جامعة يحي فارس بالمديّة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعيّة

قسم علوم الإعلام و الاتصال

قانون العمل و دوره في ضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة

دراسة وصفية تحليلية الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية

فترة الدراسة من:2018/03/11 إلى 2018/07/22

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

من إعداد الطالبتين:

حنان طجروني.

نادية مزياني.

تحت إشراف: د. صفرة إلهام.

2018/2017

بسم الله الرحمان الرحيم

"يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾". **المجادلة**

كلمة شكر

نحمد الله سبحانه و تعالى و نشكره على إتمام هذا العمل و على ما وصلنا إليه.

نتقدم بخالص الشكر و الامتنان إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " إلهام صفرة "

على كل المجهودات و النصائح والتوجيهات القيمة التي أمدتنا بها و حرصها الشديد

على إتمام هذا العمل فجزاها الله عنا كل خير.

كما نقدم خالص شكرنا وامتناننا إلى إدارة عمال الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم

العقاري الحضري لولاية المدية

و نشكر كذلك الأستاذة الدكتورة "بوخرص نادية" على دعمها و مساعدتنا في هذا

العمل جزاها الله كل خير.

و كل الشكر وعظيمه يذهب إلى أساتذتنا الأجلاء وإدارة قسم علوم الإعلام والاتصال

بجامعة يحي فارس بالمدية

كما لا يفوتنا أن نقدم شكرا خاصا إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة

راجيين من الله سبحانه وتعالى أن يجزيهم عنا خير الجزاء.

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه في لإتمام هذا البحث

أهدي عملي المتواضع

إلى من سهرت الليالي لأجلي وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعتني

كل خطوة " **أمي**"

إلى "**والدي العزيز**" أطال الله عمره.

إلى سندي في الحياة أخواتي "**لامية أمينة جازية خديجة**".

إلى أحب إنسانة على قلبي ومن شاركتني هذا العمل"**نادية ياسمين**".

إلى من ترك فراقه حرقة في قلبي، إلى روح عمي العزيز رحمه الله

واسكنه فسيح جناته " **عبد النور**".

حنان

إلى فلذة كبدي و فرحتي ابني "**آدم**"

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا".(الإسراء 24)

إلى أغلى و الأحن عليا "**أمي الحبيبة**"

إلى روح "**والدي**" رحمه الله و جعله في فسيح جنانه

إلى أغلى الناس أخواتي "**أمال ، زوبيدة**"

إلى والد ابني "**أيوب**"

إلى أحب إنسانة على قلبي و من شاركتني هذا العمل "حنان"

إلى أسرتي الكريمة "**خالي خالتي جدتي**" حفظهم الله.

نـاديـة

مقدمة:

من المسلم به أن المنظومة القانونية العمالية تسعى دائما إلى تحقيق السلم الاجتماعي بوضع تشريعات عمل تتضمن وسائل فنية لتحقيق استقرار العمل، و ذلك بفرض قيود تشريعية على اللجوء إلى تحديد مدة عقد العمل و إنهائه من جهة، و من جهة أخرى تحاول إرضاء متطلبات أرباب العمل الذين يمارسون ضغوطا على الحكومة من أجل التخفيف من الأعباء الاجتماعية و ذلك بتكريس مرونة التشغيل التي هي قدرة المؤسسة على الملائمة بين عدد عمالها و إيقاع العمل، و تنوع الطلب بتعديل الأجر حسب الإنتاجية والقدرات المالية للمؤسسة وجعل كل عامل يؤدي عدة مهام في المؤسسة لمواجهة الطلب، وهذا ما لم يكن موجودا قبل التسعينات، حيث كانت الدولة لا تبحث عن الفعالية الاقتصادية على الأقل من الناحية الفعلية بل كانت القطاعات الاقتصادية تمارس وظيفة اجتماعية تحاول من خلالها التقليص من البطالة، وبالتالي كانت الدولة هي المنظمة لعلاقات العمل داخل المؤسسات فتتحكم في وقت العمل، تحدد أوقات الراحة الإجبارية ومدة العمل وتحمي العامل من التسريح و من الخلافات التي قد تقع داخل المؤسسة، لعدم الانسجام بين الأعداد الهائلة من الموارد البشرية التي تضمها المنظمة واختلاف الرؤى والمصالح بين العامل و صاحب العمل و عدم تلبية احتياجات العمال المتجددة، التي يؤدي إلى بروز نزاعات داخل البناء التنظيمي. الذي يعد تعد المكان المناسب لبروز نزاعات العمل.

إن العلاقة المهنية في قانون العمل يعد من المسائل الجوهرية التي تستحق الاهتمام بالدراسة والبحث، لكونها إحدى الإفرازات الطبيعية لعلاقة العمل الجماعية بحكم المصالح المتناقضة بين أطرافها من جهة، وبحكم التغيرات التي تحدث في محيط العمل فتؤثر في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقة، وكذا المصالح فتؤدي إلى اختلال التوازن بين هذه المصالح وما ينتج عن ذلك من حسابات وتنازلات من أحد أطراف هذه العلاقة أو من كلاهما و ذلك في إطار ما يسمى بقانون العمل و الاتفاقيات الاجتماعية التي تعد المرجع الحقيقي والوقائي من الخلافات نظرا لما تمثله هذه الأخيرة من أهمية في التأثير في سير العلاقات المهنية، وما قد ينجم عنها من أخطار وأضرار اقتصادية واجتماعية لكلا الطرفين، ومن هذا المنطلق فإن دراسة دور قانون العمل في ضبط العلاقات العامة باعتبارها تشكل البعد التنظيمي القانوني في حياة العامل المهنية و الاجتماعية

و الاقتصادية، فقانون العمل احتوى على نصوص و مواد قانونية تحمي حقوق العامل من تسلط رب العمل و إعطاء كل موظف حقوق يعترف بها المشرع الجزائري تتمثل في :

الأجر، التأمين، الطب، الراحة الأسبوعية و السنوية ، الترقية، الترسيم المكافأة و التعويض الأمن و الاستقرار، تسوية النزاع الداخلي وديا و قضائيا، الاتصال برب العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات، المنح، التقاعد....الخ

و نظرا لأهمية موضوع قانون العمل و دوره في ضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة، ارتأينا إجراء دراسة ميدانية لمعرفية ما هو الدور الذي يلعبه قانون العمل في ضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة، و أخذنا عمال الوكالة العقارية لولاية المدية كعينة من أجل الحصول على أجوبة على تساؤلات الدراسة، بالإضافة لتسليط الضوء على تطبيق قانون العمل في المؤسسة و مدى ضبطه لعلاقات العمل و ما هو تأثير عدم تطبيق مواد قانون العمل على المؤسسة و عمالها، حيث استعنا في دراستنا بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر الأنسب لدراستنا كما تطرقنا في الفصل الثالث إلى العمل التطبيقي من خلال القيام بالتربص و الدراسة الميدانية للخروج بنتيجة عامة، حيث استعنا بأدوات جمع المعلومات المتمثلة في الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على عمال الوكالة العقارية لولاية المدية، أيضا استعنا بالمقابلة مع رئيس المصلحة الإدارة و رئيسة مكتب المحفظة العقارية للوكالة العقارية لولاية المدية، إضافة إلى الملاحظة التي تعتبر من أكثر الأدوات المستعملة في الدراسات كونها تركز على سلوكيات الأفراد و العلاقات السائدة داخل المؤسسة و بيئة العمل.

و لتنفيذ هذه الدراسة قمنا بتقسيم العمل إلى ثلاثة فصول: الفصل الأول و الثاني نظري و الفصل الثالث تطبيقي خصصناه للدراسة الميدانية للوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.

تطرقنا في الفصل الأول لمدخل مفاهيمي لقانون العمل و العلاقات العامة، حيث احتوى على مبحثين جاء في المبحث الأول خمسة مطالب: المطلب الأول نشأة و تطور قانون العمل في الجزائر، أما المطلب الثاني مفهوم قانون العمل ونطاق تطبيقه و المطلب الثالث مصادر قانون العمل، أما المطلب الرابع خصائص وأهمية قانون العمل و المطلب الخامس تناولنا علاقة قانون العمل بفروع قانون الأخرى.

أما المبحث الثاني فخصصناه لماهية للعلاقات العامة حيث احتوى هذا المبحث على خمسة مطالب تناولنا في المطلب الأول مفهوم العلاقات العامة و المطلب الثاني مبادئ العلاقات العامة أما المطلب الثالث فخصصناه لو ظائف و خصائص العلاقات العامة ، أما أهمية و أهداف العلاقات العامة فتطرقنا إليها في المطلب الرابع، إضافة إلى المطلب الخامس الذي تناولنا فيه تنظيم جهاز العلاقات العامة.

في الفصل الثاني تطرقنا إلى الآليات القانونية لضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة قسمناه على مبحثين تناولنا في المبحث الأول إستراتيجية قانون العمل في تنظيم الاتصال الرسمي، حيث احتوى هذا الأخير على مطالب خصصناها لمفهوم الاتصال الرسمي أولا و أهداف الاتصالات الرسمي ثانيا، التنظيم القانوني لعلاقة العمل ثالثا و عناصر عقد العمل رابعا و مراحل إبرام العمل خامسا، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى إستراتيجية قانون العمل في معالجة العلاقات و المنازعات العمالية حيث احتوى هذا الأخير على مطالب تناولنا فيه آثار علاقة العمل أولا و منازعات العمل الجماعية ثانيا و منازعات العمل الفردية و إجراءات التسوية الودية ثالثا، ثم التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية رابعا.

أما الفصل الثالث و الأخير خصصناه للدراسة التطبيقية بالوكالة العقارية لولاية المدية بالاعتماد على الاستبيان للوصول إلى حوصلة نتائج هذه الدراسة.

خطة الدراسة:

مقدمة

1/ الإطار المنهجي

1. الإشكالية.
2. تساؤلات الدراسة.
3. أسباب اختيار الموضوع.
4. تحديد المفاهيم.
5. أهداف الدراسة.
6. أهمية الدراسة.
7. منهج الدراسة.
8. أدوات الدراسة.
9. عينة الدراسة.
10. صعوبات الدراسة.
11. الدراسات السابقة.
12. سير الدراسة.

2/ الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي إلى قانون العمل و العلاقات العامة.

المبحث الأول: ماهية قانون العمل

المطلب الأول: نشأة و تطور قانون العمل في الجزائر

المطلب الثاني: مفهوم قانون العمل و نطاق تطبيقه

المطلب الثالث: مصادر قانون العمل

المطلب الرابع: خصائص و أهمية قانون العمل

المطلب الخامس: علاقة قانون العمل بالفروع الأخرى.

المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول:مفهوم العلاقات العامة

المطلب الثاني:مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث:وظائف و خصائص العلاقات العامة

المطلب الرابع: أهمية و أهداف العلاقات العامة

المطلب الخامس:تنظيم جهاز العلاقات العامة

الفصل الثاني: الآليات القانونية لضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة

المبحث الأول:إستراتيجية قانون العمل في تنظيم الاتصال الرسمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرسمي داخل المؤسسة

المطلب الثاني:أهداف الاتصال الرسمي

المطلب الثالث:التنظيم القانوني لعلاقة العمل

المطلب الرابع:عناصر عقد العمل

المطلب الخامس: مراحلإبرامالعمل

المبحث الثاني: إستراتيجية قانون العمل في معالجة نزاعات العمل

المطلب الأول:آثار علاقة العمل

المطلب الثاني:منازعات العمل الجماعية

المطلب الثالث:منازعات العمل الفردية و إجراءات التسوية الودية

المطلب الرابع:التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية

3/ الإطار التطبيقي.

الفصل الثالث: دور قانون العمل في ضبط العلاقات العامة في الوكالة العقارية لولاية المدية.

- **المطلب الأول:**لمحة عن الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.
- **المطلب الثاني:**تحليل الاستبيان.
- **المطلب الثالث:**تحليل ومناقشة تساؤلات الدراسة.
- **المطلب الرابع:**النتائج العامة للدراسة.

خاتمة.

الملاحق.

قامة المراجع.

الفهرس.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لقانون العمل و العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية قانون العمل.

المطلب الأول: نشأة و تطور قانون العمل في الجزائر.

المطلب الثاني: مفهوم قانون العمل و نطاق تطبيقه.

المطلب الثالث: مصادر قانون العمل.

المطلب الرابع: خصائص و أهمية قانون العمل.

المطلب الخامس: علاقة قانون العمل بالفروع الأخرى.

المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة.

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة.

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة.

المطلب الثالث: وظائف و خصائص العلاقات العامة.

المطلب الرابع: أهمية و أهداف العلاقات العامة.

المطلب الخامس: تنظيم جهاز العلاقات العامة.

تمهيد:

إن التطور الحاصل في القوى المنتجة و التقدم الهائل الذي صاحب الثورة الصناعية الأوربية وظهور الطبقية البورجوازية و العمال ، ولحماية مصالح كليهما أضحى من الضروري البحث عن أطر وقوانين تنظم الحماية العمالية ضمانا لحقوق العاملين والمستخدمين (أرباب العمل)، وتجنبا للفوضى والاضطرابات وغيرها، ظهرت للوجود قوانين تعطي للعامل حقوق تشمل الحجم الساعي اليومي والأجر والتعويضات والاشتراكات والتأمينات وعلاقات العمل ... وقد انتشر وتوسع هذا النظام ليشمل دول العالم الثالث ومن ضمنها الجزائر، فلم تكن هذه الأخيرة بمعزل عن التغيرات والتحولات الاجتماعية والاقتصادية وحتى السياسية التي صاحبتها، فقد خرجت الجزائر بعد استقلالها ببنية اقتصادية و اجتماعية ضعيفة تحتاج إلى تركيز وتكثيف الجهود خاصة في مجال العمل والمؤسسات الصناعية، لذلك فقد شهدت تحولات عديدة على مستوى علاقات الإنتاج المحددة لنوع وطبيعة العمل، إذ انتقلت من التسيير الذاتي بعد الاستقلال مباشرة إلى التوجه الاشتراكي من خلال قانون التسيير الاشتراكي للمؤسسات ، ثم القانون الأساسي العام للعامل.

المطلب الأول: نشأة و تطور قانون العمل في الجزائر

يعتبر قانون العمل في الجزائر من القوانين الحديثة نسبياً بالرغم من أهميته الكبرى وضرورته القصوى، ورغم أنه يمتد بجذوره التاريخية إلى الفترة الاستعمارية التي كان يطبق فيها قانون العمل الفرنسي على العمال في الجزائر، وهو القانون الذي بقي ساري المفعول إلى فترة متأخرة بعد الاستقلال الأمر الذي أخر ظهور قانون العمل الوطن، إلا أن تأخر ظهور قانون العمل في الجزائر لم يمنعه من التطور السريع واللحاق بالقوانين الأخرى.

أولا: مرحلة ما قبل الاستقلال:

"وهي المرحلة التي تغطي الفترة ما بين 1830 إلى 1962 ، وهي الفترة التي نشأ وتطور فيها قانون العمل بصفة عامة وفي فرنسا بصفة خاصة، حيث أن أغلب القوانين الفرنسية التي وضعت لتنظيم علاقات العمل في فرنسا كانت تطبق في الجزائر على أساس أن الجزائر هي امتداد لفرنسا، حسب النظرة الاستعمارية آنذاك مع إدخال بعض التعديلات المناسبة للأوضاع في الجزائر، ولهذا لا يمكن الحديث عن قانون عمل خاص بالجزائر في تلك الفترة لأنه في الواقع كان هناك قانون فرنسي واحد يطبق هنا وهناك"[1]

ثانيا: فترة التسيير الإداري لعلاقات العمل ما بين 1962-1989:

لقد شهدت السنوات الأولى للاستقلال فراغا قانونيا وتنظيميا في مختلف المجلات بما فيها تنظيم علاقات العمل، وتفاديا لتعطيل والحياة الاقتصادية والاجتماعية في انتظار وضع القوانين والتنظيمات الوطنية، بادرت الدولة في الأشهر الأولى للاستقلال إلى إصدار القانون القاضي بتمديد العمل بالقوانين الفرنسية إلا ما تعارض منها مع السيادة الوطنية إلى غاية 5 جويلية 1975.

تعتبر سنة 1975 سنة الانطلاق في وضع القوانين الخاصة بتنظيم علاقات العمل في الجزائر حيث " صدر في هذه السنة القانون المتعلق بالشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص بالإضافة إلى مجموعة من النصوص القانونية الأخرى المتعلقة بالعدالة في العمل، والمدة القانونية للعمل

[1] د .أحمية سليمان،**قانون علاقات العمل في التشريع الجزائر**، نسخة اليكترونية خاصة بالسنة الثالثة ليسانس كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، ص 05.

