

قسم: علم اجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

المشاكل السوسيو-مهنية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي

- دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية- الطارف -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

حمزي سارة

عبدلية سارة

إعداد الطالبتين:

د. ساسي سفيان

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر-أ-	بوخاري أم هاني
مشرفا	أستاذ محاضر-أ-	ساسبي سفيان
عضوا	أستاذ محاضر-أ-	نذير بوحنكة

شكر ونفك



الحمد لله والصلاة والسلام على المصطفى وأهله وسلم
أول من يشكر ويحمد أثناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار،
الأول والآخر، الباطن والظاهر.

لله جزيل الحمد والثناء العظيم.

كما نرفع كلمة شكر إلى الأستاذ المشرف

" ساسي سفيان "

الذي ساعدنا على إنجاز بحثنا وعلى كل التوجيهات والمعلومات
التي قدمها لنا.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية
والإنسانية.



إِهْدَاء

الحمد لله و كفى ثم الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى وعلى آله وصحبه
ومن اهتدى

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة الحب، إلى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة
السعادة إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم أبي الغالي أطل الله
عمره.

إلى من أروضتني الحب والحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع
أمي الحبيبة أطل الله عمرها.

إلى زوجي الذي ساعدني ولم يبخل علي بشيء وكان خير قدوة لمشواري.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إخوتي

رحمة وعبد الرحمان

وإلى كل من كان سند لي في إنجاز هذا العمل. وأخيراً لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز

وجل أن يرزقنا السداد والعفاف والغنى وأن يجعلنا هداة مهتدين.

عبدلية

سارة



إِهْدَاء

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد الأنام محمد - صلى الله
عليه وسلم

أهدي هذا العمل:

إلى من جعل الله رضاهم من رضاه وتكبدا لمشاق الحياة لأجلي
ورافقني دعاؤهما طوال حياتي

إلى والدي الكريمين "بوجمعة" و "فتيحة" أطال الله في عمرهما،
الذنان كانا الدعم المتواصل لي طوال مشواري الدراسي.

كما أهديه إلى كل أسرتي كبيراً وصغيراً وكل فرد من أفراد
عائلة حمزي وعائلة كافي

إلى اخواتي الأعزاء: محمد لمين - عبد الرؤوف - عبد الكريم.

إلى أصدقائي الأعزاء: هاجر - إيمان - سارة.

إلى كل أساتذة علم اجتماع

حمزي سارة



ملخص:

أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2022، وهي دراسة وصفية تستخدم الأسلوب التحليلي هدف إلى الكشف عن علاقة التغيب الوظيفي بالمشاكل السوسيو-مهنية مجيبة عن السؤال الرئيسي التالي:

- ما علاقة المشاكل السوسيو-مهنية بالتغيب الوظيفي؟
- وتدرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هي المشاكل السوسيو-مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟
- ما هي المشاكل السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟
- ما هي المشاكل السوسيو-مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟
- وقد اشتملت دراستنا على أربعة فصول، حيث اعتمدنا خلالها على المنهج الوصفي كما تم توظيف الأدوات البحثية التالية: الملاحظة والاستمارة تم صياغتها باستخدام مقياس ليكرب الخماسي، وأخذت عينة قصدية من مجتمع البحث كان عددها 23 مبحوث كما تم اعتماد على برنامج التحليل الاحصائي في العلوم الاجتماعية SPSS في المعالجة الاحصائية للبيانات الميدانية.
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- -عدم وجود رقابة في متابعة الالتزام الوظيفي للعمال مما يسهل تغيبهم عن العمل.
- -أن بيئة العمل لا تساعد العمال على تأدية مهامهم.
- -كثرة الأعباء المهنية تؤثر على حضور العمال .
- -عجز العمال على تحقيق التوافق بين امكانياتهم و متطلباتهم الوظيفية.
- -من مبررات تغيب العمال عدم استقرار جوانبهم الحياتية.
- -كذلك من النتائج المتوصل إليها تغيب العمال بسبب استكمال دراستهم.

Abstract :

The study was conducted during the academic year 2021/2022. It is a descriptive study that uses the analytical method, which aims to reveal the relationship of functional absenteeism to socio-professional problems and to answer the following main question:

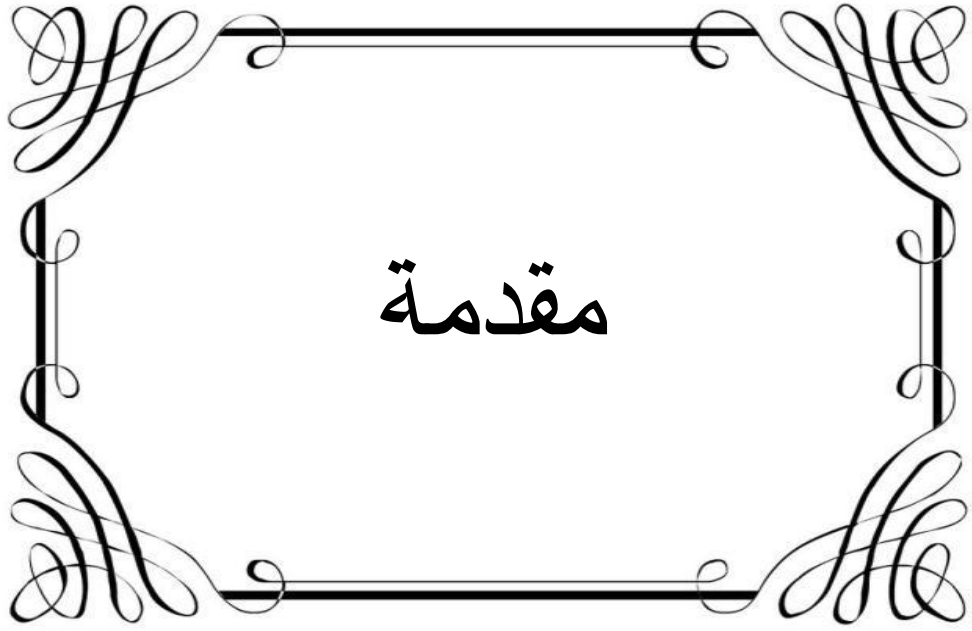
- What is the relationship of socio-occupational problems with functional absenteeism?
- Under this main question, the following sub-questions fall:
 - What are the social and occupational problems within the organization that affect absenteeism?
 - What are the social and occupational problems outside the organization that affect absenteeism?
 - What social and occupational problems related to academic qualifications affect absenteeism?
- Our study included four chapters, during which we relied on the descriptive approach and used the following research tools: The observation and the questionnaire were formulated using the five-point Likert scale, and the intended sample was taken from the research community with the number. 23 respondents in the program of statistical analysis in the social sciences spss. In the statistical processing of field data.
- The study reached the following results:
 - Lack of supervision over the employee's job commitment, which facilitates his absence from work.
 - The work environment is not conducive to the workers in the performance of their duties.
 - The large number of occupational burdens affects the attendance of workers.
 - The inability of employees to achieve compatibility between their capabilities and the requirements of the job.
 - One of the reasons for workers' absence is the instability of aspects of their lives.
 - Also, one of the results that was reached is the absence of workers due to the completion of their studies.

فهرس المحتويات	
الصفحة	المحتوى
/	شكر و إهداء
II	الملخص
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
أ - ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
3	أولا/ إشكالية الدراسة
4	1/ أسباب اختيار الموضوع
4	2/ أهداف الدراسة
4	3/ أهمية الدراسة
5	ثانيا/ تحديد المفاهيم
9	ثالثا/ الدراسات السابقة
16	رابعا/ النظريات المفسرة للدراسة
الفصل الثاني: المشاكل السوسيو - مهنية	
23	تمهيد
25	أولا/ أنواع المشاكل الاجتماعية
28	ثانيا/ طبيعة مشاكل العمل
29	ثالثا/ افتراضات مشاكل العمل
31	رابعا/ نماذج مواجهة مشاكل العمل
42	خامسا/ طرق معالجة مشاكل العمل
44	خلاصة
الفصل الثالث: التغيب عن العمل	
46	تمهيد

47	أولاً/ أنواع التغيب
48	ثانياً/ آثار التغيب
49	ثالثاً/ إجراءات التقليل من نسب التغيب
51	رابعاً/ تدابير السيطرة على التغيب
54	خامساً/ نظرة القانون الجزائري للتغيب الوظيفي
56	خلاصة
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية	
58	أولاً/ الإجراءات المنهجية
59	ثانياً/ مجالات الدراسة
62	ثالثاً/ منهج الدراسة
62	رابعاً/ أدوات جمع البيانات
62	خامساً/ المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية
62	سادساً/ عينة الدراسة
62	سابعاً/ عرض النتائج وتفسير البيانات
66	خاتمة
/	قائمة المصادر والمراجع
/	ملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
63	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
64	الحالة الاجتماعية للمبحوثين	03
65	المستوى التعليمي للمبحوثين	04
66	توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	05
67	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الوظيفة	06
68	توزيع أفراد العينة حسب الأجر	07
69	توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات التغيب	08
70	توزيع أفراد العينة حسب المشاكل السوسيو- مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي	09
71	توزيع أفراد العينة حسب المشاكل السوسيو- مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي	10
73	توزيع أفراد العينة حسب المشاكل السوسيو- مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي	11

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
62	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
63	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	02
64	يمثل الحالة الاجتماعية للمبحوثين	03
65	يمثل المستوى التعليمي للمبحوثين	04
66	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	05
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة	06
68	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأجر	07
69	يمثل عدد مرات التغيب	08



مقدمة

إن المنظمة الناجحة في أي مجتمع هي تلك التي تسعى إلى تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين فيها ورغباتهم مع متطلبات المنظمة المتمثلة في زيادة الإنتاجية والتطوير بحيث أنها لا تستطيع تحقيق كل هذا إلا بالتقليل من المشاكل التي تنشأ داخلها، ولقد تميزت الحياة الوظيفية في الماضي القريب بالسلطة والسهولة، ولكن في ظل تحديات العصر الراهنة، والتي تفرض نفسها على بيئة العمل، تغيرت هذه الحياة الوظيفية، وازدادت تعقداً مما ساهم في بروز مشاكل اجتماعية داخل العمل، بحيث أن هذه الأخير ليست وليدة اليوم، إلا أنها تفاقمت في زمننا هذا كثيراً، لاسيما مع تطور الحياة، وتقدم العقل البشري إضافة إلى زيادة مطالب الأفراد وطموحاتها، الأمر الذي أدى إلى ظهور أشكال عديدة من المنظمات تدرجت في تعقيدها لتصل إلى ما وصلت إليه من أنماط تعبر عنها المنظمات المعاصرة، والتي من شأنها أن تعكس ضخامة الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتق أفرادها، وعندما نتحدث عن مشاكل العمل فيمكن اعتبارها قضية لازمت الإنسان منذ تواجده على الأرض، ويمكن إرجاع أسباب هذه المشاكل إلى ما هو متعلق بالأفراد أنفسهم والمجتمع، ومنها ما يعود إلى بيئات العمل وللمشاكل دور بارز وتأثير واضح على أداء العامل داخل المنظمة لأنه كلما كثرت هذه المشاكل داخل المنظمة أو المنظمة أدت إلى انخفاض أداء العامل ومنه أداء المنظمة ككل.

وقد تطرقنا في موضوع دراستنا هذه للمشاكل السوسيو-مهنية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي بحيث

قمنا بتقسيم موضوع الدراسة إلى جملة من الفصول المتعاقبة وهي كالتالي:

الفصل الأول: يتعلق بالإطار النظري للدراسة الذي يحتوي على الإشكالية، إضافة إلى وضع أسباب

الدراسة، كما تم تحديد أهمية وأهداف الدراسة والمفاهيم وكذلك الدراسات السابقة، وأهم النظريات المفسرة

للموضوع.

الفصل الثاني: فيتمحور حول المشاكل السوسيو-مهنية، تطرقنا فيه إلى أنواع المشاكل السوسيو-مهنية، وتطرقنا كذلك إلى طبيعة مشاكل العمل و نماذج عن مشاكل العمل منها أنواع ضغوط العمل، والمشكلة الاتصالية بين الإدارة والعمال وكذلك مشكلة التغيب عن العمل وبعدها طرق مواجهة مشاكل العمل.

الفصل الثالث: يتعلق بالتغيب عن العمل، تطرقنا فيه إلى أنواع التغيب، آثار التغيب، إجراءات التقليل من نسب التغيب، كذلك تطرقنا إلى تدابير للسيطرة على التغيب ونظرة القانون الجزائري للتغيب.

الفصل الرابع: يتعلق بالدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية، الذي يضم مجالات الدراسة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات والمعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية، كذلك عينة الدراسة وأخيرًا عرض النتائج وتفسير البيانات.



الإطار المفاهيمي للدراسة

أولا/ الإشكالية:

ظاهرة التغيب من المشاكل التي تواجه جميع المنشآت الإنتاجية والخدمية وخاصة المنشآت الحكومية، تعتبر مشكلة غياب الموظفين إحدى المشاكل الأكثر شيوعا في بيئة العمل والتي تواجه أصحاب العمل بشكل يومي، حيث أن هذه الظاهرة ليست وليدة الصدفة ولكنها نتيجة ظروف وعوامل ومتغيرات متعددة تفاعلت مع بعضها لتكون البيئة التي ساعدت على ظهور هذه المشكلة، وكونت المسببات الرئيسية لهذه الظاهرة والتي تضافرت فيها العديد من السلبيات الموجودة في كل من منظمات الدولة وطريقة إدارة القطاع العام والخاص، وكذلك المفاهيم والعادات الاجتماعية السيئة المرتبطة بالفرد والمجتمع، التي شكلت بيئة اجتماعية تساعد على التغيب، وكذلك سوء الإدارة في المنظمات و عدم توفير البيئة المناسبة لقيام الموظفين بأعمالهم بالشكل المطلوب.

فالتغيب ظاهرة يصعب التحكم فيها، لأنها فردية غير منتظمة ومرتبطة بثقافة العامل، ولهذا يمثل التغيب عنصر تهديد للمنظمة لما يترك من آثار على العامل والمنظمة ككل.

إن التغيب ظاهرة لا بد من معالجتها في من المشاكل التي تعاني منها المنظمات المجتمعية، فالتغيب يشكل أحد أنماط الفاقد البشري في العمل كما أن الخطط التنموية في المجتمعات تعتمد أساسًا على القوة البشرية وبالتالي فإن غيابها سوف يؤثر على كفاءتها وأدائها الإنتاجي، ويؤدي التغيب عن العمل إلى أسباب عديدة يصعب حصرها.

تعد ظاهرة التغيب عن العمل من المشاكل التي تترك الإدارة، خاصة ما شهدناه في الآونة الأخيرة بالمنظمات، مما ينعكس سلبا على أداء العامل داخل المنظمة، كما يعتبر المحك الحقيقي لنجاح أو فشل أي منظمة، فهو يعبر عن مدى إنجاز المهام والتي هي في الأخير تمثل أهداف المنظمة وبالتالي فإن أداء العامل هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها بين بقية المنظمات.

لهذا سنحاول من خلال دراستنا البحث عن المشاكل السوسيو-مهنية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي للعمال، وهذا باعتبار التغيب من مشاكل العمل. سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على هذه الظاهرة و منه يمكن طرح التساؤل التالي:

ما علاقة المشاكل السوسيو-مهنية بالتغيب الوظيفي؟

ويترجع عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

- ❖ ما هي المشاكل السوسيو-مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟
- ❖ ما هي المشاكل السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟
- ❖ ما هي المشاكل السوسيو-مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي؟

1/ أسباب اختيار الموضوع: والتي نذكرها على النحو التالي:

-قلة الدراسات العلمية التي تناولت الموضوع.

-الانعكاسات السلبية لمشاكل العمل على العامل.

-مشاكل العمل تمس المورد البشري الذي يعد الشريحة الأكثر أهمية والتي تعد ركيزة وأساس العملية الإنتاجية داخل المنظمة.

-الوقوف على المشاكل التي يعاني منها العامل في المنظمة والتي تؤدي الى التغيب عن العمل.

إن هذه الأسباب وغيرها دفعتنا وكونت لدينا فضول علمي وإحساس قوي إلى أهمية هذه الظاهرة وضرورة البحث فيها وجمع اكبر قدر ممكن من المعطيات حولها.

2/ أهداف الدراسة: تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- ❖ معرفة هل المشاكل المهنية علاقة بتغيب العامل عن عمله.
- ❖ معرفة أسباب تغيب العامل داخل المنظمة وكيفية الحد من هذه الظاهرة.
- ❖ وضع حلول تقضي على ظاهرة التغيب عن العمل.
- ❖ الوصول إلى حلول ترضي العامل داخل المنظمة وبالتالي التقليل من التغيب.
- ❖ نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

3/ أهمية الدراسة: إن هذا الموضوع من الموضوعات المهمة لأنه لا توجد منظمة لا تعاني من مشاكل

اجتماعية مهنية، ولا توجد منظمة لا تعاني من تغيب وظيفي للعمال، مما يتطلب الاهتمام والدراسة والتحليل وتقديم الحلول المناسبة، كذلك التعرف على علاقة مشاكل العمل بتغيب العمال.

تكمن أهمية هذه الدراسة التي نحن بصدد معالجتها في علاقة المشاكل السوسيو-مهنية بالتغيب

الوظيفي للعمال.

