

جامعة وهران

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والارغونوميا تحت عنوان :

الأسباب المؤدية للغياب (الرضا المهني، الاتصال، الإشراف)

دراسة ميدانية بمركب سوناطراك- تميمع الغاز الطبيعي-GL2/Z ببطيوة/وهران

إشراف الأستاذ:

\* بوحفص مباركي

والأستاذ المساعد:

\* ساهل عبد الرحمان

إعداد الطالبة:

\* حبالي كريمة

السنة الجامعية: 2012 / 2013

## الإهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى من كان لي السند الصامد في الحياة إلى من علمني معنا النجاح

والذي الحبيين أطال الله في عمرهما.

إلى الأخت الكبرى "مريم" والأخت التوأم "ليلي" والأخ العزيز قرّة عينينا "مُحَمَّد".

إلى من لقاني بهم القدر فكان خير لقاء صديقتي

"مفيدة" و"فتيحة" و"سمية" و"أسماء" و"حليمة" و"أمال" و"حنيفة" و"عربية" و"زينب"

والزملاء المحترمين "أحمد" و"نورالدين" لا أنسى السيدة "سماحي" والسيد "عطاء الله"

إلى جميع صديقتي الذين لم أذكرهم ، وإلى كلّ من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة

إلى كل الطلبة والأساتذة ماستير 1-2 علم النفس العمل والأرغونوميا دفعة

2013/2012

وإلى اعز الناس الذين لم أذكرهم

"كريمة"

## كلمة شكر

أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من ساهم من بعيد أو قريب لانجاز هذا العمل المتواضع وعلى هذا الأساس أتقدم إلى أول شخص الذي أتوجه له الشكر والتقدير الأستاذ المشرف على إشرافه على المذكرة "ساهر ع.الرحمان".

والدكتور "بوحفص مباركي" وأشكر الأستاذ و الدكتور "ماحي إبراهيم" على توجيهاته المنهجية

والمعرفية. وأشكر الأستاذ "عدة بن عتو" على نصائحه القيمة.

والدكتورة القديرة "بزايد نجات" والدكتورة "يوب" والأستاذة القديرة "شعبان ف. الزهراء" على مساندتها

لي وأشكر الذين بذلوا من جهودهم ووقتهم لمساعدتي لإتمام هذا العمل، وأتوجه بالشكر إلى كافة

عمال مركب تمبيع الغاز الطبيعي GL2/Z ببطيوة على إتاحة الفرصة لي في إجراء هذه الدراسة

بالأخص الشكر والتقدير للأنيسة "بلمهدي الزهراء" والسيدة "بن شريف فاطمية" المؤطرة

والسيد "يحياني ع.المجيد" والسيد "سبي" و"رامي" و"مولاي" و"مصطفى"

وأشكر أعضاء لجنة المناقشة الذين قبلوا قراءة ومناقشة هذه المذكرة

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني إلى معرفة الفروق بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب الغياب (الرضا المهني، الاتصال، الإشراف)، وتألفت عينة الدراسة الأساسية من 40 عاملا في مختلف أقسام المؤسسة (تمنيع الغاز الطبيعي رقم 2 ببطيوه).

وكإجابة مؤقتة للإشكال المطروح اقترحت الباحثة الفرضية التالية:

توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب تغيب العامل بمؤسسة (تمنيع الغاز الطبيعي رقم 2).

حيث أسفرت النتائج التي نوقشت في ضوء فروض البحث ونتائج الدراسات السابقة على ما يلي:

توصلت الدراسة إلى الكشف عن الفروق بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب الغياب (الرضا المهني، الاتصال، الإشراف) ، أنه لا يوجد فرق بين الجنسين المعروفين بالتغيب في الرضا المهني لدى عمال سوناطراك . كما كشفت في الفرضية الثانية انه لا يوجد فرق بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الاتصال، . كما كشفت الدراسة في الفرضية الثالثة انه لا توجد فروق بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الإشراف.

كما كشفت الدراسة في الفرضية الرابعة التي تؤكد أن هناك فروق بين الذكور والإناث في بعد الرضا المهني تبعا للاقدمية ، وهذا حسب اختبار اصغر مربع فرقي للمقارنات البعدية (LSD) عند مستوى الدلالة 0.05. وهي لصالح 5 سنوات أو اقل وأكثر من 21 سنة.

## محتويات البحث

أ.....	الإهداء
ب.....	كلمة شكر
ج.....	ملخص البحث
و.....	محتويات البحث
ح.....	قائمة الجداول و الأشكال
1.....	- المقدمة

### الفصل الأول : مدخل البحث

4.....	1. إشكالية الموضوع
4.....	2. فرضية البحث
4.....	3. دواعي اختيار البحث
5.....	4. أهمية البحث
5.....	5. هدف البحث
5.....	6. حدود البحث
5.....	7. صعوبات الدراسة
5.....	8. التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث

### الجانب النظري:

### الفصل الثاني : الغياب

7.....	- تمهيد
7.....	1. تعريف الغياب
8.....	2. أصناف الغياب في ضوء الأحكام التشريعية
10.....	3. علاقة الغياب بترك العمل
11.....	4. أشكال الغياب
12.....	- خلاصة الفصل

### الفصل الثالث : أسباب الغياب

- تمهيد ..... 14
- 1- الدراسات السابقة للموضوع ..... 14
- 2- أسباب الغياب ..... 15
- أ)- العوامل النفسية المؤدية إلى التغيب ..... 16
- ب)- العوامل التنظيمية المؤدية إلى التغيب ..... 18
- ج)- العوامل التسييرية المؤدية إلى التغيب ..... 20
- 3- آثار الغياب ..... 22
- 4- كيفية التعامل مع الغياب ..... 22
- 5- مقاييس التغيب ..... 23
- خلاصة الفصل ..... 25

### الجانب الميداني:

#### الفصل الرابع : منهجية الدراسة الميدانية

- أولاً: الدراسة الاستطلاعية..... 27
- تمهيد ..... 27
- 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية: ..... 27
- 2- المجال الجغرافي للدراسة..... 27
- 3- الإطار المكاني والزمني للدراسة..... 29
- 4- عينة الدراسة الاستطلاعية..... 29
- 5- أدوات الدراسة الاستطلاعية..... 30
- أ- الملاحظة ..... 30
- ب- المقابلة ..... 31
- ت- الاستبيان ..... 31
- 6- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية ..... 32
- 7- الخصائص السيكومترية : ..... 33
- أ- الصدق ..... 33
- ب- الثبات ..... 36

39.....	ثانيا : الدراسة الأساسية .....
39 .....	- تمهيد .....
39 .....	1. أهداف الدراسة الأساسية .....
40.....	2. المجال المكاني والزمني للدراسة .....
40 .....	3. عينة البحث .....
40 .....	4. أدوات البحث : .....
40 .....	أ- الاستبيان .....
41.....	5. خصائص الشخصية لأفرد العينة الدراسة الأساسية.....
42 .....	6. تطبيق أدوات البحث وتفرغ درجاتها .....
42 .....	7. الوسائل الإحصائية لأفرد العينة الأساسية.....

### الفصل الخامس: عرض ومناقشة الفرضيات على ضوء النتائج

45.....	- تمهيد.....
45 .....	1-عرض نتائج المتعلقة بالمقابلات .....
51 .....	2-عرض نتائج المتعلقة بالاستبيان .....
55.....	(1 مناقشة النتائج.....
60.....	(2 مناقشة عامة للنتائج .....
63.....	-التوصيات و الاقتراحات .....
64.....	-الخاتمة .....
66.....	- المراجع : .....
66.....	(1 مراجع باللغة العربية .....
66.....	(2 المراجع باللغة الفرنسية .....
68.....	- الملاحق : .....
69.....	- ملحق رقم 1 يبين دليل المقابلة .....
70.....	- ملحق رقم 2 يبين استبيان التحكيم .....
73.....	- ملحق رقم 3 يبين استبيان التحكيم قبل التعديل-في صورته الأولية .....
76.....	- ملحق رقم 4 يبين استبيان التحكيم بعد التعديل-في صورته النهائية .....
78.....	- ملحق رقم 5 يبين وثيقة رسمية من القانون الداخلي للمؤسسة ينص على الغيابات .....

- ملحق رقم 6 يبين وثيقة رسمية من القانون الداخلي للمؤسسة ينص على الغيابات.....79
- ملحق رقم 7 يبين وثيقة رسمية من القانون الداخلي للمؤسسة ينص على الغيابات.....80
- ملحق رقم 8 يبين بطاقة تقييم المترشحين .....
- ملحق رقم 9 يبين الهيكل التنظيمي للمؤسسة .....

- قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	جدول يمثل خصائص الشخصية لأفراد العينة الاستطلاعية.	32
2.	جدول يمثل صدق المحكمين أو صدق الظاهري.	34
3.	جدول يبين الصياغة الأولى والصياغة الثانية المعدلة لفقرات الاستبيان	35
4.	جدول يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعدها (الرضا المهني).	36
5.	جدول يمثل معامل الثبات الرضا المهني.	37
6.	جدول يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعدها (الاتصال).	37
7.	جدول يمثل معامل الثبات الاتصال.	38
8.	جدول يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعدها (الإشراف).	38
9.	جدول يمثل معامل الثبات الإشراف.	39
10.	جدول يمثل تقسيم الإجابات في أداة الاستبيان.	40
11.	جدول يمثل خصائص الشخصية لأفراد العينة الأساسية.	41
12.	جدول يبين عرض نتائج فرضيات الدراسة.	51
13.	جدول يبين تحليل أحادي التباين .	52
14.	جدول يبين متوسط الحسابي لأسباب الغياب تبعا للاقدمية.	53
15.	جدول يبين نتائج اختبار للمقارنات البعدية يأخذ اصغر مربع فرقي (LSD) لبعدها الرضا المهني حسب الاقدمية.	54
16.	جدول يبين نتائج اختبار للمقارنات البعدية يأخذ اصغر مربع فرقي (LSD) لبعدها الاتصال حسب الاقدمية.	54
17.	جدول يبين نتائج اختبار للمقارنات البعدية يأخذ اصغر مربع فرقي (LSD) لبعدها الإشراف حسب الاقدمية.	55
18.	جدول يبين إحصائيات الغيابات في مؤسسة سوناظراك لسنوات 2006/2005/2004.	55

#### - قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	يوضح الهيكل التنظيمي لمركب تجميع الغاز الطبيعي رقم 2.	82

## مقدمة البحث

تفتقر الجزائر إلى الدراسات العلمية التي تهتم بالمؤسسات الصناعية والمهنية خصوصا الدراسات النفسية والاجتماعية.

يهدف بحثنا المتواضع هذا إلى محاولة التعرف على أسباب التغيب في المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة. هذه الظاهرة التي تجاوزت حدود الفردية لتصبح ظاهرة اجتماعية، كما أن العامل يلجأ دائما إلى خلق مشكلات تؤثر على انتظام العمل وعلى الإنتاج والإنتاجية، أو يشكو من عدم العدل في المعاملة، فيخيم عليه الاستياء والتذمر. وهذه الحالات ما هي إلا أعراض سطحية لدوافع أعمق أثرا لا تتضح للعامل نفسه أو للمشرفين عليه. وفي هذه الحالات يتطلب تدخل خبير نفسي يقوم بتشخيص أسباب التكيف المهني للعمال ووضع حل لهذه الظاهرة. أصبح موضوع السيطرة على الغياب من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام المؤسسات في العالم اليوم، أسبابه متعددة لكن يعد اتخاذ الإجراءات المصححة أمر ممكن.

تقدم الباحثة الدراسة في شكلها النهائي على النحو التالي:

**الفصل الأول:** يتمثل في مدخل البحث حيث يتناول إشكالية الموضوع، وفرضيته، وداعي اختياره، أهميته والهدف منه والتعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث.

**الفصل الثاني:** حول الغياب حيث يتناول تعريف الغياب، والغياب في ضوء الأحكام التشريعية في الجزائر، العلاقة بينه وبين ترك العمل، وآثاره.

**الفصل الثالث:** حول أسباب الغياب وتناول الدراسات السابقة، الأسباب المؤدية إلى الغياب، أشكاله وكيفية التعامل معه في المؤسسة. ومقاييسه.

**الفصل الرابع:** يتم عرض فيه الجانب التطبيقي وتناول الإجراءات المنهجية للبحث والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، تحديد أهداف الدراسة الاستطلاعية، وتحديد المجال الجغرافي للمؤسسة، الإطار المكاني والزمني للدراسة، عينة البحث ومواصفاتها، وأدواتها، الخصائص السيكوسومترية (الصدق والثبات). وتناولت الباحثة أيضا في الدراسة الأساسية احتوى على الإطار المكاني والزمني للدراسة، عينة البحث ومواصفاتها، أدواتها، الأسلوب التحليلي الإحصائي المعتمد عليه في الدراسة.

**الفصل الخامس:** يتم فيه عرض نتائج الدراسة والتعليق عليها، ثم مناقشة النتائج وتفسيرها على ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري، ثم ذكر التوصيات والاقتراحات (ضرورة توفير لجان تهتم بمتابعة الظروف المهنية والاجتماعية باعتبارها من أهم حاجات التي يطمح إليها العامل لكونها تحقق دوافعه الذاتية كالانتماء للجماعة وتجعله مواظبا في عمله) والصعوبات التي واجهتها الباحثة. وفي الأخير الخاتمة، قائمة المراجع وبعض الوثائق الملحقة.

# الفصل الأول

مدخل إلى البحث

## 1) الإشكالية :

من خلال الاطلاع على نتائج دراسة الباحث "فيكتور فروم" فكان الارتباط الذي سجله (196) في بحثه حول العلاقة بين الغياب والرضا عن العمل، والمقدر ب(0.07) بين الرضا المهني ونسب الغياب لحوالي 500 عاملا، بالورش الصناعية (تكرير الزيوت)، بوجود علاقة سلبية بين الرضا والغياب (محمد، بالراح، 142، 2011). وعليه أرادت الباحثة الاستفسار عن الإشكالية الرئيسية التالية:

- هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب تغيب العامل بمؤسسة تميمع الغاز الطبيعي رقم 2 ؟

لأجل هذا طرحت جملة من التساؤلات الفرعية ندرجها فيما يلي:

1. هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الرضا المهني؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الاتصال؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الإشراف؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب الغياب ضمن الأقدمية؟

## 2) فرضية البحث:

على ضوء الإشكالية السابقة والتساؤلات المطروحة حول موضوع البحث، ممكن الباحثة من عرض إجابات مؤقتة في فرضيات لخصتها في ما يلي:

- توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب تغيب العامل بمؤسسة تميمع الغاز الطبيعي رقم 2.

وعليه نستخلص الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الرضا المهني.
2. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الاتصال.
3. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في الإشراف.
4. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث المعروفين بالتغيب في أسباب الغياب ضمن الأقدمية.

## 3) دواعي اختيار البحث : تتمثل دواعي اختيار البحث في:

1- إنَّ هذه الظاهرة شغلت بال الكثير من المسيرين في العديد من المؤسسات سواء كانت مؤسسة خاصة أو عمومية.

2- وضع حلول لمشكلة الغياب وإيجاد إستراتيجية للتقليل من نسبتها.

3- حاولت الباحثة التعرف والتطلع على هذا المجال بمختلف جوانبه ودراسته ميدانيا والتوسع فيه بمؤسسات مختلفة من بينها مؤسسة سونا طراك.

4- مساعدة المؤسسة في معرفة أهم الأسباب التي تؤدي إلى التغيب وإيجاد طرق لتجاوزها.

**(4 أهمية البحث :** تكمن أهمية الموضوع في :

- إنَّ الغياب له تأثير كبير على الإنتاج، وأثار نفسية وتنظيمية وتسييرية ومن خلال ذلك تم تسليط الضوء على الموضوع لتقليل من نسبته في المؤسسات الجزائرية.

**(5 هدف الدراسة :** يتمثل الهدف الأساسي من هذه الدراسة في:

1- معرفة ما إذا كانت هناك فروق بين الذكور والإناث المعروفين بالغيابات في أسباب تغيب العمال عن عملهم بمؤسسة تميمع الغاز الطبيعي.

2- فسح المجال للباحثين الآخرين التعمق في هذا الموضوع وسد الفجوات التي أغفلها هذا البحث.

**(6 حدود البحث :**

أجري هذا البحث بمؤسسة سونا طراك تميمع الغاز الطبيعي رقم 2 ببطيوة ،خلال شهر ماي 2013 على عينة من مختلف المستويات قوامها 40 عاملا موزعة على 11 قسما.

**صعوبات البحث :** لا يخلو بحث علمي من الصعوبات وهذه الدراسة كبقية الدراسات التي لاقت صعوبات وعوائق ، ومن بين أهم الصعوبات التي واجهتها الباحثة في فترة التربص في المؤسسة هي:

1. عدم تجاوب بعض المسؤولين وخوفهم من البحوث العلمية وخاصة الاستبيانات مما أدى إلى تعطيل طريقة جمع المعلومات بدقة وسرعة كافية.

2. رفض بعض المسؤولين عن الإعلام بالعمال الذين يتغيبون، حتى تقوم بإجراء الدراسة عليهم كعينة مستهدفة للبحث.

3. كانت الباحثة تنتظر يوم ، يومين،حتى الأسبوع لكي يحضروا المتغيبين للعمل في المركب لملئ الاستبيانات لأنهم فئة متغيبية.

4. ومن بين الصعوبات أيضا رفض بعض رؤساء المصالح إجراء المقابلات حول هذا الموضوع كونه موضوع حساس في نظرهم والخوف من إفشاء السر المهني.

5. صعوبة توزيع الاستبيانات على بعض المصالح لأنهم لا يستقبلوا المتربصين لإجراء دراساتهم.

6. ومن الصعوبات أيضا عدم استرجاع جميع الاستبيانات التي تم توزيعها على أفراد العينة.

7. لم يتم ملا الفقرات كلها من قبل العمال خشية من الإفصاح عن إجاباتهم للمشرفين والإدارة.

8. عدم مساعدة الباحثة بتزويدها بإحصائيات الغياب لسنوات الأخيرة 2012/2011/2010.

(7) التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث :

- أسباب الغياب : هي تلك العوامل التي تجعل العامل يتغيب عن مكان عمله من خلال الإجابة على الاستبيان معه خصوصا لذلك وهو ينقسم إلى الأبعاد التالية:
- الرضا عن العمل : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية للعامل.
- الاتصال : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية للعامل.
- الإشراف : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية للعامل.