وتحديد اختصاصات مفتشية العمل، إلى جانب بعض النصوص التنظيمية الأخرى هذه النصوص التي وضعت من أجل تنظيم علاقات العمل في القطاع الخاص بصفة

أساسية في الوقت الذي جاءت النصوص المرافقة له لتطبق على القطاعين العام والخاص مما يفسر إمكانية توسيع تطبيقه على القطاع العام هو الآخر خاصة وأنه لا يتضمن أي استثناء صريح للقطاع العام من نطاق تطبيقه، وهو ما حدث بالفعل إذ تم اللجوء إلى أحكامه في الكثير من الحالات بمناسبة إبرام بعض الاتفاقات الجماعية بين المؤسسات العامة الاقتصادية وعمالها، نظرا عدم وضوح القوانين الموجودة أحيانا، والتي هي قوانين فرنسية كما سبقت الإشارة، أو بهدف إحداث نوع من الانسجام بين عمال المؤسسات الخاصة والمؤسسات العامة لاسيما في مجال الحقوق والالتزامات.[1]

ثالثا: مرحلة تكريس القانون الاتفاقي لعلاقات العمل :

تطبيقا لأحكام الدستور الصادر في 23 فيفري 1989 صدرت عدة قوانين جديدة مكرسة الطابع التعاقدي لعلاقات العمل، على خلاف الطابع التنظيمي الذي كانت تتميز به القوانين السابقة، يمكن إجمالها في:

" القانون المتعلق بتسوية المنازعات الجماعية في العمل وممارسة الحق الإضراب، تطبيقا لأحكام المادة 54 من الدستور 6 القانون المتعلق بتسوية المنازعات الفردية القانون المتعلق بعلاقات العمل القانون المتعلق بممارسة الحق النقابي في الذي يكرس مبدأ التعددية النقابية.

هذه القوانين التي اعتمدت فكرة الفصل بين القطاعات الاقتصادية الخاضعة للقانون الخاص، وبين قطاع الوظيفة العمومية وهي بذلك تعود لتكريس المبدأ التقليدي في الفصل بين مجال تطبيق قانون العمل ومجال تطبيق القانون الإداري، ولذلك فإن بداية تشكيل القانون الاتفاقي في الجزائر لم تنطلق من العدم بل كانت نتيجة ضغط ظروف وعوامل وملابسات أدت إلى إعادة اعتماد الآليات الاتفاقية لتنظيم علاقات العمل الفردية منها والجماعية بمقتضى قوانين العمل الجديدة لسنة 1990 بعد فشل آليات التنظيم الإداري التي كانت سائدة من قبل، نتيجة الصعوبات والتعقيدات الكبيرة التي واجهتها المؤسسات المستخدمة عند تطبيق القوانين الاقتصادية والاجتماعية التي كانت تحكم مرحلة التسيير الإداري لكافة النشاطات والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية طول فترة تفوق ربع قرن من الزمن"[2].

[1] د .أحمية سليمان، نفس المرجع، ص5.

[2] نفس المرجع، ص 06-07

و لتجسيد حتمية التغيير تم إنشاء مجموعة عمل وتفكير بهدف اقتراح البدائل الملائمة لمتطلبات المرحلة القادمة، تمحورت نتائج عملها على اقتراح بديلين ينصبان في اتجاه حتمية استبدال القوانين الأساسية النموذجية للقطاعات بالاتفاقيات الجماعية القطاعية والقوانين الأساسية النموذجية للفئات العمالية بالاتفاقيات الجماعية للمؤسسات وذلك إما بتعديل أحكام القانون الأساسي العام للعامل وإما عن طريق إلغائه بصفة كلية وتعويضه بقانون آخر يتبنى هذه الأساليب التنظيمية الاتفاقية.

و مع مرور الوقت خصص قانون علاقات العمل الجديد الذي عرف عدة تعديلات لجعله أكثر تكيفاً مع المتطلبات التي فرضتها حتميات الواقع ومتطلبات خصوصيات المرحلة الانتقالية من النظام التوجيهي إلى النظام الليبرالي،كما أحالت العديد من المواد الأخرى مجموعة من المسائل والمواضيع المختلفة ذات الطابع التنظيمي والإجرائي إلى الاتفاقات الجماعية نذكر منها على سبيل المثال :

إنشاء وتنظيم الحقوق الالتزامات بين أطراف علاقة العمل الفردية (المادة 8 ف الأخيرة) الجزاءات المترتبة على مخالفة أحكام الاتفاقيات الجماعية (المادة17) المدة التجريبية (المادة18) الاستثناءات التي يمكن أن تحدث بالنسبة للمدة القانونية للعمل (م 23 ف. الخيرة)، أحكام العمل الليلي (المادة27 ف الأخيرة)، العطل الإضافية'(المادة 42) تعديل عقد العمل الماد (62) التسريح لأسباب اقتصادية (المادة 71 ف 2) بالإضافة إلى المواضيع التي تناولتها المادة 120 والتي سنعود إليها بالتفصيل في الفصول والبنود اللاحقة.

المطلب الثاني: تعريف قانون العمل ونطاق تطبيقه

قد توحي عبارة قانون العمل " بأنه يشمل القواعد القانونية التي تحكم العمل الإنساني عموما وعلى اختلاف أنواعه، إن أعمال الأفراد تعد على درجة كبيرة من التنوع والتفاوت يكون من الصعب معه إخضاعها لقواعد قانونية موحدة، إن العمل الإنساني هو موضوع القانون بصفة عامة وتتعدد فروعه بتعدد أنواع العمل وطبيعته وصفة القائم به.

يمكن تقسيم العمل بصفة عامة إلى قسمين: عمل مستقل وعمل تابع، يقتصر قانون العمل على تنظيم النوع الثاني دون الأول يتمثل العمل التابع في قيام العامل بعمل لحساب صاحب العمل

يخرج العمل المستقل عن دائرة تطبيق قانون العمل والعمل المستقل هو الذي يؤديه الشخص لحساب شخص آخر استقلالا عن رقابته أو إشرافه وأوامره كالطبيب والمحامي والحرفي" [1]

وإن كان عنصر التبعية هو مناط تطبيق قانون العمل، فإن ذلك لا يعني سريان هذا القانون على كل علاقات العمل التابع إذا كان صاحب العمل شخص من أشخاص قانون العام أي السلطة العامة كالدولة وأجهزتها المختلفة فإننا نكون بصدد علاقة عمل تخضع لأحكام القانون الإداري. فللعمل الخاص التابع هو الذي يخضع لأحكام قانون العمل و ينبغي أن يكون هذا العمل مأجورا أي قيام بعمل بهدف الحصول على أجر معين، أما إذا كان العمل تبرعيا أي يؤديه صاحبه بنية التبرع فإنه لا يخضع لقانون العمل، بل يخضع شأن العمل الخاص المستقل لقواعد القانون المدني، ومن ثم يمكن تحديد موضوع قانون العمل بأنه العمل الخاص التابع المأجور.

لا تقتصر قواعد قانون العمل على تنظيم عقد العمل بل تشمل كذلك الإعداد المهني للعمال وتوظيفهم وتأمينهم اجتماعيا " و تنطبق الكثير من أحكام قانون العمل مثل: تحديد ساعات العمل والحد الأدنى للأجر و قواعد السلامة المهنية، لمجرد وجود علاقة العمل أي كان مصدرها ;تتسم هذه الأخيرة في الأصل بالطابع الفردي بمعنى أن العلاقات بين العمال و أصحاب العمل تستند بصفة أساسية إلى عقود عمل فردية تنظمها قواعد قانون العمل" [2]

- **اصطلاح قانون العمل:**

أدى اتساع وتطور مجالات قانون العمل على النحو السابق إلى تعدد التسميات التي أعطت له، " أطلق عليه في البداية اسم **التشريع الصناعي** لأنه كان وليد نشأة الصناعات الحديثة ونهضتها انتقد هذا الاصطلاح لعدم دقته، فقانون العمل لا يقتصر فقط على العمل التابع في مجال الصناعة بل يشمل المجالات الأخرى كالزراعة والتجارة، ومن جهة أخرى فإن قانون العمل لا يضم كل القواعد التي تحكم شؤون الصناعة بل يقتصر على تنظيم العمل التابع دون المسائل الأخرى كبراءات الاختراع و العلامات التجارية "[3]

[1] د.محمد حسين منصور، **قانون العمل**، منشورات الحلبي الحقوقية، ط 1، 2010، ص19.

[2] د.محمد حسين منصور، نفس المرجع، ص 19.

[3] المرجع نفسه، ص 21.

الواقع أن قانون العمل نشأ في ظل النظام الرأسمالي، وتطور نتيجة للصراعات و التناقضات بين مصالح العمال وأصحاب العمل، وقد اتخذ عدة تسميات عبر مختلف مراحل التطور نذكر أيضا تسمية " **القانون العمالي** و كذلك **القانون الاجتماعي** ولقد استقر الفقه والتشريع الحديث على تسميته **بقانون العمل** وهو الاصطلاح الأكثر شمولا وتعبيرا عن مختلف والعلاقات التبعية التي ينظمها و مهما اختلفت التسميات فإن هذا القانون يهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية في محيط العمل، لأنه يعبر عن مطالب العمال الاجتماعية من ناحية و المطالب الاقتصادية للمؤسسات وأصحاب العمل من ناحية أخرى فهو مجموعة من القواعد القانونية التي تحكم علاقات العمل التابع المأجور سواء كانت فردية أم جماعية بين العمل و أصحاب الأعمال" [1] أي أن هذا القانون ينظم العلاقات الناشئة عن العمل التابع المؤدي لحساب الغير كلما كان أداء هذا العمل يتم بإشراف وتوجيه هذا الغير، فقانون العمل يحكم العمل التابع المأجور.

- **نطاق تطبيق قانون العمل**

الأصل أن قانون العمل يطبق على كافة العمال بغض النظر عن مدة العمل أو المؤسسة المستخدمة لهم أو الأداة القانونية أو التعاقدية التي تربطهم بصاحب العمل المستخدمة لهم، نظرا لأن هذا القانون (كما سبق تعريفه) هو الإطار الذي ينظم كافة العلاقات في مجال العمل في أي قطاع كان إلا أن الواقع العملي مع مرور الزمن قد أفرز عدة استثناءات تقضي بتضييق نطاق تطبيق هذا القانون واقتصاره على تنظيم العمل التابع فقط.

أ – التبعية كمعيار لتحديد نطاق التطبيق :

يعتمد الفقه الحديث في تحديد طائفة العمال الذين يخضعون لقانون العمل على تطبيق مدى تبعية العامل لصاحب العمل، إلا أنه يختلف في تحديد مفهوم وشكل التبعية التي يتحدد على أساسها مدى خضوع العامل أو عدم خضوعه لقواعد قانون العمل، إذ في الوقت الذي يعتمد البعض شكل

[1] د. رمضان أبو السعود، **الوسيط في شرح قانون العمل (المصري–اللبناني)**، ط 6، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بغداد، 1977، ص13

التبعية القانونية يعتمد البعض الآخر شكل التبعية الاقتصادية هما شكلان ومفهومان مختلفان في المنطق والنتيجة، كما سوف نبين ذلك على النحو التالي:

– **التبعية القانونية:** يقصد بالتبعية القانونية " تلك العلاقات القائمة بين العامل وصاحب العمل والتي تحددها أحكام وشروط العقد المبرم بينهما، والذي يمنح لصاحب العمل الحق في توجيه ومراقبة العامل أثناء أداءه لعمله وإصدار الأوامر والتعليمات اللازمة له قصد أداء العمل وفق ما يراه ويقرره صاحب العمل، كما يلزم هذا العقد كذلك العامل بتنفيذ وطاعة هذه الأوامر والتعليمات والتوجيهات الصادرة له من صاحب العمل في الحدود التي يسمح بها القانون ولاتفاقيات والأعراف المهنية، وفي حدود ممارسة وتنفيذ العمل المتفق عليه في عقد العمل .وفي الحدود التي تقضيها طبيعة العمل ومستلزمات"[1]

– **التبعية الاقتصادية:** "وهو معيار حديث يعتمد على المعطيات المالية والاقتصادية التي تنتج عن علاقة العمل، أي التركيز على عنصر المقابل أو الأجر الذي يتقاضاه العامل حيث يعتبر هذا المعيار أن العامل يكون تابعا للشخص أو الجهة التي تقدم له هذا الأجر مقابل الجهد الذي يقدمه لها، ومن هنا جعل الحاجة الاقتصادية هي المعيار الذي يحدد طبيعة العمل فيما إذا كان خاضعا لقانون العمل أم لنظام قانوني"[2]

3– الاتجاه الحديث: تتجه التشريعات الحديثة في أغلب الأحيان إلى الأخذ بالمعيارين معا أنها تضع الشروط والتنظيمات والقواعد العامة وأحيانا حتى التطبيقية والعملية لتنظيم الحقوق والالتزامات التي تنشأ عن علاقات العمل" وهي الأحكام والقواعد التي لا يمكن في غالب الأحيان للطرفين مخالفتها أو تجاوزها، نظرا لكونها تعتبر من قواعد النظام العام لما تمتاز به من حماية لحقوق العامل بصفة خاصة، كما يظهر هذا الاتجاه كذلك في توسيع وتعدد أدوات انعقاد علاقة العمل، حيث تعتمد أغلب التشريعات الحديثة عدة أساليب، منها العقود المكتوبة وغير المكتوبة والعمل المؤقت، والعمل عن بعد أي في المنزل واعتبار كافة الحقوق والالتزامات الناشئة عن هذه العلاقات مهما كانت

[1] د .أحمية سليمان، مرجع سابق الذكر، ص9.

[2] نفس المرجع، ص9.

مدتها أو الشكل والوسيلة التي تمت بها، في نفس المستوى والنظام القانوني وتخضع لنفس الحماية المقررة للعلاقة الدائمة وهو الأسلوب المعمول به في القانون الجزائري"[1]

المطلب الثالث: مصادر قانون العمل:

تعود عملية نشوء أحكام و قواعد قانون العمل إلى مصادر داخلية تتمثل أساسا في النصوص القانونية والتنظيمية التي تصدرها الهيئات المختصة ثم مصادر خارجية تشكل قواعد قانون العمل، والتي تصدر عن المنظمات الدولية المختصة في شكل معاهدات واتفاقيات.

أولا: المصادر الداخلية:

يرتب الفقه هذه المصادر حسب أولويتها في إنشاء قواعد قانون العمل إلى نوعين:

مصادر داخلية رسمية و مصادر داخلية غير رسمية.

أ- المصادر الداخلية الرسمية: تتضمن مجموعة من المصادر وهي كالتالي:

- **المبادئ القواعد الدستورية:**

" تتضمن أغلب دساتير الدول في العالم بعض المبادئ والأحكام العامة فيما يخص العمل والعلاقات ويأتي الدستور في أعلى الترتيب الهرمي لقوانين الدولة والمصدر الأول والرئيسي لمختلف الأحكام والقواعد التي تتضمنها هذه القوانين ، وقد تضمنت مختلف الدساتير الجزائرية المختلفة والمتعاقبة بعض الأحكام والنماذج العامة للعمل من بينها دستور 1996الذي أكد على العديد من المبادئ في مجال العمل منها الحق في العمل و الحماية و الإضراب والحق النقابي وهي الأحكام الواردة في الفصل الخاص بالحقوق والأولويات الأساسية للمواطن (المادة 55-56-57) من الدستور الجزائري الصادر في 1996/11/28"[2]

---

[1] د .أحمية سليمان، **قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري**، مرجع سابق الذكر،ص9.

[2] أ. بشير هدفي، **الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري علاقات العمل الفردية و الجماعية**، جسور للنشر والتوزيع،2006 ص من 32.

وعليه فإن الأحكام والمصادر العامة الواردة في الدستور تمثل الإطار العام والشامل والمحدد والموجه لمضمون الأحكام والنصوص القانونية والتنظيمية للعمل وهو ما تجسد في التشريع الجزائري بمراجعة مختلف الأحكام المتعلقة بعلاقات العمل لتصبح منسجمة مع مبادئ الدستور الحالي.