ثانيا/ تحديد المفاهيم:

1/ مفهوم السوسيو مهني:

-لغة: تعني كلمة السوسيو مجتمع مجتمعي، اجتماعي أما مهني نسبة إلى المهنة: الخدمة، مهنتهم، خدمهم، والمهنة هي: الحداقة في العمل ونحوه وهي العمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة واصل المهنة العمل باليد.¹

-اصطلاحا: المهنة هي مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية، وقد يتسع مدلول الكلمة ليشمل أوجه النشاط الإنساني أو يضيق ليدل على من يقوم بعمل يدوي ويحتاج إلى مهارة يدوية.

فقد عرفه العالم " أليوت ALYOUT": "المهنة بأنها ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها وتحليل عناصرها وتبين العوامل المختلفة التي تؤثر فيها وتعمل على نموها أو ذبولها، ويتضح أن المهنة عمل يحتاج إلى مهارة وقواعد خاصة به".

-المهنة: هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة اختيرت اختيارا مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل به.²

-إجرائيا: هي القيام بالعمل الذي يتطلب مهارات معينة وخبرات محددة، كذلك هي مجموعة الأعمال التي تحتاج لتنفيذها.

¹ معجم الوجيز: معنى السوسيو مهني في معاجم اللغة العربية، نقلا عن الرابط <https://www.majim.com> ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2022/01/15، على الساعة 13:00.

² نور الدين زمام: المهنة في التراث السوسولوجي وعوامل تغير مكانتها، مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة، جامعة بسكرة، 2016، ص ص8-9.

2: مفهوم التغيب الوظيفي:

✚ **التعريف اللغوي:** يعرف التغيب في اللغة من فعل غاب أي اختفى عن الأنظار.¹

✚ **التعريف الاصطلاحي:** في البداية يجب أن نشير إلى أن هناك فروق بين مصطلح التغيب

والغياب 'فالتغيب مفهوم يحوي توفير الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، وأما الغياب

مصطلح يحوي معنى الغياب بسبب خارجي عن إرادة الفرد.

وقد عرفت **سارجنت فلورنس Sargent florins** **التغيب** بأنه "الوقت الضائع في المنشأة

الصناعية بسبب تغيب العاملين، وهذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغيبهم الذي لا يمكن تلاقيه

ولا يدخل التغيب الوقت بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخر لمدة تصل إلى

ساعة أو ساعتين"².

ويعرفه **فرج عبد القادر طه** "أن التغيب عن العمل لدى بعض العمال نوعاً من الحرب وإنكار الحقيقة

فقد يحمي العامل نفسه من موقف الانعصاب عن طريق الهروب من موقف العمل"³. ومنها الأبعاد النفسية

الاجتماعية على أساس أن ظاهرة التغيب مؤشر لعدم الرضا، أو نتيجة لإيقاعات العمل والضغط. وفي الإطار

يقول " يعتبر التغيب كرد فعل أو عدم قبول حالة او وضع العامل"⁴.

من خلال التعاريف السالف فإنه هناك عوامل تنظيمية تلعب دوراً في تحديد ماهية هذه المشكلة،

فعدم توفير الشروط الفيزيائية الملائمة يؤدي إلى إبراز أمراض مهنية مختلفة، مما يؤدي إلى زيادة معدل

التغيب، ومن جهة أخرى ومن خلال بعض الدراسات اتضح أن العوامل الإدارية لها دور في تحديد ظاهرة

¹ - المنتدى العربي للموارد البشرية: نشرت في 15 سبتمبر 2010، على الرابط التالي: <https://abmedkor.com>

² - عبد المنعم عبد الحي: **علم اجتماع الصناعي**، المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 84، ص102.

³ - فرج عبد القادر طه: **النفس الصناعي في التنظيم**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1978، ص102.

⁴ - رضا قجة: **فاعلية التنظيم الصناعي وأثرها على اداء العامل داخل المؤسسة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص189.

التغيب العمالي، فقد تأكد انه للأسلوب الإشراف المتسلط يساهم في رفع معدل التغيب مما يؤدي إلى انخفاض فعالية الأداء لدى العامل، كما أن التنظيم البيروقراطي الصارم من شأنه أن يضعف العلاقة بين العامل والإدارة مما يدفعه للتغيب والتغيب هو عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثل الإضراب حيث أنه رد فعل مباشر يعبر به المورد البشري عن رفضه للعمل وظروفه.¹

✚ **التعريف الإجرائي:** من خلال التعاريف السابقة نلخص أن التغيب هو عدم حضور العامل إلى منصب عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه.

2/ الوظيفة:

✚ **التعريف اللغوي:** الوظيفة بمعنى وظيف في لسان العرب لابن منظور هي:

الوظيفة من كل شيء ما يقدر له في كل يوم رزق أو طعام، أو علف، أو شراب و جمعها الوظائف.²

✚ **التعريف الاصطلاحي:** يعد مفهوم الوظيفة من المفاهيم التي يجدر بنا توضيحه في دراستنا هذه.

- وهي مجموعة الاختصاصات و الصلاحيات القانونية التي يجب أن يمارسها صاحبها لتحقيق بمنفعة ما.³

- "هي نشاط إنساني اقتصادي مستهدف و مقصود يتأثر بمؤثرات زمانية و مكانية.

- "هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تتطلب تعيين فرد لأدائها و يوجد بكل منظمة.

في كثير من المؤسسات في المهنة.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع الصناعي، دار غريب، ط1، مصر، 1996، ص73.

² ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم: لسان العرب، دار صادر، مجلد التاسع، مادة وظيف، بيروت، د س .

³ خلف هدى : العوامل المؤثرة في الاندماج الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، قسم علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قالمة،

✚ **التعريف الإجرائي:** الوظيفة هي مجموعة من الواجبات و المسؤوليات التي تتطلب تعيين الفرد

لأدائها و يوجد بكل منشأ عدد من الوظائف يتفق مع عدد الموظفين أو العمال بها.

3/المفاهيم الفرعية:

مفهوم المنظمة:

"تعتبر كلمة "منظمة" أو "تنظيم" ترجمة للمصطلح الانجليزي والفرنسي "ORGANISATIO" وتكتب عادة في أمريكا "ORGANIZATION". أما المصطلح العربي فهو من "نظم"، "ينظم"، "تنظيمًا"، ومنها كلمة التنظيم وتستعمل بنفس معنى منظمة.¹

أما إبراهيم الغمري يعتبر **التنظيم** على أنه "ذلك النظام الخاص بالعلاقات المتداخلة بين مجموعة من الأفراد ويتم التفرقة بين الأفراد والمكونين له باستخدام مفاهيم السلطة، والمركز الاجتماعي والدور المنوط لكل منهم مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق التداخل الشخصي فيما بينهم ومن هنا يسهل توقع ردود الأفعال المختلفة ونقل إلى درجة كبيرة التصرفات التلقائية السريعة والغموض الذي قد يصعب عمل التنظيم ذاته.²

أما **عمار بوحوش** يعني التنظيم عنده "تحديد أنواع النشاط لتحقيق أي هدف أو خطة، وترتيب ذلك النشاط في شكل وحدات تم تعيين الأفراد الذين يتراأسون المصالح المسطرة في البرنامج العام".³

إن الاستعمال الأول لمفهوم التنظيم يتميز بالشمولية، في حين أن "عمار بوحوش" امتاز تعريفه بأكثر دقة فمن تحديد وترتيب لأنواع النشاط إلى تعيين الأفراد والأكفاء وكل ذلك رغبة في التعبير عن

¹ - بوفلجة غياث: مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1992، ص13.

² - ابراهيم الغمري: الادارة دراسة نظرية وتطبيقية مع مجموعة من مجلات العلمية والمباريات التدريبية دار الجامعة المصرية، ط3، الإسكندرية 1982، ص166.

³ - عمار بوحوش: نظرية التنظيم، مكتبة الشعب للنشر، الجزائر، د.س، ص84.

الجهود الإنسانية في إيجاد التنظيم من جهته، وقصد بلوغ الأهداف من جهة ثانية، بينما نجد التعريف الثالث يركز على الاتصالات والسلطة وهو يطابق في هذا الشأن إلى حد ما.

وبأكثر تحديد دقة ويؤكد "محمد عبد الوهاب" إن كلمة التنظيم أو المنظمة تعني شيئين: وظيفة وشكلاً فالأولى عبارة عن عملية جمع الناس في منظمة وتقسيم العمل فيما بينهم وتوزيع الأدوار عليهم حسب قدراتهم، ورغباتهم والتنسيق بين جهودهم، وإنشاء شبكة متناسقة من الاتصالات بينهم حتى يستطيعون إن يصلوا إلى أهداف محددة نعم معروفة للجميع، أمّا الشكل أو الهيكل فيقصد به الجماعات والأدوار والأقسام التي يعمل بها الناس، والعلاقات التي تنظم أعمالهم بطريقة متعاونة منسقة ليصلوا بها إلى هدف محدد.¹

ثالثاً/الدراسات السابقة:

الدراسة الأجنبية:

دراسة سوشيلا سنجهاال:

حاولت الباحث من خلال هذه الدراسة فحص العلاقة بين التغيب وشعور العمال بعدم إحراز التقدير المناسب في العمل، وقد أجريت هذه الدراسة في مصنع تابع للقطاع الخاص في شمال الهند يتميز تنظيمه بتعدد أنماط المشاركة العمالية في اتخاذ القرار واختيار الباحث لأجل الإلمام بالموضوع مجموعة من المؤشرات تتمثل في:

- السن
- القلق
- نمط العلاقات السائدة بين الأفراد

¹ - عمار بوحوش، مرجع سابق، ص3.

- قيمة ومصادر الدخل وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل
- الرغبة في العمل
- الاتصال والتضامن الجماعي بين الأفراد
- المشاركة في الأنشطة النقابية

وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على عينة طبقية عشوائية (حسب مشاركة العمال في الأنشطة التنظيمية) واستعمل لأجل ذلك أدوات علمية تمثلت في الاستبيان والسجلات الشخصية، والسجلات الشخصية، والمجلات الرسمية داخل المصنع، وتوصلت الدراسة إلى نتائج نوجزها فيما يلي:

✓ يرتفع معدل الغياب عند العمال الذين لا يشاركون في الأنشطة داخل المنظمة كنتيجة للتهميش الذي يعانونه، في حين ينخفض معدله عند العمال المشاركين، لكونهم يحققون من خلال مشاركتهم درجة عالية من الرضا والتقدير.

✓ يرتبط معدل التغيب سلبياً بمتغيرات السن، الدخل....الخ.

✓ يرتبط معدل التغيب ايجابياً لالتزامات الأسرية وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل هناك علاقة طردية بين القلق والتغيب.

✓ يرتبط معدل الغياب طردياً مع وجود مصادر أخرى للدخل (تغيب العمال إرادياً للقيام بأعمال أخرى).

✓ يرتبط التغيب بالتصور والإحساس الشخصي، والاتصالات بين الأفراد.

-لقد إستفدنا من هذه الدراسة من خلال دراستها لنفس المتغير التغيب إلا أنها اختلفت مع دراستنا من حيث كيفية إختيار العينة والنتائج المتوصل إليها.

-لقد استفدنا من هذه الدراسة من خلال دراستها لنفس المتغير التغيب، إلا أنها اختلفت مع دراستنا من حيث كيفية إختيار العينة والنتائج

2/ الدراسات العربية: من إعداد صالحة عسيان، علي كاظم، وجيهة العاتي، هلال البنهاوي، خالد الهنائي وسالم السكيني تحت عنوان "أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في ضوء المتغيرات الديمغرافية"¹.

▪ تاريخ تسلم البحث 28-09-2009.

-تاريخ قبوله: 25-10-2010 في عمان.

أ/ تساؤلات الدراسة:

- ما أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في سلطنة عمان؟
- هل تختلف أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي باختلاف النوع والخبرة والحالة الاجتماعية ومكان العمل.

تم اختيار عينة عشوائية حجمها 660 معلمة ومعلم من خمس مناطق تعليمية، كما تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة.

ب/ نتائج الدراسة:

من أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي هناك سببين رئيسيين يعودان إلى محور برامج الإعداد المهني للمعلم والمتمثلة في برامج إعداد المعلم تفتقد إلى تكوين حب الانتماء إلى التعليم لدى المعلم، كما أنها تفتقد إلى اكتساب المعلمين مهارات تتعلق بدورهم الإداري بالمدرسة. كما تشير النتائج إلى أن هناك أسباب رئيسية وأخرى تعود إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم، فالمعلم يعاني من طول فترة الدوام وغياب معيار محدد للترقية كما أن الحوافز والأجور التي يتقاضها لا تناسب وحجم

¹- صالحة عسيان وآخرون: أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد7، عدد1، عمان، 2011.

العمل الذي يقوم به، هذا إضافة إلى أن فرص النمو المهني لازلت غير متوافرة بالشكل الذي يطمح إليه المعلم. كما كشفت نتائج الدراسة عن سبب رئيسي واحد يرتبط لمرض أحد أفراد الأسرة.

-استفدنا من هذه الدراسة من حيث دراسة أسباب التغيب واختلفت مع دراستنا من حيث في العينة وكيفية اختيارها و النتائج المتوصل إليها.

-دراسة بن عطا الله سميحة بعنوان "لتغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العمل داخل المؤسسة

لنيل شهادة الماستر أكاديمي (دراسة ميدانية تمت بالمؤسسة العمومية للصحة الجارية بالحجيرة)¹.

انطلقت الباحثة من إشكالية: هل تغيب العامل عن عمله يؤثر على أداءه داخل المؤسسة؟

منهج الدراسة والأدوات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لكونه المنهج الملائم لطبيعة الموضوع وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقا من الملاحظة والاستمارة.

طبقت هذه الأدوات على عينة من العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجارية بالحجيرة المتمثلة في خمسون (50) عامل وعاملة تم اختيارهم بطريقة المعاينة العشوائية الطبقية، بحيث تم تطبيق الاستمارة عليهم.

الإطار الزمني والمكاني للدراسة فقد امتدت ما بين 28-01-2014، يوم إجراء مقابلة مع نائب

مدير المؤسسة كدراسة استطلاعية وفي 25-02-2015، تم وضع الاستمارة في صيغتها النهائية.

¹- بن عطاء الله سميحة: التغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2015.

ومن النتائج المتوصل إليها:

- ✓ الانسحاب المتكرر للعامل يساهم على فقدانه لروح لجماعة.
 - ✓ التظلمات الحاصلة في المؤسسة مؤثر لعدم ممارسة السلطة والمسؤولية بشكلها الصحيح وبالتالي تساهم في تغيب العامل عن عمله.
 - ✓ تغيب العامل عن عمله يساهم في تكوين شخصية لامبالية ولا مسئولة داخل المسؤولية.
- استفدنا من الدراسة السابقة الذكر نظرياً من خلال تنمية الجوانب النظرية والمعرفية كما توافقت معها أيضاً في بعض النتائج خاصة بجانب التغيب عن العمل إلا انها اختلفت مع دراستنا الراهنة من حيث حجم العينة ومجالات الدراسة.

-دراسة رقيق عبد الكريم بعنوان " الواقع السوسيو-مهني للإعلاميين الجزائريين عند تعاطيهم مع

التحقيق الصحفي دراسة مسحية على عينة من مراسلي سيدي بلعباس" ¹

تناولت الدراسة إن العلوم الاجتماعية والإنسانية ساهمت في توفير معلومات إضافية حول نفسية المتلقي وظروفه الاجتماعية والاقتصادية لمراعاتها وتطبيقها في استخدام فنون النص المراد تحريره إلى فن ممتع، يثير حب الاستطلاع من خلال نزوحه على حقائق وتناولها بالشرح والتحليل والتفسير ونجد هذا في أحد أهم فنون الكتابة الصحفية الأمر الذي أصبح يزيد معرفة الحقائق والتفاصيل نشأ فن من أصعب الفنون التحرير الصحفي ألا وهو التحقيق الصحفي.

انطلقت الباحث من إشكالية: ما هو الواقع السوسيو- مهني للإعلاميين الجزائريين عند

تعاطيهم مع فن التحقيق الصحفي؟

منهج الدراسة والأدوات فقد استخدم الباحث المنهج المسحي باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لدراسته الظواهر الإعلامية وتحليل الوظائف والنشاطات ثم استخدام الاستبيان.

لجأ الباحث في دراسته إلى استخدام عينة قصديه، تمثلت في توزيع استمارة إلى (30) مراسل صحفي، بمختلف أنواعها مكتوبة ومسموعة ومرئية.

الإطار الزمني والمكاني للدراسة: امتدت ما بين 2011/12/05 إلى 2012/05/30، وانتقل

من خلالها إلى الصحافة بولاية سيدي بلعباس، وهناك من اتصل بهم في أماكن خاصة يجتمعون فيها.

¹ - رقيق عبد الكريم وبوقرة سامية: الواقع السوسيو-مهني للإعلاميين الجزائريين عند تعاطيهم مع التحقيق الصحفي، مجلة الرواق، العدد الرابع، ديسمبر 2016.