# الفصل الثاني

الغياب

تمهيد :

إنّ التغيب عن العمل ليس ظاهرة مقتصرة على الدول النامية فحسب، وإنّما هي أيضا موضوع قلق مسؤولي العمل والتطور الاقتصادي في الدول المصنعة. إلا أنّ هذه الظاهرة أكثر أثرا على اقتصاديات الدول المتخلفة، والتي لازالت في بداية عهدها بالتصنيع. يكلف التغيب مصاريف مرتفعة، فحتى في حالة عدم حصول العمال على أجورهم يترتب عنه تأخر في انجاز العمل ونقص في النوعية والجودة مما ينجر عنه مصاريف متعددة. فماذا نقصد بالتغيب؟

## 1- تعريف الغياب:

هناك عدّة تعاريف حول الغياب، تم التطرق إليها من طرف الباحثين وعلماء في مختلف المجالات والبياديين إلى جانب بعض القواميس، لكنها تتفق على مفهوم مشترك، حيث يرى بعض الباحثين: "إنّ عدم وجود العامل في مكان عمله يعني أنّه متغيب عن عمله لكن نتساءل: هل يعتبر عدم وجود العامل في مكان عمله هو المؤشر الوحيد للحكم عليه أنّه متغيب؟ إنّ هذا التعريف يبقى غير دقيق. قد يكون العامل موجودا في مكان العمل إلا أنّه شارد البال لا ينجز ما اسند له من أعمال. وعلى هذا يعرف الغياب بتعريف آخر، الغياب هو عدم المواظبة على عمل يتطلب الحضور في المكان المحدد. ويعرفه باحث آخر أنه: "عدم حضور العامل في موقع عمله، سواء كان هذا الغياب بإذن أو غير إذن" (سعيد محمد عثمان، 2006:26). و يقسم الغياب على ثلاث فئات:

غياب قانوني (خلال أيام العطل الرسمية، الحوادث المهنية، التكوين خارج المؤسسة)، وغياب

مأذون (العطل الموافق عليها) وغياب غير مأذون هو الأمر الذي تحاول معظم المؤسسات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن، يعد "تتبع الغياب" أمر ضروري للإدارة في المقارنة بين الغيابات المنفردة والجماعية المتعلقة بالأقسام، إنّ تتبع الغيابات عنصر هام جدا في تحديد أنماط تغيب الموظفين المختلفة. يوجد أساليب متنوعة يمكن اتخاذها لمتابعة الغيابات ، أكثر هذه الأساليب شيوعا معادلة " معدل الوقت الضائع" ومعادلة "التكرار الفردي" حيث :

الغياب = أيام العمل الضائعة للعامل

أيام العمل المنجزة للعامل + أيام العمل الضائعة للعمل

لحساب نسبة الغياب:  $\text{عدد الأيام الحضور الفعلي} \times 100 = \text{النسبة} - 100 = \%$

عدد الأيام الممكنة (محمد بالرابح، 2006:154)

2- أصناف الغياب في ضوء الأحكام التشريعية في الجزائر :

أ. الغياب لأسباب صحية : يمكن أن تحصل الغيابات لأسباب صحية في الحالات الآتية :

5- المرض المؤقت أو طويل الأمد.

6- الحوادث المهنية والأمراض المهنية حسب (المادة 30).

1. توقف علاقة العمل قانونا بسبب مرض العامل حتى يشفى، وذلك تبعا للشروط التي يبقى عليها القانون المتعلق بالضمان الاجتماعي (المادة 31).

2. لا يحق للعامل أن يتغيب عن العمل بدعوى المرض إلا بعد تقديم شهادة طبية تسلمها مؤسسة استشفائية أو أطباء محلفون أو طبيب العمل التابع للهيئة المستخدمة، ماعدا في حالة المرض المهني (المادة 32).

3. يحدد التشريع المتعلق بالضمان الاجتماعي شروط دفع الأجور وكيفياتها طوال الغيابات بسبب المرض (المادة 33).

4. يعاد إدراج العمال المذكورين في المواد السابقة قانونا بعد شفائهم، أو اندمال جروحهم تبعا للشروط المعمول بها (المادة 35).

ب. الغيابات الخاصة مدفوعة الأجر:

1. التوقف عن العمل في فترتي ما قبل الولادة وبعدها، حق العاملات كما يحدده التشريع به. ويعد كل تسريح يبلغ هذه الفترة التي تقطع أجل العطلة لاغيا وبدون أثر.

يحدد التشريع المتعلق بالضمان الاجتماعي الشروط والكيفيات الخاصة بأمر مدة التغيب قبل الولادة وبعدها. (المادة 36)

2. لكلّ عامل يرغب في حج بقاع الإسلام المقدسة وتتوفر فيه الشروط التي يتطلبها التنظيم المعمول به

الحق مرة واحدة طوال حياته المهنية، في تغيب خاص مدفوع الأجر مدته ثلاثون يوما متتالية (المادة 37)

3. لكلّ عامل الحق في تغيب خاص مدفوع الأجر طوال المدة المحددة فيما يأتي بسبب إحدى المناسبات العائلية التالية:

1- زواج العامل: ثلاثة أيام عمل.

2- ازدياد مولود للعامل: ثلاثة أيام عمل.

3- ختان ولد العامل أو زواج ولد العامل: ثلاثة أيام عمل.

4- وفاة أحد الأصول: والفروع أو الحواشي المباشر للعامل أو زوجته: ثلاثة أيام.

5- وفاة زوج العامل: ثلاثة أيام عمل، وتضاف إلى الآجال المحددة في هذه المادة مدة الطريق.

يحدد القانون الأساسي النموذج مدة الطريق واجل تقديم الأوراق الإثباتية للتغيب (المادة 38)

لكل عامل تسند إليه مهمة وقتية في مؤسسة وقتية ولاسيما الحزب والمنظمات الجماهيرية والمجالس الشعبية، الحق في تغيبات خاصة مدفوعة الأجر.

وتقدم الهيئة المستخدمة وتبين، فيه مدة التغيب مع زيادة مدة الطريق إن أفاضى الأمر. ( المادة 39).

4. يمكن العمال المتصفين بصفة رياضيين الذين يلعبون دورا نشيطا في المباريات الوطنية والدولية المعتمدة من الوزير المكلف بالرياضة أن يستفيدوا تغيبا خاصا مدفوع الأجر طوال مدة المباريات التي يشاركون فيها مع زيادة مدة الطريق.

وستحدد القوانين الأساسية النموذجية كفيات تطبيق هذه المادة. ( المادة 40)

5. يستفيد كل عامل له صفة ممثل نقابي، تغيبات خاصة مدفوعة الأجر في إطار ممارسة مهمته.

عندما تتطلب منه أن يشارك في الجمعيات والاجتماعات النقابية التي يقوها القانون الأساسي (المادة 41)

6. يستفيد كل عامل يدعى لمتابعة تدريبات تكوينية نقابية أو سياسية تغيبات خاصة مدفوعة الأجر تساوي مدتها هذه التدريبات. ويتعين على العامل أن يشعر قبل تغيبه الهيئة المستخدمة ، ويقدم جميع الأوراق الإثباتية لاسيما الشهادات أو الاستدعاءات التي تسلمها السلطات المعنية. ( المادة 42)

7. لكل عامل يدعى الاجتياز، امتحان، الحقيقي تغيب خاص مدفوع الأجر تساوي مدة إجراء الامتحان مع زيادة مدة الطريق.

ويتعين على العامل أن يشعر الهيئة المستخدمة مسبقا مجرد إطلاع على تاريخ الامتحان ويقدم لها إثره كل الأوراق الإثباتية.

وتحدد القوانين الأساسية النموذجية كفيات تطبيق هذه المادة (المادة 43)

8. يمكن كل عامل أن يستفيد بتغيبات خاصة مدفوعة الأجر بتابع خلالها دروس التكوين أو تحسين المستوى، مدتها أربع ساعات في الأسبوع فضلا على المشاركة في أعمال التكوين التي عليها التنظيم المعمول به، وذلك حسب الشروط التي تحدها القوانين الأساسية النموذجية (المادة 44)

9. يمكن كل عامل يرخص له بالمشاركة في ملتقيات وطنية ودولية تتعلق بالبحث العلمي والثقافي ، تغيبات خاصة مدفوعة الأجر تساوي مدتها دوام الملتقى مع زيادة مدة الطريق.

ويتعين على المستفيدين أن يقوموا مسبقا الأوراق الإثباتية المتعلقة بذلك. ( المادة 45 )

10. للأمهات المرضعات الحق في التغيب ساعتين مدفوعتين الأجر كل يوم ابتداء من يوم الولادة مدة الأشهر الستة الموالية.

11. وتتميز هذه الساعات عن فترات الراحة الأخرى المقررة طوال كل يوم ، ويمكن أن توزع إلى فترتين قدر كل منها ساعة أو إلى فترات ثلاثين دقيقة حسب الحالة حسب طلب المعنية. (المرسوم رقم 302/28 المؤرخ

في 23 ذو القعدة 1402 الموافق لـ 11/09/1982 المتعلق بكيفيات تطبيق الأحكام التشريعية الخاصة بعلاقات العمل الفردية، الجريدة الرسمية العدد 37 العدد التاسع عشر).

### ج. الغيابات الخاصة غير المأجورة:

تطبيقا للمادة 77 من القانون رقم 78-12 المؤرخ في 5 سبتمبر 1978 يمكن أي عامل أن يستفيد تغيبات خاصة غير مأجورة لأسباب قاهرة في حدود أربعة وعشرين ونصف يوم في السنة عندما تسمح بذلك ضرورات الخدمة. (المادة 47) فإذا اعتبرنا أنواع الغياب التي سبق أن أشرنا إليها أعلاه غيابات قانونية، فإن أي غياب لأسباب أخرى غير منصوص عليها في القوانين التشريعية، يعتبر غياب غير شرعي ويشمل ما يلي:

- الغياب بدون عذر.
- التأخر عن موعد العمل.
- الغيابات ذات الأسباب التأديبية.

**3- علاقة الغياب وترك العمل:** هناك علاقة وثيقة بين الغياب وترك العمل، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي: يعد التغيب سلوكا انسحابا من المؤسسة، ويؤدي في صورته القصوى بالعامل إلى ترك عمله، وقد وجد في دراسة له أنّ التغيب وترك العمل مرتبطين، حيث أنّ الأفراد الذين يكثرون من التغيب، هم أكثر الناس احتمالا لتركهم العمل.

يرى بورير وستيرز سنة 1973: "أن كثير من العمال يلجؤون إلى الغياب بدلا من ترك العمل، وذلك للأسباب التالية:

(أ) للغياب آثار أقل خطورة على الأفراد.

(ب) يعتبر اتخاذ قرار الغياب عن عمل أسهل من اتخاذ قرار الاستقالة منه.

قرار عدم توفر ذلك، يصبح التغيب بديلا لإنهاء علاقات العمل. (بوفلجة غياث، 2004: 158) واعتبر أن عاملي الغياب والاستقالات أهم محددات المظاهر السلوكية لعدم الرضا. وهناك صورة للانسحاب من العمل: الغياب قد يكون بسبب أو بدونه، وقد يكون السبب معقولا أم غير معقول، هناك صنف آخر من الغياب، وهو أخطر أثرا ويكون في أحد الصور التالية:

■ التأخر عن مواعيد العمل أو الخروج المبكر منه، وذلك نتيجة تواطؤ بعض المسؤولين عن تسجيل الدخول والخروج من العمل، أو استغلال فرصة تأخر وصول بعض المسؤولين أو إنصافهم المبكر، لكي وهي

ممارسات يومية وطبيعية عند غالبية المسؤولين لكي ينصرفوا بدورهم دون لفت الانتباه. وقد وصلت درجة التهاون ببعض العمال إلى تسجيل حضورهم ثم الانصراف إلى شؤونهم الخاصة.

■ وقد يبقى العامل متواجدا في المؤسسة، وخاصة عند تشديد الحراسة ومراقبة الدخول والخروج ، إلا أن تواجده هذا لا يمنع من إضاعة الوقت، حيث لا يقوم إلا بأدنى ما يمكن القيام به من أعمال. بل أن بعض العمال يعملون على كسر آلتهم طلبا للراحة في انتظار إعادة إصلاحها. (بوفلجة غياث، 2004:159 )  
هكذا نجد أن الغياب يتخذ أشكالا متعددة ، وكلها تؤثر سلبا على العملية الإنتاجية وعلى الاقتصاد الوطني.

**4- أشكال الغياب : إنَّ للتغيب أشكالا متعددة وهي :**

(أ) **الغياب الحضوري :** هنا يحضر العامل لكنّه يكبح عمله بحواصل عديدة ويلاحظ. إن تغيب العمال ليس جديدا، بل أنّه معاصر لبدائيات التصنيع وخلاف للقرن السابق، نستطيع أن نتكلم عن تغيب العمال وهم داخل مكان العمل (Pierre Dubois, 1976:p38).

(ب) **الغياب النفسي أو البرودي :** هنا يكون العامل حاضرا جسميا وغائبا فكريا، أي شاردا عن العمل، وقد ينتج عن هذا النوع حادث عمل، عرقلة سير العمل داخل المؤسسة خاصة بالنسبة للإنتاج الذي يتوقف عن طريق العمل المتسلسل.

(ت) **الغياب الغير مقصود :** ينتج هذا الشكل من التغيب عن بعض الأسباب الموضوعية التي يعاني منها العمال وهي: النقل، السكن، المرض والمشاكل الأسرية. ويعتبر مسموح به من طرف الإدارة لأن معدلته منخفض وضئيل (Pierre Dubois, 1976:p38).

(ث) **التغيب والملل :** إن العامل الذي يعمل في نظام العمل المتسلسل خاصة الذي يتطلب جهدا فكريا هو الذي يتعرض أكثر من غيره إلى التغيب والملل، وهنا يجد العامل نفسه بحاجة إلى التغيب ولو لمدة قصيرة من عمله.

(ج) **عدم التكيف في العمل :** أما بالنسبة للعامل الغير المتكيف فنجدّه منعزلا دائما عن جماعة العمل ويضطر إلى التغيب من عمله أحيانا نتيجة عدم تحمله للجو الثقيل والمشحون بعد عودته لعمله يجد نفسه يعود إلى نفس الجوّ بل الواقع أنهم انتحلوا أعذار للتغيب. (Pierre Dubois, 1976:p39).

#### **خلاصة :**

نستخلص مما تقدم حان الوقت للاهتمام الجدي بالمؤسسات سواء الخاصة أو العمومية من حيث تنظيمها وتسييرها والالتفات إلى مشاكلها . وأصبح من الضروري الاهتمام بتسيير الموارد البشرية ودراسة

نفسياتهم وحاجاتهم المختلفة سواء الأساسية والضرورية منها أو المحفزة والتي تؤدي إلى نقص معدل الغيابات والحوادث المهنية والتنقلات من مؤسسة إلى أخرى وكذلك حالة ترك العمل نهائي بدون رجعة.

# الفصل الثالث

## أسباب الغياب

### تمهيد :

إن التحول الذي تعريفه مؤسساتنا الصناعية سواء كان ذلك على مستوى التسيير أو التنظيم، حيث عرف التسيير تطورات مختلفة ودراسات عديدة حيث كان هدف المسيرين ولا يزال إلى يومنا هذا، موجهًا إلى تحقيق نجاح المؤسسة واستمراريتها.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى معرفة الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، والأسباب التي تؤدي إلى الغياب. من البديهي أنه لكل ظاهرة مسببات وعوامل مشجعة على ظهورها، وما هي أسبابه وكيف يمكن التغلب عليه؟

## 1- الدراسات السابقة:

أولاً : قامت الباحثة "سوسن إسماعيل " في دراستها الميدانية حول العلاقة بين مستوى القلق وغياب العمال في المجال الصناعي، دراسة ميدانية تناولت فيها العلاقة بين تغيب العامل عن عمله، وبين مدى توافق شخصية العمال كما يعكسه مستوى القلق.

تفترض الباحثة أنّ فيه علاقة ايجابية بين مستوى القلق العامل وبين عدد غيابه عن العمل أي أن العمال الذين يعانون مستوى عالي من القلق يتغيبون عن العمل أياما أكثر من العمال ذوي القلق المنخفض وهذا مع مستوى باقي المتغيرات.

اختيار عينة البحث من الهيئة العامة لشؤون المطابع ويقدر حجمها ب:544 عاملا انتقلوا بطريقة عشوائية وهي تمثل 25% من أفراد المجتمع.

نتائج الدراسة بعد الحسابات الإحصائية التي قامت بها الباحثة لدرجات القلق وتصنيف أيام الغياب، وبعد تحويل درجات القلق الخام وأيام الغياب وأيام الإجازات المرضية ومجموع أيام الغياب إلى درجات تائية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين مستوى القلق وأيام الغياب في كل ورشة على حدة ثم حساب نسبة الارتباط بين المتغيرين. النتائج التي توصلت إليها الباحثة في دراستها:

إنّ متوسط الارتباط بين درجات مستوى القلق ومجموع أيام الغياب يساوي 0.46 في مستوى احتمال 0.001 وهذه الدرجة الإحصائية ليست ذات دلالة إحصائية. إن متوسط نسبة الارتباط بين درجات مستوى القلق وأيام الغياب نسبة سلبية (محمد بالرابح، 2006:143).

ثانياً: دراسة ميدانية الثانية التي قام بها الباحث "بورتروستيرز" سنة 1973 إلى اعتبار عاملي الغياب والاستقالات، أهم محددات المظاهر السلوكية للرضا، باعتبارهما من العوامل التنظيمية الواسعة، كما يعدان من أهم الأعراض السلوكية السلبية لدى فئة العاملين المشكلين ، كظاهرة اجتماعية تجسم معاناة عالم الشغل، وبخاصة القطاعات الإنتاجية منه، مما دفع بالبعض إلى تعليل ذلك، كسلوك يتخذه العاملون لمواجهة محيطهم، وبالتالي فهو نتاج تفاعل جدلي بين موقفي الذات والبيئة، وليس استجابة آلية ميكانيكية لمثير معين، ويستمر التفاعل بين الداخل والخارج، والنفسي والبيولوجي، ما دامت الوظائف الحيوية للعضوية متحركة، تؤدي عملها. كما تفسر ظاهرة التغيب ، بالسلوك المستخدم من الأنا لمواجهة الإحباط المستمر ويتم تقدير متغير الغياب، بتسجيل البيانات من قسم الإجازات، عن عدد أيام غياب عمال العينة لمدة معينة، ولتكن سنة مثلا ، لمعرفة نسبة الغياب ، وأيام الإجازات المرضية ومعالجة النتائج إحصائيا ، باستخدام معامل ارتباط بيرسون. (محمد بالرابح، 2006:142).

تستخلص الباحثة من خلال هذه الدراسات التي قام بها الباحثون خلال الدراسات الميدانية، أنها تختلف عن الدراسات التي قامت بها في بحثها وهي دراسة الفروق بين الذكور والإناث المعروفين بالغيابات في الرضا المهني والاتصال والإشراف تؤدي إلى انتشار نسبة الغياب.

## 5. أسباب الغياب:

من الصعب تحديد أسباب تغيب العامل بدقة، لكون معيار التغيب من المعايير ذات الطبيعة المتشعبة نظرا لارتباطه بكثير من المتغيرات سواء الشخصية أو الاجتماعية أو الاقتصادية، ومن ناحية أخرى فإن الغياب له علاقة وثيقة بالعمل داخل المؤسسة الصناعية بكل ما يتضمنه هذا المفهوم من ظروف فيزيقية، اجتماعية أو وسائل تكنولوجية مستخدمة.

إنّ تشخيص الأسباب الحقيقية التي تسبب التغيب ليس بالأمر السهل، فقد يكون سبب تغيب العامل مرض مفاجئ ولكن قد يرجع السبب الواقعي إلى استيائه من العمل بسبب عوامل معينة داخل المؤسسة، كالإجهاد والأمراض المهنية والحوادث وانخفاض الأجر، كما قد يرجع السبب الحقيقي في ازدياد معدل الغياب إلى عوامل أخرى توجد خارج المؤسسة، كعدم وجود مواصلات سهلة إلى مكان العمل، عدم وجود بيوت الحضانة بالقرب من البيت للعناية بالأطفال، أو وجود طقس غير مناسب كارتفاع كبير في درجة الحرارة أو انخفاض كبير فيها، غزارة الأمطار.

إنّ الأسباب التي تؤثر على العامل وتتركه يتغيب عن عمله تختلف من عامل إلى آخر ومن مصنع إلى آخر ومن منطقة دون أخرى. (هاشمي منصور، 2003: 43، 46) يمكن تقسيم أسباب الغياب إلى مجموعتين (أسباب نفسية وأسباب تنظيمية وأسباب تسييرية) :

### 1- الأسباب النفسية المؤدية إلى التغيب:

أ. القلق : يتميز بإحساس بالخوف الغامض الشديد، تصاحبه اضطرابات فيزيولوجية ونفسية تجعل الفرد يفقد ثقته بنفسه ويبدو متوترا غير قادر على أداء عمله. مثل الخوف من الإصابة بحادث نتيجة الظروف العمل الصعبة ويرى دالكغنجي بأنه : " ظاهرة بيولوجية ناتجة عن الاستعمال غير الصحيح والخاطئ لسلوك المجتمع، وكلّ التغيرات العائلية" وهي مصدر قلق ويمكن التعرف عليه من خلال :

ألم الشقيقة، الرأس ، نقص الإحساس بالهدوء ، التوتر و قلة الذاكرة.