- **النصوص والقواعد التشريعية:**

" وهو مجموعة النصوص التي تصدرها الهيئة التشريعية في الدولة والمطبقة لأحكام ومبادئ الدستور وتحتل هذه القواعد المرتبة الأولى في العصر الحديث لسبب واحد وهو توسع تدخل الدولة المباشر في تنظيم العمل، ففي الجزائر مثلا صدرت عدة نصوص تشريعية خاصة بتنظيم مجال العمل وعلاقاته الفردية والجماعية نذكر من بينها: قانون علاقات العمل الصادر 1996/04/21 والقانون المتعلق بالرقابة والنزاعات الفردية في العمل وغيرها من التشريعات العمل التي تعتبر من اختصاص البرلمان بحكم (المادة18/122) من الدستور"[1]

- **النصوص والأحكام التنظيمية:**

"إن اختلاف وتنوع مجالات العمل يحتم إصدار نصوص قانونية فنية وعملية لتنظيم مختلف مجالات العمل، وتتولى الهيئة التنفيذية عملية إصدار هذه النصوص عن طريق ما يعرف رسميا بالمراسيم الرئاسية ثم رئيس الحكومة بواسطة مراسيم تنفيذية طبقا لنص (المادة 125 من الدستور) حيث يعود إليها الاختصاص التنظيمي ، وتحتل هذه النصوص مكانة هامة جدًا في المجال التنظيمي للعمل لعدم قدرة النصوص التشريعية في بعض الحالات الإحاطة بمختلف جوانبه العملية كما هو الشأن بالنسبة لتنظيم مجال منازعات العمل وكذلك الأحكام التنظيمية الخاصة بمجال الوقاية والأمن الصناعي في محيط العمل"[2]

- **الأحكام القضائية :**

[1] أ.بشير هدفي، نفس المرجع، ص 33

[2] نفس المرجع

" تمثل الأحكام القضائية أحد أهم المصادر في قانون العمل نظرًا للدور الفعال للقضاء في تطبيق القانون وتفسير قواعده واستكمال النقص في بعض الحالات التي يثوب النصوص القانونية وقد اعتبر جانبٌ من الفقه العديد من الأحكام مصدرًا رسميا للقانون لأن القضاء يصدر أحكامه باسم الشعب فهو ملزم بالبحث عن حلول للنزاعات المعروضة عليه في إطار القواعد الموضوعة أو في حالة عدم وجودها و إلا كان ناكرًا للعدالة "[1]

ب- المصادر الداخلية غير الرسمية:

و هي ذات طابع تكميلي تساهم في وضع أحكام و قواعد قانون العمل و يمكن تلخيصها في:

1. الفقه :

يمثل الفقه أهمية بالغة في وضع وإنشاء القواع د والأحكام لقانون العمل من حيث أن "الدراسات والأبحاث الفقهية تساعد المشرع على استنباط الأحكام والنصوص القانونية والتنظيمية التي تتناسب وتستجيب للمطالب الاجتماعية في محيط العمالي وعليه يستعين بها القضاء في تفسير النصوص واستخلاص مبادئ منها ، كما ساهمت الدراسات و الآراء الفقهية في صياغة العديد من الأحكام والنظم القانونية كاستبدال عقد العمل بفكرة علاقة العمل، والتخلي عن أحادية مبدأ سلطان الإرادة في السيطرة على العلاقات المهنية "[2]

2. العرف والعادات المهنية:

"رغم التدخل الواسع للدولة في مجال العمل لازال للعرف والعادات المهنية دور في إنشاء قواعد العمل نظرا لتميزه بالواقعية والتنوع، حيث تنشأ بعض الأحكام والقواعد عن الممارسات العملية للعمال وأصحاب العمل وذلك بما تجري عليه العادة على إتباع سلوك مهني معين بصفة منتظمة ومستقرة، إذ يسود الاعتقاد بلزوم هذه العادة فتصبح عرفا آمرا كما توجد كذلك العادات

[1] جلال مصطفى القريشي، **شرح قانون العمل الجزائري**، ج 1، ديوان المطبوعات الجامعية،1984، ص 51.

[2] جلال مصطفى القريشي، مرجع سابق الذكر، ص 51

المهنية الاتفاقية ذات الصفة التفسيرية لإرادة المتعاقدين يتوقف تنفيذها على الإشارة إليها صراحة أو ضمنا في عقد العمل"[1]

وعليه فإن هذه الأعراف والممارسات المهنية تأخذ طابع القانون الحر في الإطار التعاقدي يمكن أن تتحول إلى قواعد تشريعية رسمية عن طريق الأخذ بها من طرف المشرع أو اعتمادها من طرف القضاء بواسطة الأحكام التي يصدرها.

3.الاتفاقيات الجماعية:

تعتبر الاتفاقيات الجماعية من المصادر الهامة و المتميزة لقانون العمل لكونها " تنبع من الإرادة الحرة لأطراف علاقة العمل، وتبرم عن طريق التفاوض بين ممثلي العمال و أصحاب العمل حول شروط العمل والتشغيل حيث يصبح أحكامها مكملة للأحكام والقواعد القانونية التنظيمية التي تضعها السلطة العامة والتي عادة ما تحيل في المسائل التفصيلية والإجرائية إلى الاتفاقيات و الاتفاقيات الجماعية"[2]

4. اللوائح والأنظمة الداخلية:

"هي تعليمات يصدرها صاحب العمل وتحكم سير العمل داخل المؤسسة من النواحي الإدارية والفنية والأمنية والصحية، وقد اعترفت التشريعات الحديثة لصاحب العمل بهذه السلطة في تنظيم العمل داخليا بهدف المحافظة على الاستقرار و الأمن في محيط العمل، مع ضرورة التقيد بالنصوص القانونية والتنظيمية السارية وعدم مخالفة أحكامها، وإشراك العمال في وضع اللوائح والتنظيمات"[3]

ثانيا: المصادر الخارجية :

[1] د. رمضان أبو السعود، مرجع سابق الذكر، ص 174.

[2] أ. بشير هدفي، مرجع سابق الذكر، ص 36

[3] أ. بشير هدفي، نفس المرجع، ص 37

أن تشابه الظروف والمعطيات المختلفة للعمل والعمال أوجبت على مختلف الدول على إبرام الاتفاقيات الثنائية ومتعددة الأطراف في مجال العمل ثم الاتجاه نحو إنشاء التنظيمات الدولية والإقليمية للعمل عملت كلها على وضع قانون عمالي مشترك ومن ثم إفراد التشريعات الداخلية لمختلف الدول ويمكننا أن نختصر الإثراء المشترك الدولي لمختلف الدول في الهيئات التالية :

1. المنظمة الدولية للعمل: "لم تؤد المجهودات التي بذلتها المجموعة الدولية في سبيل تنظيم وتحقيق مصالح العمال إلى نتائج عملية تذكر إلا بداية القرن 20 حيث أنشأت في بال السويسرية سنة 1901 (الجمعية الدولية للحماية القانونية) والتي توصلت في الحقيقة إلى توليد حركة فكرية لدى الدول أسفرت على إبرام عدة اتفاقيات هامة وفعالة في مجال حماية العمال من الأخطار المهنية بشكل خاص نذكر منها معاهدة بـرن1905 التي منعت تشغيل النساء ليلا ثم معاهدة بـرن 1906 التي منعت استخدام الفوسفور الأبيض في صناعة الكبريت"[1]

أ- تنظيم المنظمة الدولية للعمل:

تتشكل المنظمة من هياكل وأجهزة وهي :

- **مؤتمر العمل الدولي:** "هو أعلى هيئة في المنظمة ويعقد دوراته مرة واحدة في السنة ويتكون من جميع ممثلي الدول الأعضاء في المنظمة، ويمثل كل دولة أربعة مندوبين اثنان عن الحكومة ومندوب عن العمال وآخر عن أصحاب العمل، إلى جانب عدد من المستشارين الفنيين، يختص المؤتمر بوضع الإستراتيجية العامة للمنظمة وإقرار الاتفاقيات والتوصيات الدولية ومراقبة تطبيقها ومراجعتها عند الضرورة"[2]
- **مجلس الإدارة:** هو الهيئة التنفيذية للمنظمة يتشكل من 56 عضو من بينهم 28 عضو ممثل عن الحكومات، من بينهم عشرة أعضاء يمثلون الدول الصناعية الكبرى في العالم بالإضافة إلى 14 عضو عن العمال و 14 يمثلون أصحاب العمل ، ويجتمع المجلس ثلاث مرات في السنة ويخص بالإضافة لتعيين مدير المنظمة بتحضير جدول أعمال المؤتمر ومراقبة تنفيذ اتفاقيات العمل الدولية وغيرها من الأعمال التنفيذية الأخرى.

[1] راشد راشد، **شرح علاقات العمل الفردية والجماعية في التشريع الجزائري**، ديوان المطبوعات الجماعية، الجزائر، ص37.

[2] أ. بشير هدفي ، مرجع سابق الذكر، ص 39.

- **مكتب العمل الدولي :** ويمثل السكرتارية الدائمة العادية للمنظمات ومن مهامه الاختصاص في جمع وتوزيع المعلومات ا لمتعلقة بشؤون وإجراء التحقيقات التي يطلبها، والقيام بالاتصالات مع الدول و أوساط العمل كما يقوم بتحضير أعمال المؤتمر وإعداد الوثائق اللازمة له ويراقب تنفيذ الاتفاقيات الدولية للعمل.

ب- اختصاص المنظمة الدولية للعمل:

تعمل منظمة العمل الدولية في إطار توحيد تشريعات العمل في جميع الدول عن طريق الاتفاقيات والتوصيات التي تصدرها.

- **اتفاقيات العمل الدولية:** " هي المعاهدات التي تبرم في إطار المؤتمر وتصبح ملزمة لكل دولة بعد المصادقة عليها، إذ تنشأ بعد ذلك التزامات قانونية في العمل على عاتق الدولة، وقد وضعت المنظمة العديد من الاتفاقيات بلغت حتى نهاية سنة 1985 ما يقارب 161 اتفاقية دولية، نذكر منها الاتفاقية رقم 1 لسنة 1919 المتعلقة بتحديد ساعات العمل بـ 48 ساعة أسبوعيا المعدلة والاتفاقية رقم 14 لسنة 1921 الخاصة بالراحة الأسبوعية والاتفاقية رقم 42 لسنة 1942 الخاصة بالأمراض المهنية والاتفاقية رقم 154 لسنة 1981 الخاصة بالعلاقات المهنية" [1]، و نذكر أن الجزائر صادقت على العديد من الاتفاقيات الصادرة عن منظمة العمل الدولية من بينها:

الاتفاقية رقم 3 لسنة 1919 الخاصة بحماية الأمومة، والاتفاقية رقم 58 لسنة 1936 الخاصة بالحد الأدنى للعمل، والاتفاقية رقم 111 لسنة 1958 الخاصة بإلغاء التمييز في التوظيف والتكوين المهني وغيرها من الاتفاقيات الأخرى.

- **التوصيات:** "لا تعتبر ملزمة للدول حيث تعرض في شكل رغبات تتناول المسائل التي لا يمكن الاتفاق حولها، ولا يترك للدول إمكانية الأخذ بها أو تركها كما يمكن أن تكون التوصية عمل تمهيدي لاتفاقية يتم عرضها على المؤتمر فيما بعد، وتقوم المنظمة عن طريق الخبراء الدوليين العالمين لديها بجمع المعلومات والإحصائيات وإجراء الدراسات و بهدف تطوير تشريعات العمل

[1] المادة:32 من دستور 1996 "المعاهدات التي صادق عليها رئيس الجمهورية حسب الشروط المنصوص عليها في الدستور.

الدولية، ومساعدة الدول التي تحتاج إلى مساعدة في مجال تجديد قوانينها وفقا لمتطلبات الأنظمة الاجتماعية والاقتصادية الحديثة"[1].

- **المجلس الأوروبي:** يعتبر المجلس الأوروبي منظمة أوروبية إقليمية للعمل "أنشأت بموجب اتفاقية أبرمت في بريطانيا سنة 1942، تضم حاليا 40 دولة أوروبية واعتمدت عدة اتفاقيات في مجال العمل أولها كانت اتفاقية حماية الحقوق والحريات الأساسية للعمل، كما هو الشأن بالنسبة لتحريم العمل الشاق، كما اعتمد أيضا الميثاق الاجتماعي الأوروبي لسنة 1961 المراجع بملحق وضع سنة 1996، بعرض ضمان الممارسة الفعلية لبعض الحقوق والمبادئ مثل الحق في العمل و الأجر العادل والحق النقابي والمفاوضات الجماعية للعمل وغيرها"[2]

– **منظمة العمل العربية:** لقد عملت جامعة الدول العربية على إيجاد تنظيم عربي للعمل على غرار منظمة العمل الدولية، إذ تم وضع ميثاق عمل عربي ودستور منظمة العمل العربية في المؤتمر الذي أنعقد في بغداد سنة 1956 لوزراء العمل العرب، وقد أعلن رسميا عن قيام منظمة العمل العربية في المؤتمر الذي انعقد بالقاهرة سنة 1971، وتعمل بصفة خاصة على دعم التعاون العربي في مجال العمل وحماية وتخطيط القوى العاملة.

من اختصاصات منظمة العمل العربية حسب نص المادة الثالثة من دستورها بالمهام التالية:

- تنسيق الجهود العربية في مجال العمل.
- توحيد التشريعات العمالية وظروف العمل في الدول العربية بقدر الإمكان.
- إنجاز الدراسات والأبحاث العمالية المختلفة.
- وضع تخطيط لنظام التأمينات الاجتماعية.
- تنظيم وتخطيط التدريب المهني للعمال.
- إعداد القاموس العربي للعمل.

و هذا وقد أقرت منظمة العمل العربية العديد من الاتفاقيات نذكر منها:

[1] Jean Pellissier et autres .**Droit du travail 2eme edition**- Dalloz-1984 p76
[2] Jean Pellissier et autres.p76

الاتفاقية رقم 3 لسنة 1971 والمتعلقة بالضمان الاجتماعي، والاتفاقية رقم 7 لسنة 1977 حول الأمن والصحة في العمل، والاتفاقية المتعلقة بالحريات النقابية والحق في تكوين نقابات للعمل و أصحاب العمل، انطلاقا من اعتبار الحرية النقابية من الحريات العامة التي نصت عليها المواثيق الدولية ودساتير مختلف دول العالم.

المطلب الرابع: خصائص وأهمية قانون العمل

أولا: خصائص قانون العمل:

يجمع الفقه الحديث على مجموعة من الخصائص لقانون العمل عن غيره من الفروع الأخرى تمثل فيما يلي:

***الصيغة الآمرة:** "تعبر الصفة الآمرة لقواعد قانون العمل الحديث عن تدخل الدولة لتنظيم العمل وحماية حقوق و مصالح الفئة العاملة من إجحاف أصحاب العمل، فقد أصبحت العديد من أحكام وقواعد قانون العمل من النظام العام لا يجوز مخالفتها و تتحلى الصفة الآمرة في العديد من الجوانب الواردة في قوانين العمل بالأهلية والولاية لإبرام عقد العمل والأحكام المقررة في مجال حماية الأجور، وكذلك القواعد المقررة لبطلان عقود العمل التي تخالف القوانين المعمول بها"[1]

ونذكر أن المشرع لم يكتف بإيراد قواعد آمرة تقرر حالات بطلان للعقود المخالفة لأحكامه، بل وضع إلى جانبها بعض الأحكام الجزائية عند مخالفة أحكامه، سواء من طرف العامل أو من طرف صاحب العمل، إما عن طريق الإحالة إلى قانون العقوبات، أو أن يتضمن قانون العمل النص على هذه الجزاءات والتي دعمها المشرع الجزائري في قانون علاقات العمل بعمليات الرقابة والتفتيش التي تقوم بها مفتشية العمل.

***الواقعية وتنوع الأحكام:** تنبع صفة الواقعية لأحكام قانون العمل من اختلاف مجالات العمل وما يتفق مع كل فئة من فئات العمال، كما يتكيف في تطوره مع الأنظمة الاجتماعية والاقتصادية للعمل وما تتطلبه من إجراءات تنظيمية واقعية، لذلك فإن المشرع يقتصر في تنظيمه للعمل على

[1] المادة 138 من قانون علاقات العمل.

وضع المبادئ والقواعد العامة والمشتركة، ويترك المسائل التنظيمية والعملية الخاصة بكل قطاع أو نشاط مهني معين إلى الهيئات الإدارية التنفيذية والمؤسسات المستخدمة، وبالاتفاقيات الجماعية وفقا لما تتطلبه مقتضيات الظروف ومتطلبات العمل.[1]

* **ذاتية المصادر:** تستند أحكام قانون العمل باستنادها على الظروف والمتطلبات الخاصة بالعمل لذلك مرت هذه الأحكام في تكوينها بمرحلتين هما:

– "**المرحلة الأولى:** تراجع فيها مبدأ سلطان الإرادة في التعاقد أمام سيادة القانون، الذي فتح المجال للمساواة التعاقدية بين العمال و أصحاب العمل بنصوص من النظام العام.

– **المرحلة الثانية:** سجلت تراجع القانون أمام الإرادة الجماعية للعمال، حيث أصبحت النقابات والاتحادات المهنية مصدرا للعديد من الأحكام والقواعد بواسطة الاتفاقيات الجماعية التي تسمح بإضافة حقوق ومصالح للعمال المنتسبين إلى فرع أو قطاع النشاط المعني"[2]

إن ذاتية أحكام قانون العمل واعتمادها على المتطلبات الخاصة بالعمل، تجعلها متميزة عن بعض المبادئ الواردة في القوانين الأخرى ، فأهلية العمل مختلفة عن تحديدها عن الأهلية المدنية المحددة في القانون المدني والتي تحددها عادة حسب اختلاف القوانين الوضعية مابين 19 و 21 سنة، كذلك بالنسبة للقواعد المنظمة للمنازعات العمالية وغيرها، وقد اعتبر القضاء الفرنسي سابقا في مجال اعتماد المصادر الذاتية لقانون العمل، وذلك بالرجوع إلى القواعد والأعراف المهنية المنظمة لعلاقات العمل مثل : الاتفاقيات الجماعية، والضمان الاجتماعي والاعتماد على مبدأ التفسير الأصلح للعامل دون التقيد بحرفية النص.