النتائج المتوصل إليها:

- ❖ إن هناك مشاكل وعراقيل تواجه مسار المراسلين الصحفيين المحليين بسيدي بلعباس وقد حاولت الدراسة التطرق لكافة الأمور ذات الصلة الوثيقة بالأداء الصحفي للمراسلين والمهنة الصحفية.
 - ❖ بالرغم من إن مهنة الصحافة تعتبر مهنة المتاعب والمعاناة، إلا أنها في نفس الوقت مهنة نبيلة يواجه فيها المراسل الصحفي عراقيل سواء كانت مهنية أو اجتماعية، سياسية، أو قانونية، أو سياسة المؤسسة التحريرية.
 - ❖ إن غالبية الصحفيين بولاية سيدي بلعباس يناشدون السلطات الحاكمة بفتح المجال لحرية أكبر وتحرير المراسل وتحسين ظروفه المادية والاجتماعية والإنسانية لأجل تحفيزه وفتح الأبواب أمامه.
 - ❖ إن من أهم العوامل المؤثرة على الصحفي المحقق هو الدخل الفردي، والمستوى المعيشي والمصاريف المادية، بالإضافة إلى صعوبة النقل غياب الرغبة في الاطلاع الدائم كذلك المضايقات الأمنية، وقانون الإعلام الجزائري.
- هناك علاقة تربط بين دراستي وهذه الدراسة في كون دراستي تعالج المشاكل السوسيو-مهنية وهذه الدراسة تعالج الواقع السوسيو-مهني فهما متشابهين في استخدامهما لمفهوم السوسيو-مهني و استخدمنا لنفس العينة القصدية إلا إنهما اختلفا من حيث المنهج و حجم العينة و النتائج التوصل إليها.

رابعاً/ النظريات المفسرة للدراسة:

1/ النظرية البيروقراطية "ماكس فيبر" (1864-1920): ظهرت النظرية في بدايات القرن العشرين

حيث تهدف إلى وصف الجهاز الإداري للتنظيمات وكيف يؤثر على الأداء والسلوك التنظيمي.

ولقد وضع ماكس فيبر مفهوماً بيروقراطياً يقوم على أسس ومقومات نموذج مثالي للتنظيم، فقد اعتبر أن تنظيم المناصب يخضع لنظام ترتيب التدرج الهرمي، أي أن المكتب الأدنى يخضع لسيطرة ورقابة المكتب الأعلى وفي نفس الوقت فان لكل مكتب نطاق عمل واضح ومسؤوليات محددة يتم فيها اختيار الموظفين على أساس مؤهلاتهم العلمية والفنية، حيث أكد ماكس فيبر على أن تولي مناصب العمل لا يكون بالصدفة، ولا وفق للرغبة المسيرين وإنما مرتبط بالتكوين المناسب والموافقة على تولي مثل هذه المناصب غير لتحديد أفضل الطرق لإنجاز المهام، وذلك من خلال تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة لدراسة الحركات الضرورية لأدائها، وقياس الزمن الذي تستغرقه كل حركة. اختيار العمال بأسلوب علمي تدريبهم على عملهم لإكسابهم المهارة في الأداء والقدرة على الإنجاز.

تقسيم مسؤولية العمل بين الإدارة والعمال حيث تقوم الإدارة بقائمة على اعتبارات شخصية وإنما حسب الشهادة. كذلك فإنه يرى حتمية تقسيم نشاطات العمل ووظائف يشغلها أفراد على مستوى عال من الخبرة والكفاءة العلمية، وضرورة أن تتدرج الوظائف في شكل تسلسل هرمي تنظيمي جيد، وأن يتم تقسيم العمل طبقاً للخبرة ومتطلبات التخصص مع تحديد الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات بما يؤدي إلى عمل الجهاز الإداري بكفاءة وفعالية.

يتضح من هذا النموذج إن البيروقراطية هي نمط معين للتنظيم في الهيكل الإداري، حيث يتم هنا تحديد المسؤوليات والسلطات اللازمة لها ثم التنسيق بين الوظائف بشكل يؤدي الانجاز الأعمال على أحسن وجه إذ إنه بدون تحديد المسؤوليات والسلطات بين الأفراد أو الأجهزة المختلفة في الهيكل التنظيمي

تصبح المجهودات الجماعية متداخلة ومتعارضة مما يخلق نوع من عدم الاستقرار قد يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف.

إن معنى البيروقراطية عند ماكس فيبر بعيد كل البعد عن معانيها السلبية الشائعة اليوم ذلك أنها تهدف إلى رفع الكفاءة الإدارية من خلال مجموعة الخصائص تتمثل خاصة في تقسيم العمل والتخصص الوظيفي، التوزيع الهرمي للسلطة، تعيين وتوظيف الأفراد على أساس قدراتهم ومؤهلاتهم الفنية، الترقية تكون على أساس الأقدمية أو حسن الأداء.¹

من خلال خصائص النظرية البيروقراطية الحديث عن الكفاءة الإدارية يتضح لنا الأهمية التي أولتها هذه النظرية للتدريب كعامل رئيسي ومطلب أساسي في تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية، حيث ينص مبدؤها الذي يقضي بضرورة توفر درجة عالية من تخصص العمل، ينتج عنه عدد من الوظائف المتخصصة يتم تدريب أفراد أدائها، فالشخص مطالب بأداء واجبات محددة وهو يؤديها بطرق معينة تدريبه عليها، وذلك أن كل فرد يدرّب على الوظيفة التي يشغلها ما يجعله ملماً بتفاصيل وطرق إنجازها، يؤدي من خلالها مهامه بكل جدارة بالإضافة إلى ذلك يدرّب الفرد من أجل تنمية مهاراته ومعارفه بغية زيادة كفاءته وزيادة فرص ترقّيته باعتبار أن التقدم الوظيفي يكون على أساس الأقدمية ومدى الإنجاز، كذلك فإن التدريب في التنظيم البيروقراطي يمنح العمال مكانة خاصة للحصول على مستويات أكبر وأجراً على كل هذه الأمور وتحفزه على بذل مجهود أكبر في العمل خاصة أن الإنسان في نظر فيبر يعتبر ذو سلوك اقتصادي رشيد يسعى إلى إشباع حاجاته المادية.

مما سبق يمكن القول أن ماكس فيبر يؤكد على حتمية تقسيم نشاط المؤسسة من خلال التركيز على التحديد الدقيق للسلطة والمسؤوليات، تقنين الإجراءات وخطوات العمل، الاحتكام إلى معايير وأسس

¹-Denis segrestin :sociologie de L'entreprise ,Armond colin, paris, 1966, p71.

واضحة في الترقية مما يؤدي إلى تماسك والتزام الأفراد تنظيمًا. لكن بالرغم مما قدمه هذا النموذج من مساهمته في طريقة تسيير الأفراد إلا أنه تعرض لمجموعة من الانتقادات نجلها فيما يلي:

❖ اعتبار الإنسان كأنه يؤدي واجباته بطرق محددة ثم تدريبه عليها، هذا ما يوقعه في دائرة الملل الناتجة عن الروتين.

❖ إهماله الجانب الإنساني للعامل وتجريده من مكوناته النفسية باعتباره ذو سلوك رشيد يسعى دائماً لإشباع حاجاته المادية فقط.

❖ اعتباره المؤسسة نظام مغلق اعتمادها على إمكانياتها الذاتية والداخلية لتحقيق الكفاءة وليس نظاماً مفتوحاً تتبادل التأثير والتأثر مع البنية الخارجية.¹

2/ نظرية الإدارة العلمية (لفريدريك تايلور 1856-1915):

ظهرت وتطورت نظرية الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية ما بين 1900-1920 على يد رائدها الأول تايلور، حيث كانت هذه النظرية سببا في تنبيه الإدارة العليا إلى أهمية وظيفة إدارة الأفراد هذه الأخيرة التي تعتبر أساس تحقيق الفعالية من خلال بحثها الدءوب على الميكانيزمات الفعالية للحفاظ على قوة العمل الإنتاجية، ورفع مستويات الكفاءة وتقوم هذه النظرية على جملة من المبادئ:

- تطبيق الأسلوب العلمي لتحديد أفضل الطرق لإنجاز المهام وذلك من خلال تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة لدراسة الحركات الضرورية لأدائها وقياس الزمن الذي تستغرقه كل حركة.
- اختيار العمال بأسلوب علمي وتدريبهم على عملهم لإكسابهم المهارة في الأداء والقدرة على الانجاز.

¹- Denis segrestion: edit, p 71.

- تقسيم مسؤولية العمل بين الإدارة والعمال حيث تقوم الإدارة بمهام التخطيط والتنظيم ويضطلع العمال بأداة وتنفيذ المهام الموكلة لهم.
- استخدام الحوافز المادية لإغراء العمال على تأدية العمل.

لقد دعا تايلور إلى ضرورة الفصل بين المسؤوليات الإدارية ومسؤوليات العاملين فالإدارة هي المسؤولة عن التخطيط والعمال مسؤولون عن التنفيذ حيث كانت فكرته الرئيسية أنه يمكن تحقيق زيادة الإنتاجية عن طريق إتباع أسلوب علمي قوامه التخصص والتدريب وتحليل العمل إلى جزئيات ودراسة كل جزئية على حدا حتى تحدد حركاته الأساسية والزمن الذي يستغرقه أداءه فقد اهتم بالجانب المعرفي والتدريبي للعمال، واعتبره أساس مهام في الإدارة حيث يؤكد على أن العامل لن ينتج بالطاقة المطلوبة منه إلا أنه يكون لديه استعداد للعمل والتدريب المناسب على العمل، ومنه فإن تدريب العامل وتطويره أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل.¹

ومن جهة أخرى نادى إلى ضرورة الاهتمام بعاملين هما: عامل الأجر الذي لا بد أن يحسبه ويدفع حسب مجهود كل عامل (الأجر بالقطعة) وتتمين التدريب كأداة فاعلة لتحقيق المردودية، وتقتصر هذه العملية على المنفذين (الوظيفة التقنية) وعليه فقد ركز تايلور على أهمية الحوافز المادية، حيث افترض ان الموظفين لا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب والحوافز المالية فقط.

لكن وعلى الرغم من شيوع حركة الإدارة العلمية في أوساط الرأسماليين وتطبيق مبادئها في العديد من الدوائر الصناعية في أمريكا وأوروبا، إلا أنها لم تسلم من الانتقادات ذلك أنها مثلت دعماً قوياً للرأسمالية ومشاريعها من خلال حرص تايلور على زيادة الإنتاج وضمان أقصى معدلات الربح والمنفعة لصاحب العمل في مقابل المزيد من الاستغلال والاستنزاف لقوى العمال الذين لا يملكون سوى ببيع قدراتهم

¹ - رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والاعمال، دراسة لـ401 نظرية في الإدارة وممارستها ووظائفها، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004، ص46.

وطاقتهم في سوق العمل، كذلك تأكيدها الزائد على الإنتاجية لتحقيق الربح جرد العامل من طابعه الإنساني حيث تجاهلت الجوانب الاجتماعية والنفسية للأفراد في التنظيمات، ولم تنتظر إليهم إلا من الناحية الميكانيكية والفيزيولوجية في الإنتاج دون الالتفات إلى قدرتهم على الابتكار والتطوير خدمة للعمل والعملية الإنتاجية، ما حول العامل إلى آلة مجرد من كل مظاهره الفكرية ويطبع أعماله نوع من الرتابة ينتج عنها ملل والسام والإجهاد.¹

3/ نظرية البنائية الوظيفية:

روبرت ميرتون تطرق في تفسيره للمشاكل الاجتماعية إلى عنصرين محوريين من عناصر الأبنية الاجتماعية والثقافية اعتبرها أساس فهم وتفسير أسباب المشاكل الاجتماعية فالمشكلة الاجتماعية قد نشأت بفعل عناصر ثقافية فان الحد من هذه المشاكل الاجتماعية أو حالة المعيارية هذه يتفق وبطبيعة الأمر هذا التوجه النظري الوظيفي لميرتون وبذلك طرح بدائل قيمية وثقافية بمعنى أن يتبنى المجتمع قيما أخرى غير تلك القيم الثقافية التي مجدها وأعلى من شأنها ومن ثم يستبعد في عملية التغير الاجتماعي أنه تغيرات مادية أساسية وينصب التغير على المحتوى الثقافي أو نسق القيم والمعايير الاجتماعية على وجه التحديد.

ونظراً لأن كثيراً من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم فإن أعباء وضغوط العمل تؤثر على جوانب حياتهم الأخرى كالعلاقات في المنزل والعلاقات في المجتمع بشكل عام والعلاقات في العمل فهناك الكثير من العوامل الاجتماعية والحضارية السلبية التي يعاني منها العمال داخل وخارج مصانعهم والتي تلعب دورها المباشر في بروز عدد من الظواهر المرضية التي تعاني منها المنظمات

¹ - عبد الله محمد عبد الرحمان: علم اجتماع الصناعي، النشأة وتطورات الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999، ص83.

كظاهرة التغيب عن العمل وبالتالي يمكن إجمال العوامل الاجتماعية للظاهرة الصناعية السلبية على

النحو التالي:

- ✓ عدم قدرة العامل على تحقيق أهدافه المجتمعية.
- ✓ عدم قدرة العامل على إحراز السمعة الاجتماعية التي يريد الوصول إليها.
- ✓ شعور العامل بعدم الاستقرار وعدم ضمان مستقبله.
- ✓ عدم مقدرة العامل على الانتقال الاجتماعي.

وهذه العوامل التي تكمن خلف الظواهر الصناعية السلبية لها دور مخرب في عجز بعض العمال عن

أداء أدوارهم الوظيفية وعرقلة منظماتهم الصناعية في تحقيق أهدافها الإنتاجية والمجتمعية والتي لا يتحمل

أثارها العمال فحسب بل أرباب العمل والإدارة والمجتمع الكبير أيضاً.¹

¹ - بهاء الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2015، ص66.

الخلاصة:

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة وضبط أبعاد الموضوع كي تتمكن من حصر الظاهرة وتحديد الجوانب المراد دراستها، فالباحث الاجتماعي لا يستطيع الاستفتاء على عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث إلى الإضافة إلى مجموعة الأطر الفكرية والنظرية التي عالجت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة حتى تستدرج في الفصول اللاحقة بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كيفية لتدعيم خطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة.



الفصل الثاني

المشاكل السوسيو مهنية

تمهيد:

نجد أن مستوى الكفاءة لكل منظمة مرهون بمدى أداء موردها البشري إلا أنه هناك ما يعرقل أداء فاعلية و كفاءة هذه المنظمات ويحول دون وصولها إلى تحقيق الأهداف المرجوة منها والمتمثلة في مشكلات العمل التي سوف نتطرق للبعض منها في هذا الفصل.

أولاً/ أنواع المشاكل الاجتماعية:

توجد عدة أنواع للمشاكل الاجتماعية وهي:¹

1/ مشاكل حياتيه: وهي التي تؤثر على أفراد المجتمع بشكل لا لبس فيه مثل مشكلة الإسكان، الغذاء، التعليم، وهذه المشاكل إذ لم يتم مواجهتها تؤثر على بناء المجتمع ووظائفه ويترتب عنها مشاكل أخرى، وتشير المشاكل الاجتماعية عموماً إلى وجود احتياجات غير مشبعة وقد يرجع عدم إشباعها إلى عجز أو قصور في النظم الاجتماعية.

2/ مشاكل اقتصادية: مثل انخفاض متوسط دخل الفرد، انخفاض الإنتاجية لدى أفراد المجتمع وضعف الإنتاجية، وكذلك انتشار الأسلوب التقليدي في الإنتاج عموماً وضعف المدخرات ويعني ضعف الاستثمار الذي يؤثر على التطور الاجتماعي والاقتصادي.

3/ مشاكل اجتماعية: وهي تعني أكثر من مجرد وجود احتياجات غير مشبعة لقطاعات كبيرة من السكان وإنما يشعر أفراد المجتمع بوطأة هذه المشاكل ويسعون إلى بذل الجهد سواء بمفردهم أو بمساعدة آخرين لمواجهة هذه المشاكل، ومن هذه المشاكل نجد المشاكل الأسرية وما تعنيه من تفكك في العلاقات الاجتماعية، كل هذه المشاكل الاجتماعية تحول دون الانطلاق نحو التنمية بالمجتمع.

4/ المشاكل المجتمعية: وهي تتصل ببناء المجتمع وسياسة المجتمع والأفراد المكونين للمجتمع والتي لها انعكاس مباشر على أمن واستقرار المواطن، كما تشمل كافة المشاكل المجتمعية مشاكل عديدة لها تأثير

¹- حمود صليحة ويوشوش نسمة: المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي، مذكرة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2018-2019، ص ص 64-67.

على كافة القطاعات الأخرى بالمجتمع. وهذا النوع من المشاكل لا بد التعامل معه بسياسة قومية وفاعلية تنفيذية لمواجهة لما يعانيه المجتمع من مشاكل.

يفترض "كلير دراك" خمسة أنواع من المشاكل الاجتماعية وهي:

- ✓ المشاكل التي تتضمن الاهتمام المتزايد الذي ينبثق من الخبرة الجماهيرية
- ✓ المشاكل التي تتضمن مجال اهتمام واسع المدى وتنبثق من خلال الاتصال.
- ✓ اهتمام جماعات اقتصادية خاصة يهددها المجتمع الأكبر.
- ✓ المشاكل التي تتضمن اهتمام جماعات صغيرة ذات أهداف إنسانية .
- ✓ المشاكل التي تتضمن أنشطة جماعات الصفوة الذين تصل إليهم المعلومات عن طريق أوضاعهم الاستراتيجية في البناء الاجتماعي.

5/ **المشاكل النفسية:** يعاني العامل من ثلاث مشاكل نفسية وهي:

أ/ **عدم قدرة العامل على سد حاجاته الانفعالية:** أن العامل يريد العمل مع الآخرين، والتفاعل مع القادة والمسؤولين في المصنع وتكوين صداقات متطورة وحميمة مع زملاء العمل.

ب/ **فشل العامل بتحقيق الاستقلالية:** أن دور العامل في المصنع هو الذي يقيد حريات العمل ويفرض عليه القيود والشروط بحيث يصبح تابعاً للإدارة أو أرباب العمل، فالضغوط التي يعاني منها العامل تجعله يحمل المواقف السلبية إزاء الإدارة و تدفعه إلى تحدي أوامرها وقوانينها.