ب. **التعب** : يعرفه جيمس دريفر بأنه : "انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب بذل الطاقة السابقة. وهذا من وجهة، أما من ناحية الفرد هو الإحساس والمشاعر المعقدة والصعوبة المتزايدة بعد استمرارها، والتعب يكون عقليا أو حسيا أو عصبيا".

ج. **الرضا المهني** : ولعلّ غموض هذا المفهوم أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، ويقصد بالرضا المهني هو: "تقبل العامل لعمله من جميع نواحيه، أي من نوع العمل ومتطلباته وظروفه المعرفية ومكانته الاجتماعية والاقتصادية، وما يتخلله من علاقات إنسانية بين المرؤوسين والرؤساء، والمسيرين فيما بينهم فضلا عن ساعات العمل والأجر ... " (بوفلجة غياث، 1992: 176).

يعرف غريتز GRITZ الرضا عن العمل: من خلال ثلاثة أبعاد من الرضا المهني وهي:

1. **الرضا الذاتي**: ويتعلق بالأحوال النفسية والطبيعية لأداء الفرد، ويتضمن العمل والمكان والهواء الطلق والتمتع بمشاركة الزملاء.

2. **الرضا الداخلي** : ويحصل من السعادة التي يحققها نشاط العمل الجذاب والتحقق من القدرات والإحساس بالإنجاز.

3. **الرضا الخارجي** : ويتمثل في المكافآت عن العمل، مثل المرتبات والعلاوات وغيرها. (محمد بالرابح، 2011: 142).

1- **بعض عوامل الرضا المهني**: تنقسم عوامل الرضا المهني إلى عناصر مادية وغالبا ما تسود محيط العمل وظروفه ، وعناصر نفسية وهي التي تتعلق بداخلية الفرد.

01. **العناصر المادية** : تتكون من عدة أمور أهمها:

(ب) **الأجر**: على الرغم من أن أكثر رجال الأعمال اعتبروه عنصرا أساسيا وهدف أسمي يسعى إليه جميع العمال، ويأتي الأجر المرتفع من جهة نظرهم في مقدمة العوامل التي تهدف إلى تحقيق الرضا المهني، إلا أن اتجاهات هؤلاء الأفراد كشفت عن خطأ هذا الاعتبار والتفكير، فلقد أكدت الدلائل أن عنصر الروح المعنوية للعمال والحفاظ على كرامتهم لا تقل أهمية عن الأجر.

(ج) **مركز الفرد في المجموعة**: إن مركز الفرد في المجموعة التي يعمل معها يعتبر عنصرا هاما من عناصر الرضا المهني، إذ أن الفخر والشعور بالانتماء للمجموعة يعتبر من عوامل رفع الرضا المهني، كما أنه يلاحظ كلما كانت مجموعة الأفراد متكاملة ومتماسكة، كلما زاد رضا أفرادها عن عملهم.

د) **التسيير:** إن التسيير الجيد يعتبر عنصراً من عناصر الرضا المهني، كما أصبح ينظر إلى المسير على أنه محدد هام للرضا المهني، ومتى تأكدت العلاقة بين الرضا المهني وزيادة الإنتاج والتسيير الجيد، والمسير الناجح هو الذي يجعل كل فرد تحت إشرافه محباً لزملائه في العمل راضعاً عمله.

هـ) **التدريب:** يساعد التدريب العامل على زيادة توافقه في عمله ومن ثم على رفع رضاه عنه، إذ أن التوافق الشخصي يعتبر أحد العناصر الهامة في رفع الرضا المهني.

و) **ظروف العمل:** من المعروف أن العمال يزداد إخلاصهم ويتحقق تعاونهم إذا تحققت لهم الفخر في عملهم وفي مؤسستهم، فكلما كانت تلك الظروف ملائمة ومرضية وزيادة اهتمام الإدارة بظروف العمل تعتبر أحد السبل التي تولد مثل هذا الفخر وذلك الإخلاص والتعاون. بالإضافة إلى ما سبق، توجد عوامل تعمل على رفع الرضا المهني لدى العمال ومنها ما يلي:

ز) **الروح المعنوية:** حالة ذهنية، تتصف بها جماعة، تعبر عن تعاون أفرادها وتماسكهم لتحقيق أهداف مشتركة، بينما يتعلق الرضا الوظيفي بارتياح الفرد و علاقته بعمله، ويترتب عنه انجاز أهداف شخصية. (محمد بالرابح، 2006:40).

يجب أن يشعر كلّ عامل بأنّ جهوده توضع دائماً موضع التقدير، وأنّ رئيسه يدرك مدى صعوبة عمله وأهميته.

لا يجوز أن يكون فيما يطلب من العامل القيام به ما ينقص من احترامه لذاته.

وجوب إعطاء فرصة التعبير عن النفس لكلّ عامل في عمله وكذلك فرصة أداء العمل بدرجة من الإتيان تجعله يعتز بإنتاجه.

وجوب تحرر العامل من القلق مما يساعد ذلك على شعوره بقدرة معقولة من الاطمئنان إلى الاحتفاظ بوظيفته

ح) **الاحتراق النفسي:** شاع في أوائل الثمانينات تعبير الاحتراق النفسي وقد ساهم في انتشار هذا التعبير

في الأروقة السيكولوجية الدراسات التي أجراها روبرت فنجا وجيمس سبيرادلي، الاحتراق النفسي حالة نفسية تنشأ من ضغوط العمل الزائدة تتميز بعلامات هي:

- التناقض الدائم في طاقة الفرد.
- تدني قدرة الفرد على مقاومة الأمراض.
- شعور متزايد بالتشاؤم وعدم الرضا عن العمل.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل.
- تناقض الكفاءة الإنتاجية. (محمد شحاتة ربيع، 2010: 274).

## 2- الأسباب التنظيمية المؤدية إلى التغيب:

### أولاً: الاتصال :

عملية ديناميكية تتطلب مهارات شخصية وهياكل تنظيمية لإنجاحها، لا تتوقف آثار الاتصالات عند العلاقات الشخصية بين الأفراد والجماعات أو بين المشرفين والمنفذين ، وإنما يتعدى ذلك ليؤثر على المهمة الإنتاجية وفعالية التنظيم ككل. ويرى محمد علي محمد (2000/1985) أن: "التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، والوقائع، والأفكار، والمشاكل من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل كل المنظمات، وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية".

(1) اتجاهات الاتصال: يمكن حصر الاتصالات حسب الاتجاهات في أربعة أنماط:

اتصالات هابطة ، صاعدة ، أفقية ، نجمية (بوفلجة غياث، 1998: 123)

أ- الاتصالات الهابطة: هي أكثر شيوعاً وانتشاراً وتكون صادرة عن المدراء والمسيرين والمشرفين إلى أفراد المستويات الدنيا.

ب-الاتصالات الصاعدة: وهي التي تصدر عن العمال والمنفذين المتواجدين بأدنى السلم الإداري في اتجاه المسؤولين و الإطارات داخل التنظيم.

ت-الاتصالات الأفقية: وهي التي تحدث بين أفراد في نفس المستوى الإداري مثلما يحدث بين الإطارات أو بين المشرفين أو بين المنفذين كل على حدى ، ويكون ذلك عادة للإشعار والتنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الإدارية والإنتاجية.

(2) شروط الاتصال الفعال: تكون الاتصالات فعالة في حالة تركها لآثار إيجابية عند المستقبل وتقبله لها وتجاوبه معها. يتميز الاتصال الجيد بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- أن تكون بسيطة ومفهومة وواضحة.
  - أن تكون مختصرة ومباشرة.
  - أن يكون نتيجة للمشاركة وليس لسيطرة فرد أو جهة على الآخرين.
  - أن تشمل اتجاهاته كل المصالح والأفراد رغم اختلاف أماكن تواجدهم ورتبتهم في الهيكل التنظيمي.
  - أن تشمل اتجاهاته كل المصالح والأفراد رغم اختلاف أماكن تواجدهم ورتبتهم في الهيكل التنظيمي.
- (بوفلجة غياث، 1998: 134).

(3) عوائق الاتصالات :

أ- **عوائق شخصية:** تتمثل في الأسباب الشخصية المعرّقة للاتصال الحسن، فقد تكون هذه العراقيل في صورة إدراكات اختيارية للفرد، أي أنّ الفرد يعمل على اختيار ما يسمعه ويتذكره بينما معلومات أخرى لا تلفت انتباهه.

ب- **عوائق ما بين الأشخاص:** وتتمثل في الجوّ السائد وسط جماعات العمل ، فالجوّ المكهرب وسوء التفاهم والصراعات التنظيمية تؤثر سلباً على فعالية الاتصال وقد حدد 1984 عوائق الاتصال بين الأشخاص في الجوّ السائد، درجة الثقة ، المصادقية ، التشابه بين المرسل والمستقبل.

ت- **عوائق تنظيمية:** وقد تكون عوائق الاتصال التنظيمية ويمكن حصرها فيما يلي:

اختلاف المكانة قد يؤدي إلى صعوبة في الاتصال نتيجة ما ينجر عن ذلك من آثار نفسية كخوف العامل من رئيسه مثلاً أو الخجل أو عدم فهم أوامره ونواهيته نتيجة اختلاف الدرجة العلمية أو تكون المكانة بين أفراد العمال مما يخلق نوع من عدم التقبل طرف لطرف آخر.

#### 4) نظرة إلتون مايو إلى أهمية وجود علاقات إنسانية في محيط العمل:

لقد لخصت تجارب ودراسات مايو إلى أنّ العلاقات الحسنة بين العمال وتعاونهم وتفاهمهم هي الأسباب الحقيقية لارتفاع وتحسين الإنتاج وكذلك المشاركة الحرّة لجماعات العمل في أعمال وأهداف المؤسسة. لقد أصبح من اهتمام إدارة الموارد البشرية اليوم هو متابعة صراعات العمل والسهرة على إيجاد الحلول المناسبة لمختلف الصراعات ، والاختلافات بين العمال وصعوبات التقنية والمهنية والاجتماعية والسهرة على حلّها وتجنّبها.

5) **تحديات التسيير المعاصر:** يواجه المسير المعاصر مجموعة من التحديات، وأهمها هو الخاص بالتغيير في قيم القوى العاملة، وهي كلّها ناتجة عن التغييرات الكبيرة في عالم السياسة والاقتصاد وحجم المؤسسة.

إنّ تغيير قيمّ القوة العاملة فقد وجد (داي Day) أنّ قيمّ العمال تتميز بالتطلع إلى نوعية الحياة بدّل مجرد النوعية، العدالة بين العمال بدل الفعالية الاقتصادية، والتعددية والتنوّع بدل وحدة التصور، والمركزية بدل التسلسل، والرغبات الشخصية بدل النفعية، على جانب ذلك نجد الوّعي بأهمية الثقافة ومرونة التعامل معها.

6) **العلاقات الإنسانية وحوافز العمل:** تعتبر العلاقات الإنسانية السليمة في المؤسسة وسيولة الاقتصاد وكفاءة القادة في المعاملات الإنسانية ، وإشراك العمال في تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات من العوامل المساعدة على تخفيف ضغوط العمل وتحفيز العمال.(بوفلجة غياث،1998: 135).

### 3- الأسباب التسييرية المؤدية إلى التغيب :

## أولاً: الإشراف :

يرى البعض أن الإشراف عبارة عن عملية تعليمية أو تدريبية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية، حيث يعرف بهذا المعنى على أنه: "عملية تعليمية بواسطتها يساعد قادة الجماعات عن طريق مشرف ليتعلموا ولينموا وليطوروا وليحسنوا من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المنظمة" (يوسف عنصر، 2007:15). إن هذا التعريف يبرز أهمية الإشراف ودوره في الاهتمام بالمرؤوسين وتعليمهم وتحسين أدائهم ، ومهاراتهم بما يحقق أهداف التنظيم، والإشراف بهذا المعنى يتطلب وجود جماعتين في البناء التنظيمي للمؤسسة: جماعة "المشرفين" التي تملك السلطة والإشراف والقيادة ، وجماعة العمال "المرؤوسين" والتي تتصف بتنفيذ الأوامر والقرارات.

في هذا الإطار يقول أحد الباحثين: "أن المشرفين يمثلون حلقة وصل هامة بين الإدارة من جهة والعمال من جهة ثانية. على الرغم من أن المسؤولية الرئيسية للمشرفين هي إدارة المرؤوسين بشكل فعال، فإن علاقاتهم مع مديريهم بالغة الأهمية". (يوسف عنصر، 2007:16)

إن البناء التنظيمي لأي مصنع يتضمن عدة مستويات إشرافية ، وفقا للهيكل التنظيمي وتسلسل السلطة، ويمكن أنه كلما وجدت "علاقة بين مشرف أو رئيس بمرؤوس" فإن هذه العلاقة تتضمن إشرافاً.

حيث يعرفه باحث آخر بقوله: « الإشراف عبارة عن علاقة بين مشرف وقادة فنيين، يقوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهم لذاته وللناس وللموقف الاجتماعي ولوظيفة المنظمة بمساعدة القادة ليؤدوا وظائفهم وليعاونوا على تحقيق أهداف المنظمة» (يوسف عنصر، 2007:17) هذا التعريف يبرز أهمية المهارات الفنية والإنسانية والفكرية التي ينبغي على المشرفين أن يتمكنوا من فهم مرؤوسيهم وفهم محيطهم، الأمر الذي يسمح لهم بتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المسطرة، فالمشرف هو شخص يشرف على مجموعة من الأفراد ويوجه عملهم و ينسق جهودهم من اجل بلوغ الهدف، ويتطلب هذا طبعاً توافر المهارات المختلفة والدرايات بالعمليات الفنية الخاصة بالعمل وطبيعة وأهداف التنظيم.

يرى الباحث آخر أن الإشراف هو: "فن وعملية إقامة علاقات مهنية سليمة بين مهنيين أكثر خبرة وشخص أقل خبرة بقصد مساعدته على أداء عمله بكفاءة أفضل" (يوسف عنصر، 2007:17).

### 1) أنماط الإشراف أو القيادة:

إن الإشراف باعتباره عملية توجيه وتنسيق ومراقبة جهود المرؤوسين والتأثير فيهم من اجل تحقيق الأهداف المرغوبة. هناك أنماط وأساليب متعددة للقيادة، من أهمها ما يلي:

أ- **الإشراف التسلسلي**: ويطلق عليه أيضا النمط الأوتوقراطي (Autocratic) وهو النمط التقليدي في القيادة. حيث تكون كل العمليات الإدارية محددة ومقيدة. فيتدخل القائد في كل الأمور. وهو نمط له مساوئ متعددة من أهمها أنها لا تعطي للمنفذين ولا تستفيد من خيراتهم، مما يؤدي إلى عرقلة تنفيذ الأوامر وظهور الصراعات بين الإدارة والعمال.

ب- **الإشراف الديمقراطي**: يسمح باشتراك العمال في اتخاذ القرارات وإبداء آرائهم في مختلف قضايا التنظيم. إذ لم يبق القائد هو الأمر والناهي الذي يقوم بكل شيء بمفرده. والذي يعرف كل صغيرة وكبيرة في محيطه، بينما الآخرون ينفذون توجيهاته وتعليماته ويعملون بملاحظاته. فأصبح القائد جزءا من جماعة العمل، عبارة عن منسق عليه كسب ثقة غيره والحصول على تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المشتركة. إذ لم تبق القرارات فردية تسلطية وإنما أصبحت جماعية تعكس آراء المجموعة واقتاعاتها" (يوسف عنصر، 2007:35).

ت- **الإشراف الأبوي**: ظهر هذا النمط بعد ظهور النقابات وتزايد قوتها وبمقتضى هذا النمط القيادي يقوم القائد بالناية بالعمال والمساهمة في حل مشاكلهم المهنية، وحتى الاقتصادية والاجتماعية.

ث- **إشراف منح الحرية**: يسمى أيضا بالنمط الفوضوي أو « اتركه يعمل » (laissez faire) وهي طريقة تعطي الحرية الكاملة للعمال والمنفذين للتصرف والقيام بمختلف المبادرات التي يرونها في خدمة أهداف التنظيم. (بوفلجة غياث، د.ت: 115، 116). لقد ميز الباحث ثلاثة مفاهيم رئيسية تشكل الركائز الأساسية لبناء أي دور إداري بما فيه الدور الإشرافي وهي: السلطة، المسؤولية والمساءلة. وسنوضح ذلك فيما يلي:

1- **السلطة**: هي الحق في اتخاذ القرارات وكل الوظائف فيها بعض السلطة، إذ أنّ الأشخاص يقومون باتخاذ قرارات بخصوص شيء ما.

2- **المسؤولية**: وهي واجبات اتخاذ القرارات.

ج. **المساءلة**: وهي أن يكون الفرد مسؤولاً أمام رؤسائه عند ممارسته لسلطته ومسؤوليته وهي عملية ترتبط بالمفهومين معا. لقد عرفت وظيفة الإشراف بأنها: "وضع التنظيم موضع العمل، وينظر إلى وظيفة الإشراف على أنها تتمثل في: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة" (يوسف عنصر، 2007:39).

2- **أثار التغيب**:

لاشك إنّ وضع الكفاية الإنتاجية تعتمد على استخدام ارشد الطرق للاستفادة من جميع عناصر الإنتاج، وغن العامل الإنساني كعامل منظم يعتبر من أهم العناصر، فإذا ما تم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية على جميع المستويات المؤسسة تم تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأرخص تكلفة وبأقل جهد وفي

أقصر وقت، فإذا لم يتم الاستخدام انخفضت الإنتاجية وزادت تكلفة الإنتاج.(علي محمد إسلام الفار، 1978:253).

إنّ تغيب العامل عن عمله يعني أن الإدارة لم توفّق في استخدام القوى العاملة بطريقة فعالة، ويتسبب عن هذا آثار سلبية لا على العامل فحسب بل أيضا على المؤسسة. فإذا كان العمل يتم طبقا لنظام الفريق فإن غياب أحد العمال قد يؤدي إلى إثارة أفراد الفريق وإلى هبوط روحهم المعنوية.

كذلك يعتبر التغيب مشكلة خطيرة بالنسبة للإدارة، قد تجد نفسها مضطرة عند إعداد خطتها الخاصة بالقوى العاملة الاحتفاظ بعدد من العمال الاحتياطيين في حالة استعداد دائم ليحلّوا محلّ العمال الغائبين

(الفار علي محمد إسلام، 1978: 253) وعليه نستخلص أنّ التغيب هو طريقة للانسحاب من مواقع العمل غير المرغوب فيه نتيجة لعدة عوامل، نتساءل ما هي الإجراءات التي تمكننا للحدّ من هذه الظاهرة؟

**3- كيفية التعامل مع الغياب بالمؤسسة:** إنّ لكلّ مشكلة حل وكيفية التعامل معها سندرج بعض النقاط الأساسية:

1. إعداد سياسة موجزة وواضحة للتعامل مع الغياب حتى ينخفض معدله بالمؤسسة.
  2. يكون الموظفين على علم بالنتائج المترتبة على الغياب بأسلوب لائق حتى يشعرون بجديّة الموضوع الذي لا يمكن تقبله إلّا في حال وجود عذر مقبول.
  3. تتبع الغياب بشكل منتظم وعن قرب، كما عليك معاملة الموظفين وطاقتهم الإدارية بنفس الأسلوب فيما يخص موضوع الغياب.
  4. ليكن في حسابان المسؤول حاجة الموظفين في بعض الأوقات للتغيب بشكل غير مأذون، لذا عليه التقصي بعمق وراء أسباب غيابهم للحدّ من هذه الظاهرة.
- يجب التعرف على أسبابها الحقيقية والقضاء عليها، فاعتماد على الطرق القمعية والبوليسية في مواجهة هذه الظاهرة قد لا يجدي نفعاً، ذلك انه لا يساهم في القضاء على الأسباب الحقيقية للغياب. قد يرغب العامل على البقاء في مكان عمله، إلا أن عدم حل المشكلة لا يساعد على خدمة العملية الإنتاجية بقدر ما يساعد على زيادة الضياع وقد يؤدي به الأمر إلى كسر أو عرقلة أداة الإنتاج لتجنب مواقف العمل.(بوفلجة غياث، 2004: 162) لقد أثبتت الدراسات أن تحسين الظروف الفيزيائية للعمل، من إضاءة وتهوية وحرارة وإعادة تصميم مناصب العمل لحذف الأعمال الروتينية والمملة كفيل برفع درجة الرضا المهني .
5. تساهم عملية تصميم مواقع العمل وفق الشروط الملائمة لإنسانية العامل إلى التخفيف من مستوى التغيب.