***اتجاه أحكام قانون العمل إلى التدويل:** " إن العوامل السياسية والاقتصادية والثقافية و الفقهية دفعت بقانون العمل نحو التدويل ومن ثم فإن نشوء قانون دولي و منظمات دولية للعمل أصبح يمثل المصدر المشترك لمختلف تشريعات العمل في معظم الدول، وقد حدث هذا التقارب بفعل

[1] د.جلال مصطفى القريشي، مرجع سابق، 31.

[2] نفس المرجع، ص 32.

تبادل الأبحاث والدراسات وإقامة العلاقات السياسية و الاقتصادية ثم ظهور المنظمات الدولية المختصة كالمنظمة الدولية للعمل، والسوق الأوروبية المشتركة"[1]

ثانيا: أهمية قانون العمل:

للقانون عامة أهمية كبيرة في حياة الجماعة و لكننا نلاحظ ازدياد أهمية بعض فروعة في المجتمعات الحديثة، كما هي الحال بالنسبة لقانون العمل الذي يحكم العلاقات بين العمال و أصحاب الأعمال، و ينظمها بهدف تحقيق نوع من التوازن والاستقرار في علاقات العمل فلهذا التوازن أهمية اجتماعية لشريحة كبيرة من شرائح المجتمع وتأثير مباشر في الحياة الاقتصادية والاجتماعية بصورة عامة.

1- الأهمية الاجتماعية:

تعود هذه الأهمية لتعلق قانون العمل بحياة مجموعة كبيرة من أفراد المجتمع وهم العمال التابعون وأصحاب الأعمال، " فأهميته بالنسبة للعمال كبيرة جدا لأن جل نشاطه يخضع لقواعد هذا القانون بحيث يتدخل تنظيم حياته اليومية تدخلا تنعكس أثاره على حياة عائلته ولهذا قيل في هذا الصدد: (على مقتضى قواعد العمل يتوقف احتفاظ العامل بإنسانيته أو إهدار آدميته)، لأن أجر العامل يحدد له ولأفراد أسرته مستوى معيشتهم ، كما أن قواعده تنظم عمل العامل وتحدد ساعات العمل و أوقات الراحة وتحافظ على صحة وسلامة العامل بتوفير بيئة عمل سليمة نقية من الأمراض المهنية و إصابات العمل وتعين شروطا لعمل الأحداث والنساء وغيرها "[2]

2- الأهمية الاقتصادية:

لقانون العمل تأثير كبير مباشر في الحياة الاقتصادية "فهو يؤثر في تشغيل الأيدي العاملة وإعادة توزيع الدخل القومي ورفع القوة الشرائية للأجور وزيادة الاستهلاك والإنتاج، فإقرار قانون العمل أجرا عادلا للعامل وتحديد الحد الأدنى لهذا الأجر وبيان ما يستحقه من تعويض و إعانات تدفع له عند المرض أو الإصابة أو عند زيادة تكاليف المعيشة، والتوسع في من العديد

[1] د.جلال مصطفى القريشي، مرجع سابق، 33

[2] د.شاب توما منصور، **شرح قانون العمل (دراسة مقارنة)**، ط 6، دار الحرية للطباعة، بغداد،1977، ص 19

من المزايا له يزيد من القوة الشرائية لعدد كبير من المستهلكين في المجتمع، لأن لتنظيم الأجور الأثر المباشر في الاستهلاك والأثر الغير المباشر في الإنتاج"[1]

إذا نرى كلما زادت القوة الشرائية لشريحة العمال زاد الاستهلاك بشكل مباشر وزيادة الاستهلاك تؤدي إلى زيادة الإنتاج بشكل غير مباشر، كما أن التوازن الذي يحققه قانون العمل بين مصلحة العمال و أصحاب الأعمال يؤدي حتما إلى استقرار علاقات الإنتاج وتحسين مستواها.

المطلب الخامس: علاقة قانون العمل بفروع قانون الأخرى

يحتل قانون العمل مكان خاصا بين مختلف الفروع القانونية والعلوم الاقتصادية لكثرة احتوائه على قواعد من القانون العام، إلى جانب احتوائه على قواعد من القانون الخاص مما يجعله أكثر القوانين ارتباطا بهذه الفروع.

1.علاقة قانون العمل بالقانون المدني: " كانت مختلف جوانب علاقات العمل تنظمها مبادئ وأحكام القانون المدني نتيجة لتطبيق مبدأ سلطان الإرادة في التعاقد لاسيما في بداية ظهور تنظيمات علاقة العمل، ولم يتم استغلال قانون العمل إلا بداية العصر الحديث حيث اختصر دور عقد العمل تاركا المجال لتدخل الدولة بالتنظيم التشريعي للعمل نتيجة للظروف الاجتماعية والمهنية، غير أن هذا الانفصال عن القانون المدني لم يتم بشكل كامل إذ طلت بعض جوانب علاقات العمل محكومة بالمبادئ العامة والأحكام التي يتضمنها القانون المدني مثل الأحكام الخاصة بالأركان العامة للعقد، وعيوب الرضا، وتلك الخاصة بتنفيذ الالتزامات والتعويضات وغيرها"[2]

2. علاقة قانون العمل بالقانون الإداري: " بدأت أحكام وقواعد القانون الإداري تتداخل مع قواعد قانون العمل منذ بدأت السلطة العامة تتدخل وتنظم مجال العمل بأحكام من النظام العام وهذا انطلاقا من المتطلبات والظروف الواقعية التي أفرزتها هذه العلاقة والتي تقترب في بعض جوانبها

[1] د.شاب توما منصور، مرجع سابق، ص 20.

[2] المواد من 138 الى 155 من ق.ع.ع.

من علاقة الوظيفة العامة، ورغم هذا التدخل فإن العديد من المجالات التنظيمية للعمل تبقى خاضعة للتفاوض الحر، سواء في إطار عقد العمل أو عن طريق الاتفاقيات الجماعية"[1]

علاقة قانون العمل بالقانون الجزائي: لقد نشأ قانون العمل في الأصل في نطاق القانون الخاص مما جعل قواعده لا تتصل بفكرة السلطة العامة، إلا أن التدخل التدريجي والضروري للدولة في العديد من مجالات العمل أدى إلى اعتماد لائحة من الجزاءات المتنوعة تضفي الحماية لأحكامه وقواعده.

لذلك فإن "العلاقة بين القانونين تظهر من خلال الطابع الجزائي الذي بدأت تتخذه أحكام قانون العمل سواء عن طريق الإحالة في بعض الحالات أو بالنصوص المدرجة ضمنه والتي تتركز في نوعين من الجزاءات تشمل:

- **جزاءات مالية:** وتشمل الغرامات التي تفرض على كل مخالفة لأحكام ونصوص العمل الآمرة والسارية المفعول.

- **جزاءات بدنية:** و تشمل الحبس لمدة معينة (قصيرة نسبيا) حسب جسامة المخالفة أو تكرارها"[2]

[1] نفس المرجع.

[2] المواد من 145 الى 155 من ق.ع.ع.

خلاصة

يعد الحق في العمل من أهم الحقوق التي يتمتع بها الفرد في إطار الدولة وتتجلى هاته الأهمية في تكريسه بنص الدستور في طبعاته المختلفة كما جاء بالمادة 55 من دستور 1996

" لكل المواطنين الحق في العمل" جاء هذا قانون بهدف حماية حقوق العمال لتمكينهم من مواجهة صاحب العمل حيث يتم تحديد عدد ساعات العمل، وحق العامل في الإجازات السنوية والأسبوعية ووضع حد أدنى للأجور لا يسمح لأحد النزول عنه كما شدد على منع تشغيل النساء في بعض الأعمال التي تعرضهم للخطر و ضرورة حماية العامل من مخاطر العمل و توفير الأمن و البيئة المستقرة له.

وجاء هذا الأخير بأهمية اجتماعية و أخرى اقتصادية فاجتماعيا يتدخل في تنظيم حياته العامل اليومية تدخلا تنعكس أثاره على حياة عائلته و تشمل معها تحديد أجره لضمان حياة تتعايش مع ظروف المعيشة و كذلك تحديد ساعات العمل التي تحافظ على سلامته البدنية و توفير البيئة المناسبة السليمة للعمل الخالية من الأمراض أو المخاطر.

اقتصاديا تنعكس أهميته على الدخل القومي للفرد الذي يؤثر بطريقة مباشرة على الإنتاج و كذلك بتحديد الحد الأدنى للأجر الذي يناسب ظروف المعيشة و تعزيز أجر العامل بإعانات و تعويضات يزيد من القوة الشرائية لأنه له أثر مباشر في الاستهلاك.

المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة.

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة.

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة.

المطلب الثالث: وظائف و خصائص العلاقات العامة.

المطلب الرابع: أهمية و أهداف العلاقات العامة.

المطلب الخامس: تنظيم جهاز العلاقات العامة.

المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة

لقد أصبح للعلاقات العامة أهمية بارزة على كافة الأصعدة، حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة و أصبح تدريسها في العديد من التخصصات أمرا ضروريا لإعداد الخريجين لميدان العمل و تزويدهم بما يساعدهم على النجاح فيه والقيام بمتطلبات مهامه،و يكون بذلك الاعتقاد السائد أن العلاقات العامة هي مجرد إعداد للنشرات و إصدار للكتيبات و إلقاء للخطب اعتقادا خاطئا، و لا يعدو إلا أن يكون أحد جوانبها المتعددة المتمثلة في دراسة الجماهير و التعرف على آرائها حول المؤسسة أو السلعة أو الخدمة التي تقدمها، ثم نقل هذه الاتجاهات و الآراء إلى إدارة المؤسسة، حتى تستعين بها في تعديل سياستها و برامجها بما يتناسب مع هذه الاتجاهات، فإن العلاقات العامة بهذا الدور الذي تقوم به أصبحت وظيفة حيوية مهمة من وظائف المؤسسة الحديثة تستلزم الاهتمام بها.

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

"استخدم مصطلح العلاقات العامة في أواخر القرن 19 إلا أنه أصبح شاسعا بمعناه الحديث في منتصف القرن 20، و ذلك من الناحية النظرية و التطبيقية، و قد تمثل ذلك في العديد من الدراسات و المؤلفات العربية و الأجنبية ، و في اتساع ممارسة هذا النشاط من قبل المؤسسات العامة و الخاصة في أنحاء العالم، فجوهر العلاقات العامة يقوم على التفاهم الإنساني و إقامة الصلات الحسنة بين أطراف لها مصالح مشتركة بين أية مؤسسة سواء كانت تجارية أو صناعية أو خدمية أو اجتماعية أو سياسية، وبين جمهور تلك المؤسسة"[1]

و من ثم فإن العلاقات العامة هي تلك الجوانب من سلوك المؤسسة التي يكون لها آثار اجتماعية بهدف رعاية الروابط الإنسانية السليمة في المجتمع، و كسب تأييد الجمهور و ضمان التفاهم التام بين المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأنواعها، كما يمكن القول أن "نشاط العلاقات العامة يهتم بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تساعد على إقامة الروابط المادي ة والسليمة بين فئات الجماهير من ناحية، و تلك المؤسسات من ناحية أخرى فالعلاقات العامة

[1] ويليام ريفر، تيودور بيترسون، ت.إبراهيم إمام، **وسائل الإعلام والمجتمع الحديث**، القاهرة، دار المعرفة،1975، ص 289.

هي النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة و التفاهم المتبادل بين طرفين الحاكم و المحكوم القائد و شعبه، الحكومة و الجماهير، المؤسسة و جمهورها بين أية مؤسسة باختلاف أنواعها"[1].

و من أسباب ظهور وظيفة العلاقات العامة نذكر:[2]

- ازدياد أهمية الفرد و قوة مكانته داخل المجتمع حيث أدى التقدم الاجتماعي إلى تركز العناية بالإنسان ذلك لأنه الهدف الأساسي في المجتمع وبدون قدراته و إبداعاته لن يتحقق النمو والاستمرار.
- اتساع حالات الصراع وتعارض المصالح و الأهداف، حيث كانت نتائج الثورة الصناعية والتقدم التكنولوجي الهائل حدوث تطور كبير في أنظمة الإنتاج وظهور ما يسمى بالنزوح الريفي واكتظاظ المدن بالسكان وبالتالي الصراع من اجل العمل.
- النمو الاقتصادي و ارتفاع درجة المنافسة في المجتمع، حيث أدى التقدم في أساليب الإنتاج و تطوره إلى زيادة فرص العمل و تحسن المستوى المعيشي و التوسع في مجمل الخدمات العامة، و أدى ذلك إلى زيادة وعي الفرد ومشاركته في الحياة الاجتماعية و السياسية و الثقافية خاصة بعد تقدم الكبير في وسائل الاتصال و تقنياته.
- ارتفاع المستوى التعليمي وتقلص المسافات الثقافية والحدود الجغرافية بين المجتمعات حيث أدى ارتفاع معدل الاحتكاك بمجالات التقدم والتطور في العالم إلى تنشيط رغبات الفردية نتيجة زيادة الوعي وكذلك اتساع مساحات العلاقات الاجتماعية.

➢ تعريف العلاقات العامة من الناحية اللغوية:

نشير في البداية إلى أن "مصطلح العلاقات العامة له إشكالية في اللغة العربية عند ترجمته الدقيقة التي تعني العلاقات العامة مع الجماهير، فكلمة Public لا تعني عامة ولكن جمهور

[1] إبراهيم إمام، **العلاقات العامة والمجتمع**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصري، 1975 ص:289.

[2] محمد حربي، **حسن العلاقات العامة (المفاهيم التطبيقات)**، العراق، دار الحكمة للطباعة و النشر، 1991 ، ص40-14.

مما يجعل المصطلح باللغة العربية موطنا للطعن و التفسير على نحو العلاقات الخاصة الغير المشروعة"[1]، و منه هذا المصطلح يتكون من كلمتين: العلاقات و العامة.

فالعلاقات: "تعني الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط و سلوك مقابل و الاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية، و في الواقع الاجتماعي قد تكون بين الفرد و فرد أو فرد و المجتمع، وقد تكون هناك علاقات متبادلة بين الظواهر و النظم و قد تكون العلاقات خارجة بين الجماعات أو جماعات أخرى".[2]

تعددت التعريفات الخاصة بالعلاقات العامة باختلاف الاهتمامات، إلا انه يمكن تعريف العلاقات العامة الذي اخترناه من الجانب الأكاديمي وأخرى تمثل الجانب المهني وكذا الهيئات المهتمة بالعلاقات العامة و هي:

الجمعية الدولية للعلاقات العامة عرفتها على أنها:"وظيفة إدارية ذات طابع مخططو مستمرتهدف من خلالها المنظمات لكسب تفاهم و تعاطف و تأييد الجماهير الداخلية و الخارجية و الحفاظ على استمراره، و ذلك بدراسة الرأي العام وقياسه للتأكد من توافقه مع سياسات المؤسسة و أوجه نشاطها، و تحقق المزيد من التعاون الخلاق و الأداء الفعال و المصالح المشتركة بين المؤسسات و جماهيرها باستخدام المعلومة المخططة ونشرها".[3]

ويعرفها **(مور)** بأنها:"الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها و سياستها المعلنة للجمهور، و لكسب ثقته و تفهمه".

و في نفس الإطار يعرف **قاموسويستر** للعلاقات العامة بأنها: "مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومي أو تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه.[4]

كما يعرفها **(جيمس سوارتر)** بأنها: "عملية مستمرة تسعى من خلالها إلى المحافظة و تعزيز الفهم و الثقة بين الزبائن و المساهمين المستخدمين و خبراء المؤسسة و

---

[1] عصام الدين فرج: **أسس العلاقات العامة**، مصر، دار النهضة، 2008، ص 5.

[2] محمد منير حجاب: **الموسوعة الإعلامية**، مجلد 5، مصر، دار الفجر، 2003.

[3] علي برغوت: **العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية**، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية،2007 ص11.

[4] عبد الفتاح محمد ديويدار، **بسيكولوجية الاعلام و الاتصال، القاهرة**، عالم الكتب، ،2003، ص38.

الحكومة و الجمهور بشكل عام وذلك من خلال التحليل الذاتي والتصويب داخليا من خلال جمع أساليب التغيير الخارجي"[1].