ج/ **قلق العامل حول مستقبله:** يتأثر من عدة مصادر أهمها الجوانب الطبيعية والاجتماعية ومن بين ما يهدد العامل ضمان مستقبله وطبيعة التغير التكنولوجي الذي يصاحب النظام الصناعي وعلى الصعيد الاجتماعي يقلق العمال حول مستقبلهم من طبيعة العلاقات الرسمية والهامشية التي تربط العمال بالإدارة.

6/ المشاكل المهنية: تختلف طبيعة المشاكل التي قد يتعرض لها العامل باختلاف طبيعة العمل الذي يزاوله هذا من جهة وطبيعة المنشأة وإنتاجها من جهة ثانية.

ولكن قد تكون هذه المشاكل ذات صلة مباشرة بالأمن الصناعي، والسلامة المهنية أو ما يتعلق بظروف العمل بشكل عام ومن بين هذه المشاكل:

أ/ مشكلة اختيار نوع العمل: قد يكون العامل في المكان الغير مناسب لما يتمتع به من مواصفات جسمية وعقلية ونفسية ومهنية مناسبة لإنجاز العمل المحدد له بالصورة المرضية، وهو ما يؤثر سلباً على إنتاجيته وتكيفه مع العمل.

ب/ مشاكل متعلقة بظروف العمل: ظروف العمل تعبير يطلق على موقع المصنع ونوع البناء ومكان العمل بكل ما يتعلق به من أجواء محيطه، فعدم توفر ظروف العمل الموضوعية يكون محفزاً سلبياً على إنتاجية العامل وتكيفه مع العمل وبالتالي على إنتاج المؤسسة وزيادة أرباحها.

ج/ المشاكل الأسرية: إن العمل قد ترك آثاره السلبية على العائلة العمالية وذلك عن طريق خلق بعض الظروف الاقتصادية والاجتماعية الصعبة التي تتضافر مع الخصائص النفسية والحضارية التي تميز الطبقة العمالية فتؤدي إلى تحلل العائلة وبعثرتها ومنها مشكلة المرأة العاملة.

ثانيا/ طبيعة مشاكل العمل

1/ تشخيص مشاكل العمل:

إن تحديد المشكلة وتشخيصها من النقاط الجوهرية في سبيل الوصول لحلها ويتم ذلك غالبًا من خلال الوقوف على مظاهر وأعراض المشكلة ثم بالتحليل والتدقيق يمكن بيان الأسباب الأساسية التي أدت لحدوث هذه الظاهر ولذا يجب التفرقة بين مظاهر المشكلة والأسباب التي تمثل المشكلة.

إن تحديد مظاهر المشكلة وأسبابها والفصل بينهما وتحليلها بدقة هما السبيل الحقيقي أمام المديرين كل المشاكل وأن أخدع المديرين الفصل بينهما واختلط عليه الأمر في التفرقة بين المظاهر والأسباب فلا شك سيكون هناك قرارًا خاطئًا ولا يعالج المشكلة.¹

وفي منظمات الأعمال نجد انه من المظاهر الشائعة الانتشار للمشاكل التي تواجه تلك المنظمات.

- انخفاض الأرباح.
- ارتفاع التكاليف.
- ارتفاع معدلات تغيب العمال.
- انخفاض جودة المنتجات.
- تزايد الضغوط التي يواجهها العاملين.
- ارتفاع حدة الصراع التنظيمي.

وبالتالي فإن تشخيص المشكلة بدقة بعد مثابة نصف الطريق في سبيل الوصول لحلها فالمشكلة المصاغة جيدا نصف محلولة ولا عجب إذا قال حكيم "إذا عرف الداء سهل وصف الدواء".²

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح الغربي: الادارة والاصول العلمية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، د.س، ص153.

² - عبد الحميد عبد الفتاح الغربي: المرجع نفسه، ص153.

2/ افتراضات لمشكلة العمل:

تحاول كل منظمة تجنب القيود ومعالجتها مما يؤدي لحل المشكلة ومعالجتها، ولهذا يجب وضع الافتراضات التي تسهم في توقع حل المشكلة وبمثل الافتراضات ما الذي يجب أن تفعله أو ما لا تفعله. وفي هذه المرحلة تزايد أهمية جمع البيانات وتحليلها من مصادرها المختلفة بحسب متطلبات دراسة المظاهر والأسباب المتعلقة بالمشكلة وقد تكون البيانات المطلوبة.

- بيانات أولية: ويتم جمعها من الميدان لأول مرة وذلك من أجل هذه المشكلة بصفة أساسية.
- بيانات ثانوية: وهي البيانات السابقة تجميعها ونشرها لأغراض أخرى غير المشكلة التي تم دراستها وتحليلها.¹

ولكي تتجنب أي إدارة أو أي منظمة مشاكل العاملين فلا بد لها من وضع وتحديد واجبات الموظفين وحقوقهم بالإضافة إلى وضع أسلوب التأديب لمنع ظهور المشاكل داخل المنظمة.

3/ مشاكل العمل بصفة عامة:

هناك مشاكل معروفة لكن هناك بعض المشاكل التي لا يعدها البعض مشكلة حقيقية أو أنهم يعتبرونها عوامل مسببة للمشاكل وهي تحدث توتر داخلي لدى الفرد وتشعره بتعارض ومن أمثلة هذه المشاكل نجد:

- ✓ عدم قدرة الفرد على التحديد الواضح للمشكلة.
- ✓ عدم قدرة الفرد على تحديد بدائل الحل.
- ✓ عدم رضا العامل في عمله.

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح الغربي، ص 156.

✓ تعارض بعض أساليب وإجراءات العمل.

✓ سياسات وظروف العمل.

✓ عدم قدرة الفرد على تحسين أدائه.

✓ عدم قدرة الفرد على التحكم في الأجهزة المستخدمة.¹

بالإضافة إلى ضعف الالتزام الذي يعتبر كعدم إحساس الفرد بالرغبة في تحمل المسؤولية والقيام بالمهام الموكلة له وعدم رغبته في استخدام واستغلال كافة الإمكانيات وطاقاته سلوكيًا و أدائيًا بالعمل، والمهام الموكلة له وهناك أسباب كثيرة لضعف الالتزام الوظيفي مما يجعل لهذا الالتزام المتدني مظاهر سلوكية وأدائية مثل كثرة الغياب، التأخر عن العمل، ارتفاع معدل الأخطاء في العمل والشكاوي والتذمر، إضافة إلى هذه المشاكل مشاكل عدم ملائمة الأفراد مع الأعمال التي يقوم بها العامل فمن المعروف أن مختلف الأعمال تحتاج إلى مطالب مختلفة من الشخص الذي يقوم به، وهذه المتطلبات تترجم بسهولة إلى الصفات الشخصية المطلوبة، واللازمة الذي يقوم بها لأداء العمل الذي يؤكد للعامل أيضا مشكلة التوتر في العمل ومشكلة عدم إرضاء العمال في العمل.²

كما أوضحت بعض الدراسات بأنّ تزايد هذه المشاكل هو راجع إلى خطأ من جانب الإدارة وخاصة

مشكلة تغيب العمال.³

¹ - حسين حريم: السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، 2004، ص 178.

² - مجدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي، دار المعرفة الجامعية، ص 34-36.

³ - مريزق عدمان: تسيير الموارد البشرية، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 39.

ثالثاً/ نماذج عن مشاكل العمل:

1/ **تغيب العمال:** إن التغيب عن العمل هو فشل العامل بالحضور إلى مكان العمل حسب الجدول المقرر للحضور لأي سبب من الأسباب.¹

فالغياب ظاهرة بسيطة في شكلها معقدة في جوهرها، وإذا كان الغياب يشكل مؤشراً اجتماعياً ففي أغلب الأحيان من الصعب معرفة الأسباب الحقيقية ذات التأثير عليه، وبالتالي يصعب عملية تقدير الإجراء الملائم للتحقيق من هذه الظاهرة وعموماً فإن أسباب تغيب العمال هي متعددة ومتنوعة حسب تفسيرات الباحثين.²

أ/ **أسباب تغيب العمال:** يرجع تغيب العمال عن عملهم إلى أسباب كثيرة ومتنوعة، وقد تبين من نتائج كثيرة من الدراسات أن التغيب عن العمل يتحكم فيه إلى حد كبير عوامل اجتماعية ونفسية داخل وخارج نطاق العمل وهي:³

العوامل التي ترجع إلى العامل نفسه: وهي العوامل التي ترجع إلى سن العامل، ومدى تعليمه وتدريبه، والعوامل النفسية، والاستعداد للتغيب، وعدم تقدير المسؤولية، ومرض العامل، وإصابات العمل، وهجرة العامل من الريف إلى المدينة. كذلك عدم المقدرة، عدم الولاء للمصنع، إدمان العامل على بعض المكيفات، التأثير على العمل الرسمي. وقد يدعي الموظف المرض من أجل البحث عن وظيفة جديدة أو من أجل الحصول على إجازة لإجراء مقابلة شخصية وزيارة صاحب العمل أو العمل على السيرة الذاتية.

¹ - بولومة هجيرة وصوار يوسف: نمذجة التغيب باستخدام الانحدار اللوجستي المتعدد، مجلة أفاق علمية، المجلد 13، العدد 1، جامعة مولاي الطاهر، الجزائر، 2021.

² - يوسف عنصر: تسيير الموارد البشرية، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001، ص 134.

³ - سمية ريان: الغياب ودوران العمل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تاريخ النشر 2010/02/12، تاريخ الاطلاع <http://www.hridiscussion.com>، متاح على الموقع التالي: 2022/05/02

العوامل التي تعود إلى ظروف العمل: ومن أمثلة هذه العوامل : نوع العمل، وحجم الوحدة الإنتاجية، وعدم الرضا عن العمل، وسوء توصيف وتقييم الوظائف والمهن، وسوء الإجراءات النظامية، وحادثة عهد العامل بالخدمة، والعوامل التي ترجع إلى سوء ظروف العمل في الوحدات الإنتاجية بوجه عام. بالإضافة إلى عوامل تتصل بالمصنع مثل : عدم موافقة رئيس العمل على التصريح للعامل بإجازة عادية، وسوء معاملة رؤساء العمل للعمال، وبدء العمل مبكراً، وعدم استخدام المصنع وسائل نقل خاصة لنقل عماله.

العوامل الزمنية والموسمية والإقليمية: تبين زيادة معدلات تغيب العمال في اليوم الأول والأخير من كل أسبوع، وخاصة اليوم التالي ليوم صرف الأجور، كما نجد أن التغيب بسبب المرض يرتفع في فصل الشتاء عنه في فصل الصيف. فلقد وضع النظام الزمني لتنظيم الوقت وتقسيمه بين وقت العمل ووقت الملاء أو وقت الراحة، فقد أثبتت دراسات كثيرة العلاقة القوية بين النظام الزمني والتغيب العمالي وحوادث العمل.

العوامل التي ترجع إلى جماعات العمل: كشفت كثير من الدراسات الاجتماعية عن أن هناك ارتباطاً بين الشعور بوحدة الجماعة وتماسكها، وبين هبوط معدلات تغيب العمال في المجال الصناعي. مثل: النزاعات والمضايقات فقد يلجأ الموظف الذي يتعرض لمضايقات أو نزاعات من قبل زملاء العمل إلى الغياب عن العمل مدعيًا المرض.

العوامل الاجتماعية الخارجية: ومن أمثلة هذه العوامل مدى قصور أو تعدد سبل المواصلات، ومدى انتظامها ووفرته، والزمن الذي يستغرقه العامل في الوصول من منزله إلى مقر عمله، فقد يتغيب العامل عن عمله لأسباب صحية كالإرهاق الذي يعانيه في المواصلات. وكذلك وجود مشاكل في بيئة العامل الأسرية، وسوء الحالة السكنية، واضطراب الأسرة، وزيادة عدد الأولاد، وعدم كفاية دخل الأسرة والعمل الخارجي. ومن الأسباب المؤدية إلى تغيب العمال نجد أيضاً:

الأسباب الشخصية:

- ✓ أسباب تتعلق بصحة العامل.
- ✓ التفريغ لرعاية الأطفال (بالنسبة للعاملات).
- ✓ صعوبة المواصلات.
- ✓ مشاكل تتعلق بالمنزل.
- ✓ التشكي وادعاء المرض وكثرة المشاغبات مع الزملاء والرؤساء والتذمر والتسخط لأتفه الأسباب.

الأسباب المهنية:

- ✓ عدم رضا العامل عن مركزه في عمله.
- ✓ الرغبة في عمل آخر.
- ✓ قلة الأجور.
- ✓ صعوبة العمل.
- ✓ الإشراف غير الموفق.
- ✓ سوء ظروف العمل الفيزيائية.
- ✓ يؤدي سوء اختيار المهنة إلى كثرة التغيب عن العمل بعذر وبدون عذر وما يتبع الغياب من ارتباك العمل وتعطله.¹

2/ المشكلة الاتصالية في العمل:

¹ - سميفريان: الغياب و دوران العمل، مرجع سابق.

تعتبر عملية الاتصال وسيلة تربط بواسطتها أعضاء المنظمة بعضهم البعض من أجل تحقيق هدف أساسي ومعهم، فالإتصال يعد عملية يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات بل والميول والعواطف من شخص إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى.¹

أ/ أنواع الإتصال بين الإدارة والعمال: إن لعملية الإتصال بين الإدارة والعمال عدة أنواع وقد اتفق العلماء على ثلاثة أنواع وهي اتصالات صاعدة، اتصالات نازلة، اتصالات أفقية.

- **الاتصالات الصاعدة:** يتمثل هذا النوع من الاتصالات بالمعلومات التي ينقلها العاملون في المستويات الدنيا إلى القيادات الإدارية لتوضيح أفكارهم ومشاكلهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة. وهذا يعني نقل المعلومات من الرؤوس إلى الرئيس تكون على شكل شكاوي اقتراحات، تقارير... الخ

- **الاتصالات النازلة:** يمثل هذا الشكل من الاتصالات من أعلى إلى أسفل من المدير إلى المرؤوس في ظل التنظيمات التقليدية الهرمية والتي يمثل التنظيم لما يسوده من تسلسل رئاسي يقوم على نطاق إشراف ضيق تتعدد في ظله المستويات الإدارية، أما الصورة الثانية لهذه الاتصالات فتأخذ شكل الدائرة التي يتوسطها المدير ويعتبر مركز اتخاذ كافة للقرارات لكونه يسيطر على كافة قنوات المعلومات الصادرة منه وإليه فهو محور كل الاتصالات. وتتمثل الاتصالات النازلة في التعليمات التي يصدرها القادة الإداريون للمستويات الدنيا.²

وفيما يلي أمثلة لهذه الاتصالات: بطاقة وصف الوظائف- دليل الإجراءات- لوح الإعلانات- المنشورات الدورية- تقديم الموظف الجديد لعمله- دورات التدريب- الخرائط الداخلية لموقع صلات العمل

¹ - هادي مشعان ربيع : علم النفس الإداري، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص135.

² - جمال الدين العويسات: السلوك التنظيمي، ط3، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص49.

والحجرات - لوحات إرشاد ونصائح (مثل لوائح الأمن الصناعي) - مطبوعات المنظمة عن موضوعات محددة- الزيارات.

وبالرغم من أهمية وحيوية الاتصالات النازلة لكنها تواجه مشكلات تزيد من صعوبتها وتحول دون تحقيق الاتصالات الناجحة والفهم المتبادل بين الرئيس والمرؤوس ومن أهم هذه المشكلات:

- غزارة المعلومات التي تواجه الموظف مما لا يسمح له بإعطاء الاهتمام المناسب لهذه الاتصالات.

- تقبل الاتصالات إذا لا يمكن للاتصالات النازلة أن تنجح وتحقق أغراضها ما لم يطبقها المرؤوسون ومما يساعد على ذلك:

- أن يعي المستقبل قدرة المرسل ومعرفته بموضوع الرسالة.
- الثقة في المرسل كقائد وإنسان.
- تقبل المهام والأهداف التي تسعى الرسالة لإنجازها.¹

- الاتصالات الأفقية أو الجانبية: وهي التي تتم بين المديرين في مستوى إشرافي واحد (نفس المستوى الرئاسي) أو بين العاملين الذين لا يكونون في نفس المستوى الإشرافي ولا تربطهم ببعضهم علاقات سلطة تنفيذية، أو قد تكون الاتصالات الأفقية خارجية ولها مزايا كثيرة.

تعمل على تكثيف وتنسيق جهود المديرين في ذات المستوى الإشرافي أو في المستويات المختلفة نحو تحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة، وكفريق متكامل ومتربط.

الاستفادة من خبرات المدراء على اختلاف مستوياتهم.

¹ - حسين حريم: مرجع سابق، ص 278.

حيوية الاتصال من المدراء.¹

3/ مشكلة ضغوط العمل:

إن تعدد المثيرات سواء منها المادية أو السيكولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات ولا يقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق، وسهل الانفعال الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي وعلاقاته مع زملاءه ورؤساءه وربما صحته النفسية والجسدية.

أما الضغوط كظاهرة نفسية أخذت في الازدياد بين الأفراد العاملين في منظمات العصر الحديث. لذا فهناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل الى عدة أصناف واحدة تتعلق ببيئة العمل الداخلية للمنظمة، وأخرى تشمل البيئة الخارجية للمنظمة، التصنيف الثالث يتعلق بشخصية الفرد.