6. وقد عمدت بعض الشركات لصناعة السيارات إلى إعادة تصميم خطوط تركيب السيارات وكننتيجة لذلك انخفضت مستويات التغيب وترك العمل بدرجة كبيرة.

7. تنظيم العمل وتحسين العلاقة بين العمال والرؤساء، عن طريق نظام جيد للاتصالات وفهم مشاكل العمال على حلها، واستغلال الحوافز لزيادة اهتمام العمال بمؤسساتهم كفيل بالمساعدة على التقليل من التغيب. وقد توصلت بعض الدراسات إلى أن تخفيض أيام العمل من 6 إلى 5 أيام في الأسبوع، وإتباع نظام مرن لساعات العمل، وخاصة العاملات، ساعدهن على الوفاء بالتزاماتهن الأسرية والاجتماعية بصورة أحسن، دون اللجوء إلى التغيب كما أن مرونة ساعات العمل تؤدي إلى تقليل مستوى الغياب (بوفلجة غياث، 2004: 162)

#### 4- مقاييس الغياب:

يعتمد على تحليل الظواهر المعبرة عن مشاعر العامل ورضائه عن العمل ومنها التغيب ودوران العمل والتمارض، والتي يتم قياسها وفقا للمعادلة التالية:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب} \times 100}{\text{متوسط الأفراد العاملين} \times \text{عدد أيام العمل}}$$
$$\text{معدل ترك الخدمة} = \frac{\text{مجموع حالات ترك الخدمة مدة معينة} \times 100}{\text{مجموع العاملين في منتصف الفترة}} \quad (\text{محمد بالرابح، 2006: 154})$$

يمكن استخدام عدة طرق لقياس الغياب، إلا أن أكثر انتشارا طريقتان أحدهما تقيس تعدد الغيابات و الأخرى شدة الغياب أي عدد الغياب، أو عدد ساعات العمل المفقودة في كل مرة يحصل فيها غياب، وتقيس مقاييس (طرق) التعدد عدد مرات غياب العاملين في فترة معينة كنسبة مئوية لكل مائة عامل وإما مقاييس لتبيان كل التكاليف التي تنتج عن الغياب، أو لتلبية احتياجات الإدارة وتزودها بالمعلومات التي تفيدها في حل مشكلة الغياب، ولذلك يوجد مقياس ثالث يستخدم في تحديد عدد الأيام التي تفقد بسبب الغياب بالنسبة لكل فرد.

كما يستخدم نوع رابع من المقاييس لقياس نسبة الوقت الضائع بسبب الغياب إلى الوقت المخطط (مصطفى نجيب شاويش، 2000: 117). كما تستخدم أنواع أخرى من المقاييس لمواجهة احتياجات معينة كتحديد معدل الغياب الناشئ عن الأمراض المهنية وغيرها.

#### 1. معدل تعدد الغياب:

يهدف هذا المعدل إلى قياس متوسط عدد مرات غياب الأفراد من مجموعة معينة أو في قسم من الأقسام أو في المؤسسة كلها في فترة معينة. ويمكن استخراج هذا المعدل حسب المعادلة الآتية:

**معدل تعدد الغياب = فترة زمنية معينة / متوسط عدد العاملين في الإدارة × 100.**

يؤخذ على هذا المعدل إغفاله طول فترة الغياب في كل مرة ولذا تقوم بعض المؤسسات بتعديل المعادلة السابقة كالآتي: عدد العاملين الذين يتغيبون مرة أو أكثر.

**معدل تعدد الغياب = متوسط مرات الغياب للعاملين / متوسط عدد العاملين في الإدارة × 100.** إلا أن احتساب متوسط عدد مرات لغياب الفرد يحتاج إلى جهود إضافية وإن كل يقدم معلومات مفيدة للمسؤولين.

**2. معدل شدة الغياب :** يقيس هذا المعدل مدى الضرر الناشئ عن الغياب، إذ لا يكفي أن يعرف عدد الغياب، وإنما يجب أن يؤخذ في الاعتبار طول فترة الغياب في كل مرة، وليس المقصود هنا شدة الغياب في النشأة ككل، ولكن شدة كل غياب ويستخرج هذا المعدل طبقاً للمعادلة الآتية:

**معدل شدة الغياب = فترة معينة / عدد مرات الغياب في هذه الفترة × 100.** (مصطفى نجيب شاويش، 2000: 118)

**3. معدل ساعات العمل :** يعتبر هذا المعدل أكثر المعدلات انتشاراً لقياس الغياب، ولذلك يطلق عليه في كثير من الأحوال معدل الغياب، وكأنه لا يوجد معدل غيره لقياس الغياب، ويبين هذا المعدل نسبة ساعات العمل المفقودة المخطط للعمل فيها ونظراً لأن ساعات العمل المفقودة الناتجة عن بعض العاملين عن العمل يجب ألا تحتسب ضمن ساعات العمل الإضافية، وتوجد طرق عدة لاستخراج معدل ساعات العمل المفقودة، منها المعادلة الشائعة التالية:

**معدل ساعات العمل المفقودة = ساعات العمل المفقودة - الفقدان نتيجة الإيقاف عن العمل / مجموع ساعات العمل العادية + مجموع ساعات العمل الإضافية 100.** (مصطفى، نجيب شاويش. 2000: 119).

### **خلاصة :**

لقد أثبتت الدراسات السابقة أن الظروف الصناعية للعمل من الضجيج وإعادة تصميم أماكن العمل، وبالظروف تتصل بالعمل نفسه، وشروطه، وإلى ظروف إنسانية، تتصل بالعامل، وهما مرتبطان معاً، فإنها تشمل رضا المهني، والاتصال، والإشراف بين العامل والمشرف، يقتضي الأمر إلى معرفة هذه الظروف، إن عملية الإنتاج في المؤسسة، تمر تبعاً للضرورات التكنولوجية المطلوبة، والتي تتطلب من العامل مؤهلات فنية متقدمة، وبذل جهد.



# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية

أولاً : الدراسة الاستطلاعية:

بعد عرض الجزء الأول والذي تمثل في الجانب النظري المتمثل في أدبيات البحث المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما ورد في الفصول السابقة. سننتقل إلى الجزء الثاني وهو الجانب التطبيقي ، حيث سنتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي تمت عبر مرحلتين هما:

الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية.

- 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية : قامت الباحثة بدراسة استطلاعية قبل الشروع في دراستها الأساسية وذلك لتحقيق أهداف عديدة من أهمها ما يلي:
  - جمع المعلومات الأولية حول موضوع الدراسة (تطبيق الاستبيان، المقابلة، الملاحظة الميدانية).
  - معرفة مدى قابلية الموضوع للدراسة، ومدى تجاوب أفراد العينة معه.
  - بناء الأدوات التي تمكننا من الإجابة عن تساؤلات البحث.
  - التأكد من ثبات وصدق وسيلة القياس المستعملة في هذه الدراسة.هذه الدراسة التي استهدفت معرفة الفروق بين الذكور والإناث المعرفين بالتغيب في أسباب غياب عامل مركب تمييع الغاز الطبيعي.

2- المجال الجغرافي للدراسة (مركب تمييع الغاز الطبيعي رقم 2) :

إنّ الميدان الذي اخترته الباحثة للدراسة هو مركب تمييع الغاز الطبيعي رقم 2 ببطيوه. إن المؤسسة الوطنية "سونا طراك" التي مقرها بالجزائر العاصمة لم تكن تمتلك وسائل ومعدات كافية لمعالجة الغاز الطبيعي المستخرج من آبار حاسي مسعود ولهذا في سنة 1976 قررت الدولة إنشاء مركب بارزيو هذه الوحدة سميت فيما بعد GL2/Z والغرض من هذه الوحدة هو تمييع الغاز الطبيعي، وهي تقع على بعد 450 كلم من العاصمة. تتربع الوحدة على مساحة 70 هكتار وتبعد بـ40 كلم شرق وهران حيث تعتبر آخر وحدة أنشئت لحساب "سوناطراك" في مجال تمييع الغاز الطبيعي، وتم إنشائها سنة 1977 حيث أسندت عملية التشييد إلى الشركة الأمريكية « PullmanKellogg » وتتمثل مراحل إنشائها فيما يلي:

9 فبراير 1976: إبرام العقد وتوقيعه.

1 أبريل 1976: بداية الأشغال بالوحدة.

29 يناير 1981: أول إنتاج بالوحدة.

#### أ- الهيكل التنظيمي للمركب (تمييع الغاز الطبيعي رقم): أنظر ملحق رقم: 82

1. المديرية العامة : وظيفتها، التسيير، المراقبة، السهر الحسن للمركب.
2. التنظيم : هذه الخلية اليد المنفذ للإدارة بحيث تساعد في تسيير المركب وتشمل قسم المحافظة.
3. الإعلام الآلي : دوره يشمل في تسهيل العمل بالمركب وهذا من خلال إدخال أحدث التقنيات التكنولوجية الجديدة.
4. قسم الأمن : تقوم بالسهر على حماية المركب من خلال مراقبة حركة العمال الزائرين وتتضمن قسمين:
  - مصلحة التجهيز
  - مصلحة التدخل.
5. قسم التقنية : دورها ينحصر في دراسة ومتابعة ومراقبة المشاكل المتعلقة بالاستغلال تقنيا قبل أعمال الصيانة، وتقوم بتحويل شهري كيميائي وفيزيائي Gazoline وتضم:
  - مصلحة الدراسة
  - مصلحة التفثيش
  - مصلحة مخبريه.
6. قسم المالية : تعتبر المسير المالي للمؤسسة ويتكون:
  - من مصلحة الإعلام الآلي، الخزينة، فرع البنك، الصندوق، الشؤون القانونية، والمحاسبة العامة.

7. دائرة الإنتاج:وظيفتها تمبيع الغاز وتحويله والتنسيق بين الطلب والإنتاج وتظم مصلحتين:

1- مصلحة التخطيط والبرمجة

2- مصلحة الصنع والانجاز .

8. دائرة الصيانة : تسهر على محافظة وصيانة وسائل الإنتاج لتفادي أي عطل وذلك لاستمرارية السير

الحسن تضم:مصلحة الميكانيكا،مصلحة الأساليب والتخطيط ومصلحة الوسائل.

9. دائرة التمويين : وظيفتها التمويين المادي بحيث يقوم بشراء قطع الغيار الخاصة بالمركب والمواد

الكيمياوية اللازمة لإنتاج، وذلك من أجل استغلال الأمن وتضم:

ب-مصلحة الشراء .

ت-مصلحة تسيير المخزونات .

10.قسم الوسائل العامة : تسهر هذه الدائرة على توفير الغذاء، والأدوية كما تعمل على شراء وتسيير

الموارد ومستلزمات المؤسسة من مكاتب وغيرها وتضم:مصلحة النقل ومصلحة داخلية.

11. مصلحة علاقات العمل : تبحث في لجان المنتظمة وتحليل التماسات الشخصية.

12. قسم الموارد البشرية:تهتم بتطوير العمال وتطوير أدائهم.

13. قسم الجودة والأمن والصحة والمحيط : يهتم بمعايير ايزو ،وسياسة QHSE.

ب-مهام المؤسسة : من بين مهامها ما يلي:

- البحث والتنقيب عن الآبار البترولية.

- تكرير المنتجات البترولية.

- نقل المحروقات التجارية للمنتوجات البترولية.

ت-الأهداف الإستراتيجية للمركب: تكمن أهدافها فيما يلي:

- التنوع في الأنشطة.

- تقوية طاقاتها التكنولوجية والبشرية.

- التنمية الدولية والشراكة.

ث-المرحلة الاستطلاعية : في هذه المرحلة قمت بمايلي:

(أ) زيارة كل أقسام المؤسسة للاطلاع على جو العمل.

(ب) التطلع على وثائق خاصة بغيايات العمال.

(ج) إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين حول موضوع الدراسة(رئيس مصلحة إدارة المستخدمين،رئيس

مصلحة تسيير المسار المهني،مسؤول في النقابة،رئيسة مصلحة علاقات العمل).

د) إجراء مقابلات مع بعض العمال حول موضوع الدراسة في مختلف مصالح المؤسسة.

#### د - مرحلة معالجة المعطيات:

قمت بمعالجة المعطيات الميدانية إحصائياً عن طريق SPSSversion 20 بغرض استخراج ما يلي:

الصدق الظاهري للاستبيان وقياس ثبات الأداة (معامل سبيرمان براون).

#### 3- الفترة الزمنية والمكانية للدراسة الاستطلاعية:

حدّدت الفترة الزمنية للدراسة الميدانية في ( مركب تميمع الغاز الطبيعي رقم 2) أسبوعين ابتداء من

13/5/02 إلى غاية 13/5/16 وهي موزعة بين الفترة الصباحية والمسائية.

#### 4- عينة الدراسة الاستطلاعية:

إنّ ميدان الدراسة الذي أخذت منه العينة هي مؤسسة (تمميع الغاز الطبيعي GL2/Z) يوجد بها 992

عاملاً. لم تشمل الدراسة جميع عمال المؤسسة بل تم اختيار عينة تتكون من 20 عاملاً. موزعة على مختلف

أقسام المؤسسة: (مصلحة الموارد البشرية، مصلحة المالية، مصلحة الصيانة، مصلحة الأمن والوسائل

العامّة، مصلحة علاقات العمل، إدارة المستخدمين، مصلحة الإنتاج، مصلحة الأعمال الجديدة، مصلحة

التقنية، مصلحة التنظيم).

#### 5- أدوات الدراسة الاستطلاعية :

##### أ) الملاحظة :

فضلت الباحثة أن تكون الملاحظة الحرة استكمالاً للفائدة وتوضيحاً للظاهرة التي هي قيد الدراسة. وتعتبر

الملاحظة أسهل وسيلة يستعملها الأخصائي في علم النفس في بحوثه وذلك راجع لسهولة استخدامها في

البحوث، بملاحظة السلوكيات التي يصدرها العمال وردود أفعالهم ومحيط العمل بصفة عامة. وتحقيقاً للنتائج

التي كانت الباحثة تترقبها، قامت بزيارات ميدانية طويلة فترة التربص حتى تلاحظ جوّ العمل ملاحظة

موضوعية ومقصودة فشاهدت عن كثب الظروف الحقيقية للعمل سواء كانت الظروف تنظيمية أو تسييرية

أو نفسية متعلقة بالعامل.

كانت استفادات الباحثة من بعض الملاحظات التي مكنتها من انتقاء بعض المواقف التي جمعتها مع فئة

من العمال المعنيين بالأمر، وذلك في نوع من العلاقات مع بعضهم البعض، وبالتالي كانت تركز ملاحظاتها

على عدة نقاط جوهرية في دراسة الظاهرة التي بصدها ما يلي: استجابات العامل الذي عاد إلى العمل بعدما

تغيب عن العمل حسب النظام المعمول به، ولما يتغيب العامل عن عمله يتصل بمشرفه عن المصلحة ليقدّم

مبررات غيابه عن العمل، فكنت أستغل فرصة وجود هذا العامل في قسم إدارة المستخدمين (ADM) وقسم

الأمن والوقاية (HSE) و قسم الوسائل العامة (M.G).فكنت حاضرة من بين المواقف التي جمعت هؤلاء المسؤولين والعمال المتغيبين.مهما كان نوع غيابه كنت أركز انتباهي على ما يلي: طريقة تصرف المسؤولين مع عمالهم الذين يتغيبوا.

هل هي موضوعية؟أي خاضعة للقوانين الداخلية للمؤسسة التي تتعلق بغيابات العمال.

هل هي موحدة؟ يعني يتصرف بنفس الطريقة مع جميع الموظفين.

استجابات العامل المتغيب بدون إشعار مسبقا ولا يحمل معه أي مبرر موضوعي مدعم(بشهادة طبية، تبرير(خاص شخصي).نوع ودرجة العقوبات التي يجازي بها العامل المتغيب.الحالة السيكولوجية التي يكون عليها المتغيب.كنت أذهب إلى ميدان العمل من جهة لأحتك بالعمال المنفذين والإطارات من جهة أخرى لأعيش معهم في جو مليء بالضجيج،أسألهم عن كيفية تسيير عملهم في المركب كقسم الإنتاج ومعرفة وظائف الأقسام مثلا إدارة الموارد البشرية تطبيقيا كالتكوين والتوظيف وتقييم الأداء ورقابة المراقبة،حتى أكون علاقات طيبة معهم بغية تكوين الثقة بيننا حتى لا يعتبر العمال وجودي عنصرا غريبا عنهم.والجوانب التي ركزت عليها انتباهي هي :الحالة النفسية التي يكون عليها العمال أمام العمل.وهنا تلاحظ حركاته الظاهرة التي يقوم بها أثناء أداء عمله ، وملامح وجهه.....الاتصال و العلاقات بين العمال مع بعضهم ومع الموظفين الآخرين و الرؤساء المشرفين عليهم.ملاحظة الموقف الذي يجمع العامل مع مشرفه المباشر عندما يتدخل هذا الأخير في إعطاء الأوامر والقرارات لتنفيذها.فالملاحظات التي كنت أقوم بها لم تكن مقصورة على جو العمل فحسب بل اغتنمت الفرصة وجود عمال والمشرفين في المطعم عند تناولنا وجبة الغذاء بالإضافة كنت أنتقل مع بعض الموظفين على نفس الحافلة من مكان العمل إلى المدينة حتى ألاحظ العلاقات الغير رسمية للعمال واتصالاتهم مع بعضهم البعض بدون تخوف مما يكون عليه في جو العمل.

طريقة تدوين هذه الملاحظات استعملت كراسة خاصة أدون فيها كل ما اكتشفته من مؤشرات ذات

الصلة بموضوع الدراسة أسباب الغياب (الرضا المهني، الإشراف، الاتصال).

## ب)المقابلة :

استعانت الباحثة بالمقابلة والتي تعتبر من الأدوات الهامة التي يستخدمها الباحثون في العلوم الاجتماعية وتعد من وسائل جمع المعطيات، وهي حوار بين شخصين.واستعملت المقابلة المقيدة ، من اجل إعداد استمارة البحث.ولقد قامت بتنظيم مواعيد المقابلة،استغرقت المدة الزمنية حوالي 15د بالنسبة للعمال،أما المقابلات التي أجرتها مع رؤساء المصالح (تسيير المسار المهني للعمال (DRH) و(مصلحة إدارة

المستخدمين (ADM) تتراوح ما بين 15-20 وقد تمحور دليل المقابلة حول " أسباب المؤدية إلى الغياب" وتمثلت في سبعة أسئلة وهي موضحة في الملحق رقم ( 68 ) :يبين دليل المقابلة (ت)الاستبيان ومراحل تحضيره:

تم تحضير الاستبيان انطلاقاً من الدراسة الاستطلاعية استهدفت استجواب عينة من العمال. وزيادة على الاطلاع على التراث النظري. حيث تناولت فيه ثلاثة أبعاد هي: بعد الرضا المهني، وبعد الاتصال، وبعد الإشراف.