و ترى النقابة الفرنسية للعلاقات العامة أنها: " تتميز بوضع سياسة اتصالية إعلامية في خدمة المؤسسة أو الإدارة أو الجماعات في صالح جمهورها الداخلي والخارجي، مكونة لوظيفة تساهم في تثبيت العلاقات العامة مع مختلف الجماهير الضرورية للتطور الاقتصادي و الاجتماعي لهذه المجموعات".[2]

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

تقوم العلاقات العامة على مجموعة من المبادئ و الأسس يجب الالتزام بها لتوفير المناخ الملائم لممارسة النشاط الخاصبالعلاقات العامة وهي:

1. العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة: " أي يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون بها،فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقاتها مع جمهورها الخارجي وعلاقتها مع جمهورها الداخلي، على غير ما يرام فيجب أولا خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ثم بعد ذلك يبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي، لأن أي مؤسسة هي تلك التي يظهر نجاحها في موظفيها وعمالها وطريقة معاملتهم للناس وأدائهم لواجباتهم" [3]، و في ذلك ما يبرر أن تبدأ العلاقات العامة من داخل المؤسسة، أما إذا أهملت المؤسسة جمهورها الداخلي فانه سيخط عليها وينقل عنها صورة سيئة.

---

[1] صالح خليل أبو أصبع، **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، ط3،عمان، دار الشروق، 1998 ،ص85.

[2] Philppmorel.**reation publique relatiopresse paris**.brealedition. 1991. p24

[3] حسين عبد الحميد رشوان: **العلاقات العامة و الإعلام من منظور علم الاجتماع** ، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 1997 ص138

2.مراعاة الصدق والأمانة وإتباع الأسلوب العلمي: " يجب أن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق والأمانة وأن تتقيد بالعدل و الإخلاص في جميع تصرفاتها، لأن الحقيقة خير إعلام لكل مؤسسة".[1]

فالمؤسسة العصرية لا تخفي أي معلومات في نشاطها والصراحة تعمل على الثقة في المؤسسة والتحكم يدعوا إلى إثارة الريبة وانتشار الشائعات الضارة بالمؤسسة.

أما بالنسبة لإتباع الأسلوب العلمي يعني:"الاعتماد على طريقة البحث في مواجهة المشكلات واتخاذ القرارات، فإعداد وتخطيط برامج العلاقات العامة لابد أن يكون وفق أساليب حديثةوأن يقوم على أساس دراسات وأبحاث، وبالاستعانة بالعلوم النفسية والسلوكية وكذا دراسات الرأي العام والقيام بتحليل اتجاهاته ومواقفه".[2]

3.نشر الوعي بين الجماهير: يقع على عاتق العلاقات العامة شرع سياسة الدولة وخططها وعليه تقع مسؤولية توجيه الرأي العام ودفع الجماهير إلى تأييد السياسة العامة لمؤسسات الدولة وكسب ثقة الجماهير وتعاونها.[3]

4.كسب ثقة الجمهور: من أهداف العلاقات العامة هو كسب ثقة الجماهير ومعنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تنجح إلا إذا رضي جماهيرها عنها، وعليه يجب أن يدرب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل بحسن أدائهم واحترامهم لجماهيرها.

5. الإيمان بالمسؤولية الاجتماعية: تقوم العلاقات العامة على أسس اجتماعية من أجل تحقيق عنصر التماسك والتضامن بين المؤسسة وجمهورها، وذلك من خلال تدريب جمهروها الداخلي على تحمل المسؤولية الاجتماعية، ويتم ذلك بالتعرف على إمكانيات وسياسات المؤسسة ومسؤولياتها والعقبات والصعاب التي تواجهها، مما يتطلب كمهم التأكيد والمشاركة في تحمل هذه المسؤوليات للمساهمين في تحقيق أهداف المؤسسة.

---

[1] محفوظ أحمد جودح، **العلاقات العامة،مفاهيم و ممارسات**، مصر، مؤسسة نجران للنشر و التوزيع،1996، ص04.

[2] نفس المرجع.

[3] محفوظ أحمد جودح، مرجع سابق،ص 04.

6. نشر الوعي بين الجمهور: أصبح من بين مسؤوليات العلاقات العامة إعلام الرأي العام بخطط التنمية الخاصة بسياسة المؤسسة مع شرحها و تبيان أهدافها على المدى القريب و البعيد، و نشر الوعي بين مختلف الجماهير لتأهيلها للتعامل مع هذه السياسات ذات الأبعاد الاقتصاديةو الاجتماعية بأفضل الطرق.[1]

7. تعاون الهيئة مع الهيئات أخرى: من الصعب تصور نجاح أي مؤسسة في المجتمع في تأدية رسالاتها بمعزل عن المؤسسات الأخرى، إذ يجب أن يكون التعاون هو أحد أسس النجاح فلا يمكن للمؤسسة أن تمارس نشاطها وتوطد علاقاتها بجماهيرها و تهمل تعاونها مع مؤسسات الأخرى، ومن هنا نشأت الحجة إلى تنظيم الاتصال بين المؤسسات و بعضها للاتفاق على أسس التعاون بينها لاسيما في برامج العلاقات العامة.[2]

6. إتباع الأسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة: يعد هذا المبدأ أساسا لممارسة نشاط العلاقات العامة،

بالإضافة إلى ما سبق يضيف احمد كمال أسس أخرى و هي :

- "اتساع نشاط العلاقات العامة لجميع المجالات.
- تقوم العلاقات العامة على احترام رأي الجماهير والإيمان بأهمية هذا الرأي وذلك بعد إتاحة الفرصة لتبصير وتنوير الجماهير.
- ضرورة أن تتصف العلاقات العامة بالحيوية والديناميكية والتفاعل مع الجمهور.
- تساعد العلاقات العامة الجماهير على تحمل المسؤولية الاجتماعية كما أنها تقوم على أسلوب التخطيط السليم".[3]

[1] محمد منير حجاب: **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، مصر، دار الفجر، 2008، ص46.

[2] سمير حسن منصور: **منهاج العلاقات العامة**، الإسكندرية،دار المعرفة الجامعية،ص53

[3] محمد منير حجاب:مرجع سابق، ص 35.

المطلب الثالث: وظائف و خصائص العلاقات العامة:

❖ وظائف العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي جزء من السياسة الاتصالية و التي تعمل على استخدام دقيق لوسائل الاتصال المختلفة قصد تحقيق المصلحة المتبادلة، و هذا يعني أن الاتصال هو الوظيفة الأولى للعلاقات العامة و تختلف هذه الأخيرة من مؤسسة إلى أخرى، إلا أنها لا تخرج عن تفسير اهتمامات و مشاكل و حاجات الجمهور و شرح أهداف المؤسسة و خدماتها لجمهورها من خلال بحوث الرأي العام التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة.

1. **الوظيفة الإخبارية:** وتعد أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بجماهيرهاو تزويدهم بأخبار المنظمة الحقيقة.
2. **الوظيفة الثقافية:** و هي التي تهدف إلى نشر الثقافة العامة في جماهيرها عن طريق التوجيه و الإرشاد لعادات و أنماط معينة و هو ما يراد تحقيقه في عمل العلاقات العامة.
3. **الوظيفة الإعلانية:** تعد وسيلة فعالة من وسائل العلاقات العامة التي يمكن عن طريقها إيصال الرسالة إلى الجمهور لتحفيزهم على ممارسة السلوك الاستهلاكي أو الإنتاجيو تكوين صورة جيدة عن المؤسسة.
4. **الوظيفة الإدارية:** هناك مجموعة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة و هي:

- ✓ **البحث:** "عن البحث هو استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارفيمكن توصيلهاو التحقق من صحتها عن طريق الاختبار العلمي، ويقصد به أيضا بكافة الدراسات المتعلقة بقياس الاتجاهات الرأي العام و بين الجماهير الداخلية و الخارجية للمؤسسة".[1]
- ✓ **التخطيط:** "هو نشاط عقلي إداري الذي يوجه إلى اختبار الأمثل و استخدام لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة محددة".[2]
- ✓ **الاتصال (التنسيق):** و المقصود بالاتصال هو "القيام بتنفيذ الخطة، أي الاتصال بالجماهير المستهدفة و تجديد الوسائل الاتصالية المختلفة و المناسبة لكل جمهور

[1] عبد الرزاق الديلمي: **المدخل إلى العلاقات العامة**، الأدرن، دار الثقافة،2011،ص 38.

[2] نفس المرجع، ص 39.

و الاتصال بالهيئات و الأفراد في الخارج و قادة الرأي العام في المجتمع و مراكز المعلومات المختلفة".[1]

- ✓ **التقييم:** " هو القيام بقياس نتائج الفعلية المتحققة من تنفيذ برامج العلاقات العامة و القيام بالإجراءات التصحيحية في حال الكشف عن وجود انحرافات في النتائج عما هو مخطط وذلك لضمان فعالية البرنامج و تحقيق الخطة و أهدافها".[2]

إضافة لعدة وظائف حددها **IVY LEE** في هذه النقاط:[3]

- مساعدة الجمهور على التكيف عن طريق الإقناع والمشورة الموجه إليه.
- استخدام وسائل الإعلام والاتصال بصورة علمية سليمة في دراسة الجمهور وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف على أسبابها.

كما أجمع العديد من الكتاب والمهتمين بالعلاقات العامة على أنها وظائفها تشمل ما يلي:

- التنسيق مع مختلف المؤسسات تحقيقا للتوافق الاجتماعي داخل المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة لتحقيق الانسجام بينها وبين الجمهور الداخل و الخارجي.
- الاعتماد على الوسائل الإعلامية في نشر أخبار المؤسسة وتحليل على ما ينشر بالمؤسسة بصدق والإجابة عن استفسارات الجمهور من خلال مكاتب الاستعلامات.
- خدمة العمال و رعايتهم في شتى المجالات، نفسية أو صحية أو اجتماعية.
- دراسة التغيرات الاجتماعية و قياس الاتجاهات والرأي العام.

❖ خصائص العلاقات العامة:[4]

[1] مصطفى يوسف كافي: **مقدمة في العلاقات العامة**، جامعة دمشق، 2004، ص ص 269، 270.

[2] نزار ميهوب و بطرس حلاق: **العلاقات العامة**، عمان، دار حامد، ص 37.

[3] غريب عبد السميع، **الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة ،2003 ص 96.

[4] عبد المحيي محمود صالح وآخرون: **العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية** ، دار المعرفة الجامعية، 2004، ص:35-33

- أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة و هذه الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف التي ينص عليها قانونها فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دورا اجتماعيا ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.
- أن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية، بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات فهي ضرورة تفرضها طبيعة المجتمع الحديث .
- أن العلاقات العامة وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة و تستخدمه وجوبا في كل ما تقوله وتفعله .
- إن العلاقات العامة عملية اتصال دائم و مستمر بين طرفين أساسين هما المؤسسات و الجماهير التي تتعامل معها سواء الداخلية للمؤسسة أم الخارجية و كلاهما مؤثر و متأثر في نفس الوقت، و من ثم فان العلاقات العامة تتسم بالديناميكية و الحيوية و الاستمرارية و قوة الفاعلية بين الطرفين.
- يجب على إدارة العلاقات العامة أن تضع من السياسات ما يعكس خدمة الصالح العام.
- **القصدية:** فالعلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وأسلوب معين مختار.
- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام، و كسب موافقة الجماهير، أي أنها تدير بمهارة الأسلوب ألتأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق و التكيف و التعاون.
- تتصف العلاقات العامة بالشمولية فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية...الخ، و كافة المؤسسات بأشكالها و أنواعها.
- العلاقات العامة ليست نوعا من السحر يشفي العلل و يداوي العيوب، و ليست وظيفة للدفاع عن أخطاء المؤسسة، و إنما السمعة الحسنة و لا يمكن بناؤها إلا مع مرور الزمن و عن طريق الأداء الطيب أولا و الإعلام الجيد عنه بعد ذلك .

- العلاقات العامة جوهرها الاتصال بالمفهوم العلمي، فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنشر المعلومات و الأفكار و تشرحها و تفسرها للجماهير.
- العلاقات العامة نشاط علمي قائم على التخطيط و هذا يعنى أنها ليست نشاطا عشوائياو ليست نشاطا وقتيا يبدأ حين تقع المؤسسة في أزمة و ينتهي بانتهاء الأزمة و ذلك لأن أنشطتها طويلة المدى و نتائجها بعيدة الأثر.

المطلب الرابع: أهمية و أهداف العلاقات العامة

❖ أهمية العلاقات العامة

تسعى العلاقات العامة في أولويات أعمالها إلى بناء الثقة بين المؤسسة و جماهيرها، ولا بد أن تبدأ هذه الثقة من الداخل، أي العاملين في المؤسسة أساسا فلا يمكن أن تهتم العلاقات العامة بالجمهور الخارجي و تهمل الجمهور الداخلي، و هناك أساليب و مداخل عديدة لكسب ثقة العاملين و الحصول على تأييدهم للمؤسسة و الفوز بثقتهم و "من أهم الجوانب التي ينبغي التركيز عليها هي :

- العلاقة بين الموظف و رؤساء المؤسسة.
- علاقة المؤسسة بعائلات العاملين.
- تبسيط الحقائق المعقدة و المعلومات المتخصصة و شرحها و تفسيرها للجمهور.
- تودي العلاقات العامة وظيفة هامة و حيوية في كافة المؤسسة.
- توضيح العلاقات للمؤسسة و الهيئات و الاتجاهات الحقيقة و احتياجاتهم".[1]

❖ أهداف العلاقات العامة[2]

- زرع الثقة بين المؤسسة والأفراد خلال مد جسور التواصل.

[1] رضا نيابس: واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاتصال، 2008/2007، ص44.45.

[2] هشام حميدي رضا: **ادارة العلاقات العامة و البروتوكولات**، عمان، دار الراية،2001، ص19.

- السعي لتعريف بجمهور المؤسسة و خدماتها و طلب من أفراد المجتمع التعاون و التنسيق.
- تقليل الفجوة بين الأفراد و الجماعات وتحقيق الإدماج و خلق حالة من المعرفة و الفهم لتوحيد الاتجاهات و القناعات.
- التفاعل الايجابي مع الأهداف و مسايرة اهتمامات الناس و رغباتهم بما لا يتعارض مع المؤسسة و القوانين السائدة التي تنظم الحياة العامة.
- التأثير على الرأي العام والعمل على المحافظة على وجود الرأي المرغوب فيه اتجاه المؤسسة و الاستفادة من البيانات بعد تحليلها في ترشيد القرارات و تقديم المهمات الإدارية و الخدمات الاستشارية التي تساعد المؤسسة على تنفيذ برامجها و التخطيط لمشاريعها وفق تصور كاف و دراسة متأنية.
- و يمكن القول أن دور اختصاصي في العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية شرح أنشطة المؤسسة للمواطنينو مساعدة وسائل الإعلام في تغطية أنشطة هذه المؤسسة و بالتالي فإن العلاقات العامة تسعى إلى إبراز الصورة المشرفة للمؤسسة في المجتمع كما أنها تقدم خدمة للمجتمع من خلال المشاركة في البحث و التطوير ومد جسور الثقة.

بالإضافة إلى أهداف أخرى:[1]

- نصح وإرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة.
- الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المؤسسة و إنتاجها و خدماتها.
- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة التي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها من خلال وضع برامج للعلاقات العامة بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية.
- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وأرائها.

المطلب الخامس: تنظيم جهاز العلاقات العامة

[1] محفوظ أحمد جودة: **العلاقات العامة مفاهيم وممارسات**، ط4، عمان، دار الزهران، 2008، ص25-26

تأكد في الوقت الحاضر أن العلاقات العامة هي نشاط اتصالي إداري علمي، و هذا يفرض أن يكون الجهاز القائم على العلاقات العامة جهاز قادر على تحقيق الأهداف المطلوبة منه من خلال الأنشطة الثلاث : الاتصالية و الإدارية و العلمية .

و لكي تحقق العلاقات العامة دورها بفاعلية يجب أن يكون جهاز العلاقات العامة ذو تنظيم فعال قادر على إنجاز مهماته.[1]

و تجدر الإشارة أنه لا توجد قوالب جامدة أو نماذج ثابتة لا تتغير في مجال تنظيم هيكلة و توزيع مسؤوليات العلاقات العامة، و تنظيمها الداخلي، و لكن هناك خط عام و أسس عامة يمكن الاهتداء بها، كما توجد عدة عوامل مؤثرة تساعد في تكوين أساسيات التنظيم نذكر منها:

1."نوعية نشاط وتخصص المؤسسة الأم: فالتنظيم الإداري للعلاقات العامة في مؤسسة للخدمات يخالف عن التنظيم الإداري لمؤسسة تعمل بإنتاج وتوزيع السلع الاستهلاكية.