أ/ أسباب ضغوط العمل:

- **بيئة العمل الداخلية للمنظمة:** وفيها غموض الأدوار، تعارض الأدوار وزيادة عبء الدور:
- **غموض الأدوار:** تضم عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها سواء بزيادة أو عدم توافق هذه الإمكانيات والقرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة، كذلك غياب أو عدم كفاية أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي للفرد عن وظيفته سواء من حيث الواجبات أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها، وأيضا عدم أو ضعف استيعاب الفرد كجوانب وظيفة

¹- عبد العزيز صالح بن حيتور: أصول ومبادئ الإدارة العامة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص165.

ودورها وأهميتها في المنظمة وكذلك توتر علاقة الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل سواء كانت

العلاقة مع الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء أو الأطراف الخارجية.¹

▪ **تعارض الدور:** ويتمثل في تشابك أو تعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع واجباته

ومسؤولياته الأسرية العائلية أيضا إحساس الفرد أنه يؤدي مهام وظيفته مهنية غير محببة نفسية

لكونها تتعارض مع ميوله واتجاهاته، وطموحاته وثم يشعر بعدم عبئ الاستمتاع بأداء هذه

المهام.²

▪ **زيادة الدور:** يتمثل في زيادة عبئ الوظيفة ومحتواها وأهدافها والقدرات الذهنية.

- **بيئة العمل الخارجية للمنظمة:** تتضمن ما يلي:

• حالة تعدد وتنوع وتنازع الأدوار التي يقوم بها الفرد وتداخل هذه الأدوار.

• حالة عدم استقرار الجوانب الحياتية للفرد سواء في علاقاته مع معارفه أو أصدقائه.

• حالة عجز الفرد عن تحقيق التوافق بين إمكانياته ومتطلبات الوظيفة.

- **الجوانب الشخصية للفرد:** تتضمن ما يلي:

• اختلاف شخصية الأفراد من حيث إدراكهم لمكونات وخصائص بيئة العمل وتفسيرهم للقرارات

الإدارية والعلاقات التنظيمية داخل المنظمة.

• اختلاف قدرات الأفراد من حيث قدرته على التعامل مع أنماط البشر سواء كانوا رؤساء أو زملاء

أو مرؤوسين وقدرته على تحمل أعباء ومسؤوليات الوظيفة.³

¹ سامر جلدة: السلوك التنظيمي والنظريات الادارية، ط1، دار أسامة النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص173.

² سامر جلدة: مرجع نفسه، ص138.

³ سيد محمد جاد الرب: السلوك التنظيمي، مطبعة النشر للنشر والتوزيع، 2005، ص510.

ب/ أنواع ضغوط العمل: ليست الضغوط كلها سلبية، فقد تكون في بعض الأحيان دافعا لإنجاز والأداء وبناءا عليه يمكن تقسيم الضغوط إلى نوعين: ضغوط إيجابية وضغوط سلبية.¹

الضغوط الإيجابية: هي الضغوط التي تزود الفرد بالطاقة التي يحتاجها حتى يستطيع القيام بأعماله بكفاءة فعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من الضغوط مثل: اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو ينال رضا رئيسه عندما يلتزم بالأداء ويكون منضبطا في مواعيده، وقد أوضح بعض الباحثين الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة أو الأفراد، للتقليل من حدتها وآثارها.

الضغوط السلبية: هي الضغوط الضارة أو المؤذية ذات الانعكاسات السلبية لأداء الفرد والتي تعوقه على الإنجاز، وتؤدي به إلى سوء التوافق والاكنتاب والقلق والإحساس بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل. وتسبب ضغوط العمل السلبية انخفاضا في الروح المعنوية والشعور بالأرق والإرهاق والفشل والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي وخاصة من المسؤولين عن العمل. ويميل بعض العلماء مثل (جينز) إلى تقسيم الضغوط وفق الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناتج عنها، حيث يقسم الضغوط إلى ثلاثة أنواع:

❖ **الضغوط البسيطة:** هي التي تستمر من ثوان إلى ساعات نتيجة المضايقات الصادرة عن أشخاص من داخل العمل أو خارجه.

❖ **الضغوط المتوسطة:** وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، أو زيادة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الناتجة عن أمراض عضوية.

¹ - عاشور خديجة: ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014، 2015، ص 41 42.

❖ **الضغوط الشديدة:** وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر، مثل النقل من مكان إلى مكان آخر، أو الإيقاف عن العمل، ويستمر الضغط حتى زوال السبب.

مما سبق نخلص إلى أن الضغوط تكون ايجابية عندما تدفع الفرد إلى الانجاز والإبداع وتصبح سلبية حينما تعوق الفرد عن الأداء.

ج/ آثار ضغوط العمل على المجتمع والفرد: من خلال الأدبيات التي عالجت موضوع ضغوط العمل توضيح أن آثارها قد امتدت إلى ثلاث مستويات، الفرد نفسه وعائلته ومجتمعه وحتى على مستوى المنظمة إلى جانب الآثار السلبية للضغوط، فقد بين الباحثون أن لها جوانب تستشير العامل أي أن هناك آثار ايجابية (من النوع الصحي) تساعد على التنافس الشريف بين أعضاء التنظيم الواحد وزيادة دافعيتهم على العمل، ورغبتهم فيه وتحقيق مستوى من الرضا الوظيفي والوصول إلى حصول للمشكلات التي تعترضهم وخلق روح الفريق، انخفاض معدلات دوران العمل، زيادة الإنتاجية، وتعميق الشعور بالانتماء والولاء لدى العاملين، ورفع مستوى الأداء وجودته.

من خلال ذلك يتبين أن لضغوط العمل دور مزدوج التأثير وعمومًا فإننا سنركز على الجانب السلبي لأنه المنتشر في المنظمات والمجتمع.

لضغوط العمل آثارا تتعدى الفرد نفسه حيث تظهر نواتجها السلبية على الأسرة وكذا المجتمع الذي يعيش فيه، ففي كثير من الحالات تؤدي شدة الضغوط إلى التفكك الأسري ومن خلال ارتفاع معدلات الطلاق خاصة في المجتمعات الغربية، والسبب الرئيسي في ذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدلات ضغوط العمل، خصوصًا حالة عمل الزوجين طوال الوقت، أما آثار ضغوط العمل على المجتمع فتظهر من خلال تحمله تكاليف الخدمات العامة كالرعاية الصحية للمصابين

بالضغوط، ومن ثم المرض والمعاشات المقدمة للمتقاعدين خاصة التقاعد المبكر لمن أصيبوا بالضغوط إلى جانب العجز جراء حوادث العمل للسبب نفسه.¹

د/ آثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة: إن الضغوط لا تؤثر فقط على سلوكيات الأفراد في حياتهم العامة، بل سلوكهم وأدائهم التنظيمي في مجال العمل في هذا السياق أثارت نتائج العديد من الدراسات أن ضغوط العمل تؤثر في أداء العاملين لأدوارهم المهنية المتوقعة منهم وفي حالاتهم النفسية داخل العمل فضلاً على أداء يضاعف قدراتهم على التواصل مع الآخرين، كما تؤثر جودة الخدمات التي تقدم للأفراد، فوق دراسة قامت بها شركة التأمين UNUM في بريطانيا صرح 73% من العاملين بأن إنجازهم يتأثر سلباً بالضغط النفسي في العمل.²

هـ/ نظام الحوافز والمكافآت في المنظمات الجزائرية: أصبح لزاماً كل المنظمات في وقتنا الحاضر أن تدرك أن تحفيز العمال هو مسألة مهمة في صالح العمل، فمن الضروري أن نعلم بأن الأجر ليس وحده ما يعمل الأفراد من أجله فالموظفون يبحثون عن العديد من الأمور الأخرى نظير ما يكسونه للمنظمة من وقت وطاقة وجهد، فالفكر الإداري الحديث يؤكد على أن اختيار الأفراد وذوي القدرات العالية في العمل لا يكفي لوحده لضمان الانجاز بالشكل المرغوب وإنما يحتاج إلى عامل آخر يعتبر من واجبات المؤسسة إلاّ وهو خلق الحفز الكافي لديهم حتى يمكن تحقيق ذلك الانجاز فالحوافز نوعين إيجابية وحوافز سلبية.

• **الحوافز الايجابية:** تلبى هذه الحوافز حاجات ودوافع العاملين من جهة ومصالح المنظمة من جهة أخرى لأن الإنتاج وتحسين النوعية والقيام بالاختراعات وتحمل المسؤولية والإخلاص في العمل

¹- طراد خوجة سميرة: ضغوط العمل الواقع لأسباب وسبل المواجهة، الباحث الاجتماعي، قسم علم الاجتماع، جامعة سوق أهراس، العدد12، ربيع 2016، ص161.

²- رجاء مريم: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، جامعة دمشق، المجلد24، عدد02، 2008، ص477.

كل هذه تعتبر نتائج جيدة وإيجابية وعلى المنظمة أن تقوم في مقابل هذا بمكافأة العاملين فيها سواء بالحوافز المادية (كالأجر المكافآت...) أو المعنوية (كالتكوين، التدريب...).

• **الحوافز السلبية:** ذوي الوسائل والطرق التي تستخدمها الإدارة لغرض الحد من السلوك السلبي والتصرفات الغير مقبولة بين الأفراد مثل: عدم إطاعة الأوامر، عدم الشعور بالمسؤولية والكسل في العمل.

هذا ما ينبع عن أسلوب التنبيه والتحذير ومنع بعض الامتيازات عنهم لفترة معينة مثل: الإنذار أو التأديب واللوم، خصم من الراتب، تأخير والحرمان من الترقية، حرمان من المكافأة وربما خفض الدرجة، النقل من مكان لآخر، ويتم استخدام هذه الوسائل حسب درجة المخالفة للفرد، يمكن تسمية الحوافز السلبية بالحوافز الرادعة وتعتبر عملية استخدام الحوافز السلبية ضرورية لزيادة لكفاءة الإنتاجية وخصوصًا لدى العاملين الذين يتصفون بالكسل.¹

رابعاً/ طرق مواجهة مشاكل العمل:

¹ - بن دريدي منير: استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص118.

يوجد مجموعة من الطرق التي يمكن للإنسان الاعتماد عليها ليتخلص من مشاكل العمل التي تواجهه مما يزيد شعوره بالراحة، والأمان الوظيفي، ويزيد قدرة على انجاز المهام المطلوبة منه بنجاح ومن أبرز هذه الطرق ما يلي:

- يجب على الفرد أن يتكيف مع بيئة العمل، ويحاول تجنب المشاكل، والتعامل معها بحكمة شديدة.
- التمسك بأخلاقيات العمل كالصدق، والإخلاص، وكذلك الالتزام بمواعيد العمل وقواعده، وقوانينه، والحرص الشديد على عدم مخالفتها.
- انجاز المهام، والمسئوليات في الوقت المحدد لها دون تأخير أو تكاسل حتى لا يعرض نفسه للوقوع في مشكلة مع رئيسه أو مديره بالعمل.
- يجب على العامل أن يكون لديه الشجاعة للاعتراف بأخطائه، وتقصيره، وأن يحاول جاهداً تعويض ما أفسده حتى يثبت لنفسه، ولرؤسائه أهمية العمل بالنسبة له، ومدى حرصه على مصلحة عمله.
- على العامل تجنب التعامل مع الزملاء المعروف عنهم سوء الخلق حتى لا يكونوا سبباً في وقوعه في الكثير من المشاكل.
- يجب أن يحاول الفرد الفصل بين مشاكله الشخصية، وعمله حتى لا تؤثر مشكلاته الشخصية عللاً مصلحة العمل.
- أن يحافظ الفرد على وقت العمل وتجنب ضياعه في اللقاءات، والاتصالات الهاتفية حتى لا يثير غضب رؤسائه في العمل.
- عدم التحدث مع زملاء العمل في الأمور الشخصية، وأسرار العمل، وكذلك تجنب التحدث عن الآخرين بسوء في غيابهم لأن ذلك يفسد جو العمل، ويؤدي إلى كثرة الخلافات والمشاكل.

- المحافظة على هدوء الأعصاب، والابتعاد عن العصبية والانفعال الزائد والحساسية الزائدة، والتمسك بالآراء الخاطئة لأن هذا كله قد يؤثر بالسلب على علاقة الفرد أو العامل بزملائه في العمل، وربما يدفعهم إلى تجنب التعامل معه، ولهذا من الضروري أن يكون الشخص مرناً، ويستمع إلى آراء الآخرين بسعة صدر، ويتقبل الانتقادات ويحاول إصلاح عيوبه.¹

خلاصة:

¹ - هاجر: مشكلات العمل وطرق التخلص منها، المرسال، نشرت في 07 مارس 2017، 9:24، تم الاطلاع عليها في 22 ماي 2022.

تطرقنا من خلال هذا الفصل للمشاكل السوسيو مهنية من حيث أنواع المشاكل الاجتماعية منها المشاكل المهنية وطبيعتها، ومن ناحية ثانية نماذج إلى مشاكل العمل التي يواجهها العامل أو الموظف في بيئة عمله أو خارجها منها ضغوط العمل و المشكلة الاتصالية و التغيب الوظيفي ومن ناحية أخرى تطرقتا إلى طرق مواجهة مشاكل العمل التي تسعى لحل مشاكلهم.



تمهيد:

يعتبر التغيب الوظيفي ظاهرة منتشرة في أوساط العمل ومن الموضوعات الحديثة التي تشغل فكر الباحثين والمتخصصين في مختلف القطاعات والأنشطة ذلك نظرًا لمجموعة من العوامل التي تحيط بالأفراد أنفسهم، كونها تؤثر سلبًا على سير نشاط منشآت باعتبار تغيب الموظف عن عمله يؤثر بالضرورة على مردودية وأداء المنشأة، وهذا كما دفع بإدارة الموارد البشرية إلى السعي جاهدة إلى الحفاظ على مواردها البشرية وإرضائها لتكسبها على مدى الطويل وتجنبها إليها لتستفيد من كفاءتها وتحد من الظاهرة المرضية التي طغت على أغلب المنظمات.

أولاً/ أنواع التغيب:

كان لزيادة تكاليف الانقطاع عن العمل والعوامل المرتبطة به أساسًا هدف لدراسات أجراها

الباحثون، ولقد توصلوا إلى أن هناك أنماط للتغيب وهي:¹

1/ الغياب القانوني: وهو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها والوطنية وهو مبرر

بمقتضى القانون.

2/ التغيب بإذن: وهي الإجازة التي يأخذها العامل بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمروسة ويتم

بعلمهم.

3/ التغيب الإرادي: وهو أن يتغيب العامل بدون إذن وبدون إبداء الأسباب، وهو الأمر الذي تحاول

معظم الشركات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن، حيث يعتبر هذا النوع من التغيب غير مبرر كتصرف

مقصود ليس له أسباب مشروعة.

كما أنه الغياب المقصود أو المعتمد من قبل الفرد، حيث يتعمد الفرد الأسباب كثيرة وبوعي كامل

وبتخطيط مسبق للتغيب عن موقع العمل.

4/ التغيب اللاإرادي: هذا النوع من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل وتكون

أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإدارية أو المرتبطة بمؤسسة العمل، كحوادث

العمل، والأمراض المهنية... ويكون معدل هذا النوع من التغيب منخفضًا عادة.

¹ - مجلة العلوم الاجتماعية، ظاهرة الغياب في العمل الصناعي، 2022/02/22، متاح على الموقع التالي:

تاريخ الاطلاع : 2022/03/10 <https://www.swma.net>

ثانيا/ آثار التغيب

الغياب المفرط ضار لكل من الموظفين والعمال بالطرق التالية:¹

- ❖ يتم إزعاج التدفق المنتظم للعمل في المصنع.
- ❖ يتم تأخير جداول الإنتاج، وبالتالي لا يمكن تنفيذ الطلبات في الوقت المناسب.
- ❖ انخفاض الإنتاج العام.
- ❖ زيادة فاتورة العمل الإضافي بشكل كبير.
- ❖ نوعية العمل يعاني بسبب عدم تدريب العمال العرضيين للحفاظ على جداول العمل بشكل صحيح.
- ❖ زيادة ضغط العمل على الموظفين الحاليين.
- ❖ زيادة تكاليف الإصلاح والصيانة بسبب الانهيار المتكرر للآلات من قبل العمال عديمي الخبرة.
- ❖ وقوع الحوادث الصناعية زيادة.
- ❖ العمال يفقدون الأجور بسبب غياب غير مصرح به من الخدمة.
- ❖ كثرة التغيب ستؤثر بالضرورة على السيرة الذاتية للموظف والتي قد تكون عائق في حصوله على وظائف أخرى إن اقتض الأمر.
- ❖ يجوز عزل العمال الذين يغيبون عادة عن الخدمة مما يسبب صعوبات لهم ولأفراد أسرهم.
- ❖ يؤثر التغيب على ذهنية وسلوك الموظف وحتى علاقته مع زملائه في العمل.

¹ - متاح على الموقع الإلكتروني التالي: <https://triangleinnovationhub.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/04/15.

ثالثاً/ إجراءات التقليل من نسب التغيب عن العمل

للحد من الظاهرة يجب التعرف على أسبابها الحقيقية والقضاء عليها فاعتماد الطرق القمعية في مواجهة هذه الظاهرة قد لا يجد نفعاً، ذلك أنه لا يساهم في القضاء على الأسباب الحقيقية للتغيب، فقد يرغب العمل على البقاء في مكان عمله، إذ أنه عدم حل مشاكله، لا يساعد على خدمة العملية الإنتاجية.

ولقد أثبتت الدراسات أن تحسين الظروف الفيزيائية للعمل، من إضاءة وتهوية وحرارة وإعادة تصميم مناصب العمل لحلف الأعمال الروتينية والعملة كفيل برفع درجة الرضا عن العمل.