وفي الدراسة الاستطلاعية أجريت مقابلات مع 20 عاملاً تم انتقائهم بطريقة مقصودة من قائمة العمال الذين يتغيروا ، من مصالح مختلفة(مصلحة الموارد البشرية،مصلحة المالية،مصلحة الصيانة مصلحة الأمن والوسائل العامة، مصلحة علاقات العمل، إدارة المستخدمين، مصلحة الإنتاج، مصلحة الأعمال الجديدة،مصلحة التقنية، مصلحة التنظيم،النقابة).خلال فترة الدراسة المحددة،وقبل إجراء المقابلة مع أي عامل كنت أقوم بتمهيد ، بهدف تكوين علاقة طيبة معه للحصول على ثقته ، وذلك بالحديث معه في موضوعات عامة مع الحصول على البيانات الأولية منه ، وأتدخل من حين لآخر لتوجيه إجابات حسب الأهداف. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

جدول رقم ( 01): يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

النسب المئوية%	التكرارات		
60%	12	نكر	الجنس
40%	08	أنثى	
100%	20	المجموع :	
35%	7	5سنوات أو أقل	الأقدمية
20%	4	10-6	
20%	4	15-11	
10%	2	20-16	
5%	1	25-21	
10%	2	30-26	

%0	0	أكثر من 30	
%100	20	المجموع:	
%70	14	إطار	الفئة السوسيو مهنية
%15	03	متحكم	
%15	03	منفذ	
%100	20	المجموع:	

يشير الجدول رقم ( 01 ) أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث بحيث تقدر نسبتهم بـ: 60% مقارنة بالإناث فنسبتهم تقدر بـ: 40%. كما نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية لعينة الدراسة تتراوح ما بين 31-40 سنة تقدر بـ 65% نلاحظ من خلال الجدول أن فئة الأفراد المتزوجين هي الأكثر انتشارا بنسبة 60% ثم تليها فئة العزاب بنسبة تقدر بـ: 35%، ونسبة فئة الأفراد الأرامل تقدر بـ 5%. ونلاحظ من خلال الجدول أن ونلاحظ من خلال الجدول أن فئة الأفراد الذين تتراوح أقدمتهم ما بين 5 سنوات أو أقل يمثلون نسبة 35%، ثم تليه فئة الأفراد الذين تتراوح أقدمتهم بين 6-10 و 11-15 بنسبة تقدر بـ: 20%. نلاحظ من خلال الجدول أن فئة السوسيو مهنية للأفراد كانت إطارات قدرت نسبتهم بـ 70% ثم الفئة التي تليها المتحكمين والمنفذين قدرت نسبتهم بـ: 15%. ونلاحظ من خلال الجدول أن نوع العمل الذي يقوم به أغلبية العمال هو العمل النهاري كانت نسبته تقدر بـ: 90%.

## 6- الخصائص السيكومترية:

### 1- صدق الاستبيان:

يعد الصدق من بين الشروط الضرورية التي ينبغي أن تتوفر في أداة البحث، وتكون الأداة صادقة إذا قاست فعلا ما وضعت لقياسه (عبد الجليل الزوبعي، 1981: 30).

#### أ- تقديم الاستبيان للمحكمين (الصدق الظاهري):

للتأكد من صدق أداة الدراسة استخدمت الباحثة أسلوب الصدق المنطقي، لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة محكمين ذوي التخصص العدد 5 أساتذة (أساتذة التعليم العالي: بزايد نجات، أساتذة يوب، والأستاذ ماحي إبراهيم، الأستاذ عدة بن عتو، أساتذة شعبان ف. الزهراء) كلهم أساتذة محاضرين ينتمون لجامعة وهران (IGMO) السانيا وهران كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية. فالغرض من ذلك قياس الصدق الظاهري ومن خلال مدى موثمة الفقرة من حيث الصياغة و القياس.

بناء على اقتراحاتهم حيث أسفرت النتائج في الجدول التالي رقم ( 02):أنظر ملحق رقم71/69

رقم الفقرة	تقيس	اقتراح تعديل
(1	x	
(2		x
(3		x
(4	x	
(5	x	
(6	x	
(7	x	
(8	x	
(9	x	
(10	x	
(11	x	
(12	x	
(13	x	
(14	x	
(15	x	
(16	x	
(17	x	
(18	x	
(19	x	
(20	x	
(21	x	
(22	x	

	×	(23)
	×	(24)
	×	(25)
	×	(26)
	×	(27)
	×	(28)
	×	(29)
	×	(30)

يشير الجدول رقم (02) أن هناك بعض الفقرات يرى المحكمين بإعادة صياغتها ولقد مست العملية الفقرات التالية: (الفقرة رقم: 02، والفقرة رقم: 03).

- و كما هو يوضح في الجدول رقم (03) : يبين الصياغة الأولى (قبل التعديل) والصياغة الثانية (بعد التعديل) لفقرات الاستبيان. انظر الملحق رقم: (77/73)

الفقرة	الصياغة الأولى	الصياغة الثانية المعدلة
2	- أغير منصب العمل في حالة عدم التفاهم مع زملاء العمل	- أترك العمل في حالة عدم التفاهم مع زملاء العمل
3	لديك روح الجماعة في العمل.	أعمل ضمن فريق متعاون.
8	إن الاتصال مفهوم وواضح.	أجد أن الاتصال مهم في المؤسسة
1	أشعر بالأمان والطمأنينة في عملي.	أشعر بارتياح نفسي في عملي.

قد تم استبعاد بعض الفقرات من أصل 5 عبارات اتفق المحكمون على أنها لا تقيس الأبعاد، ويتم

حذفها وهي:

1- الإدارة موفرة على الخدمات الاجتماعية والصحية.

2- تعاني من ضغط نفسي ومهني في عملك.

3- ترفض أحيانا تنفيذ القرارات التنظيمية.

4- يعاملك المدير باحترام.

5- طبيعة الظروف الفيزيكية المحيطة بعملك سيئة.

بحيث أصبح الاستبيان يحتوي على 30 سؤالاً في شكله الأخير. تم تعديل صياغة بعض العبارات بناءاً على ملاحظات الأساتذة المحكمين.

وبناءً على صدق المحكمين أربعة أساتذة (دكاترة) تم من خلالهم تغيير الإشكالية والتساؤلات الفرعية وحتى الفرضيات الإجرائية التي لم تكن تقيس العلاقة الإبتاطية لأنها ذات متغير واحد وهي كالتالي: "هل هناك علاقة ارتباطيه بين أسباب التغيب وتغيب العامل بدون عذر"؟ اعتبروا إنها دراسة استكشافية فقط وتحتوي على متغير واحد.

ب- قياس الثبات:

عرف الثبات على أنه الاتساق في النتائج، بمعنى أن الأداة تعطي نفس النتائج إذا قاست الشيء عدة مرات (محمد رريب الله، 147:2007). ولقياس الثبات قامت الباحثة خلال أسبوعين بتوزيع الاستبيان على عينة من العمال بمؤسسة تبيع الغاز الطبيعي على مختلف أقسامها (مصلحة الموارد البشرية، مصلحة المالية، مصلحة الصيانة، مصلحة الأمن، والوسائل العامة، مصلحة علاقات العمل، إدارة المستخدمين، مصلحة الإنتاج، مصلحة الأعمال الجديدة، مصلحة التقنية، مصلحة التنظيم) وبلغ عددها 20 عاملاً (12 ذكراً، 08 إناث).

7- الاتساق الداخلي:

- جدول رقم (04): يبين الاتساق الداخلي لبعء الرضا المهني.

الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعء
1.	أشعر بارتياح نفسي في عملي	0.60**
2.	أشعر بعدالة توزيع المهام على الموظفين.	0.71**
3.	أشعر بممل من جراء الروتين اليومي للعمل.	0.16
4.	أشعر بالتوتر والقلق بمجرد دخولي المؤسسة	0.35

0.22	أحصل على تقدير واعتراف بما أقوم به من عمل	5.
0.51*	أشعر أنني حصلت على ما أستحقه من ترقية وحوافز.	6.
0.73**	أشعر بأني حققت طموحي المهني في العمل.	7.
0.57**	أجري يتناسب مع ما أقوم به من أعمال.	8.
0.14	هناك تمييز بين الموظفين في المكافآت والحوافز التشجيعية.	9.
0.44*	أشعر برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين.	10.

يشير الجدول رقم (04): بأن الفقرات التالية: (1، 2، 7، 8) كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 أما الفقرتين التاليتين: (10، 6) التي كانتا دالتين عند مستوى الدلالة 0.05 أما الفقرات التالية: (3، 4، 5، 9) لم تكن دالة إحصائياً وعليه تم حذفها وأصبح البعد يحتوي على مجموع 6 فقرات تقيسه.

- جدول رقم (05): يبين معامل الثبات لبعد الرضا المهني.

معامل الثبات	الطريقة المتبعة	الاستمارة
0.61	ألفا كرومباخ	البعد

جدول رقم (06): يبين الاتساق الداخلي لبعد الاتصال

الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد
1.	اكتسبت خبرة قيمة من عملي الحالي.	0.72**
2.	أترك منصب العمل في حالة عدم التفاهم مع زملاء العمل	0.13
3.	أعمل ضمن فريق عمل متعاون.	0.60**
4.	علاقاتي جيدة مع زملائي في العمل.	0.71**
5.	أتحصل على المعلومات بسهولة عند الحاجة.	0.72**
6.	علاقتي جيدة مع مشرفي المباشر.	0.57**
7.	يصغي زملائي إلي جيداً حينما أشرح لهم مدى التقدم الحاصل في إتمام العمل.	0.48*
8.	أجد أن الاتصال مهم في المؤسسة	0.33
9.	يمنعني المشرف المباشر إلى التحدث مع الموظفين الآخرين فيما لا يتعلق بالعمل.	0.09
10.	يجعل المشرف المباشر مواقفه واضحة لي.	0.27

يشير الجدول رقم (06) بأن الفقرات التالية: (1,3,4,5,6) كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 أما الفقرة التالية: (7) ،كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.05 أما الفقرات التالية: (2,8,9,10) لم تكن دالة إحصائياً. وعليه تم حذفها وأصبح البعد يحتوي على مجموع 6 فقرات تقيسه.

- جدول رقم (07): يبين معامل الثبات لبعد الاتصال.

معامل الثبات	الطريقة المتبعة	الاستمارة
0.73	ألفا كرومباخ	البعد

جدول رقم (08): يبين الاتساق الداخلي لبعد الإشراف:

الارتباط الفقرة بالبعد	العبارة	الفقرة
0.45*	أقوم بأعمال تتناسب ومستواي التعليمي.	1.
0.70**	أشارك في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالمصلحة .	2.
0.63**	يتفهم المشرف المباشر مشاكل العمال.	3.
0.71**	يعطي المشرف المباشر للعمال كل التسهيلات الضرورية لأداء أعمالهم	4.
0.55*	مشرفي المباشر ذو كفاءة عالية ومعرفة بعمله.	5.
0.12	يفرض مشرفي المباشر علي رقابة شديدة في العمل.	6.
0.43	لدي نشاط آخر خارج المؤسسة.	7.
0.34	النمط التسلطي لمشرفي المباشر يسبب في تأخري في العمل.	8.

0.52*	يعمل المشرف المباشر على تقوية الروابط الاجتماعية بينه وبين الموظفين	9.
0.11	يغضب المشرف المباشر إذا لم انهي العمل في الوقت المحدد.	10.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) بأن الفقرات التالية: (2,3,4) كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 أما الفقرتين التاليتين: (1,9) كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.05 أما الفقرات التالية: (6,7,8,10) لم تكن دالة إحصائياً وعليه تم حذفها وأصبح البعد يحتوي على مجموع 6 فقرات تقيسه.

- جدول رقم (09): يبين معامل الثبات لبعد الإشراف.

معامل الثبات	الطريقة المتبعة	الاستمارة
0.67	ألفا كرومباخ	البعد

تباين الفقرات مع المقياس ككل يساوي 0.77 أما التجزئة النصفية تساوي 0.94، فمن خلال حساب مقاييس النزعة المركزية تبين أن الأداة موزعة توزيع يقترب من الاعتدال لكل الأفراد بحيث أن المتوسطات 36.70 والمتوسط 36.60 والوسيط 36.50.

بعد أن حققت الدراسة الاستطلاعية أهدافها والغاية التي وضعت من أجلها، وأهمها التحقق من درجة الصدق والثبات ، و لم يبق أمام الباحثة إلا الشروع في الدراسة الأساسية.

### ثانياً: الدراسة الأساسية :

سنتعرض فيما يلي إلى إجراءات الدراسة الأساسية، والتي تتضمن الإطار الزمني والمكاني ، عينة البحث، الأدوات المستخدمة في البحث، الأساليب الإحصائية.

بناء على التعديلات التي أفرزتها الدراسة الاستطلاعية شرعت الباحثة في القيام بالدراسة الأساسية.

#### 1- أهداف الدراسة الأساسية :

إن الهدف الأساسي معرفة إثبات أو نفي فرضيات البحث. وكانت إجراءاتها على النحو التالي :

#### 2- المجال الزمني والمكاني للدراسة :

أجرت الباحثة دراستها الأساسية في الفترة الممتدة ما بين 13/5/16 إلى غاية 13/5/30 دائماً بنفس المؤسسة (تمبيع الغاز الطبيعي GNL2/Z).

#### 3- عينة الدراسة الأساسية:

تمثلت عينة الدراسة على 40 عاملا، 19 ذكرا، 21 أنثى. تم اختيارهم بطريقة مقصودة، مقسمة على مختلف مصالح المؤسسة : (مصلحة الموارد البشرية، مصلحة المالية، مصلحة الصيانة، مصلحة الأمن والوسائل العامة، مصلحة علاقات العمل، إدارة المستخدمين، مصلحة الإنتاج، مصلحة الأعمال الجديدة، مصلحة التقنية، مصلحة التنظيم).

#### 4- أدوات الدراسة الأساسية : اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان لجمع المعطيات.

(أ) **المقابلة** : هو الآخر استعانت به في الجوانب التالية:

قبل أن نتحدث مع أي عامل في الموضوع أجرت معه مقابلات حرة بغرض تكوين علاقة طيبة معه حتى لا يتم إحراجه بسبب الأسئلة التي تطرحها عليه كون الموضوع حساس للغاية. في بداية الدراسة الاستطلاعية عندما كنت غير مزودة بالمعطيات الميدانية كانت المقابلة الحرة من أبرز الوسائل التي استعنت بها لغرض الإلمام ببعض المعطيات ميدانية وهذا بمقابلة العمال ومسؤولي المصالح.

(ب) **أداة الاستبيان** :

تألف الاستبيان على خطاب تمهيدي فاحتوى قسم منه على الخصائص الشخصية: (الجنس، الأقدمية ، الفئة السوسيو مهنية ، صفة العمل).

أما القسم الثاني من الاستبيان فاشتمل على: مجموعة فقرات حول بعد"الرضا المهني" وبعد"الاتصال"، وبعد"الإشراف". أنظر ملحق البحث رقم(77/73).

- **جدول رقم ( 10 )** : يبين تقسيم الإجابات في أداة الاستبيان.

بحيث تضمن الاستبيان على أبعاد، بعد الرضا المهني احتوى على 6 فقرات، وبعد الاتصال منه على 6 فقرات، وبعد الإشراف احتوى على 6 فقرات. احتوت أسئلة الاستبيان على 18 سؤالاً وتم تقسيم الإجابات على سلم "ليكرت" كما هو مبين في الجدول أدناه .

سلم الإجابات					العبارات
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
1	2	3	4	5	درجات العبارات الموجبة

#### 5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

- **الجدول رقم (11)**: يبين خصائص الشخصية لأفراد العينة الأساسية.

النسب المئوية%	التكرارات

%47.5	19	نكر	الجنس
%52.5	21	أنثى	
%100	40	المجموع:	
%40	16	5سنوات أو أقل	الأقدمية
%15	06	10-6	
%05	02	15-11	
%40	16	أكثر من 21 سنة	
%100	40	المجموع :	
%40	16	إطار	الفئة السوسيو مهنية
%25	10	متحكم	
%35	14	منفذ	
%100	40	المجموع:	
%70	28	العمل النهاري	صفة العمل
%10	02	العمل التناوبي	
%100	40	المجموع:	

#### - التعليق على الجدول:

يشير الجدول رقم (11) أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور بحيث تقدر نسبتهم بـ: 60% مقارنة بالإناث نسبتهم تقدر بـ: 40%، بالتالي يمكن أن نعتبر أن العينة تمثل مجتمع الدراسة تمثيل جيداً. ونلاحظ من خلال الجدول أن فئة الأفراد الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 5سنوات أو أقل يمثلون نسبة 15%، ثم تليها فئة التي تتراوح أقدميتهم بين 6-10 بنسبة تقدر 15% أما 11الفئة العمرية التي أقدميتها من 11-15 بنسبة تقدر بـ: 40% و الفئة أكثر من 21 سنة تساوي 40%، وهذا يدل على أن كلما زادت خبرة العامل كلما زادت إجاباته وكانت تتميز بالدقة والموضوعية ويؤخذ بها. ويشير الجدول أن الفئة السوسيو مهنية للأفراد كانت إطرارت قدرت نسبتهم بـ 70% ثم الفئة التي تليها المتحكمين والمنفذين قدرت نسبتهم بـ: 15%. ونلاحظ من خلال الجدول أن نوع العمل الذي يقوم به أغلبية العمال هو العمل النهاري كانت نسبته تقدر بـ: 70%.

## 6- تطبيق الاستبيان:

قمت شخصياً بتطبيق الاستبيان على العمال وهذا نظراً لعدّة اعتبارات خشية من أن يتولى الإجابة شخص آخر غير العامل المعني بالإجابة عن أسئلة الاستبيان، وحرصاً على موضوعية وسلامة الإجابة والتأكد من هذه الإجابة والتدخل من الحين لآخر، في حالة وقوع أي التباس في فهم السؤال من طرف المبحوث.

الاستفادة من بعض الملاحظات التي يمكن انتقيها من الموقف الذي يجمعني مع العمال المعنيين بالأمر. أي الذين كانت لهم علاقة مباشرة مع الغياب. سواء كانت هذه الملاحظات تتعلق بطريقة الإجابة في حدّ ذاتها مثل تردد العامل عن أخذ قرار معين، يتكلم بدون تحفظ، أو ملاحظة التغيرات التي تحدث على ملاحظة أثناء الإجابة كرفع أو خفض شدة صوته، كلّ هذه الملاحظات تقيّدنا في تكوين فكرة عن نفسية العامل. قبل أن أفتح الاستبيان كنت أرحب بالعامل (ة)، أتجاذب معه أطراف الحديث لأبعد عنه كلّ ما من شأنه أن يؤدي به إلى التخوف.

وفي الأخير أسجل بعض المعلومات الإضافية العارضة التي يمكن ملاحظتها أثناء الاستجواب وهذا في آخر ورقة كلّ استبيان. أما مكان تطبيق الاستبيان، فكان صعب مما أدى إلى انقطاع في المقابلات التي كنت أجريها خلال البحث. وفيما يخص أوقات تطبيق الاستبيان، حدّدت أوقات رسمية باتفاق مع رئيس المصلحة حتى اضبط جيداً الوقت الرسمي الذي يجمعني والعامل بحيث أتفادى الأوقات الخارجة في سير العمل والضغط المهني. وتم تطبيق الاستبيان في شهر ماي وتراوحت مدة تطبيقه الواحد من 15 د.