2. حجم المؤسسة التي ترتبط بها العلاقات العامة: إذ ينبغي أن يتناسب حجم جهاز العلاقات العامة مع حجم المؤسسة التي ينشأ بها هذا الجهاز .

3.عدد الموظفين والعاملين في تلك المؤسسة ومستوى مؤهلاتهم .

4. نوعية الجمهور المتعامل مع المؤسسة وحجمه .

5. حجم التقنيات ووسائل الدعاية والإعلان، والمستوى المعاشي الموجود في ذلك البلد.

جهاز العلاقات العامة هو تنظيم إداري لمجموعة من الأعمال والأنشطة تستهدف تحقيق فهم متبادل مشترك يؤدي إلى التوافق بين منظمة ما وبين جماهيرها وينظم العمل بتوزيعه على وحدات بنائية أصغر تتكون كل وحدة منه من مجموعة من الأدوار و .الأماكن التي يشغلها متخصصون في العلاقات العامة يربطهم هدف مشترك واحد ويقوم كل جزء من هذا البناء أو التنظيم بأداء المهام التي تتطلبها مسؤوليات العلاقات العامة".[2]

و تنظيم جهاز العلاقات العامة يعتمد على عدة أساليب منها :

1. الأسلوب الاتصالي :

[1] صالح خليل أبو أصبع : **العلاقات و الاتصال الإنساني** ، ط 1 ، فلسطين، دار الشروق ، 1998، ص109.

[2] هناء حافظ بدوي: **العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية**، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص 253.

يستخدم هذا الأسلوب في تنظيم جهاز العلاقات العامة على أساس الاتصالات و العلاقات بفئات الجماهير المختلفة، لأنه من المعروف أن جهاز العلاقات العامة لا يتعامل مع نوع واحد من الجماهير لكنه يتعامل مع أنواع متعددة تتباين كل منها في خصائصها و اهتماماتها، و لذلك يمكن تنظيم جهاز العلاقات العامة بحسب فئات الجماهير التي يتعامل معها الجهاز حيث يتكون جهاز العلاقات العامة من عدد من الوحدات كل منها يختص بالتعاون مع نوع معين من الجماهير.

2. الأسلوب الوظيفي :

ويستخدم هذا الأسلوب في تنظيم جهاز العلاقات العامة مستندا في ذلك على الأنظمة المختلفة للعلاقات العامة، وفي هذه الحالة يمكن تنظيم جهاز العلاقات العامة بتقسيمه إلى عدد من الوحدات تختص كل وحدة من الوحدات بنشاط العلاقات العامة مثل وحدة التخطيط والبحوث، كما يضم جهاز العلاقات العامة وحدة للصحافة والإذاعة و النشروكذلك وحدة الإنتاج الفني ووحدة الاستعلامات.[1]

3.أسلوب الاتصال الوظيفي :

وهذا الأسلوب يجمع بين الأسلوبين السابقين حيث يستخدم هذا الأسلوب في تنظيم جهاز العلاقات العامة على أساس تقسيم جهاز العلاقات العامة، إلى وحدات بعضها للاتصال بالجمهور الداخلي، و بعضها للاتصال بالجمهور الخارجي، ووحدات أخرى لأنشطة العلاقات العامة مثل البحوث والتخطيط والصحافة والإذاعة والإنتاج الفني.[2]

- **أنواع الاتصال و خصائصه في العلاقات العامة**

الاتصال في العلاقات العامة هو الفن أو الخطوة الرابعة في فنون العلاقات العامة، في التنفيذ لخطة أو برامج العلاقات العامة و الاتصال في أبسط نماذجه و هو:

[1] غريب عبد السميع غريب:**الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، بدون طبعة ، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة ، 1996، ص164.

[2] محمد بهجت جاد الله كشك ، مرجع سابق ، ص 198

القائم بالاتصال ⇦ الرسالة ⇦ الوسيلة ⇦ الجمهور ⇦ الأثر

- **القائم بالاتصال:** هو إدارة العلاقات العامة التي تقوم بإجراء البحوث لجمع المعلومات وإعداد الخطة و تقييمها.
- **الرسالة:** هي المضمون الذي تصممه الإدارة للجمهور المستهدف من خلال الوسيلة المناسبة.
- **الوسيلة:** يتم اختيارهاتبعا للخطة التي تم إعدادها وتبعا لنوعية الجمهور المستهدف.
- **الجمهور:** هو الجمهور المستهدف من الخطة (داخلي أو خارجي).
- **الأثر:** هو التأثير التي تحققه الرسالة عبر الوسيلة إلى جمهورها المستهدف.[1]

تنقسم وسائل الاتصال إلى:

1.وسائل اتصال داخلية: " هي التي تعدها المؤسسة والتي تكون موجهة إلى جماهيرها الداخلية(مطبوعات المؤسسة، الكتيبات، لوحة الإعلانات الداخلية)، وهذه الوسائل تتميز بتوافر الخبرة لحدوث الاتصال في اتجاهين ووجود التغذية العكسية في الوقت الاتصالي ويحقق بذلك تفاعلا كاملا بين المرسل والمستقبل.

2.وسائل اتصال خارجية: هي تلك الوسائل الموجهة إلى جماهير المؤسسة الخارجية كالصحف والمجلات والتلفزيون والراديو وغيرها، وحتى يستطيع رجل العلاقات العامة أن يتعامل مع وسائل الاتصال الخارجية فعليه أن يفهم مزايا كل وسيلة ويقارن بين كافة الوسائل لاختيار أنسبها".[2]

3.وسائل الاتصال غير اللفظي: من أهم هذه الوسائل نجد تعبيرات الوجه، وحركات الجسموسائل التعبير بأشياء مادية مثل الملابس والحلى...الخ، بالإضافة إلى المعدات ورغم

[1] عصام الدين فرج: أسس العلاقات العامة، دار النهضة العربية، مصر، 2008، ص89

[2] محمد منير حجاب وسحر أحمد وهبي: **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، القاهرة، دار الفجر،ص152.

أهميتها إلا أنها تصبح عديمة الجدوى ما لم تتوافر لدى خبير المهارات الاتصالية العالية والقدرة على استخدامها بكفاءة عالية.[1]

4.وسائل اتصال الشخصي: من مميزاتها أن تكلفتها منخفضة وهي نوعان:

أ.وسائل الاتصال الشخصي غير المباشرة: وتنقسم إلى:

***الإلكترونية:** (الهاتف، التلغراف، التيلكس، الفاكس، البريد...).

***غير الالكترونية:** (الخطابات، التقارير، الرسائل....).

ب.وسائل الاتصال المباشر: تتمثل في الاجتماعات

(اجتماع الأفراد وجها لوجه لتبادل وجهات النظر)

5. وسائل الاتصال الجمعي: والمتمثلة في صحف الحائط ،مجلة المؤسسة، لوحة الإعلانات الملصقات، المحاضرات، المؤتمرات، الزيارات.[2]

خلاصة:

يمكن القول أن جهاز العلاقات العامة لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة لأي مؤسسة، فهي تعتبر وظيفة إدارية تعمل على تقريب الجماهير من المؤسسة و بناء علاقات

[1] محمد منير حجاب، الإعلام والتنمية الشاملة،ط2، 2000، ص 201,

ودية، حيث تسعى إلى تدعيم علاقاتها بالجماهير سواء كانت داخلية أو خارجية و من ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية و الاستمرارية و قوة الفعالية بين الطريفين.

الفصل الثاني: الآليات القانونية لضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة

المبحث الأول: إستراتيجية قانون العمل في تنظيم الاتصال الرسمي.

المطلب الأول:أهداف الاتصالات الرسمي.

المطلب الثاني:التنظيم القانوني لعلاقة العمل.

المطلب الثالث:عناصر عقد العمل.

المطلب الرابع:عناصر عقد العمل.

المطلب الخامس:مراحلإبرامالعمل.

المبحث الثاني: إستراتيجية قانون العمل في معالجة النزاعات العمالية.

المطلب الأول: آثار علاقة العمل.

المطلب الثاني: منازعات العمل الجماعية.

المطلب الثالث:منازعات العمل الفردية و إجراءات التسوية الودية.

المطلب الرابع: التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية.

تمهيد:

إن التشريعات العمالية جاءت من أجل حماية العامل في علاقة العمل، وتتجلى هذه الحماية في مبدأ ديمومة علاقة العملالتيترتكزعلىعنصر التبعية، حيث تنشأ هذه الأخير بناء على علاقات إنسانية اجتماعية،إضافة إلى اعتبارها علاقات مهنية فهذه العلاقة تتسم بالطابع التعاقدي و يترتب على انعقاد علاقة التبعية بين العامل و المستخدم مجموعة من الحقوق و الالتزامات تستند إلى مصادر مختلفة و متنوعة منها الدستور، التشريع، الاتفاقيات الجماعية، عقد العمل و الاتصال الرسمي.

المبحث الأول: إستراتيجية قانون العمل في تنظيم الاتصال الرسمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الرسمي

➢ **تعريف الاتصال:**

لغة: يرجع أصل كلمة الاتصال Communication إلى الكلمة اليونانية communisمعنى عام أو مشترك أو المشاركة sharing فالاتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات والمشاعر و الاتجاهات أي أنه يتضمن التفاهم حول شيء أو اتجاه أو فكرة أو سلوك أو فعل ما.[1]

اصطلاحا:

- يعرف " فلويد يروك floydproker"الاتصال هو عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمةمن شخص لآخر.[2]
- يعرف "ماكفارلاند " الاتصال بأنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد.

كما يعرفه "فليبو Flepo"بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقةالتي يعنيها المتكلم أو الكاتب.[3]

➢ **تعريف الاتصال الرسمي:**

1. يتم هذا النوع من الاتصالات من خلال خطوط السلطة في نطاق الإشراف تأخذ المعلومات التي تداولها في شكل أوامر، تعليمات و الاستشارات و التساؤلات التي تصدر من الإدارة العليا إلى المستويات 3الأدنى سواء من أعلى إلى أسفل إلى أعلى أو في شكل أفقي بين مختلف الأشخاص من المستوى الواحد.[4]

---

[1] معين محمد عياصرة ,مروان محمد نبي احمد , **القيادة و الرقابة والاتصال الإداري** , دار حامد، 2008 ص 162.

[2] السيد محمد الفهمي , **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية** ,الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, 2006 ص2

[3] محمد الصرفي ,**الاتصالات الإدارية** , الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية , 2008,ص 15.

[4] محمد الصرفي، عبد الغني حامد :**الاتصالات الدولية ونظم المعلومات** . البحرين، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية, 2006 ص 65.

2. يتم هذا النوع من الاتصال على المستوى الإداري في الهيئات أو المؤسسات بطريقة رسمية يتم الاتفاق عليها ويعتمد على الرسائل والمذكرات والتقارير وتتوفر في كل مؤسسة شبكة اتصالات رسمية يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي[1] .

3. هو الاتصالات التي تكون في المنشأة بشكل رأسي أي تلك التي تحدث بين الرئيس ومرؤوسيه أو بين المرؤوسين ورؤسائهم.[2]

- **أنواع الاتصال الرسمي:**

أ. من حيث التنظيم :

تسير الاتصالات الرسمية في مختلف المنظمات في ثلاثة اتجاهات رئيسية هي:
اتصالات نازلة من أعلى إلى أسفل و اتصالات صاعدة من الأسفل إلى أعلى و اتصالات أفقية بين الموظفين في وحدات مختلفة و اتصالات محورية وسنسلط الضوء على كل نوع من هذه الأنواع.

الاتصالات النازلة (من أعلى إلى أسفل)تسير الاتصالات النازلة من مستوى أعلى في المنظمة إلى الموظفين في مستوى أدنى أي من المدير إلى الرئيس إلى الموظفين الذين يتبعون له و تنساب المعلومات من سلطة أعلى إلى سلطة أدنى عبر المستويات الإدارية حتى تصل إلى المستويات الإدارية الدنيا والتي تقوم بدورها بإرسالها للموظفين التابعين لها مباشرة وتهدف الاتصالات من الرئيس إلى المرؤوسين:

1. إعطاء توجيهات معينة بشأن تعليمات العمل.
2. إعطاء معلومات بشأن أساليب ممارسات المنظمة.
3. إعطاء معلومات حول مبررات وأهداف العمل أو الوظيفة.
4. إطلاع المرؤوسين على تقييم أدائهم.
5. تقديم معلومات ذات طبيعة إيديولوجية لتشجيع الالتزام بالأهداف.[1]

---

[1] دارين سوايغ: **الاتصال التنظيمي و تأثيره على إتخاذ القرار لنيل شهادة الماجستير**,(غير منشورة),جامعة منتوريقسنطينة,قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا,2009_2008,ص52.

[2] محفوظ أبو جودة , **العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)**,دار زهران للنشر و التوزيع , عمان, 2008 ص 156

- **الاتصالات الصاعدة (من الأسفل الى الأعلى):**

و يطلق هذا النوع من الاتصالات على تلك التي تتم من المرؤوسين إلى رؤسائهم و تتضمن هذه الاتصالات التقارير التي يعدها المرؤوسين و التي يوجهونها إلى رؤسائهم كما توضح هذه الاتصالات الشكاوى والتظلماتو الالتماسات و كذلك تتضمن مقترحات لصالح العمل التي يرفعها المرؤوسين إلى رؤسائهم.[2]

- **مزاياالاتصالات الصاعدة:**

– الحصول على تحسن في صورة العمل من حيث الإنجازات ومعالجة المشكلات.

– حصول الإدارة على تقارير عن الوظائف.

– يساعد فتح قنوات الاتصال الصاعد في تسهيل حركة و مدي تقبل الاتصال المعالج.

– تمكن الرؤساء من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها.[3]

- **الاتصالات الأفقية:** هو نوع من الاتصال الذي يحدث بين العاملين من نفس المستوى الإداري أو بين الأفراد من مستويات مختلفة كما يتمثل هذا النوع من الاتصالات بحرية تبادل المعلومات بين العاملين ويصطلح هذا النمط منالاتصالات في التنظيمات الصغيرة.[4]

- **مزايا الاتصالات الأفقية:**

– بث ونشر المعلومات بين الأفراد المهتمينبها.

– تشجيع التعاون بين الوحدات الإدارية .

– شمالية المواقف والتفاوض و تضييق الخلافات .

– توفير الدعم الشخصي من جانب الزملاء.[5]

- **الاتصال المحوري :**

---

[1]حسين حريم ,**السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)** ,ط3 ,الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع, 2009,ص 255– 256.

[2] السيد محمد فهمي: **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, 2006. ص2.

[3]ناصر دادي عدون: **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية** ,دار المحمدية العامة , الجزائر 2004 ص 37.

[4]معين محمد عياصرة: مرجع سابق، ص 196.

[5]محمد الصرفي ,عبد الغني حامد: مرجع سابق، ص 64.

وهي الاتصالات التي تتم بين الأفراد بغض النظر عن مراكزهم ووحداتهم من أجل إنجاز العمل فإن المديرين وغيرهم يسعون إلى عمل كل ما من شأنه أن يسهم في إنتاج العمل بكفاءة ومن أجل ذلك فإن جزءا كبيرا من اتصالاتهم تتم مع أشخاص في وحدات ومستويات تنظيمية مختلفة عن وحداتهم ومستوياتهم.[1]

ب. من حيث الطرق و الوسائل:

- **الاتصالات الشفوية:**

تعتبر هذه الاتصالات هي الأكثر شيوعا حيث تستخدم لإصدار الأوامر والتعليمات من المدير إلى مساعديه أو عند قيام المرؤوس باستشارة الرئيس أو من خلال إجراء المقابلات الشخصية بين المدير ومرؤوسه لحل مشكلة معينة أو قضية محددة .إن الاتصالات الشفوية سواء كانت وجه لوجه أو من خلال الهاتف تأخذ وقتا اقل من بعض الطرقالأخرى[2].

- **الاتصالات الكتابية:** تتميز هذه الطريقة بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، و يمكن أن تقرأ من جمهور كبير عن طريق توزيعها إما بالبريد أو بشكل شخصي وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المألوفة وتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية التي تزيد من فهم الرسالة.[3]

- **الاتصالات غير اللفظية:** و هذه عادة تتم عن طريق تعابير الوجه و لغة العيون وحركات الجسم للفرد وهذه التصرفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن الرضا و عدم الرضا و عدم الموافقة و اللامبالاة ...الخ فمثلا قد يستعمل المدير قبضة يده و ضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره و قد أشارت الدراسات و الأبحاث إلى أهمية الاتصالات غير اللفظية و أن تفاعل الاتصالات له تأثير أكبر بكثير

[1] معين محمد عياصرة, مرجع سابق ,ص 170

[2] محفوظ أحمد جودة، **العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)**، عمان، دار زهران للنشر و التوزيع ,2008, ص 149.