تساهم عملية إعادة تصميم مواقع العمل وفق الشروط الملائمة للإنسانية للعامل إلى التحقق من مستوى التغيب.

كما أن تنظيم العمل وتحسين العلاقة بين العمال والمشرفين عن طريق نظام جيد للاتصال وفهم مشاكل العمال والعمل على حلها واستغلال الحوافز لزيادة اهتمام العمال بمؤسساتهم كفيل بالمساعدة على الإقلال من التغيب.

قد تلجأ الإدارة الصناعية إلى عدة طرق في مواجهة مشكلة التغيب، ومن أهم الطرق: ¹

1. العمل على تكوين جماعات عمل متماسكة داخل التنظيمات الصناعية وهذا ما أشار إليه "مايو" في دراسته لمشكلة التغيب.

2. تدريب المشرفين والملاحظين على إتباع أسلوب العلاقات الإنسانية في الصناعة، وهذا ما عبر عنه "ماسو" عن أهمية دور المشرف في مواجهة مشكلة التغيب عن العمل.

¹ - بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، دار العرب للنشر والتوزيع، ط02، 2004، ص ص 161 - 162.

3. ومن بين الوسائل الخاصة التي تلجأ إليها بعض الشركات لتخفيض معدل التغيب بين العاملين فيها، تنظيم مسابقات بين الأقسام المختلفة في الشركة، ومنح جوائز لأقل هذه الأقسام من حيث معدل التغيب.

4. إجراء المقابلات مع العمال المتغيبين عند عودتهم للتعرف على أسباب تغيبهم عن العمل.

5. وضع نظام محكم للاختيار والتعيين والتدريب، والأخذ بأسلوب توصيف وتقييم الوظائف والمهن.

6. إنشاء وحدة تنظيمية للتغيب داخل المؤسسات الصناعية، مما يساعد على تتبع المشكلة وسهولة دراستها.

7. إجراء التجارب عن ساعات العمل اليومية والأسبوعية، وفترات الراحة، ومعرفة عند الساعات المناسبة لعمل وراحة العمال.

8. تحسين ظروف العمل الاجتماعية والمادية، وتغيير الظروف التي تؤدي إلى عدم رضا العامل عن عمله.

9. تعيين بعض الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين داخل المؤسسات الصناعية بهدف حل مشكلات العمال الاجتماعية والنفسية.¹

رابعاً/ تدابير للسيطرة على التغيب

¹ - طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع صناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، د.ط، د.س، ص ص 81-84.

فيما يلي بعض إجراءات السيطرة على التغيب:¹

1/ ظروف العمل السليمة: ظروف العمل السيئة هي السبب الرئيسي للتغيب عن العمل. يشعر العمال بالإرهاق بعد فترة قصيرة من العمل إذا كان هناك جنون، ضوضاء، غبار، رطوبة، إلخ. يجب أن تكون هناك مرافق مناسبة في العمل. يجب أن يكون هناك توفير مياه الشرب، الكانتين، أماكن الراحة، المراحيض إلخ. حتى لا يشعر العمال بالتعب في مكان العمل.

2/ إجراء اختيار سليم: قد يؤدي التغيب أيضًا إلى عدم وجود توظيف واختيار مناسبين. عندما لا يكون العمال مناسبين للوظائف، فإنهم سيحاولون التغيب عن أنفسهم. يجب أن يكون هناك تدريب على الكفاءة، اختبارات الذكاء لمعرفة مدى ملاءمة الأشخاص للوظائف التي يتم اختيارها. عندما تكون الوظيفة مناسبة للعامل، سوف يستمتع بالعمل عليها ولن يفكر في غيابه.

3/ معدلات الأجور المعقولة: يجب تحديد معدلات الأجور من خلال مراعاة متطلبات العمال. يجب أن تكون الأجور كافية لتمكين العمال من الحفاظ على مستويات معيشية معقولة.

4/ تسوية المظالم الصحيحة: يجب أن تكون هناك آلية مناسبة لتسوية المظالم للعمال. في بعض الأحيان يكون هناك شعور بين العمال بأن مشاكلهم لا يتم النظر فيها بشكل صحيح، ويخرجون من الإحباط عن العمل. عندما تكون هناك آلية لتسوية المظالم، يمكن إزالة أسباب السخط في أقرب وقت ممكن.

5/ الوقاية من الحوادث:

- يجب أن تكون هناك تدابير سلامة مناسبة في المصنع.

¹ - كامل برير: تحليل الغياب ومعدل دوران العمل والاحلال، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، 2021/05/19، ص 75.

- هناك علاقة مباشرة بين الغياب والحوادث.
- يجب توعية العمال لاستخدام الآلات والاحتياطات الواجب اتخاذها على نحو مناسب عند وقوع بعض الحوادث.
- عندما لا يخاف العمال من الحوادث، فإنهم لن يتخلوا عن واجباتهم.

6/ منحة التحرر الليبرالي: قد يؤدي الموقف الصارم للإدارة في منح الإجازة إلى التغيب. عندما تكون هناك احتياجات ملحة للإجازات والإدارة غير مستجيبة فإن العمال سيظلون غائبين. قد يحاولون أيضًا الحصول على إجازات (الطبية) أو نصف الأجر حيث يحق لهم الحصول على إجازة تصل إلى 56 يومًا في السنة. يجب أن تكون الإدارة ليبرالية في منح الإجازة عندما يكون لدى العمال مشاكل حقيقية.

7/ العلاقات الودية في العمل:

- قد تؤدي العلاقات المتوترة بين المشرفين والعاملين إلى التغيب عن العمل.
- يجب أن يكون لدى المشرفين موقف تعاوني تجاه العمال.
- يجب أن يحفز العمال لتحسين أدائهم ويجب ألا ينغمس في انتقادات متكررة.¹

8/ الحفاظ على الانضباط:

- يجب أن تكون هناك قواعد وأنظمة محددة للعمل.
- لا ينبغي السماح للموظفين بانتهاك مختلف اللوائح.

¹- كامل برير: تحليل الغياب ومعدل دوران العمل والإحلال، مرجع نفسه، ص 76.

- يجب أن يكون هناك قواعد الإجازة وضعت بشكل جيد وينبغي إتباعها بشكل صحيح.
- إذا كان بعض العمال معتادون على الحضور متأخرين أو غائبين بشكل متكرر عن العمل، فينبغي اتخاذ إجراء صارم ضدهم.
- في غياب مثل هذا الإجراء يجوز تشجيع الموظفين الآخرين على انتهاك هذه القواعد واللوائح.
- 9/ مرافق الإسكان والنقل:** توفير السكن السكني، ويفضل أن يكون بالقرب من المصنع ومحطة الحافلات سيضمن الحضور المنتظم للعمال.
- 10/ الحوافز:** مكافأة خاصة، والجوائز النقدية والتفضيل في الترقية إلى الموظفين العاديين تشجع العاملين على أن تكون منتظمة في حضورهم.
- 11/ الإشراف الفعال:** يمكن للمشرفين تقليل التغيب بشكل ملحوظ عن طريق كسب ثقة والتزام العمال. يجب أن تظهر اهتماما صادقا بالعمال وتعاملهم كبشر.
- 12/ السجلات المناسبة:** ينبغي الحفاظ على سجلات مفصلة ومحدثة عن التغيب عن العمل. يجب أن يتم تحليل مستوى التغيب عن المستوى المحدد مسبقاً بعناية من حيث العمر، والحكمة الجنسية، والشهر الحكيم، وأسس أخرى. يجب اتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة عند الضرورة.
- 13/ لجان التحقيق العملي:** إن ظروف العمل المناسبة في المصنع، والأجور المناسبة، والحماية من الحوادث والمرض، والتسهيلات اللازمة للحصول على إجازة للراحة والاستجمام تشكل أكثر الوسائل فعالية للحد من التغيب عن العمل.¹

خامسا/ نظرة القانون الجزائري للتغيب

¹- كامل برير: تحليل الغياب ومعدل دوران العمل والاحلال، مرجع نفسه، ص 77.

¹تطرق القانون الجزائري إلى التغيب في عدة نصوص قانونية والمتعلق بعلاقات العمل.

المادة 207: باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة في هذا الأمر، لا يمكن الموظف مهما تكن رتبته، أن يتقاضى راتباً عن فترة لم يعمل خلالها.

يعاقب على كل غياب غير مبرر عن العمل بخضم من الراتب يتناسب مع مدة الغياب وذلك دون المساس بالعقوبات التأديبية المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة 208: يمكن الموظف، شريطة تقديم مبرر مسبق، الاستفادة من رخص للتغيب دون فقدان الراتب في الحالات الآتية:

- لمتابعة دراسات ترتبط بنشاطه الممارسة، في حدود أربع 04 ساعات في الأسبوع تتماشى مع ضرورات المصلحة، أو للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات لفترة تساوي الفترة التي تستغرقها.
- للقيام بمهام التدريس حسب الشروط المنصوص عليها في التنظيم المعمول به.
- للمشاركة في دورات المجالس التي يمارس فيها عهدة انتخابية إذا لم يكن في وضعية انتداب.
- لأداء مهام مرتبطة بالتمثيل النقابي أو المشاركة في دورات للتكوين النقابي طبقاً للتشريع المعمول به.

المادة 209: يمكن الموظف أيضاً الاستفادة من تراخيص للغياب، دون فقدان الراتب، للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي، التي لها علاقة للتشريع المعمول به بنشاطاته المهنية.

¹ - منير نوري: الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 218.

المادة 210: للموظف الحق، مرة واحدة خلال مساره المهني، في عطة خاصة مدفوعة الأجر لمدة (30) يوماً متتالية لأداء مناسك الحج في البقاع المقدسة.

المادة 211: يمكن إضافة الفترات الضرورية للسفر، إلى فترات تراخيص الغيابات المنصوص عليها في المواد في 208 إلى 210 من هذا الأمر.

المادة 212: للموظف الحق في غياب خاص مدفوع الأجر مدته ثلاثة (03) أيام كاملة في إحدى المناسبات العائلية:

✚ زواج الموظف.

✚ ازدياد طفل للموظف.

✚ ختان ابن الموظف.

✚ زواج أحد فروع الموظف.

المادة 213: تستفيد المرأة الموظفة، خلال فترة الولادة، من عطة أمومة وفق للتشريع المعمول به.¹

¹ - منير نوري: مرجع سبق ذكره، ص 66 .

خلاصة:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى ظاهرة التغيب من ناحية أنواعه و آثاره على المنظمة ، و عليه قدمنا مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي من شأنها السيطرة و التحكم في هذه الظاهرة التنظيمية أو على الأقل محاولة التقليل منها في المنظمات الجزائرية خاصة بأن التغيب من أخطر المشاكل التي تؤثر سلبا لا محالة على إنتاجية المنظمة في مختلف المجالات في شتى الأنواع و الأشكال .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية و إجراءاتها المنهجية

أولاً/ الإجراءات المنهجية

1/ مجالات الدراسة:

أ/ المجال المكاني: تمت هذه الدراسة بمديرية التجارة -الطارف-

ب/ المجال الزمني: كانت فترة إجراء دراستنا في الموسم الدراسي 2021 /2022، حيث تم تقسيم هذه الفترة

إلى 04 مراحل كانت على النحو التالي:

❖ المرحلة الاولى: الدراسة النظرية حيث امتدت هذه الفترة من شهر ديسمبر إلى غاية شهر مارس

❖ المرحلة الثانية: الدراسة الميدانية كانت هذه المرحلة من شهر أفريل إلى غاية شهر ماي حيث قمنا

بالنزول إلى الميدان.

❖ المرحلة الثالثة: وهي مرحلة عرض وتقريغ البيانات وتحليل النتائج في شهر في شهر ماي وصولاً

الى نتائج عامة واقتراح بعض التوصيات

❖ المرحلة الرابعة: وهي المرحلة الأخيرة التي تمت في شهر جوان حيث قمنا بضبط وتعديل مذكرة

الدراسة وتسليمها.

ج/ المجال البشري: ويتمثل في عينة البحث أي العمال المتغيبون عن العمل وقد بلغ عددهم 23 عامل.

2/ منهج الدراسة: اختيار منهج الدراسة الملائم للدراسة الاجتماعية يتوقف على خصائص وطبيعة

الموضوع المراد دراسته والمنهج هو عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق

بحثه، ويعرف أيضاً انه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول الى أغراض محددة لوضعية

اجتماعية معينة ويقوم بوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريقة جمع معلومات معمقة عن

المشكلة وتصنيفها وتحليلها.

2/ منهج الدراسة :

الإجابة عن أسئلة البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لأنه المناسب لموضوع دراستنا فمن خلال دراستنا نود معرفة العلاقة بين التغيب الوظيفي والمشاكل السوسيو-مهنية مستخدمين المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بوصف الظاهرة كما هي في الواقع حيث قمنا بتحديد أشكال التفسير والتحليل العلمي المنظم لهذه الظاهرة المدروسة وتحليلها كمياً من خلال جمع البيانات من الميدان ومن مجتمع الدراسة وإخضاعها للدراسة الدقيقة

3/ أدوات جمع البيانات: للبحث العلمي أدواته التي تساعد الباحث في بحثه وترتبط هذه الأدوات بموضوع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة ويتوقف نجاح الباحث إلى حد كبير على استخدام أدوات البحث فعليه الإحاطة جيداً بالأدوات والطرق التي يستخدمها للوصول إلى نتائج مرضية بأقل جهد وتكاليف. وهناك الكثير من الوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معاً في البحث لتجنب عيوب إحداها لدراسة الظاهرة من كافة الجوانب، وعموماً يتعين أن تقيم هذه الأدوات المختلفة لجمع البيانات وفي ضوء كفاءة كل منها في القيام بالوظيفة التي اختيرت لها ويمكن حصرها في الاستمارة الملاحظة و المقابلة تحليل المحتوى الإحصائي التجريب وانطلاقاً من طبيعة بحثنا تطلب منا الاعتماد على الملاحظة والاستمارة وهذا بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية وموضوعية.

أ/ الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات وذلك إلا أنها تساعد الباحث على التعرف على نقاط كثيرة كون هذه الأداة تعتمد بشكل كبير على حواسه والتي يقوم الباحث من خلالها بتحويل تلك الملاحظات إلى أرقام وبيانات يمكن تحليلها وكذلك التوصل إلى نتائج تفيد الباحث، كما تعرف على أنها من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدراً أساسياً للوصول على البيانات والمعلومات الأزمة لموضوع الدراسة وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ملاحظته وتلمسه إلى عبارات

ذات معاني ودلالات تتبثق منها وضع فروض مبدئية يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب.

ب/الاستمارة: تعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقاً من الاجوبة المتحصل عليها.

كما تعرف على أنها نموذج يظم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة، أما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.

وبناءً على ذلك تم إعداد استمارة بحث وجهت إلى العمال المتواجدين بمديرية التجارة لولاية-الطارف، حيث اشتملت الاستمارة على 26 بين سؤال وعبارة موزعة على أربعة محاور:

✓ المحور الأول: واحتوى على البيانات الشخصية 09 أسئلة.

✓ المحور الثاني: يتعلق بالمشاكل السوسيو-مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي احتوى على 06 عبارات.

✓ المحور الثالث: يتعلق بالمشاكل السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي احتوى على 06 عبارات

✓ المحور الرابع: يتعلق بالمشاكل السوسيو-مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي احتوى على 05 عبارات.

ولمألا الاستمارة والإجابة على الأسئلة والعبارات من طرف المبحوثين وحب على كل مبحوث ان يختار اقتراح من الاقتراحات المقدمة حيث استخدمنا مقياس "ليكرت الحماسي" على النحو التالي:

أوافق بشدة، أوافق، لا أدري، أرفض، أرفض بشدة،

وكل اقتراح يأخذ قيمة لكل عبارة بالترتيب كالتالي: 1 2 3 4 5 كما هو مبين في الجدول أسفله.

4/ المعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية:

قد قمنا بمعالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج الذي يعد من البرامج الإحصائية وكذا التحليل لهذه البيانات التي جمعناها من الواقع بواسطة تقنيات إحصائية وذلك بحساب الإحصائيات الوصفية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية.

5/ عينة الدراسة:

أ/ العينة وكيفية تحديدها: اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية حيث يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرًا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توفر البيانات الأزمنة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي.

مجتمع دراستنا الحالية يتمثل في العمال الذين يتغيبون عن عملهم وقد اخترنا أفراد العينة من عمال مديرية التجارة لولاية الطارف حيث قدر عددهم بـ 115 عامل وقد اشتملت عينة الدراسة على 23 عامل يتغيبون.

ثانيا/ عرض نتائج وتفسير البيانات

1/ عرض نتائج المحور الأول: "البيانات الشخصية"

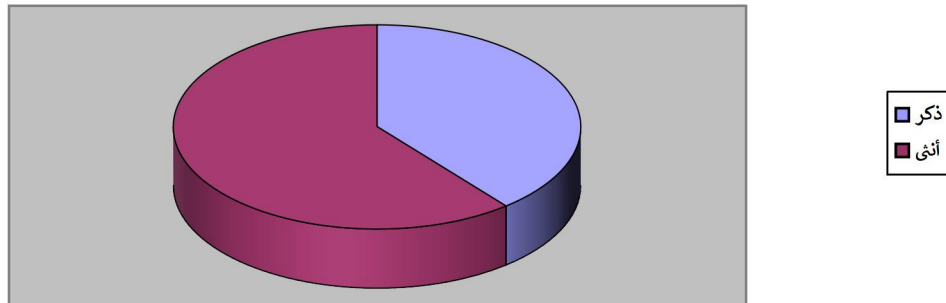
جدول رقم(01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	9	39.1	39.1	39.1
	أنثى	14	60.9	60.9	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

التحليل: نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب

متغير الجنس، نجد أن النسبة الغالبة تمثل 60.90% من الاناث أكبر من نسبة الذكور التي قدرت

39.9%.