## 7- الأساليب الإحصائية :

إنّ المعالجة الإحصائية للمعلومات المتحصل عليها لها أهمية عند تحليل النتائج فهي تحول المعطيات إلى أرقام ونسب بما يتلاءم مع الأساليب الإحصائية ومع طبيعة موضوع الدراسة انطلاقاً من الإشكالية وفرضية البحث ولأجل هذا فضلت الباحثة استعمال التقنية الشائعة وتتمثل في SPSS هو اختصار للعبارة (Statistical Package for Social Science)، تعني حقيبة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية تتميز بسهولة التعامل بحيث انه يناسب الباحث في بحثه. قصد الوصول إلى مؤشرات كمية تساعد على التحليل وهي: المتوسط، والانحراف المعياري، واختبار (تا) لدلالة الفروق بين المتوسطات، استعملت هذه الأساليب الإحصائية لاختبار الفروق المتوقعة بين أفراد العينة من حيث متغيرات البحث.

- تحليل أحادي التباين.

- حساب اختبار (T.test) لقياس الفروق بين الذكور والإناث المعروفين بالغياب في أسباب التغيب (الرضا المهني، الاتصال، الإشراف).

- حساب المقاربات البعدية تأخذ اصغر مربع فرقي (LSD) لقياس الفروق بين الذكور والإناث المعروفين بالغياب في أسباب التغيب تبعا للأقدمية.

# الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

## تمهيد :

بعد إن انتهت الباحثة من تطبيق الاستبيان على أفراد العينة.قامت بتحليل استجاباتهم ومعالجتها إحصائيا وفيما يلي سنقوم بعرض النتائج مع التعليق عليها ثم مناقشتها وتفسيرها فرضيات الدراسة.

أولاً: عرض نتائج الدراسة :

### 1) عرض نتائج مقابلات مع رئيس مصلحة المستخدمين:

أجريت مع رئيس مصلحة إدارة المستخدمين استغرقت المدة 15 د في الفترة المسائية وكانت نتائجها كالتالي:

#### - الجواب الأول:

مشكلة الغياب هي نقص في الإنتاج والإنتاجية وإذا لم يكن العامل حاضرا في أوقات العمل.

الضغط المهني يزيد، العامل يعمل عمل مضاعف للمتعب ( travail doublée ) يتعب من الناحية النفسية والجسدية.

الغيابات تكلف مبالغ مالية ضخمة للمؤسسة.

#### - الجواب الثاني:

الإجراءات المتخذة في حالة تغيب العامل عن عمله هناك غياب بدون عذر Les absences non

autorisés إذا لم يبرر عن غيابه ،يرسل إشعار كتابي لتسوية الغيابات خلال 48 سا، وإذا لم يبرر

عن غيابه يرسل إشعار كتابي 48 سا الثانية. ويرسل إليه مساعدة اجتماعية للبيت لمعرفة وضعه وتأتي

بقرار التحقيق التي ذهبت لأجله (الاسم واللقب،العنوان....).

يقوم باجتماع 76 ساعة مدة 7 أسابيع هذا غياب بدون عذر، يقوم باجتماع تأديبي ويدرس ملف العامل ويكون فصله عن العمل هذا قانون الداخلي للمركب يتم الموافقة على خصمه الراتب من طرف رئيس المصلحة ورئيس القسم. كما هو مبين في الملحق رقم: 80/79/78.

كل شهر تعطى حصيلة وضعية العمال للمديرية العامة لنشاط المصعب.

- الجواب الثالث:

ردود أفعال العامل حينما تطبق عليه القوانين يتقبل غيابه لأنه لم يبرر عن ذلك.

- الجواب الرابع: هناك حالات غيرت المصلحة نتيجة التغيب المتكرر لأن رئيس المصلحة طبق عليه القانون. إذا العامل جدي في العمل لا يتم الاستغناء عنه في العمل وإما كان متكرر العمل ما جدوى فيه نحن نريد عمال أكفاء في العمل لا يريدون الأجر فقط.

- الجواب الخامس: يمكن حساب نسبة الغياب بالطريقة التالية: هناك حساب نسبة الغياب للعمل العادي (النهاري) والعمل التناوبي.

أ- العمل العادي : (أيام العمل في الأسبوع 18-21-22).

$$\frac{\text{عدد العمال إجمالي الحضور كل الشهر} \times 100}{\text{عدد الأيام المعمول (أيام العمل التي يعمل بها)}}$$

ب- العمل التناوبي : (يوميين من 7 صباحا إلى 7 مساء في النهار 4 أيام راحة) مدة 12 ساعة هناك أربع فرق تناوبية : أ- ب- ج- د

$$\frac{\text{عدد العمال} \times 100}{\text{عدد العمال الذين يعملون في العمل التناوبي} \times 30 \times 2} = 4 = \text{النتيجة}$$

$$\frac{\text{عدد العمال} \times 100}{\text{النتيجة}}$$

النتيجة

هناك أنواع للغياب منها: غياب بعذر (AA) وغياب بدون عذر (AI) وعطلة مرضية (M.C)، وحادثة عمل (AT)، عطلة مرضية طويلة الأمد (CMLD)، عطلة مرضية مرفوضة (CMR)، مرض بسبب حادث مهني (MAT)، (MAP) غير مدفوع الأجر.

- الجواب السادس : الإستراتيجية المتبعة في تقليل من نسبة الغيابات هو: خصم من الراتب وحرمانه من الحوافز المادية والمعنوية (الترقيات) والمنح les primes.

- الجواب التاسع : الأسباب التي تترك العامل يتغيب هي:

• إما أسباب صحية بسبب مرض.

- إما أسباب شخصية لا يريد العمل.
- الحوادث المهنية.

- **الجواب العاشر :** الصعوبات التي توجهها شركة سونا طراك فيما يخص الغيابات:

زادت التأخرات أثرت على المردودية وأما وسائل المواصلات يتركنا في مكان بعيد المسافة نأتي مشي على الأقدام ولا يسمح لنا بالدخول بسيارات .

- **تحليل المقابلات:**

بناء على معطيات ونتائج المقابلة مع رئيس إدارة المستخدمين بجمع إجاباته المتفق عليها كالتالي:

إن مشكلة تغيب العمال عن أوقات عملهم تعد مشكلة في إعاقة الأداء ،ونقص الإنتاج والإنتاجية، وهذا ما يؤدي إلى ضغط مهني في العمل وهو أن الزملاء في مصلحة ما يقومون بمهامه مما ينعكس عليهم بالتعب سواء من الناحية النفسية أو الجسدية.

إن الإجراءات الداخلية المطبقة في المؤسسة تحاسب العامل في حالة غيابه المبرر أو الغير مبرر. يخصم من راتبه ويدخل في ملف مساره المهني، ويحرم من فرص الحوافز والمنح والترقيات التي من الممكن الحصول عليها لو انه واطب في أداء عمله. وإن التغيب يسبب مشكلات للمؤسسة في زيادة مصاريف وتكاليف باهظة (زيادة في الأجور) وهناك حالات تركت العمل من جراء الغيابات المتكررة لأنهم عديمو المسؤولية والضمير المهني.

إنّ من بين الأسباب المؤدية إلى تغيب العامل عن عمله هو إما أسباب شخصية لا يعرفها مشرفه وإما أسباب صحية بحجة أنه مريض لقضاء احتياجاته الخاصة.

إنّ الإستراتيجية المتبعة في تقليل من نسبة الغياب هو (تمسه في جيبه) وتحرمه من الحوافز المادية والمعنوية.

**(2) عرض نتائج وتحليل مقابلات قمت بها مع 20 عاملا : (إطارات، متحكمين ، منفذين)**

أجرت الباحثة عدة مقابلات مع المنفذين والإطارات والمتحكمين من مختلف مصالح وأقسام المؤسسة استغرقت المدة مابين 15 و 20د وكانت في الفترة الصباحية والمسائية وجمعت النتائج المتفق عليها وكانت كالتالي:

- **السؤال الأول:** ماهي المشكلات والصعوبات التي يواجهها العمال في مؤسستكم؟

- **الجواب الأول:** أجمعوا اغلبهم أن مشكلتهم تكمن في المواصلات لبعيد المسافة كانوا يأتوا في سياراتهم والآن يتأخروا من أجل هذه المشكلة.

- والسبب الأساسي يكمن في التعب الفيزيولوجي والنفسي.

- أغلبهم يتغيبوا من أجل الدراسة في الجامعة لنيل شهادة الماجستير والماستير .
- أغلبهم غير راضين عن محيط العمل والحوافز والأجور التي يتقاضونها وذلك لأنهم يقدمون جهد أكبر لا يناسب عملهم ومستواهم العلمي .
- المعاملة السيئة بين مشرفي المصالح والعمال من خلال سوء الاتصال ما بينهم ،ما يؤدي إلى كره العامل ويعيش ظروف صعبة نتيجة الضغط المهني والمعنوي .وعندما يأخذ قرارات في العمل يحس المشرف انه يريد أخذ مكانه .
- المشرف يترك كل عمل عليك يفرض عليك رقابة شديدة من اجل الضغط .
- علاقات سيئة بين العمال والزملاء في مصلحة واحدة لعدم التفاهم وانسجام المهارات والكفاءات المهنية مما يؤدي إلى سوء الاتصال واستهزاء بالعمل ويقضوا على الروح المعنوية .
- هناك تمييز مابين العمال من قبل الرؤساء في المعاملة واحد يتركه يتغيب بدون خصم راتب والأخر لا يدعه يقضي احتياجاته ويخصم من أجره .
- هناك إطار يعاني من قلة الحوافز لأنه يعمل عمليين ويتقاضى راتب واحد هذا ما أدى إلى استيائه ونعت "بشكيب خليل بالخائن" .
- سبب الغياب أيضا يكمن في أيام الراحة لا تكفيهم لاستخراج الوثائق الإدارية من البلدية والدائرة والولاية وحتى لسحب مبالغ المالية من البنك .
- أغلب الزملاء المصالح يقومون بجماعات صغيرة (des clos) .
- ليس هناك التوعية والتحسيس من قبل العمال القدامى للعمال الجدد .
- نمط تسيير رؤساء المصالح تسلطي في اغلب الأحيان .
- عدم الرضا عن العلاقات بين العمال والإدارة .
- **السؤال الثاني:** ماهي اقتراحاتك لتقليل من ظاهرة التغيب؟
- لا بد من توفر الظروف المناسبة للعمل لتجنب الصراعات وسوء الاتصال بين العمال فيما بينهم وبين المشرفين .
- توفير وسائل النقل لبعض الموظفين الذين يأتون على الأقدام مما يؤدي إلى عدم انضباطهم وتأخرهم عن العمل .
- توسيع المهام يعني إضافة بعض المهام الجديدة مما يزيد من المسؤولية الاعتبار للعمال وحتى لا يكون هناك ملل و استياء للعامل، وأن يكون النشاط الذي يمارسه العامل فيه نوع من التغيير والتجديد .

- يجب تكليف أخصائي نفسي في العمل والتنظيم حتى يكون له تدخل في بعض المشاكل المهنية للمركب ويقترح الحلول لها.
- تخفيض فترات العمل وزيادة فترات الراحة لبعض المهام التي يوجد فيها ضغط مهني.
- توفير مصلحة تقوم بختم (Gallisation) وإخراج شهادة الميلاد 12 و13 وسحب مبالغ مالية.
- توفير حضانة الأطفال قريبة من العمل حتى تكن الأمهات قريبات من أطفالهن ويعملن دون تفكير لما قد يحدث لهم.
- الاهتمام بفئة الإنتاج التي تضاعف الجهد مقابل دخل واحد.
- تحسين الاتصال بين الزملاء وبعضهم وبين المشرفين.
- توفير وسائل العمل حتى لا يتغيب العامل كثيرا.
- انتقاء الكفاءات للتوظيف في مناصب مناسبة لتلائمهم ومعرفة شخصيتهم عن طريق اختبار نفسي حتى يعرفوا نوع الشخصية المتسلطة والتي تتميز بالغش والغيرة .
- التعاون مابين العمال من المدير إلى المشرف و العامل.
- التساهل في عملية التغيب.

## 2- عرض نتائج الاستبيان:

- جدول رقم (12): يمثل عرض نتائج الفرضية الأساسية، وهذه الفرضية بدورها تنفرع إلى فرضيات فرعية.
- عرض نتائج الفرضية الأولى.
- عرض نتائج الفرضية الثانية.
- عرض نتائج الفرضية الثالثة
- استعملت الباحثة اختبار (تا) لحساب الفروق وكانت النتائج التالية كما هو مبين في الجدول التالي:

المتغير	الجنس		ذكور ن=19		إناث ن=21		قيمة (ت) المحسوبة	قيمة (ت) الجدولية	مستوى الدلالة عند 0.05
	م	ع	م	ع	م	ع			
الرضا المهني	م	ع	م	ع	م	ع	0.20	2.87	غير دالة
	15.95	5.60	15.62	4.50					
الاتصال	م	ع	م	ع	م	ع	0.63	2.87	غير دالة
	22.00	5.17	20.90	5.75					

الإشراف	م	ع	م	ع	0.19	2.87	غير دالة
	17.00	6.51	17.38	6.14			

يشير الجدول رقم (12) وبالنظر للمتوسطات والانحراف المعياري بين فئتين (الذكور/الإناث) غير دال، فيما يخص الرضا المهني والاتصال والإشراف، إذن أن الفرق بين المتوسطات لا يكاد يظهر ، يتبين من خلال النتائج أنه لا يوجد فرق بين (الذكور والإناث) في الرضا المهني وفي الاتصال والإشراف.

- جدول رقم (13): يبين تحليل أحادي التباين لأسباب التغيب حسب الاقدمية.

مستوى الدلالة عند 0.05	قيمة "ف" المحسوبة	مجموع مربعات الانحراف	درجة الحرية	متوسطات المربعات	تحليل التباين	الرضا المهني
دالة	8.37	133.06	3	399.192	بين المجموعات	
		15.88	36	571.783	داخل المجموعات	
		148.94	39	970.975	المجموع	
دالة	2.95	76.20	3	228.608	بين المجموعات	الاتصال
		25.75	36	927.167	داخل المجموعات	
		101.95	39	1155.775	المجموع	
دالة	7.43	193.89	3	581.683	بين المجموعات	الإشراف
		26.07	36	938.717	داخل المجموعات	
		219.96	39	1520.40	المجموع	

يشير الجدول رقم (13) أن مصدر التباين بين مجموعات بأنه توجد فروق بين متوسطات الأبعاد الثلاث بالنسبة للرضا المهني وقيمة (ف) المحسوبة (8.37) < (ت) الجدولية (1.68)، وعند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية (3،36) بين المجموعات وداخل الجماعات. أما بالنسبة للاتصال هو دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة (ف) المحسوبة (2.95) < (ت) الجدولية (1.68)، أما بالنسبة للإشراف فهو دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وبقية (ف) المحسوبة (7.43) < (ت) الجدولية (1.68). وبالتالي بما أن قيمة (ف) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية. إذن توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الرضا المهني والاتصال والإشراف لدى عمال مؤسسة تميع الغاز الطبيعي. تحققت الفرضية

حسب تحليل التباين وبغية التأكد من صحة الفروق استخدمنا اختبار للمقارنات البعدية أصغر مربع فرقي (LSD) فدللت النتائج على مايلي:

- عرض نتيجة الفرضية الرابعة :

- جدول رقم ( 14): يبين متوسطات الحسابية

أكثر من 21	20-16	10-6	5سنوات وأقل	
المتوسط الحسابي				
0.05	0.07	0.1	0.17	الرضا المهني
0.12	/	/	0.1	الاتصال
0.1	/	0.1	0.3	الإشراف

تتضح النتائج في الجدول أعلاه، أن الاقدمية لصالح 5سنوات أو اقل لبعده الرضا المهني ، أما بالنسبة لبعده الاتصال فهي لصالح الاقدمية أكثر من 21 سنة. أما بعد الإشراف تبعا للاقدمية هي لصالح 5سنوات أو أقل.

- جدول رقم ( 15): يبين عرض نتائج اختبار للمقارنات البعدية تأخذ أصغر مربع فرقي (LSD) لبعده الرضا المهني تبعا للاقدمية.

أكثر من 21	20-16	10-6	5سنوات وأقل	الفئات
3.62* عند مستوى الدلالة 0.01	8.43* عند مستوى الدلالة 0.02	-	-	5سنوات وأقل
-	-	-	-	10-6
-	-	-	8.43* عند مستوى الدلالة 0.02	20-16
-	-	-	3.62* عند مستوى الدلالة 0.01	أكثر من 21

- جدول رقم ( 16 ): يبين عرض نتائج اختبار للمقارنات البعدية لأصغر مربع فرقي (LSD) لبعده الاتصال تبعا للاقدمية.

الفئات	5سنوات وأقل	10-6	20-16	أكثر من 21
5سنوات وأقل	-	5.29* عند مستوى الدلالة 0.02	-	6.50* عند مستوى الدلالة 0.00
10-6	5.29* عند مستوى الدلالة 0.02	-	-	-
20-16	-	-	-	-
أكثر من 21	6.50* عند مستوى الدلالة 0.00	-	-	-

جدول رقم ( 17 ): يبين عرض نتائج اختبار للمقارنات البعدية لأصغر مربع فرقي (LSD) لبعده الإشراف تبعا للاقدمية.

الفئات	5سنوات وأقل	10-6	20-16	أكثر من 21
5سنوات وأقل	-	-	-	6.93* عند مستوى الدلالة 0.01
10-6	-	-	-	-
20-16	-	-	-	-
أكثر من 21	6.93* عند مستوى الدلالة 0.01	-	-	-

تتضح النتائج في الجداول أعلاه، يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) ،لبعد الرضا المهني تبعاً للاقدمية ، أما بالنسبة لبعد الاتصال يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.00). أما بعد الإشراف تبعاً للاقدمية توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

ج- إحصائيات المؤسسة تخص أصناف التغيب لمؤسسة ( تجميع الغاز الطبيعي رقم 2):

- جدول رقم ( 18): يبين إحصائيات المؤسسة المتعلقة بالغيابات حسب السنوات 2006/ 2005/2004

2006	2005	2004	أصناف الغيابات	
149	186	164	مجموع الغيابات	عدد الغيابات
%31	%35	%34	النسبة المئوية	
%36	%49	%48	غياب مرخص (AA)	أنواع الغياب
%14	%10	%13	غياب غير مرخص (AI)	
%50	%41	%39	عطلة مرضية (CM)	
%87	%83	%85	الذكور M	الجنس
%13	%17	%15	الإناث F	
%31	%35	%34	الإطار C	الفئة السوسيو مهنية
%59	%60	%58	المتحكم M	
%10	%5	%8	المنفذ E	
%5	%6	%9	الأعزب C	الحالة المدنية
%93	%92	%90	المتزوج M	
%2	%2	%1	المطلق D	
%0	%0	%0	28-24	الفئات العمرية
%5	%0	%5	32-28	
%10	%5	%0	36-32	
%10	%5	%5	40-36	
%5	%10	%21	44-40	

%20	%35	%21	48-44	
%20	%23	%36	52-48	
%10	%10	%10	56-52	
%15	%0	%0	60-56	
%60	%76	%89	العمل النهاري J,N	صفة العمل
%40	%24	%11	العمل التناوبي C Quart	

- نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين نسبة الغياب أكثر انتشارا بالنسبة الذكور مقارنة بالإناث مرتفعة قد يرجع هذا إلى قلة فترات الراحة وكثرة فترات العمل المتعب والممل، أمراض مهنية أو أمراض أحد العائلة لا بد يبقى بجانبه خاصة إذا كان رب الأسرة هو المريض الزوجة أو الأطفال ولديه غير الأيام العمل والأطباء المختصون لا يعملون في أيام الجمعة والسبت.