[3] عين محمد عياصرة: مرجع سابق، ص 174.

من تأثير المضمون اللفظي و تجدر الإشارة إلى أن تفاعل الاتصالات اللفظية و غير اللفظية يمكن أن تؤدي إلى معان متناقضة و من جهة يجب التنبه إلى الحركات و الإيحاءات و الخيارات غير اللفظية قد تعني معاني و دلالات مختلفة من بلد لآخر.[1]

- **الاتصالات اللفظية :** هو تلك العملية التيتهدف إلى التعبير المباشر و اللفظي عن صعوبات التسيير سواء كانت شخصية أو جماعية أو تتعلق بالرضا أو عدم الرضا عن العمل أو عن أخطاء معينة في التسيير أو عن أحد جوانب الصراع التنظيمي[2].

المطلب الثاني: أهداف الاتصالات الرسمي:

-نشر أهداف وسياسات وقيم مبادئ المنظمة.
-إبلاغ الأوامر و التعليمات إلى المرؤوسين.
-تطوير اتجاهات العاملين و أفكارهم تجاه المنظمة.
-التعرف على استفسارات المرؤوسين بشأن إجراءات العمل وخطواته.
-إصدار التوجيهات بشأن خطوات العمل وتسلسله و إجراءاته .
-إرسال نتائج العمل من المرؤوسين إلى الرؤساء للتعرف على مستوى التقدم في العمل.
-التعرف على رغبات جمهور المتعاملين مع المنظمة.[3]

-أهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة:

- توجيه و تدريب و تحفيز و تقييم العاملين وحل المشاكل العائدة أو المرتبطة بعملهم .
-تحسين سير العمل و توزيع المسؤولية ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة.
-تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعلومات للتقليل من الشائعات .
-تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة لزيادة التفاهم و الثقة.
-تقديم المعلومات المتعلقة بنشاط العاملين الوظيفي و ظروف المؤسسة.[1]

[1] معين محمد عياصرة, مروان محمد بن أحمد,مرجع سابق ص 172.
[2] ناصر قاسيمي، **الإتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،2011, ص11.
[3] محمد الصرفي, عبد الغني حامد: مرجع سابق، ص66.

المطلب الثالث: التنظيم القانوني لعلاقة العمل

- **تعريف عقد العمل:**

لقد اختلف كل من الفقه والتشريع في تعريف عقد العمل و قد أفرزت الملاحظات الفقهية والتشريعية في عدة محاولات يمكن أن نوجزها فيما يلي:

1. المحاولات الفقهية : نجد هناك من عرف عقد العمل بأنه " اتفاق يتعهد بمقتضاه أحد الطرفين بانجاز أعمالا المادية ذات طبيعة حرفية على العموم لصالح آخر و تحت إشرافه مقابل عوض.

في حين يرى جانب من الفقه بأنه " اتفاق يتعهد بمقتضاه أحد طرفيه أداة عمل ماديا تحت إدارة طرف آخر مقابل أجر يحصل عليه " [2]

أما التعريف الأكثر شمولية فهو الذي يرى عقد العمل هو الأشخاص بالعمل على حساب شخص آخر و هو صاحب العمل و تحت إشرافه وإرادتهوتوجيهه لمدة محددة أو غير محددة مقابل أجر معين و محدد سلفا."[3]

2. المحاولات التشريعية: " إن التشريعات الحديثة لا تعرف غالبا عقد العمل و تخفي بوضع القواعد التشريعية أو حتى التنظيمية التي تنظم علاقة العمل بوضوح،و أن يخرج المشروع الجزائري عن هذا المنهج إذ أنه لم يعرف عقد العمل و اعتبره غير شكلي أي أنه لا يخضع لشكل معين و قد يكون مكتوبا أو غير مكتوب"[4]

---

[1] السيد محمد فهمي: مرجع سابق، ص34.

[2] جلال مصطفى القرشي، مرجع سابق، ص 80.

[3] أحمية سليمان ، **التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري** ، علاقة العمل الفردية ، الجزء الثاني ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2002

[4] السلام ديب ، **قانون العمل الجزائري و التحولات الاقتصادية** ، دار القصبة للنشر ،2003،ص 28

وبهذا يكون قد اعتمد ضمنيا على تعريف العقد حسب القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني حيث تنص المادة 45 منه على أنه: "اتفاق يعرف بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين يمنح فعل أو عدم فعل شيء ما" [1] "بذلك اعتبر عقد العمل عقد مدني و مجرد أداة لا يرام علاقة العمل التي تعبر أوسع و أشمل و التي تخضع لدرجة الأولى لإدارة الطرفين ثم القوانين و النظم المعمول عليها ، و هذا ما يقضي به المادة 09 من قانون العلاقات العمل المعدل و المتمم التي تنص على أنه " يتم عقد العمل حسب الأشكال التي تتفق عليها الأطراف المتعاقدة "[2].

و هذا ما يجعل عقد العمل من القانون الجزائري عقد غير شكلي ،أما بخصوص مصطلح عقد العمل فهذا مصطلح حديث العهد لم يشرع في استعماله إلا في أواخر القرن 19 حيث "كان يعرف فيما سبق بعقد إجارة الخدمات و عقد إجارة الأشخاص، أي أن العامل يوحد قوة عمله لصاحب العمل لمدة معينة مقابل أجر، و قد أخذ المشروع الجزائري بمصطلح عقد العمل حيث تنص المادة 09 من قانون علاقات العمل على أنه " يتم عقد العمل حسب الأشكال التي تتفق عليها الأطراف المتعاقدة " وتنص المادة 10 منه على أنه " يمكن إثبات عقد العمل أو علاقته بأي وسيلة كانت "[3]

أما بالنسبة لطرفي عقد العمل و حسب المشروع الجزائري هما رب العمل الذي أطلق عليه تسمية (المستخدم) و الأخير الذي أطلق عليه تسمية العامل و هذا ما تنص عليه المادة 11 من قانون علاقات العمل يحكم هذا القانون العلاقات الفردية و الجماعية في العمل بين الأجراء و المستخدمين و كذلك المادة 02 منه "تعتبر عمالا في مفهوم هذا القانون".

"كل الأشخاص الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب في إطار التنظيم ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي خاص يدعى (المستخدم)، فإذا لم يكن و لحساب

[1] قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق ل21 أبريل 1990.

[2] محمد الصغير البعلي ، **تشريع العمل في الجزائر**، الجزائر، مطبعة قالمة، 1995، ص 104.

[3] قانون 11/90، ق.ع.عمرجع سابق

شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي خاص يدعى للشخص الذي يربط بالعمل صفة العامل أو لم يكن لمن يؤدي العمل لحسابه صفة المستخدم حسب المادتين 2-1 فلا يمكن أن يكون هناك عقد العمل"[1]

المطلب الرابع: عناصر عقد العمل:

يقوم عقد العمل على عناصر أو شروط أساسية تشكل في مجموعها هويته المميزة عن باقي العقود الأخرى التي ترد على العمل، وهي عن العمل و الأجر ورابط التبعية التي تنشأ بين العامل وصاحب العمل و مدة العمل.

1.عنصر العمل: يعتبر عنصر العمل عنصرا أساسيا في عقد العمل إذ " يعتبر محل التزام العامل و سبب التزام صاحب العمل في إطار عقد العمل، لم يتخذ تعريفا موحدا فهو يشمل على العموم النشاط الإنساني المبذول في إحدى مجالات العمل الصناعية أو التجارية أو الإدارية أو الفنية أو العلمية، قد يكون ماديا أو فكريا ويتخذ مميزاته وخصائصه في إطار عقد العمل"[2] ومن هنا يمكن القول أن عنصر العمل في عقد العمل يمثل ذلك النشاط الفكري أو البدني أو الفني ينجزه العمل بصفة شخصية استنادا لتوجيهات وأوامر صاحب العملوبذلك يشكل عنصر العمل إحدى الأسس التي يقوم عليها عقد العمل فهو التزام العامل الذي لا يملك صاحب العمل أي حق مباشر عليه، بل يقتصر حقه في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي يكون العامل قد أحدثها بسبب عدم تنفيذ العمل.

2.عنصر الأجر: "يمثل عنصر الأجر في عقد العمل سبب التزام العامل ومحل التزام صاحب العمل بدفعه للعامل مقابل أدائه للعمل أو المقدار المالي الذي يلتزم صاحب العمل بدفعه للعامل مقابل أدائه للعمل، إذ كان ينظر إلى العمل كسلعة أو بضاعة خاضعة لقانون السوق فاعتبر ثمن العمل المؤدي غير أن هذه النظرة التقليدية للأجر تغيرت حديثا حيث اتخذ مفهومه

[1] علي حوض حسين، **الوجيز في شرح القانون العمل** ، الإسكندرية ،دار المطبوعات الجامعية ، 1996 ، ص 270.

[2] G.H camerlynk- Droit du travail-Tome I- Le contrat du travail 12eme édition Dalloz.1986.p 15.

أبعادا اجتماعية واقتصادية من حيث أهدافه ومكوناته، وهو ما تجسد عمليا بتدخل الدولة عن طريق وضع أحكام وقواعد لحمايته من التقلبات الاقتصادية والتقنية باعتباره المصدر الوحيد لمعيشة العامل من جهة، وأحد العناصر التي تتدخل في تكوين سعر تكلفة السلعة من جهة أخرى "[1]،

و العلاقة بين عنصر الأجر وعنصر العمل في عقد العمل علاقة تكاملية وشرطية، إذ أن تنفيذ العمل يستلزم بالضرورة دفع أجر معين و إن استحقاق الأجر لا يتم إلا بعد تنفيذ العمل كقاعدة عامة حيث ترد بعض الاستثناءات نص عليها القانون يبقى فيها الأجر مستحقا كالراحة الأسبوعية والعطل السنوية والأعياد وغيرها.

- **معايير تحديد الأجر:**

✓ **معيار المدة:** " يعتبرأكثرالمعاييراستعمالاخاصةفيالعقودالغيرمحددةالمدة،ويتماحتسابالأجروفقالهذا المعياربا ستعمالمدةزمنيةمعينة،قدتقصرأوتطولحسبطبيعةالعملوالمدةالزمنيةالتييتخذهاأربابالعملفيالغالب هيشهر " [2] ، و الملاحظ أن الاعتماد على هذا المعيار يكون في صالح العامل، لأنه يتحصل على أجره بمجرد حلول الأجل بغض النظر عن نوعية أو كمية علمه.

✓ **معيار المردودية:** "هو المعيار الذي يربط الأجر بمستوى ونوعية أو كمية المردود أو النتائج، وهو معيار ينتج عنه عدم استقرار الأجر من الناحية الكمية، حيث يتغير مستوى المردود الذي هو أساس تحديده، وهو معيار يحقق مصلحة صاحب العمل أكثر.

✓ **معيار المزدوج:** هو المعيار الأكثر استعمالا حيث يحدد الأجر الثابت بمختلف عناصره وفق معيار المدة، بينما تحدد المكافآت والحوافز التشجيعية عن أساس معيار المردودية سواء الفردية أو الجماعية" [3]

---

[1] أحمية سليمان، مرجع سابق، ص 29

[2] محمدحسينمنصور ،مرجعسابق،ص116 110 .

[3] الطالب حبيب عادل، التنظيم القانوني لإنشاء وإنهاء علاقات العمل في التشريع الجزائري، مذكرة شهادة ماستر حقوق، قانون اجتماعي، جامعة د.مولاي الطاهر، ولاية سعيدة، 2016/2015، ص22.

- **مكونات الأجر:**

يشمل الأجر عدة عناصر ثابتة ومتغيرة، يختلف تشكيلها من نظام قانوني الى نظام آخر ومن مؤسسة إلى أخرى .

1. **الأجر الثابت:** و يتشكل هذا الجزء من العناصر التالية:

الأجر الأدنى الوطني المضمون: هو الحد الأدنى للأجر المطبق على كافة العمال وكافة القطاعات والنشاطات، والذي "يتم تحديده إما من قبل الحكومة بمقتضى نصوص تنظيمية وإما وفق اتفاقيات جماعية وطنية أو قطاعية وعلى النحو الذي جرى في الثلاثي الأخير من سنة 2009 حيث تم رفع الحد الأدنى للأجر الوطني المضمون من 12000دج إلى 15000دج ابتداء من جانفي2010"[1]

الأجر الأساسي: "وقد يحدد هذا العنصر وفق تصنيف مناصب العمل ضمن جدول خاص بالأجور وهو نفس جدول تصنيف مناصب العمل، حيث يمنح لكل منصب عمل مجموعة من النقاط الاستدلالية التي تحددها عناصر وعوامل المنصب، والتي تختلف من منصب إلى آخر وتتلخص في درجة التأهيل والمسؤولية والجهد المطلوب في ذلك المنصب، إلى جانب ظروف العمل ومختلف الضغوط والمتطلبات المتعلقة بكل منصب عمل والقطاع المتواجد فيه"[2]

التعويضات الثابتة أو المرتبطة بمنصب العمل:تنصالمادة 81 فقرة 02 منق.ع.ع علىالتعويضاتوهناكثلاثأنواع:

-**تعويضالأقدميةوالخبرة** : ويتمهذاالتعويضعنطريقالترقيةفيالسلمللمهن.

-**تعويضالضررأوالمخاطر** :

وهوالتعويضعنأضرارالمخاطرالناتجةعنظروفعملخاصةلمتأخذبعينالاعتبارعندالتصنيف.

- **تعويضالمنطقة:**وهوالذييمنحللعاملعندمايكونمنصبعملهفيمنطقةجغرافية"[3]

---

[1] راشدراشد،**شرحالعلاقاتالفرديةوالجماعيةفيضوءالتشريعالجزائري**،المرجعالسابق،ص1.87

[2] أحمية سليمان، المرجع السابق، ص 230.

[3] الطالب حبيب عادل، التنظيم القانوني لإنشاء وإنهاء علاقات العمل ، مرجع سابق، ص 25.

–

المنحالعائلية:وتتمثلفيتقديممبالغماليةمحددةللعاملعلىأساسعددالأبناءالذينهمفيكفالتهإلىسنالرشدأيطوالا لمرحلةالدراسية.

2. الأجر المتغير:

يتكونالأجرالمتغيرمنمجموعةمنالعناصرالمتغيرةمنحيثالكمأيالقيمةالماليةومنحيثعنصرالديمومةوالاستقرا ر،إذأنهاليستدائمةومستقرةلأنهاتخضع لعدةعواملمتغيرة،لكنمنوجدتفإ نها تعتبرعناصرقانونيةتحضبنفسالحمايةالتيتحضرلها العناصرالثابتةوتتمثلهذهالعناصرفيالتعويضاتوالمكافآت.

1. **التعويضات:** تمنحللعاملمتقامبعملإضافيعنالعملالمقررلهأومتقامبعملفيغير الظروفالعاديةأومقابلالمصاريفالتييكونللعاملقدأنفقهاأثناءقيامهبمهمةمعينةأو بمناسبتها،وهذاماتتضمنهالمادة 81 فقرة 2 منق.ع.عوالحالاتالتيتتعلقبالتعويضاتهي:

***تعويضالعملالإضافي:**كلعملإضافييقتضيمنحالعاملتعويضعنه،وقدتناولالمشرعالجزائريالساعات الإضافيةفيالمادة31 منق.ع.ع :

"يجبأنيكونااللجوءإلىالساعاتالإضافيةاستجابةلضرورةمطلقةفيالخدمةكمايجبأنيكتسيهذااللجوءطابعااس تثنائيا،وفيهذهالحالةيجوزللمستخدمأنيطلبمنأيعاملأداءساعاتإضافيةزيادةعلىالمدةالقانونيةللعملدونأنت تعدى % 20 منالمدةالقانونيةالمذكورة "

و كذلكالمادة 32 منق.ع.ع:"يخولأداءساعاتإضافيةالحقفيزيادةلاتقلبأيحالمنالأحوالعن50% منالأجرالعاديللساعة"،كمايمكنتحديدتعويضالعملالإضافيعنطريقالاتفاقياتالجماعيةوهذاما تنصعليهالمادة 120 فقرة 4 منق.ع.ع.

تعويضالعملالليلي:هوالتعويضالناتجعنالقيامبالعملفيغيرالأوقاتالعاديةللعملويتمتقديرتعويضالعملالليليب مقتضىاتفاقبينالعاملوالمستخدممضمنعقدالعملالفردي 29 منق .ع.ع – 28– أوضمنالاتفاقيات الجماعية،وقدتناولهالمشرعفيالمواد27 حيثعرفتهبأنه:

"يعتبركلعملينفذمابينالساعةالتاسعةليلاوالساعةالخامسة صباحاعملاليليا و تحددقواعدوشروطالعملالليليوالحقوقالمرتبطةبهعنطريقالاتفاقياتأوالاتفاقياتالجماعية".