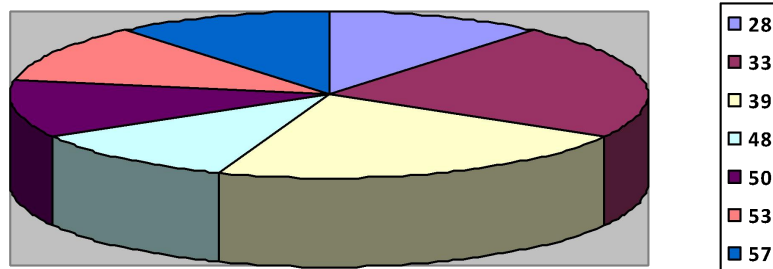


شكل رقم(01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم(02): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	28	1	4.3	11.1	11.1
	33	2	8.7	22.2	33.3
	39	2	8.7	22.2	55.6
	48	1	4.3	11.1	66.7
	50	1	4.3	11.1	77.8
	53	1	4.3	11.1	88.9
	57	1	4.3	11.1	100.0
	Total	9	39.1	100.0	
Manquant	Systeme	14	60.9		
Total		23	100.0		

التحليل: نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن الفئات العمرية 33 و 39 سنة هي أعلى نسبة قدرت بـ 22.20% لكل فئة، تليها الفئة العمرية 28-48-50-53 و 57 سنة فقد كانت لهم نسبة 11.10%. قدرت نسبة الممتنعين عن الإجابة بـ 60.90%.

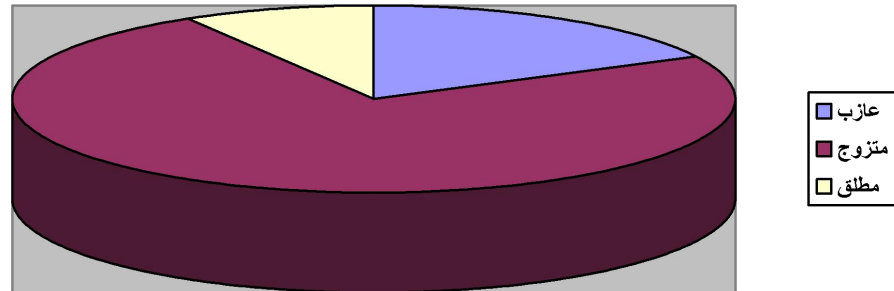


شكل رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم(03): يمثل الحالة الاجتماعية للمبحوثين

		الحالة الاجتماعية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازب	4	17.4	17.4	17.4
	متزوج	17	73.9	73.9	91.3
	مطلق	2	8.7	8.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

التحليل: يوضح هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث أن معظم المبحوثين مستقرون اجتماعيًا (متزوجون) والتي قدرت بنسبة 73.9% تليها فئة العزاب التي قدرت بنسبة 17.40%، وأقل نسبة قدرت بـ 08.70% من المبحوثين مطلقون.

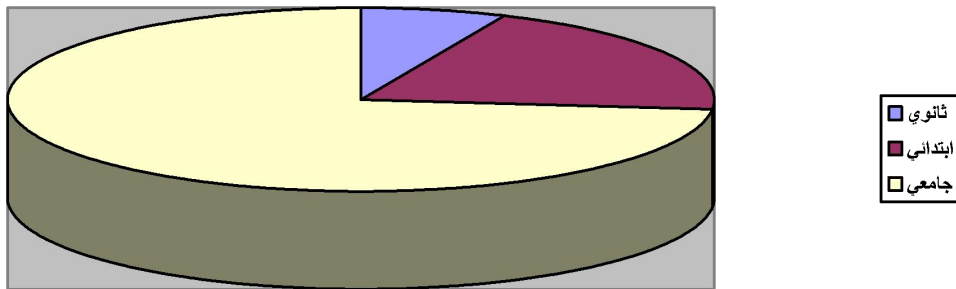


شكل رقم(03): يمثل الحالة الاجتماعية للمبحوثين.

الجدول رقم(04): يبين المستوى التعليمي للمبحوثين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	1	4.3	6.7	6.7
	ثانوي	3	13.0	20.0	26.7
	جامعي	11	47.8	73.3	100.0
	Total	15	65.2	100.0	
Manquant	Système	8	34.8		
Total		23	100.0		

التحليل: يوضح هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة عينة البحث المتحصلة على الشهادات الجامعية أكبر نسبة قدرت بـ 73.30% وتليها الفئة المتمدرسة في المستوى الثانوي بنسبة مقدرة 20.00% من العمال، أما الفئة المتحصلة على المستوى الابتدائي تعتبر أقل نسبة قدرت بـ 6.70%.

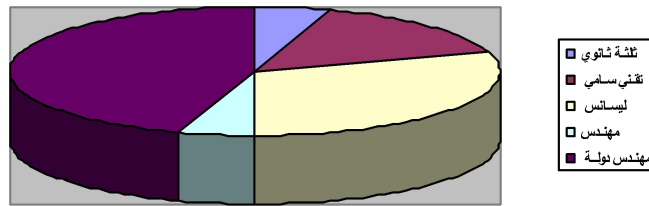


شكل رقم(04): يبين المستوى التعليمي للمبحوثين

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

		الشهادة المتحصل عليها			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	03 ثانوي	1	4.3	5.0	5.0
	تقني سامي	3	13.0	15.0	20.0
	ليسانس	6	26.1	30.0	50.0
	مهندس	1	4.3	5.0	55.0
	مهندس دولة	9	39.1	45.0	100.0
	Total	20	87.0	100.0	
Manquant	Système	3	13.0		
Total		23	100.0		

التحليل: نجد أن المبحوثين المتحصلين على شهادة مهندس دولة قدرت بنسبة 45.00% ثم تليها المبحوثين المتحصلين على شهادة ليسانس التي قدرت بـ 30.00%، ثم نجد نسبة المبحوثين المتحصلين على شهادة تقني سامي ومهندس بنسبة 15.00% وأقل شهادة متحصل عليها ثانوي قدرت بـ 05.00%.



شكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2.00	2	8.7	10.0	10.0
	3.00	1	4.3	5.0	15.0
	7.00	1	4.3	5.0	20.0
	8.00	1	4.3	5.0	25.0
	9.00	1	4.3	5.0	30.0
	10.00	2	8.7	10.0	40.0
	11.00	3	13.0	15.0	55.0
	12.00	2	8.7	10.0	65.0
	14.00	2	8.7	10.0	75.0
	15.00	1	4.3	5.0	80.0
	16.00	1	4.3	5.0	85.0
	20.00	2	8.7	10.0	95.0
	33.00	1	4.3	5.0	100.0
	Total	20	87.0	100.0	
Manquant	Système	3	13.0		
	Total	23	100.0		

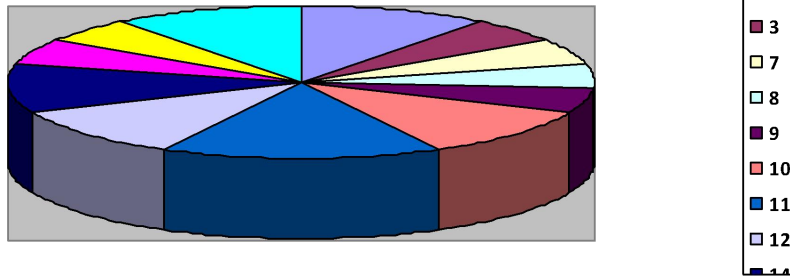
يوضح هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة قد تبين لنا أن معظم العمال كانت

فترة عملهم في المنظمة بلغت 11 سنة بنسبة 15.00%، وتليها الفئة التي كانت مدة عملهم 02-11-

12- 14-20 سنة بنسبة 10.00% وتليها فئة العمال الذين كانت مدة عملهم 03-07-08-09-15-

16- 33 سنة بنسبة 05.00%.

ج

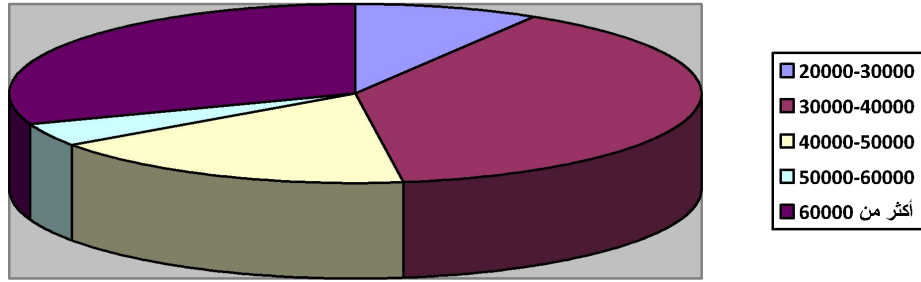


شكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأجر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20000-30000	2	8.7	8.7	8.7
	30000-40000	9	39.1	39.1	47.8
	40000-50000	4	17.4	17.4	65.2
	50000-60000	1	4.3	4.3	69.6
	أكثر من 60000	7	30.4	30.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

التحليل: نجد أن أفراد العينة الذين تتراوح أجورهم ما بين 30000 إلى 40000 دج قدروا بنسبة 39.10% أكبر نسبة، ثم نجد العمال الذين تتراوح أجورهم أكثر من 60000 قدروا بنسبة 30.40 %، ثم تليها المبحوثين الذين يتقاضون من 40000 إلى 50000 دج قدروا بنسبة 17.40%، ثم تليها المبحوثين الذين يتقاضون 20000 إلى 30000 دج قدروا بـ 08.70%، وأقل نسبة من المبحوثين الذين يتقاضون من 50000 إلى 60000 دج قدروا بنسبة 4,3%.

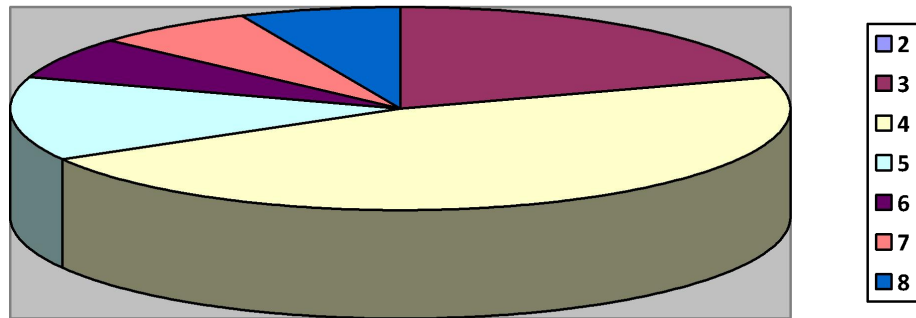


شكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأجر

الجدول رقم (08): يمثل عدد مرات التغيب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2.00	3	13.0	18.8	18.8
	3.00	7	30.4	43.8	62.5
	4.00	2	8.7	12.5	75.0
	5.00	1	4.3	6.3	81.3
	6.00	1	4.3	6.3	87.5
	7.00	1	4.3	6.3	93.8
	8.00	1	4.3	6.3	100.0
	Total	16	69.6	100.0	
Manquant	Systeme	7	30.4		
Total		23	100.0		

التحليل: نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن العمال الذين يتغيبون 03 مرات في السنة كانت لهم أكبر نسبة تغيب قدرت بـ 43.80% ثم نجد العمال الذين يتغيبون مرتان في السنة قدروا بنسبة 18.80%، ثم نجد العمال الذين يتغيبون 04 مرات في السنة قدروا بنسبة 12.50%، ثم نجد العمال الذين يتغيبون من 05 إلى 08 مرات في السنة قدروا بنسبة 06.30% .



الشكل رقم (08): يمثل عدد مرات التغيب

2/ عرض نتائج المحور الثاني: "المشاكل السوسيو-مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي"

الجدول رقم (09): المشاكل السوسيو-مهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
لا توجد رقابة في متابعة الالتزام الوظيفي مما يسهل تغيبك عن العمل	19	4.7895	2.65788
هناك تداخل بين رؤساء العمل مما يسهل تغيبك عن العمل	22	3.7273	1.38639
بيئة العمل لا تساعدك على تأدية المهام	23	3.6522	1.43364
تواجه أعباء مهنية تؤثر في حضورك اليومي للعمل	20	3.3000	1.38031
العلاقات في العمل مع المسؤولين جيدة تحفزك على الحصول بإذن الغياب	23	2.6957	1.32921
انهي المهام الموكلة الي قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل مما يسهل مغادرتي للعمل قبل الوقت	23	2.6957	1.39593
N valide (liste)	17		

التحليل: يتضح لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أن العبارة رقم (10): لا توجد رقابة في متابعة

الإلتزام الوظيفي مما يسهل تغيبك عن العمل، إحتلت المرتبة الأولى بحصولها على متوسط حسابي

78,4 وهذا يدل على ضعف الرقابة و عدم متابعة المشرف للإلتزام الوظيفي للعمال مما يسهل تغيبهم عن مكان عملهم.

-إحتلت العبارة رقم (11): هناك تداخل بين رؤساء العمل مما يسهل تغيبك عن العمل، المرتبة الثانية بحصولها على متوسط حسابي 72,3 وهذا يدل على وجود إحتكاك بين الرئيس أو المسؤول والعمال مما يسهل تغيبهم عن العمل .

-احتلت العبارة رقم (14): بيئة العمل لا تساعدك على تأدية المهام" ، المرتبة الثالثة بحصولها على متوسط حسابي 65,3 وهذا يدل على ان بيئة العمل غير مجهزة ولا تتوفر فيها الصلاحيات الأزمة لتأدية المهام بالشكل المطلوب مما تعد من مبررات تغيب العمال عن عملهم.

-احتلت العبارة رقم (12): تواجه أعباء مهنية تؤثر في حضورك اليومي للعمل المرتبة الرابعة بحصولها علة متوسط حسابي 3,30 وهذا يدل على ان كثرة وتزايد الأعمال الموجهة للعامل أكثر من طاقته من مسببات تغيب العامل عن عمله.

من خلال الانحراف المعياري لهذه العبارات 1,2,3,4 يتضح لنا أنها الأكثر تأثيرا في هذا المحور.

-احتلت العبارة رقم (13): العلاقات في العمل مع المسؤولين جيدة تحفزك على الحصول بإذن الغياب"المرتبة الخامسة، و احتلت العبارة رقم 15: أنهى المهام الموكلة لي قبل إنهاء الوقت الرسمي للعمل مما يسهل مغادرتك للعمل قبل الوقت" المرتبة السادسة حيث تحصل هاتين العبارتين على نفس المتوسط الحسابي 2,69.

3/ عرض نتائج المحور الثالث: "المشاكل السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي":

جدول رقم (10): المشاكل السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
عجزك عن تحقيق التوافق بين إمكانياتك ومتطلباتك الوظيفية من مبررات تغيبك	23	4.0000	1.12815
عدم استقرار الجوانب الحياتية سواء في علاقتك مع معارفك أو أصدقائك تعد من مبررات تغيبك	23	4.0000	85280
تؤدي كثرة الضغوطات والمشاكل الاسرية الى تغيبك	21	2.9524	1.07127
ظروف التنقل الى العمل تؤدي إلى التغيب عن العمل	23	2.9130	1.34547
الظروف العائلية تؤثر على تغيبك عن العمل	20	2.4500	.99868
مشكلات صحية تدفعك إلى التغيب	23	1.8261	.49103
N valide (liste)	18		

التحليل: يتضح لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أن العبارة رقم (21): عجزك عن تحقيق التوافق بين

إمكانياتك ومتطلباتك الوظيفية من مبررات تغيبك، احتلت المرتبة الاولى وتعد مشكلة أساسية بحصولها على

متوسط حسابي 00،4 وتليها العبارة رقم (20): عدم إستقرار الجوانب الحياتية سواء في علاقاتك مع معارفك أو اصدقائك تعد من مبررات تغيبك" بحصولها على متوسط حسابي 00،4 من خلال هاتين العبارتين يتضح لنا ان المشاكل الخارجية سواء كانت عائلية أو شخصية أو مع الأقارب والأصدقاء لها تأثير سلبي على معنويات العامل وإحباطه في محيط عمله ،فينقل العامل المشاكل التي يتعرض لها في البيئة الخارجية إلى مقر عمله فيعيق أدائه وعلاقته المهنية مع الآخرين لأنه يعيش ضغط ينجم عنه توتر قد يؤدي إلى تدهور علاقته مع زملائه في العمل وتؤثر على تواجه داخل المنظمة.

-احتلت العبارة رقم (18): "تؤدي كثرة الضغوطات والمشاكل الأسرية إلى تغيبك ، المرتبة الثالثة بحصولها على متوسط حسابي 95،2 وهذا يدل أن العامل يواجه مشاكل داخل بيئته الأسرية كالاخلافات الأسرية و الطلاق و يعاني كذلك من ضغوطات تؤدي إلى تغيبه.

-احتلت العبارة رقم (19): ظروف التنقل إلى العمل تؤدي إلى التغيب عن العمل، المرتبة الرابعة بحصولها على متوسط حسابي 91،2 وهذا يدل أن بعد مقر السكن عن مكان العمل، وانعدام وسيلة النقل التي توفي بالغرض المطلوب كذلك انتقال العامل من وسيلة إلى أخرى تؤثر على انضباطه وتأخره عن دوام عمله أو تغيبه وقد يتسبب هذا المشكل بخصم نسبة معينة من الأجر، وقد تصل في بعض الأحيان إلى توجيه عقوبات للعامل أو الطرد لتكرار تأخره بالرغم من أنه غير مسؤول عن ذلك، كذلك يعد مشكل الإزدحام وسوء شبكة الطرقات من مسببات تغيب العامل عن عمله.