سوف يتم مناقشة فرضيات البحث حسب طرحها في الفصل الأول.

#### ثانيا: مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج:

#### - مناقشة الفرضية الأولى:

توصلت الباحثة في الدراسة الميدانية إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث المعروفين بالغياب في أسباب التغيب، أنه لا يوجد فرق بين الجنسين في الرضا المهني لدى عمال "سونا طراك"، إذ بينت النتائج بأن الفرق بين متوسط الفئتين (الذكور والإناث) غير دالة، (ت) المحسوبة تساوي 0.20 وهذا يعود إلى أن الدراسة أجريت على فئة عمال مؤسسة سونا طراك باعتبارها شركة وطنية تدعم الاقتصاد الوطني توفر الشروط الضرورية، لا يختلفون في مستوى الرضا عن الحوافز (الأجور والترقيات والمنح) حسب ما جاءت به تجارب "التون مايو وزملائه" في مصنع "هاوثورن بشركة وسترن الكنتريك" حيث أكدوا مساهمة العامل المعنوي في تحفيز العاملين ودوره في الرفع من الإنتاج، و الحاجة إلى الاستقرار والأمن الوظيفي ودافع الانتماء للمنظمة، ثم تأثير الجماعة وظروف العمل. فالحافز على العمل أمر خارجي عن الفرد وداخل مجتمع التنظيم، يجذب الفرد إليه، باعتباره وسيلة لإشباع دوافعه وحاجاته. (محمد بالرابح، 2006: 187) ويعود سبب الرضا المهني للطموح والرغبة في بلوغ أحسن الأداء. وكذلك لتكافؤ الفرص (التكوين، الترقية، تحديد الأهداف) والمسؤوليات. وبالتالي كلما ازداد الرضا المهني قل الغياب باعتبار المهنة التي يمتهنها يترقى إلى منصب أعلى في الهيكل التنظيمي بحكم الدورات التكوينية وتقييم مساره المهني مهم في العمل.

مناقشة الفرضية الثانية إذ بينت النتائج أن الفرق بين المتوسط الفئتين الذكور والإناث، وبما أن (ت) المحسوبة تساوي 0.63 غير دالة. وهذا يرجع إلى أن موظفو "سوننا طراك" لا يختلفون فيما بينهم من حيث وسائل الاتصال (تكنولوجيا المتطورة في العملية الإنتاجية)، وتنشيط الاجتماعات، وحسب ما جاء به محمد علي محمد (2000/1985) أن: "التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، والوقائع، والأفكار، والمشاكل من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل كل التنظيمات، وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية". لقد لعبت وسائل الاتصال منها السمعية والمرئية دورا هاما في تطوير المجتمعات وبالأخص في تغيير سلوكيات الناس داخل المجتمع، إنَّ المركب (تميع الغاز الطبيعي) يرتبط بالعالم الخارجي وذلك بتزويده بالانترانت والانترنت التي يحتاج إليها العامل. يقوم العاملون أو ما ينوب عنهم من المشرفين بإبلاغ الإدارة العليا بمدى التقدم في الانجاز، وبمشاكل العمال وغيرها، (اتصال تصاعدي) أما ما بين العمال فيما بينهم في تبادل الأعمال والأفكار والمعارف، وحتى من المدير إليهم (اتصال تنازلي) بنقل الأوامر وإصدار قرارات بواسطة الاتصال الداخلي الشفهي والكتابي (التقارير المكتوبة) وحسب ما جاء به بوفلجة غياث (1998)، أن من شروط الاتصال الفعال أن تشمل اتجاهاته كل المصالح والأفراد رغم اختلاف أماكن تواجدهم ورتبتهم في الهيكل التنظيمي. والاتصالات الرسمية أو غير رسمية دور في التعاون مع الآخرين، اتخاذ القرارات، مساعدة الآخرين والتحدث والإصغاء، والكتابة، والملاحظة، وتقديم التوجيهات وطرحها، والتعامل الناجح مع الآخرين (مع الزملاء ومع المرؤوسين ومع العمال).

مناقشة الفرضية الثالثة إذ بينت النتائج كذلك أن الفرق بين المتوسط الفئتين (الذكور والإناث)، و(ت) المحسوبة تساوي (0.19) غير دالة وهذا يرجع إلى أن بعض العمال علاقاتهم حسنة مع مشرفهم، إن طريقة الإشراف غير موحدة بين المشرفين أي أن هناك من يتصرف بأسلوب ديمقراطي، وهناك من يتصرف بطريقة استبدادية في معاملته مع العمال. ليس هناك تشدد في الرقابة عليهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، وتوضيح المهام والمسؤوليات، والتعرف على الحقوق والواجبات، والتنسيق والتعاون بين العمال والمشرفين، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية و تكامل الجهود الإنسانية. لا يوجد اختلاف بين الجنسين في الإشراف من حيث التخطيط والتنظيم وتقييم النتائج، وتسيير المخاطر والمراقبة. وحسب ماجاء به يوسف عنصر (2007) أهمية الإشراف ودوره في الاهتمام بالمرؤوسين وتعليمهم وتحسين أدائهم ومهاراتهم بما يحقق أهداف التنظيم، والإشراف بهذا المعنى يتطلب وجود جماعتين في البناء التنظيمي للمؤسسة: جماعة "المشرفين" التي تملك السلطة والإشراف والقيادة. والقدرة على الموازنة بين متطلبات الموظفين في مختلف المصالح.

مناقشة الفرضية الرابعة حسب اختبار للمقارنات البعدية تأخذ اصغر مربع فرقي (LSD) ، توصلت الباحثة انه كلما ازدادت اقدمية العامل ارتفع رضاه المهني باعتبار المهنة التي يمتنها يترقى في الهيكل التنظيمي بحكم الدورات التكوينية وتقييم مساره المهني مقارنة بالذين اقدميتهم من 5سنوات أو أقل وهذا راجع لرضا فئة الذكور والإناث. وإعطائهم فرصة التعبير عن النفس لكل عامل في عمله و فرصة أداء العمل بدرجة من الإتقان تجعله يعتز بإنتاجه، إن مركز الفرد في المجموعة التي يعمل معها يعتبر عنصرا هاما من عناصر الرضا المهني، إذ أن الفخر والشعور بالانتماء للمجموعة يعتبر من عوامل رفع الرضا المهني، كما أنه يلاحظ كلما كانت مجموعة الأفراد متكاملة ومتماسكة، كلما زاد رضا أفرادها عن عملهم كلما قل معدل الغيابات. للاهتمام بالعمال، والنظر للاعتبارات الإنسانية، و شعورهم بالارتياح النفسي في العمل.

أما بالنسبة لبعد الاتصال تبعا للاقدمية، إذ بينت النتائج أن هناك فرق بين كامل المتوسطات حسب الفئات تبعا للاقدمية، مقارنة بين فئة 5سنوات أو اقل و فئة 6-10 بلغت ب \*5.29 عند مستوى الدلالة 0.02 وبين فئة 5سنوات أو اقل وأكثر من 21سنة بلغت \*6.50 عند مستوى الدلالة 0.00. فمن خلال النتيجة تبين أن هناك نقص في تعلم أساليب الاتصال، وأساليب طرح المشكلة،الطلب على حقوقه وباعتبار الإدارة سلم هرمي فعلي ،كلما ازدادت اقدمية العامل تعلم الإلجاء إلى مشرفيه وتعلم فنون الاتصال. وقد يرجع كذلك إلى محدودية الاتصال غير اللفظي، والى اختيار وسيلة الاتصال الغير مناسبة وعدم الإنصات من جانب الإدارة للعامل أو من طرف زملائه أو حتى من طرف مشرفه،وحتى في الفروق الثقافية بينهم مما يحدث سوء التفاهم والصراعات التنظيمية تؤثر سلبا على فعالية الاتصال ، درجة الثقة، المصادقية، الاختلاف بين المرسل والمستقبل وهذا ما يؤدي بالعامل إلى التغيب، فالجو المكهرب يقلل عملية الاتصال بين المستويات وتؤدي إلى الملل والعزلة والاستياء ، حسب بوفلجة غياث (1998) أن اختلاف المكانة قد يؤدي إلى صعوبة في الاتصال نتيجة ما ينجر عن ذلك من آثار نفسية كخوف العامل من رئيسه مثلا أو الخجل أو عدم فهم أوامره ونواهيته نتيجة اختلاف الدرجة العلمية أو تكون المكانة بين أفراد العمال مما يخلق نوع من عدم التقبل طرف لطرف آخر.وبالتالي هذه الأسباب تؤدي إلى رفع نسبة الغيابات عند فئة الذكور والإناث تبعا للاقدمية.إنّ الاتصال يلعب دور مهم في حياة المؤسسات فمن خلاله يتحقق الفهم المتبادل بين العمال، إذ يعتبر الشريان الذي يربط بين المؤسسة والعامل وبين الوظائف الإدارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينهما.

أما بالنسبة لبعد الإشراف تبعا للاقدمية، إذ بينت النتائج أن الفئات من 5سنوات- أكثر من 21سنة بلغت \*6.93 عند مستوى الدلالة 0.01 ، فمن خلال النتيجة تبين أن هناك تضرر بين العمال حول أسلوب

الإشراف المؤثر على السلوك التنظيمي للعمال، باعتباره همزة وصل بين الإدارة والموظف، حسب ما جاء به الباحث يوسف عنصر (2007). يعد المشرفون إطارات متعلمين يحضروا لملتقيات ودروس تحسيسية أن الإشراف عبارة عن عملية تعليمية أو تدريبية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية، حيث يعرف بهذا المعنى على أنه عملية تعليمية بواسطتها يساعد قادة الجماعات عن طريق مشرف ليتعلموا ولينموا وليطوروا وليحسنوا من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المنظمة، إن مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية لدى العمال، وعدم إشراكهم في اتخاذ القرارات وفي التسيير والمسؤولية، وهذا يتضح في عندما سألت عينة الدراسة: "تشعر بعدالة توزيع المهام بين الموظفين" كانت النتيجة نادرا. وهذا راجع إلى التمييز في الفروق الفردية، وعدم تحقيق دعم العلاقات الشخصية بين المشرف والعمال، وسوء التفاهم والثقة بينهم، لا يوفر علاقة إنسانية تعاونية. حسب دراسة "جامعة أوهايو"، بأن المشرف الذي يهتم بمروؤوسيه، يكسب ولانهم ويرفع من رضاهم. محمد بالرابح (2006) فالمشرف الناجح هو الذي يؤثر على سلوك مروؤوسيه بالإيجاب حيث يؤدي ذلك إلى التعاون ولتحقيق الأهداف تكون سهولة في التعامل مع الموظفين ومعرفة مشاكلهم ومحاولة معالجتها قبل أن تتطور، على المشرف إشباع حاجات العمال مع مراعاة الفروق الفردية بين الموظفين هذا ما يساهم في دفع العامل إلى تعلق بمؤسسته، تعتبر العلاقات الإنسانية السليمة في المؤسسة وسيولة الاقتصاد وكفاءة القادة في المعاملات الإنسانية، وإشراك العمال في تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات من العوامل المساعدة على تخفيف ضغوط العمل وتحفيز العمال بوفلجة غياث (1998). ومنع من حدوث الأعراض السلبية كالتغيبات والأمراض كالعصابات.

وبغية التحقيق سألت أفراد العينة يمل المشرف على تقوية الروابط بينه وبين الموظفين كانت الإجابة نادرا. ومن هذه النتيجة نستطيع القول إن غياب العامل يتأثر بالشعور السلبي اتجاه مشرفه وان إخفاق العامل في سلوكه هو إخفاق لمن اشرف عليه. وعندما سألت بعض العمال هل يتفهم مشرفك مشاكل العمال كانت النتيجة نادرا، كان الرد يهتم بمشاكله ومصالحه وهذا ما يؤدي بالعامل إلى الحقد وكرهه لمشرفه، لاحظت أن المشرفين لا يتغيبون وحريصون على سير العمل. إن طريقة الإشراف غير موحدة بين المشرفين أي أن هناك من يتصرف بأسلوب ديمقراطي، وهناك من يتصرف بطريقة استبدادية في معاملته مع العمال. قد تكون شخصية العامل هي السبب هذا الاختلاف بين استجابات باعتبار أن لكل عامل قيمة خاصة بكل هدف من الأهداف التي يريد أن يصلها، واختلاف القيم الثقافية. خلال الإحصائيات التي قامت بها المؤسسة في السنوات 2004، 2005، 2006، كانت نسبة عطل المرضية في تزايد عند فئات الذكور لسنة 2004 قدرت

ب76%، أما نسبة الإناث سنة 2006 قدرت ب32% ، وقد يعود هذا إلى أمراض البرد (الانفونزا) و أسباب المرض العضوي وسوء الأحوال الصحية وسوء التغذية ،مما يستوجب الاعتناء بالصحة النفسية،للحدّ من تفاقم الأخطاء وانتشار الأمراض المهنية من جراء المواد الكيماوية السامة التي تؤدي أمراض الحساسية والربو وسرطانات الرئة،بما فيها الأمراض الجسمية والتعب النفسي والأمراض العصابية كالقلق والتوتر. و هناك من يقضي أموره الشخصية بحجة التمارض.وزد على ذلك الغيابات المبررة الأكثر انتشارا لسنة 2005 قدرت ب49%وغير المبررة في سنة 2006 كانت ب14%،كانت عند الذكور أكثر من عند الإناث في السنوات ،اعتقدت الباحثة قلة المراقبة والتهاون في التسيير و التنظيم. وأن نسبة الغياب المبرر في تزايد عند فئة المتحكمين في سنة 2004 قدرت ب84%، أما الغيابات المبررة بحيث أن نسبته أكثر تزايد عند فئة المتحكمين في سنة 2005 قدرت ب60%. بالنسبة لفئة المتزوجين في الغياب المبرر كانت في سنة 2006 النسبة قدرت ب93%، لعمال العمل النهاري في الغياب المبرر في سنة 2004 النسبة قدرت ب89% يرجع إلى قلة فترات الراحة وكثرة فترات العمل لان عمال المناوبين يعملون يومين متتاليين ويستريحوا أربعة أيام تكفيهم لقضاء حاجياتهم. نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور بحيث تقدر نسبتهم ب:60% مقارنة بالإناث نسبتهم تقدر ب:40%، بالتالي يمكن أن نعتبر أن العينة تمثل مجتمع الدراسة تمثيل جيداً. ونلاحظ من خلال الجدول أن فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5سنوات أو أقل يمثلون نسبة 15%، ثم تليها فئة التي تتراوح أعمارهم بين 6-10 بنسبة تقدر 15% أما الفئة العمرية التي أعمارهم من 11-15 بنسبة تقدر ب: 40% و الفئة أكثر من 21 سنة تساوي 40% ،وهذا يدل على أن كلما زادت خبرة العامل كلما زادت إجاباته وكانت تتميز بالدقة والموضوعية ويؤخذ بها. ويشير الجدول أن الفئة السوسيو مهنية للأفراد كانت إشارات قدرت نسبتهم ب70% ثم الفئة التي تليها المتحكمين والمنفذين قدرت نسبتهم ب:15%. ونلاحظ من خلال الجدول أن نوع العمل الذي يقوم به أغلبية العمال هو العمل النهاري كانت نسبته تقدر ب: 70%.

## - المناقشة العامة للنتائج :

من خلال مناقشة مجموعة من الأبعاد تبين معرفة الأسباب التي تترك العامل لا ينضبط في عمله، ويكثر من الغيابات سواء المبررة وغير مبررة و بحجة ادعاء بالتمارض. رغم الأعدار التي يقدمها العمال عن أسباب الغياب والتأخر عن العمل إلا أن هناك أسباب أقوى لا يتقطن لها المشرفين ولا يذكرونه رغم أهميته، ألا وهو الرضا المهني، الاتصال، نمط الإشراف. بالرغم من أن مؤسسة سونا طراك شركة وطنية تدعم الاقتصاد الوطني توفر الشروط الضرورية لراحة العامل، من الأجور والترقيات والحوافز والنقل والإطعام وظروف العمل المريحة واستعمالها لتكنولوجيا متطورة في العملية الإنتاجية إلا أن هناك بعض العمال الذين لديهم أقدمية في العمل غير راضيين عن ظروف العمل قد ترجع إلى الترقية والأجور والمنح كونهم يعملون أكثر من جهدهم، ونتيجة الملل والتعرض للأخطار والحوادث المهنية خاصة العامل الذي يكمن دوره كمتابع لعمليات الإنتاج والمراقبة ونتيجة التعب. و بالنسبة لعملية الاتصال إما نازلة أو صاعدة أو أفقية يظهر ذلك في سوء العلاقات الإنسانية والمهنية فيما بينهم نظرا للفوارق الفردية في الكفاءات وتعارض الأفكار والخصائص الشخصية مما يؤدي إلى نشوء صراعات بين المرؤوسين والرؤساء سواء كانت خفية أو ظاهرة لا يمكن للعامل البوح عنها خشية خسارة منصبهم ومكانتهم في المؤسسة. أما بالنسبة للإشراف الذي يقوم بالإجراءات القانونية داخل المؤسسة، بالجوء إلى القانون الداخلي في الخصم من الراتب سواء برر المتغيب أو لم يبرر عن غيابه، تطبق عليه القوانين لا يراعي مشاكل العمال كانت مهنية أو شخصية، "العمل ثم العمل". مما يؤدي إلى تدخل النقابة لحل مشكلة الغياب بالتنسيق مع علاقات العمل حتى لا يفصل عن منصبه لأنه عامل كفاء وذو خبرة. كما العمال لا يدركون الآثار التي يمكن أن تترتب عن تغيبهم من تعطل الآلة والوقوع في الحوادث المهنية، وخسارة للمؤسسة، وخسارة لأجورهم ومناصبهم وتضع منهم فرص الترقية والمنح والتكوينات حسب. بوفلجة غياث (2004) يجب على الإدارة والمشرفين التعرف على أسباب الغياب الحقيقية والقضاء عليها، فاعتماد على الطرق القمعية والبوليسية في مواجهة هذه الظاهرة قد لا يجدي نفعا، ذلك انه لا يساهم في القضاء على الأساليب الحقيقية للغياب. قد يرغب العامل على البقاء في مكان عمله، إلا أن عدم حل المشكلة لا يساعد على خدمة العملية الإنتاجية بقدر ما يساعد على زيادة الضياع وقد يؤدي به الأمر إلى كسر أو عرقلة أداة الإنتاج لتجنب مواقف العمل. أن تنظيم العمل وتحسين العلاقة بين العمال والرؤساء، عن طريق نظام جيد للاتصالات وفهم مشاكل العمال على حلها، واستغلال الحوافز لزيادة اهتمام العمال بمؤسساتهم كفيل بالمساعدة على التقليل من التغيب. وقد توصلت بعض الدراسات إلى أن تخفيض أيام العمل من 6 إلى 5 أيام في الأسبوع، وإتباع نظام مرن لساعات العمل، وخاصة العاملات، ساعدهن على الوفاء بالتزاماتهن الأسرية والاجتماعية بصورة أحسن، دون اللجوء إلى التغيب كما أن مرونة ساعات العمل تؤدي إلى تقليل مستوى الغياب

# التوصيات و الاقتراحات

## - التوصيات و الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا لموضوع الغياب لدى عمال (تميع الغاز الطبيعي)، لابد من تقديم توصيات واقتراحات التي أرى أنها تفيد المهتمين بتطوير نظام العمل وتحسين الإنتاج والإنتاجية و وهي كالتالي:

### (1) توصيات علمية:

1. ضرورة اهتمام الجامعة بهذا الموضوع لما له من تأثير على الإنتاج والإنتاجية في المؤسسات ككل.