-احتلت العبارة رقم (16): "الظروف العائلية تؤثر على تغيبك عن العمل" ،المرتبة الخامسة بحصولها على متوسط حسابي 45،2، وهذا يدل على أن مواجهة العامل لظروف عائلية معينة تؤدي إلى تغيبه.

-احتلت العبارة رقم (17):مشكلات صحية تدفعك إلى التغيب المرتبة السادسة بحصولها على متوسط حسابي 82,1 وهذا يدل على أن المرض خارج عن إرادة العامل وغالبا ما يكون السبب المقنع للسماح له بالتغيب و خاصة في وقتنا الحالي بوجود وباء كورونا .

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
استكمال الدراسة يعتبر سبب من أسباب تغيبك عن الوظيفة	23	3.2609	1.32175
الكفاءة المهنية عائق في تأقلمك مع المنصب المشغول	23	2.9565	1.36443
تحصل على ترقيات وحوافز وفقا لمؤهلاتك العلمية	23	2.6522	1.26522
نقص التكوين داخل المنظمة يساهم في بروز المشاكل المهنية	23	2.2609	1.13688
المنصب المشغول يتناسب مع مؤهلاتك العلمية	23	1.8696	.96786
N valide (liste)	23		

جدول رقم (11):نتائج المحور الرابع المشاكل السوسيو-مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي

التحليل: يتضح لنا من خلال البيانات الواردة أن العبارة رقم (26) استكمال الدراسة يعتبر سبب من أسباب تغيبك عن الوظيفة احتلت المرتبة الأولى وتعتبر مشكلة أساسية بحصولها على متوسط حسابي 26,3 وهذا يدل على أن معظم العمال يتغيبون لاستكمالهم دراستهم.

-احتلت العبارة رقم (25): الكفاءة المهنية عائق في تأقلمك مع المنصب المشغول، احتلت المرتبة الثانية بحصولها على متوسط حسابي 95,2،وهذا يدل على أنه يمكن إرجاع سبب التغيب لضعف الكفاءة المهنية .

-احتلت العبارة رقم (23): تحصل على ترقيات وحوافز وفقا لمؤهلاتك العلمية، احتلت المرتبة الثالثة بحصولها على متوسط حسابي 65,2 وهذا يدل على أن المؤهلات العلمية عامل للحصول على ترقيات في المناصب وحوافز كرفع الأجور ومنح رحلات للترفيه،فكلما طور العامل من مؤهلاته تحصل على ترقيات و حوافز والعكس من ذلك.

-احتلت العبارة رقم (24): نقص التكوين داخل المنظمة يساهم في بروز مشاكل مهنية، احتلت المرتبة الرابعة بحصولها على متوسط حسابي 26,2 وهذا يدل على أنه من سلبيات المنظمة المساعدة في بروز مشاكل مهنية، عدم تقديم التكوين الكافي للعمال.

-احتلت العبارة رقم (22): المنصب المشغول يتناسب مع مؤهلاتك العلمية بحصولها على متوسط حسابي 1,86. وهذا يدل على أنها أدنى مشكلة يعتبرها العمال من مسببات تغييبهم عن عملهم.

الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة الذي نصه:

ما علاقة المشكلات السوسيو-مهنية بالتغيب الوظيفي ؟

بعد الاجابة عن الأسئلة الفرعية الثلاثة للدراسة، ومن خلال نتائج السؤال الفرعي الأول والذي يقر بالمشكلات السوسيو-مهنية داخل المنظمة وتأثيرها على التغيب الوظيفي والسؤال الفرعي الثاني الذي يقر بالمشكلات السوسيو-مهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي والسؤال الفرعي الثالث الذي يقر بالمشكلات السوسيو مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي تبين لنا أنه أي منظمة تسعى إلى زيادة الإنتاجية و التطوير حيث أنها لاتحقق كل هذا إلا بالتقليل من مشاكل العمل التي تنشأ داخلها و خارجها ، حيث أن العامل داخل مكان العمل يتعرض لمجموعة من المشاكل التي تترك آثار عليه وعلى المنظمة، توجد علاقة بين المشكلات السوسيو-مهنية والتغيب الوظيفي وذلك من خلال ما لاحظناه من إجابات أغلب المبحوثين الذين أكدوا أنهم يواجهون مشاكل إجتماعية مهنية تؤثر على تغييبهم عن وظيفتهم.

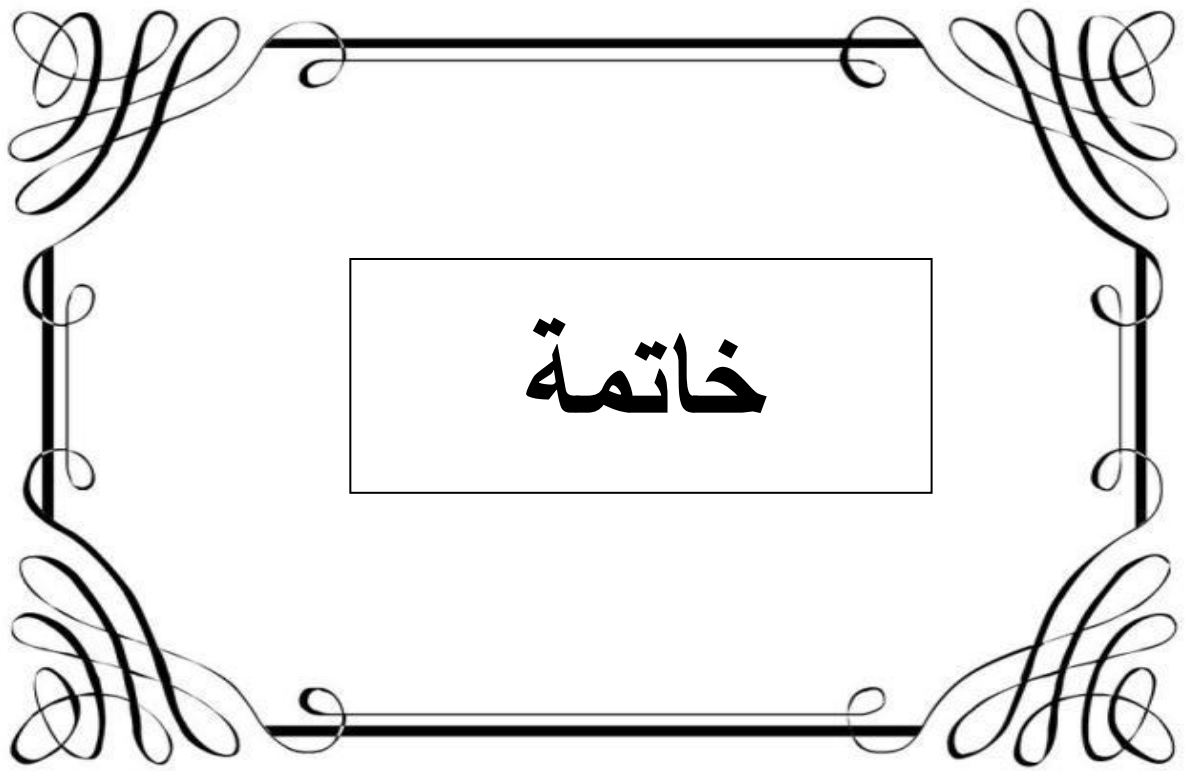
كما أكدوا أيضا أن مديرية التجارة يضعف فيها دور الرقابة في متابعة الإلتزام الوظيفي للعمال مما يسهل تغييبهم، وأن عدم التوفيق بين إمكانيات ومتطلبات الوظيفة من مبررات تغييبهم، أيضا استكمال أغلب العمال دراستهم يجعلهم يتغيبون عن وظيفتهم.

النتائج:

- من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:
- عدم وجود الرقابة في متابعة الالتزام الوظيفي للعمال يسهل تغييبهم عن العمل (78،4).
 - من مسهلات تغييب العمال عن عملهم وجود التداخل بين رؤساء العمل (72،3).
 - أن بيئة العمل لاتساعد العمال على تأدية مهامهم (65،3).
 - كثرة الأعباء المهنية تؤثر على حضور العمال (30،3).
 - عجز العمال على تحقيق التوافق بين إمكانياتهم ومتطلباتهم الوظيفية (00،4).
 - من مبررات تغييب العمال عدم استقرار جوانبهم الحياتية سواء في علاقتهم مع معارفهم أو أصدقائهم (00،4).
 - استكمال الدراسة من أسباب تغييب العمال عن وظيفتهم (26،3).

التوصيات:

- ضرورة إتباع الإدارة القوانين الصارمة للحد من الغياب.
- وضع نظام تحفيزي للعمال للحد من ظاهرة التغيب.
- ضرورة توفير الإدارة الخدمات الإجتماعية للعمال.



وأخيراً نستنتج أن أسباب التغيب عن العمل متعددة الجوانب، ولا تتأثر فقط كما هو معروف بالحالة الصحية للأفراد وبيئة العمل والعوامل البيولوجية والمواقف والالتزام بالعمل وغيرها من المحددات الاجتماعية والنفسية، بل هناك مشكلات أخرى داخلية وخارجية للعمال تؤثر على تغيبهم في المنظمة وكذلك المستوى التعليمي له دور فعال في بروز هذه الظاهرة، لذا يجب على المنظمة أن تواجه هذا المعنى السلبي للظاهرة والتفكير في إيجاد التوازن بين العمل والحياة لموظفيها كاحترام وقت فراغهم، وتوفير الحاجيات الأساسية لهم كما يجب على الموظفين الإحساس بالمسؤولية اتجاه عملهم، والتخلي بثقافة القيام بالعمل على أكمل وجه بجودة وكفاءة عالية، فإذا كان الموظف لا يعي المسؤولية الملقاة على عاتقه فهذا حتماً سوف يؤدي إلى تدهور الأهداف التي تسعى كل منظمة تحقيقها.

- المعاجم و القواميس:

- معجم الوجيز: معنى السوسيو مهني في معاجم اللغة العربية، نقلا عن الرابط <https://www.majim.com> ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2022/01/15، على الساعة 13:00.

- الكتب:

- بوفلجة غياث: مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1992
- بهاء الدين خليل تركية: مشكلات اجتماعية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2015
- جمال الدين العويسات: السلوك التنظيمي، ط3، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009
- حسين حريم: السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، 2004
- رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والأعمال، دراسة لـ401 نظرية في الإدارة وممارستها ووظائفها، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004
- سامر جلدة: السلوك التنظيمي والنظريات الادارية، ط1، دار أسامة النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- سيد محمد جاد الرب: السلوك التنظيمي، مطبعة النشر للنشر والتوزيع، 2005
- طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع الصناعي، دار غريب، ط1، مصر، 1996
- عبد المنعم عبد الحي: علم اجتماع الصناعي، المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 84.
- عمار بوحوش: نظرية التنظيم، مكتبة الشعب للنشر، الجزائر، د.س
- عبد الله محمد عبد الرحمان: علم اجتماع الصناعي، النشأة وتطورات الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999
- عبد الحميد عبد الفتاح الغريبي: الإدارة والأصول العلمية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، د.س
- عبد العزيز صالح بن حيتور: أصول ومبادئ الإدارة العامة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000
- فرج عبد القادر طه: النفس الصناعي في التنظيم، دار النهضة العربية، القاهرة، 1978
- كامل برير: تحليل الغياب ومعدل دوران العمل والإحلال، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، 2021/05/19
- مجدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي، دار المعرفة الجامعية
- مريزق عدمان: تسيير الموارد البشرية، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008،
- نور الدين زمام: المهنة في التراث السوسولوجي وعوامل تغير مكانتها، مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة، جامعة بسكرة، 2016
- هادي مشعان ربيع: علم النفس الإداري، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2008

- المجلات و المطبوعات :

- ❖ ابراهيم الغمري: الإدارة دراسة نظرية وتطبيقية مع مجموعة من مجلات العلمية والمباريات التدريبية دار الجامعة المصرية، ط3، الإسكندرية 1982، ص 166
- ❖ بولومة هجرة وصوار يوسف: نمذجة التغيب باستخدام ام الانحدار اللوجيستي المتعدد، مجلة أفق علمية، المجلد13، العدد1، جامعة مولاي الطاهر، الجزائر، 2021
- ❖ رجاء مريم: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، جامعة دمشق، المجلد24، عدد02، 2008
- ❖ رفيق عبد الكريم وبوقرة سامية: الواقع السوسيو-مهنية للإعلاميين الجزائريين عند تعاطيهم مع التحقيق الصحفي، مجلة الرواق، العدد الرابع، ديسمبر 2016
- ❖ صالحه عيسان وآخرون: أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد7، عدد1، عمان، 2011

المذكرات:

- حمود صليحة و بوشوش نسمة: المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي، مذكرة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018
- بن دريدي منير: إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010
- بن عطاء الله سميحة: التغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2015
- رضا فجة: فاعلية التنظيم الصناعي وأثرها على أداء العامل داخل المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009
- طراد خوجة سميرة: ضغوط العمل للواقع لأسباب وسبل المواجهة، الباحث الاجتماعي، قسم علم الاجتماع، جامعة سوق أهراس، العدد12، ربيع 2016،
- عاشور خديجة: ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014، 2015

- المنتدى العربي للموارد البشري: نشرت في 15 سبتمبر 2010، على الرابط التالي: <https://abmedkor.com>
 - سمية ريان: الغياب ودوران العمل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تاريخ النشر 2010/02/12، تاريخ الاطلاع 2022/05/02، متاح على الموقع التالي: <http://www.hridiscussion.com>
 - هاجر: مشكلات العمل وطرق التخلص منها، المرسال، نشرت في 07 مارس 2017، 9:24، تم الاطلاع عليها في 22 ماي 2022.
 - مجلة العلوم الاجتماعية، ظاهرة الغياب في العمل الصناعي، 2022/02/22، متاح على الموقع التالي: <https://www.swma.net> تاريخ الاطلاع: 2022/03/10 / 11.25.
 - متاح على الموقع الالكتروني التالي: <https://triangleinnovationhub.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/04/15.
- المصادر باللغة الأجنبية :

-Denis segrestin :sociologie de L'entreprise ,Armond colin, paris, 1966

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

استمارة البحث

المشاكل السوسيو مهنية وعلاقتها بالتغيب الوظيفي

دراسة ميدانية بمديرية التجارة - الطارف -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت اشراف:

- ساسي سفيان

اعداد الطالبان :

• عبدلية سارة

• حمزي سارة

ملاحظة:الرجاء الإجابة بمصادقية علما ان الإجابات المقدمة لا تستخدم لأغراض البحث العلمي ولكم منا

جزيل الشكر على تفهمكم ومساهمتمكم في خدمة البحث العلمي

السنة الجامعية 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 / الجنس : ذكر أنثى

2 / السن : سنة

3 / الحالة الاجتماعية :

عازب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

4 / المستوى التعليمي:

5 / الشهادة المتحصل

عليها

6 / الأقدمية في

الوظيفة : سنة

7 / الأجر :

من 2000 دج الى 3000 دج

من 3000 دج الى 4000 دج

من 4000 دج الى 5000 دج

من 5000 دج الى 6000 دج

من 6000 دج فما فوق

8/ هل تتغيب عن العمل : نعم لا

9/ كم مرة تتغيب في السنة :مرة

المحور الثاني :المشكلات السوسيومهنية داخل المنظمة التي تؤثر على التغيب
الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	أرفض بشدة	أرفض
10	لا توجد رقابة في متابعة الالتزام الوظيفي مما يسهل تغيبك عن العمل					
11	هنالك تداخل بين رؤساء العمل مما يسهل تغيبك عن العمل					
12	تواجه أعباء مهنية تؤثر في حضورك اليومي للعمل					
13	العلاقات في العمل مع المسؤولين جيدة تحفزك على الحصول بإذن الغياب					
14	بيئة العمل لا تساعدك على تأدية المهام					
15	انهي المهام الموكلة الي قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل مما يسهل مغادرتي للعمل قبل الوقت					

المحور الثالث : المشكلات السوسيومهنية خارج المنظمة التي تؤثر على التغيب الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	ارفض بشدة	ارفض
16	الظروف العائلية تؤثر على تغيبك عن العمل					
17	مشكلات صحية تدفعك الى التغيب					
18	تؤدي كثرة الضغوطات والمشكلات الاسرية الى تغيبك					
19	ظروف التنقل الى العمل تؤدي الى التغيب عن العمل					
20	عدم استقرار الجوانب الحياتية سواء في علاقتها مع معارفك أو أصدقائك تعد من مبررات تغيبك					
21	عجزك عن تحقيق التوافق بين امكانياتك ومتطلباتك الوظيفية من مبررات تغيبك					

المحور الرابع: المشكلات السوسيو مهنية التي تتعلق بالمؤهلات الدراسية التي تؤثر على التغيب الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	ارفض بشدة	ارفض
22	المنصب المشغول يتناسب مع مؤهلاتك العلمية					
23	تحصل على ترقية وحوافز وفقا لمؤهلاتك العلمية					
24	نقص التكوين داخل المنظمة يساهم في بروز المشكلات المهنية					
25	الكفاءة المهنية عائق في تأقلمك مع المنصب المشغول					
26	استكمال الدراسة يعتبر سبب من أسباب تغيبك عن الوظيفة					

التنظيم الهيكلي لمديرية التجارة لولاية الطارف