### (2) توصيات عملية:

1- إثراء المهام وتوسيعها : يعني إضافة بعض المهام الجديدة مما يزيد من المسؤولية والاعتبار للعمال وتخفيض الملل و لاستياء المهني مما يضيف فيه نوع من التغيير والتجديد على النشاطات المهنية للعامل.

2- التنقل ما بين المهام يعني أن العامل ينتقل ما بين مجموعات من المهمات حتى تكون لديه خبرة في العمل، هذه الإستراتيجية تكمن في استدراك تأثيرات الغيابات على الإنتاج والإنتاجية. مما يقضي على الجهل بالتخصصات الأخرى.

3- يجب تكليف أخصائي نفسي في العمل والتنظيم حتى يكون له تدخل في بعض المشاكل المهنية للمركب ويقترح الحلول لها، في أيام حملات تحسيسية لصالح المؤسسات الجزائرية تتم من خلال إبراز أهمية المختص النفسي في العمل والتنظيم.

4- تخفيض فترات العمل وزيادة فترات الراحة لبعض المهام التي يوجد فيها ضغط مهني.

5- تحسين عملية الاتصال داخل المركب بين العمال الجدد والقدامى لمعرفة مشاكل العمال واقتراح الحلول لها.

6- توفير فروع لبعض المؤسسات الجزائرية التي يتعامل معها العامل كمواطن بصفة مستمرة كالبريد والمواصلات وبنك الجزائر (سحب المبالغ المالية)، لان فترات الراحة غير مناسبة (الجمعة والسبت) اغلب المؤسسات تكون مغلقة.

7- ضرورة توفير لجان تهتم بمتابعة الظروف المهنية والاجتماعية باعتبارها من أهم حاجات التي يطمح إليها العامل لكونها تحقق دوافعه الذاتية كالانتماء للجماعة وتجعله مواظبا في عمله.

8- تشجيع العامل على حب عمله والإخلاص فيه مما يقلل من التكاثر والتهاون وعدم الانضباط لمهنته.

## الخاتمة:

تستنتج الباحثة مما تقدم أن ظاهرة الغياب تعتبر من الظواهر المنتشرة داخل المؤسسات سواء كانت المؤسسة عامة أو خاصة، بحيث ينتج عنها عدة انعكاسات وأثار سلبية، باعتبار أن الغياب مشكلة فردية و اقتصادية واجتماعية، ومهنية.

إنّ الغياب قد ينتج عنه عدّة أسباب منها عدم الرضا المهني، لأنّ جهود العامل توضع دائماً موضع التقدير، باعتباره العنصر الفعال والمحرك الأساسي داخل المؤسسة، فهو بحاجة إلى مراعاة جميع ظروفه المهنية والشخصية و رفع روحه المعنوية عن طريق تكثيف التكوين، وتحسين ظروف العمل والحوافز وهذا ما يساهم في تخفيض معدل الغياب.

أما بالنسبة للاتصال يعتبر من الوسائل الهامة في الحفاظ على العلاقة بين العامل وزملائه وبينه والمشرفين، عن طريق تبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات وفهمها، إن وسائل الاتصال والإعلام الحديثة تساهم أيضا في رفع الإنتاج، ومما يساهم في تفشي ظاهرة الاستياء بين العاملين، ويثير لديهم الإحساس بعدم الاستقرار.

أما فيما يخص الإشراف فهو جدا لتسيير الإدارة، والاهتمام بالمرؤوسين وتعليمهم وتحسين أدائهم ومهاراتهم بما يحقق أهداف التنظيم، فالمشرف الناجح هو الذي يؤثر على سلوك مرؤوسيه بالإيجاب حيث يؤدي ذلك إلى التعاون ولتحقيق الأهداف. حيث يجب أن تكون مرونة في التعامل مع الموظفين ومعرفة مشاكلهم ومحاولة معالجتها قبل أن تتطور، كما يجب مراعاة الفروق الفردية بين الموظفين وهذا ما يساهم في دفع العامل إلى التعلق بمؤسسته، ومنع من حدوث الأعراض السلبية كالتغيبات ، وتحقيق ما يسمى بالولاء التنظيمي.

# قائمة المراجع

## المراجع:

### 1- باللغة العربية:

#### أ- الكتب:

- 1- الفار، علي محمد إسلام. (1978). *علم الاجتماع الصناعي*، ط1، دار المعارف : القاهرة.
- 2- الزوبعي عبد الجليل. (1981). *الاختبارات والمقاييس النفسية*، د.ط، مطبعة جامعة الموصل : العراق.
- 3- بالرابح، محمد. (2009). *الرضا عن العمل*، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية: وهران (الجزائر).
- 4- بوفلجة ، غياث. (1999). *مبادئ التفسير البشري*، د .ط ، دار الغرب للطباعة والنشر: الجزائر.
- 5- بوفلجة ، غياث . (2004). *مبادئ التفسير البشري*، د .ط ، دار الغرب للطباعة والنشر: وهران
- 6- بوفلجة ، غياث. (1998). *القيم الثقافية والتسيير*، د .ط ، دار الغرب للطباعة والنشر: وهران
- 7- بوفلجة ، غياث. (د.ت). *مبادئ التفسير البشري*، د .ط ، دار الغرب للطباعة والنشر.
- 8- حسين، عادل . (1971). *الأفراد في الصناعة*، ط1، دار الجامعات المصرية : الإسكندرية.
- 9- رونالدي، ريجيو. (1999). *مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي*، (ترجمة فارس حلمي)، د. ط1، مؤسسة شباب الجامعة: الإسكندرية.
- 10- طلعت، إبراهيم لطفى. (1996). *علم الاجتماع الصناعي*، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة.
- 11- عثمان، سعيد محمد. (2006). *علم النفس الصناعي*، ط1، دار النشر والتوزيع : الأردن.
- 12- عنصر، يوسف. (2007). *الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر*، د.ط ، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة: قسنطينة (الجزائر).
- 13- فرج ، عبد القادر طه. ( 1980 ) : *قراءات في علم النفس الصناعي والتنظيمي*، ط1، الجهاز المركزي للكتب الجامعية والمدرسية والوسائل التعليمية .
- 14- محمد دويدار، عبد الفتاح. (2000) . *أصول علم النفس المهني و الصناعي*، ط1 ، دار المعارف الجامعية : القاهرة.
- 15- ماهر عليش، محمود. (د.ت). *العلاقات الإنسانية في الصناعة*: الجزائر.
- 16- شحاتة ربيع ، محمد. (2010). *علم النفس الصناعي والمهني*، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع : عمان.

ب- اللغة الفرنسية:

-Pierre du bois. (1976). *le sabotage dans l'industriel*: Paris.

ت- الرسائل العلمية:

1. هاشمي، منصورى. (2002-2003). *تشخيص أسباب الغياب بدون عذر*، دراسة ميدانية بمصنع

النسيج المسيلة، لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية : جامعة وهران. 2010.

2. رريب الله، محمد. (2007). *علاقة المشاركة في صناعة القرار بالروح المعنوية لدى أعضاء هيئة*

*التدريس في الجامعات الجزائرية*، رسالة دكتوراة : جامعة القاهرة.

ث- الجريدة الرسمية:

1- المرسوم رقم 302/28 المؤرخ في 23 ذو القعدة 1402 الموافق لـ 11/09/1982 المتعلق بكيفيات

تطبيق الأحكام التشريعية الخاصة بعلاقات العمل الفردية، الجريدة الرسمية العدد 37 العدد التاسع عشر.

# الملاحق

- ملحق رقم 1: يبين دليل المقابلة

احتوى دليل المقابلة على سبعة أسئلة وكانت موجهة لرؤساء المصالح.

1. ما تعريفك لمشكلة الغياب؟.....
  2. ماهي الإجراءات المتخذة في حالة تغيب العامل (مرخص وغير مرخص)؟.....
  3. ماهي ردود أفعال العامل حينما تطبقون عليه قانون خصم الراتب؟.....
  4. من هي الفئة الأكثر تغيبا في المؤسسة؟.....
  5. هل هناك حالات تركت العمل نتيجة الغياب؟.....
  6. كيف يتم حساب نسبة الغياب في المؤسسة؟.....
  7. ماهو إحصاء غياب العمال عن عملهم في المؤسسة؟.....
- احتوى دليل المقابلة على سؤالين وكانت موجهة للعمال:

- س1: "ماهي المشاكل والصعوبات التي يواجهها العمال في مؤسستكم"؟.....
- س2: في رأيك ماهي اقتراحاتك للتغلب على هذه المشاكل"؟.....

استبيان التحكيم ملحق رقم:2

اسم ولقب الطالبة : //////////////////////////////////////

**الموضوع :** أسباب المؤدية للغياب (الرضا المهني، الاتصال، الإشراف) دراسة ميدانية (بمؤسسة

سوننا طراك تمبيع الغاز الطبيعي/GNL2/Z)

السلام عليكم أساتذتي الأفاضل.

قصد التحضير لرسالة الماستير في علم النفس العمل والارغونوميا حول "الأسباب المؤدية للغياب (الرضا المهني،الاتصال،الإشراف)" يشرفني أن أطلب من حضرتكم التكرم لتحكيم الاستبيان من خلال ثلاثة أبعاد وهي: بعد الرضا المهني وبعد الاتصال وبعد الإشراف. والغرض من التحكيم هو معرفة مدى تعبير الأبعاد عن ظاهرة الغياب وإلى أي مدى تقيس الفقرات أبعاد هذا الموضوع. وفيما يلي تعاريف إجرائية خاصة بالموضوع:

- أسباب الغياب : هي تلك العوامل التي تجعل العامل يتغيب عن مكان عمله من خلال الإجابة على الاستبيان معده خصوصا لذلك وهو ينقسم إلى الأبعاد التالية:
- الرضا عن العمل : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية لغياب العامل.
- الاتصال : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية لغياب العامل.
- الإشراف : هو الدرجة المتحصل عليها من خلال هذا البعد في استمارة الأسباب المؤدية لغياب العامل.

#### التعليمة :

أختي، أخي الفاضل (ة):

أضع في متناولك هذا المقياس وهو عبارة عن مجموعة من العبارات تتناول بعض المتغيرات التي تقيس الأسباب المؤدية لغياب العامل. إذا سمحت اقرأ كل عبارة، ثم حدد إلى أي درجة وذلك بوضع علامة ( X ) أمام الإجابة التي تناسبك. مع العلم بأنه ليس هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة. وتأكد أننا نضمن السرية التامة لإجاباتك ، لأن الهدف منها خدمة أغراض علمية. مع ملاحظة ما يلي:

- اختيارك لإجابة ( دائما) : يشير إلى أن التزامك كان عاليا.
- اختيارك لإجابة (غالبا) : يشير إلى أن التزامك كان عاليا.
- اختيارك لإجابة ( أحيانا) : يشير إلى أنك أحيانا تلتزم و تارة لا.
- اختيارك لإجابة (نادرا) : يشير إلى أنك لم تلتزم بالعمل كلية.
- اختيارك لإجابة (أبدا) : يشير إلى أنك لم تلتزم بالعمل كلية.

الوضوح			القياس			بعد الرضا المهني
لا	متوسط	نعم	لا	متوسط	نعم	
						1- أشعر أنني حصلت على ما أستحقه من ترقية وحوافز.
						2- أشعر بالتوتر والقلق بمجرد دخولي المؤسسة
						3- أحصل على تقدير و اعتراف بما أقوم به من عمل
						4- أجري الشهري يتناسب مع ما أقوم به من أعمال.
						5- أشعر برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين
						6- أشعر بعدالة توزيع المهام على الموظفين.
						7- أشعر بارتياح نفسي في عملي.
						8- هناك تمييز بين الموظفين في المكافآت والحوافز التشجيعية .
						9- أشعر بأنني حققت طموحي المهني في هذا العمل.
						10- أشعر بممل من جراء الروتين اليومي للعمل.
الوضوح			القياس			بعد الاتصال
لا	متوسط	نعم	لا	متوسط	نعم	
						11- أترك منصب العمل في حالة عدم التفاهم مع زملاء العمل
						12- أعمل ضمن فريق عمل متعاون.
						13- اكتسبت خبرة قيمة من عملي الحالي.
						14- أتحصل على المعلومات بسهولة عند الحاجة.
						15- يمنعني المشرف المباشر إلى التحدث مع الموظفين الآخرين فيما لا يتعلق بالعمل.
						16- علاقتي جيدة مع زملائي في العمل.
						17- أجد أن الاتصال مهم في المؤسسة
						18- علاقتي جيدة مع مشرفي المباشر.

						19-أنا في اتصال جيد مع زملائي.
						20-يجعل المشرف المباشر مواقفه واضحة لي.
الوضوح			القياس			بعد الإشراف
لا	متوسط	نعم	لا	متوسط	نعم	
						21-يمنعني المشرف المباشر إلى التحدث مع الموظفين الآخرين فيما لايتعلق بالعمل.
						22- لدي نشاط آخر خارج المؤسسة.
						23-أشارك في اتخاذ بعض القرارات .
						24-يتفهم المشرف المباشر مشاكل العمال.
						25-يعطي المشرف المباشر للعمال كلّ التسهيلات الضرورية لأداء أعمالهم
						26-مشرفي المباشر ذو كفاءة عالية ومعرفة بعمله.
						27-النمط التسلطي لمشرفي المباشر يسبب في تأخري عن العمل.
						28-يعمل المشرف المباشر على تقوية الروابط الاجتماعية بينه وبين الموظفين
						29-يفرض علي مشرفي المباشر رقابة شديدة في العمل
						30-يغضب مشرفي المباشر إذا لم أنهى العمل في الوقت المحدد.

### استبيان قبل التعديل ملحق رقم:3

سيدي،سيدتي في إطار تحضير بحث علمي حول علم النفس العمل و الأرغونوميا تحت عنوان: "دراسة ظاهرة التغيب"نقدم لك هذا الاستبيان، المطلوب منك تعاونك المشكور لإتمامه بوضع علامة(X) أمام الإجابة المختارة وهذا لغرض علمي ولا تعطى تفاصيله الفردية لأي جهة، لهذا الرجاء منكم الإجابة بصدق والإسهام في إنجاز هذا البحث.  
البيانات الفردية أو الشخصية:

<input type="checkbox"/>	الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
الفئات العمرية:				
<input type="checkbox"/>	20 أو أقل	<input type="checkbox"/>	30-21	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	40-31	<input type="checkbox"/>	50-41	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	60-51	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الحالة المدنية:				
<input type="checkbox"/>	أعزب(ة)	<input type="checkbox"/>	متزوج(ة)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	أرمل(ة)	<input type="checkbox"/>	مطلق(ة)	<input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي:				
<input type="checkbox"/>	ابتدائي	<input type="checkbox"/>	توسط	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>
الأقدمية:				
<input type="checkbox"/>	5 سنوات و أقل	<input type="checkbox"/>	10-6	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	15-11	<input type="checkbox"/>	20-1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	26-21	<input type="checkbox"/>	30-26	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	كثير من 30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الفئة السوسيو مهنية:				
<input type="checkbox"/>	إطار(ة)	<input type="checkbox"/>	متحكم(ة)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	منفذ(ة)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
صفة العمل:				
<input type="checkbox"/>	العمل النهاري	<input type="checkbox"/>	العمل التناوبي	<input type="checkbox"/>

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبـارات
					1 أشعر أنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات.
					2 أشعر بالتوتر والقلق بمجرد دخولي المؤسسة
					3 أشعر بعدالة توزيع المهام على الموظفين.
					4 أحصل على تقدير و اعتراف بما أقوم به من عمل
					5 أجري يتناسب مع ما أقوم به من أعمال.
					6 أشعر برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين.
					7 أشعر بارتياح نفسي في عملي.
					8 هناك تمييز بين الموظفين في المكافآت والحوافز التشجيعية.
					9 أشعر بأنني حققت طموحي المهني في هذا العمل.
					10 أشعر بملل من جراء الروتين اليومي للعمل
					11 يمنعني المشرف المباشر إلى التحدث مع الموظفين الآخرين فيما لايتعلق بالعمل.
					12 يجعل المشرف المباشر مواقفه واضحة لي.
					13 علاقاتي جيدة مع زملائي في العمل.
					14 أجد أن الاتصال مهم في المؤسسة
					15 أترك منصب العمل في حالة عدم التفاهم مع زملاء العمل
					16 يصغي زملائي إلي جيدا حينما أشرح لهم مدى التقدم الحاصل في إتمام العمل.
					17 أعمل ضمن فريق عمل متعاون.
					18 . أتحصل على المعلومات بسهولة عند الحاجة.
					19 أشارك في اتخاذ بعض القرارات .
					20 يتفهم المشرف المباشر مشاكل العمال.
					21 يعطي المشرف المباشر للعمال كلّ التسهيلات الضرورية لأداء أعمالهم
					22 مشرفي المباشر ذو كفاءة عالية ومعرفة بعمله.
					23 لدي نشاط آخر خارج المؤسسة
					24 أقوم بأعمال تتناسب ومستواي التعليمي.
					25 النمط التسلسلي لمشرفي المباشر يسبب في تأخري عن العمل.

					26 علاقاتي حسنة مع مشرفي المباشر
					27 يعمل المشرف المباشر على تقوية الروابط الاجتماعية بينه وبين الموظفين
					28 علاقاتي جيدة مع مشرفي المباشر.
					29 يفرض علي مشرفي المباشر رقابة شديدة في العمل
					30 يغضب مشرفي المباشر إذا لم أنهى العمل في الوقت المحدد.

#### استبيان بعد التعديل ملحق رقم:4

سيدي،سيدتي في إطار تحضير بحث علمي حول علم النفس العمل و الأرغونوميا تحت عنوان:"دراسة ظاهرة التغيب"نقدم لك هذا الاستبيان، المطلوب منك تعاونك المشكور لإتمامه بوضع علامة(X) أمام الإجابة المختارة وهذا لغرض علمي ولا تعطى تفاصيله الفردية لأي جهة، لهذا الرجاء منكم الإجابة بصدق والإسهام في إنجاز هذا البحث.

#### البيانات الفردية أو الشخصية:

الجنس: ذكر  أنثى

#### الفئات العمرية:

20 أو أقل  30-21  40-31  50-4  60

#### الحالة المدنية:

أعزب(ة)  متزوج(ة)  أرمل(ة)  مطلق(ة)

#### المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  قوي  امعي

#### الأقدمية:

5 سنوات و أقل  10-6  15-11  20-16

26-21  30-26  أكثر من 30

#### الفئة السوسيو مهنية:

إطار(ة)  متحكم(ة)  منفذ(ة)

#### صفة العمل:

العمل النهاري  العمل التناوبي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالباً	دائماً	العبـارات
					1 أشعر أنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات.
					2 أعمل ضمن فريق عمل متعاون.
					3 علاقتي حسنة مع مشرفي المباشر.
					4 يصغي زملائي إلي جيداً حينما أشرح لهم مدى التقدم الحاصل في إتمام العمل.
					5 أتحصل على المعلومات بسهولة عند الحاجة.
					6 أجري يتناسب مع ما أقوم به من أعمال.
					7 أشعر برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين.
					8 أشعر بعدالة توزيع المهام على الموظفين.
					9 علاقتي جيدة مع زملائي في العمل.
					10 أشعر بارتياح نفسي في عملي.
					11 أقوم بأعمال تتناسب ومستواي التعليمي.
					12 أشارك في اتخاذ بعض القرارات .
					13 يتفهم المشرف المباشر مشاكل العمال.
					14 يعطي المشرف المباشر للعمال كلّ التسهيلات الضرورية لأداء أعمالهم
					15 مشرفي المباشر ذو كفاءة عالية ومعرفة بعمله.
					16 أشعر بأنني حققت طموحي المهني في هذا العمل.
					17 يعمل المشرف المباشر على تقوية الروابط الاجتماعية بينه وبين الموظفين
					18 علاقتي جيدة مع مشرفي المباشر.