***تعويضالعملالتناوبي** :

وهومايعرفبعملالإفراجالمتعاقبة،أيبقسماليومعلىفوجينأوثلاثة،ونظرالظروفاختلافالعملفيكلفوجفقدأقرالقان ونمنحتعويض للعمالبسببباختلافظروفالعملوأوقاته،وقدنصتعليهاالمادة 30 منق.ع.ع :

"يجوزللمستخدمأنينظمالعملعلىأساسفرقمتعاقبةأوعملتناوبيإذااقتضتذلكحاجاتالإنتاجأوالخدمة،يخولالعم لالتناوبالحقفيالتعويض"[1]

***تعويضالمصاريفالخاصةبالمهامالمنجزةخارجمهامالعمل:** حيثيقومبعضالعمالبمهامهمبعيدا عنالمقرال معتادلعملهممماييفرضعليهمإنفاقأموال

وتكاليفخاصةبالإقامةوالنقلوالطعاموغيرهامنالمصاريفالتيتعودأعباؤهاعلىالمستخدم،

وهذاماتنصعليهاالمادة 83 منق.ع.ع:" تسددالمصاريفحسبتبعاتخاصةيفرضهاالمستخدمعلىالعامل مهاممأمورةاستعمال السيارةالشخصيةلأداءخدمةوتبعاتمماثلة"

***تعويض الضرر:** كثيرا مايتعرضالعاملأثناءقيامهبعملهإلىأضرار قدتكونبسيطةأوخطيرةوالتيتكونفيالغالبناجمةعنتغاضيربالعملعنالقيامبتحسينظروفالعملكعدمتوفيراللّوازم الخاصةبحمايةالعمالمثل : قبعاتالعمل القفازات أوالاستمراربااستعمال آلات غيرصالحةللعمل ... إلخ.

و لحمايةالعاملقامالمشرعالجزائري

بمعالجةهذهالمسألةبالنصعلىضرورةالتعويضعنالعملالمضرمنخلالنصالمادة 51 منقانونالعملالجزائري.

تعويض المنطقة: يقدمتعويضالمنطقةللعمالالذييزاولونعملهمفيمناطقمعزولةأومناطقذات مناخصعبالتحمل،كأنتكونشديدةالحرارة

أوالبرودة،حيثيصعبعلىالإنسانتحمّلهاومثالذلكالعمالالذينيزاولونعملهمفيالمناطق الصحراوية[2].

[1] قانونالعمل،نصوصتشريعيةوتنظيمية،الطبعةالثانيةمعدلةومتممة،المعهدالوطنيللعمل.

[2] قانون11/90،معدلومتمم، القانونالسالفالذكر.

2. **المكافآت:** وهي مبالغ مالية تمنح للعامل كتعبير من المستخدم عن الاعتراف بالخبرة أو المهارة أو كحافز على زيادة بذل جهد لتحقيق نتائج أفضل .[1]

و أهم أنواع المكافآت و الحوافز التي يأخذ بها المشرع الجزائري هي:

- **مكافأة المردود الفردي و الجماعي** :

تمنح للعامل الحق في الاستفادة من مردود الإنتاج سواء كان المردود نتيجة جهد فردي أو جماعي حيث تنص المادة 81 منق.ع.ع" يفهم من عبارة تمرتبحسب هذا القانون العلاوات المرتبطة بإنتاجية العمل و نتائجه "، والمادة 120 فقرة 05 منق .ع.ع تنص على:

"إن الاتفاقيات الجماعية التي تبرم حسب الشروط التي يحددها القانون يمكن أن تعالج المكافآت المرتبطة بالإنتاجية و نتائج العمل".

- **المنح الخاصة ببعض المناسبات** :

"هي مبالغ نقدية أو عينية يمنحها المستخدم إكراما منه للعمال لاسيما في بعض المناسبات و الأعياد الدينية أو بمناسبة دخول المدرسي أو عندما تلم مصيبة ببعض العمال.

- **المكافأة العينية:** وهي عبارة عن بعض النفقات التي يتحملها المستخدم لحساب العامل كتقديم مسكن أو التكفل بالإيجار أو أن يقدم له وسيلة نقل خاصة أو اللباس"[2].

3. **عنصر التبعية:**

إن هذا العنصر هو المعيار المميز لعقد العمل عن بقية العقود الأخرى المشا بهة له و يقصد التبعية سلطة الإشراف و الإدارة و الرقابة التي يخضع لها العامل باعتبارها إحدى الحقوق الأساسية التي يتمتع بها المستخدم و تأخذ التبعية ثلاث صور في علاقات العمل و هي:

[1] عبد الودود يحي، شرح قانون العمل، لإسكندرية، دار النهضة العربية، 1974، ص107.

[2] أحمية سليمان ، المرجع السابق ، ص210.

1-الوجهالقانونيوالتنظيمي:

"وتكمنفيامتثالالعاملللبعضالإجراءاتوالتعليماتالتييحددهاالقانونوالنظامالمعمول بهاوخضوعهللرقابةوالإشرافالتييقوم بهاالمستخدمالذيلهأنيصدرإلىالعاملأوامروتوجيهاتويجبعلىهذاالأخيرإطاعتها "[1]

وهذامانصتعليهالمادة 7 فقرة 1 و 2 منق.ع.ع :

"يخضعالعمالفيإطارعلاقةللواجباتالأساسيةالتالية:

-

أنيؤدوابأقصىمالديهممنقدرات،الواجباتالمرتبطةبمنصبعملهمويعملوابعنايةومواظبةفيإطارالتنظيمتنظيم العملالذييضعهالمستخدم.

-أنينفذواالتعليماتالتيتصدرهاالسلطةالسلميةالتييعينهاالمستخدمأثناءممارستهالعاديةلسلطاتهفيالإدارة ، ومنبينأهممظاهرسلطةالإشراف والرقابةالتييتمتعبهاالمستخدمفيمواجهةالعاملهوتحديدأوقاتالعملوتوزيعالعملعلىالعمالوتوزيعالعمالفيأماكن العمل،ووضع النظامالداخليللعملوسلطةالتأديبوفرضقواعدالأمنوالوقايةوماإلىذلكمنالمسائلالتنظيميةالأخرىالمعترفبها قانونا.

2- الوجهالفنيأوالتنفيذي:

يمارسهذاالنوعمنالتبعيةمنقبلعمالذويخبرةمهنيةواختصاصيمكنهممنتأطيرالعمالوالإشرافعلىأعمالهموتن فيذالبرامجالمقررةمنقبلالمستخدممنالناحيةالتقنيةوالتنفيذيةوبالتاليفهؤلاءالعماليعتبرونعمالامفوضينمنقب لالمستخدم.[2]

[1] عبدالوددوديحي ،المرجعالسابق،ص120 .

[2] أحمية سليمان، المرجع السابق، ص 36.

3-الوجهالاقتصادي:

"

تتمثلفياعتمادالعاملفيحياتهعلىمايحققهمندخللقاءالعملالذييؤديهممايجعلهمرتبطامعيشيابالمستخدموهذاي

ترتبعنهأنهيمنععلىالعاملأنيمارسأينشاطخارجعلاقتهبالمستخدم

محتكرالجهدووقتالعاملطيلةعلاقةالعمل"[1]،

وخلاصةللقولأنالتبعيةهيالمعيارالأساسيلعقدالعملوالذييجعلهمميزاعنباقيالعقود.

4.عنصرالزمنأوالمدة:

هي المدةالزمنيةالتييضعفيهاالعاملنشاطهوجهدهوخبرتهفيخدمةالمستخدم و هذه المدةتحددمبدئياطبقاالحريةالتعاقد،معالأخذبعينالاعتبارالنصوصالقانونيةوالتنظيميةوبعضالمبادئالتيتن صعليهامثلمنعالتعاقدلمدىالحياة،ومبدئياتنشأعلاقةالعملأوعقدالعملللمدةغيرمحدودةإلاإذاأتفقعلىغيرذلكك تابيا،وفيحالعدمتوفرعقدمكتوبيفترضأنتكونالعلاقةلمدةغيرمحدودة.

وتنص كلمنالمواد 14، 13 ، 12 منق. ع .عنعقدالعملمحددالمدةوعقدالعملغيرالمحددالمدة،أماالمدةالقانونية للعملهي 40 ساعةفيالأسبوعوتتوزعهذهالساعاتعلى 05 أيامعلىالأقل،وهذاماتنصعليه المادة 03 الصادرفي 11 جانفي 1997 الذييحددالمدةالقانونيةللعمل، و المادة 02 منالأمر 97 جاءت باستثناءعلىهذهالمدةيمكنأنيخفضللأشخاصالذينيقومونبأشغالشاقةوخطيرةأو تترتبعليهامتاعبأوضغطعلىالحالةالجسديةوالعصبية.

المطلب الخامس: مراحلإبرامالعمل

يبدأسريانعلاقةالعملبالأداء الفعلي للعملي،أيبمجردقياممالعاملبإنجازوتنفيذالأعمالوالنشاطاتالمتفقعليهافيعقدالعمل،لذلكفإنعلاقةالعملتختلف منحيثإجراءاتومراحلإبرامهاوانعقادهاعنبقيةالعلاقاتالأخرى، فعلاقةالعملتمرعادةبمرحلتينمتعاقبتينهما:

[1] نفس المرجع.

أ –المرحلةالتجريبية:

"يوضعفيهاالعاملالجديدفيفترةتدريبيةوتجريبيةقصدالتأكدمنمدىكفاءتهوقدرتهواستعدادهللقيامبالعملالمو كلإليه،وهيفيالوقتنفسهفرصةللعاملللإثباتمهارتهوخبرتهفي إتقان العمل الذي كلف به " [1] ، وقدحددتالمادة 18 من قانون علاقات العمل الجزائري (11/90) هذه الفترة بـ 12 شهرا كأقصى مدة و 6 أشهر كحد أدنى، ونظرالاختلافمتطلباتوخصائصكل عملوكلقطاعنشاطفقدتركأمرتحديدهذهالمدةللاتفاقيةالجماعية.

كماتعتبرفترةالتجربةفترةتمهيديةللتعاقدالنهائي،لأنعقدالعملفيهذهالمرحلةلايكوننهائيا(فهوعقدابتدائيأوتم هيدي)بلمرتبطومشروطبنتائجانتهاءهذهالمرحلة،فإذاماستطاع العاملإثباتكفاءتهفيالقيامبعملهأصبحالعقدنهائيا،أماإذاكانالعكسفإنصاحبالعملللهالحقفيفسخالعقددونإخ طارمسبقودونتعويض،كمايمكنللعاملأيضافسخالعقدفيحالةماإذالميتمكنمنالتأقلممعبيئةالعملوالظروفالم حيطةبه.

وتنصالمادة 19 من قانون علاقات العمل الجزائري رقم 11/90 "

يتمتعالعاملخلالالمدةالتجريبيةبنفسالحقوقالتييتمتعبهاالعمالالذينيشغلونمناصبعملمماثلة،ويخضعلنفسا لواجبات،وتؤخذهذهالمدةبعينالاعتبارفيحسابالأقدميةلدىالهيئةالمستخدمة،عندمايثبتفيمنصبه،إثرانتهاء الفترةالتجريبية."

ب –مرحلةالترسيمأوالتثبيت:

"

وهيالفترةالتيتعقبفترةالتجربةفيحالةنهايتهانهايةايجابية،بحيثيتمتثبيتالعاملفيمنصبعملهبعدثبوتقدرتهعلىان جازالأعمالالمطلوبة بكفاءة ،ليصبحبذلكعقدالعمل

لمؤقتعقدعملنهائييتوفرعلىكافةعناصرعقودالعمل، فيصبحالعاملمتمتعابكافة

[1] المادة 120 من قانون علاقات العمل 11/90

الحقوقوالواجباتالتيمنعمنهاخلالفترةالتجربة" [1]

وهنانستطيعالقولبأنصاحبالعمليمكنهأنيثبتالعاملفيمنصبعملأقلدرجةمنالمنصبالمتفقعليهفيالعقدالتمهيديإ

ذالميتمكن

العاملمنإثباتقدرتهالمهنيةالمطلوبة،وفقالقدراتومستوىالعاملالمهنيةووفقالماتنصعليهالأحكامالقانونيةوا

لاتفاقياتالجماعية.

المبحث الثاني: إستراتيجية قانون العمل في معالجةالنزاعات العمالية

المطلب الأول: آثار علاقة العمل

تعتبر علاقة العمل من العلاقات التي تنشأ آثار مباشرة بمجرد استكمال إجراءات إبرامها وفق الشروط والأحكام المنصوص عليها في القوانين والنظم المعمول بها، بحيث "يترتب على انعقاد علاقة العمل بين العامل والمستخدم مجموعة من الحقوق والالتزامات (الواجبات) تستند إلى مصادر مختلفة ومتنوعة منها:(الدستور، التشريع، الاتفاقيات الجماعية، النظام الداخلي عقد العمل) مع احترام تدرجها من حيث القوة القانونية عند اختلاف و تعارض أحكامها .ويختلف قانون علاقات العمل الجزائري رقم 11/90 عن القانون السابق والمتعلق بالقانون الأساسي العام للعامل رقم 12/78 في تحديده لهذه الحقوق والالتزامات، كونه ترك الأمر للاتفاقيات الجماعية والنظام الداخلي وعقد العمل لكون هذه العلاقة أصبحت تتسم بالطابع التعاقدي".[2]

و في ما يلي يمكن تحديد و توضيح حقوق و التزامات العامل:

1. حقوق العامل:

لقد منحت التشريعات العمالية المعاصرة للعامل العديد من الحقوق و الامتيازات البعض منها بمقتضى النصوص القانونية أو التنظيمية و البعض الآخر بمقتضى نصوص و اتفاقيات جماعية و فردية، و تختلف هذه الحقوق و تتنوع من بلد إلى آخر لكننا نستطيع أن نلم بالحقوق المكرسة في القوانين والنظم الجزائرية بصفة خاصة فيما يلي:

[1] المادة 19 من قانون 11/90.

[2] المواد: 55 -56 -57 من الدستور 1996 ، و المواد 5 -6 -7 من قانون علاقات العمل الجزائري رقم 11/90.

* **الحق في الأجر:** " يعتبر الأجر ومختلف التعويضات الأخرى الملحقة به من أهم الحقوق الأساسية للعامل وهي في الوقت نفسه من أهم التزامات صاحب العمل، الأمر الذي يجعلها تحضى بالحماية القانونية في مختلف التشريعات العمالية المقارنة ومنها القانون الجزائري، حيث وضع المشرع الجزائري مبادئ أساسية لحماية الأجر و هي:

- الدفع المنتظم للأجر.
- امتياز الأجور على بقية الديون.
- منع الحجز عن الكتلة الأجرية.
- البطلان القانوني لكل تنازل كلي أو جزئي للأجر من قبل العامل".[1]

***الحق في الراحة و العطل القانونية:** " لقد اهتمت القوانين الحديثة للعمل بضرورة إعطاء العامل جزء من الوقت المأجور لتجديد طاقته و قوته و جهده، ويستعيد نشاطه أو تركيزه، والتمتع بقسط من الراحة بعد العناء والجهد الذي يبذله في عمله وهذا في إطار الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والصحية للعامل"[2].

***الحق في الحماية و التأمين و الضمان الاجتماعي:** لقد أصبح الحق في الحماية من أهم خصائص تشريعات العمل في الوقت الحاضر سواء في القطاع العام أو الخاص، لذلك فإن "أهم السمات المميزة لقانون العمل الجزائري أنه قانون اجتماعي أولا وقبل كل شيء لأنه يهدف إلى حماية العامل من كافة الأخطار التي تنجم عن علاقة العمل سواء كانت من قبل صاحب العمل كالاستغلال، التسريح التعسفي أو كانت من طبيعة العمل، كالحوادث التي تحدث في ميدان العمل، والأمراض المهنية، أو كنتيجة أسباب أخرى متنوعة، كالمرض والعجز،...الخ.

[1] د. همام محمد محمود زهران: مرجع سابق، ص 450 إلى 453.

[2] أحسن برغل: مفتشية العمل "دورها و مسؤولياتها في مجال حفظ الصحة و الأمن"، مجلة المرشد ، العدد 11، الجزائر،ص 18 إلى 24

كما أن المشرع الجزائري تدعيما لحماية العامل أيضا قد وضع أجهزة ومصالح خاصة ممثلة في مفتشية العمل وذلك للمراقبة في مجال حفظ الصحة والأمن والوقاية من الأخطار المهنية".[1]

"و يشمل نظام التأمينات الاجتماعية كافة الأشخاص مهما كانت طبيعة عملهم يدوي أو فكري ومهما كانت مدة علاقة عملهم دائمة أو مؤقتة ومهما كان القطاع الذي ينتمون إليه عام أو خاص كما يستفيد من خدمات ومنافع هذا النظام العمال الذين يعملون وتشمل تغطية لحسابهم الخاص في الصناعة والتجارة و الفلاحة....وغيرهم.

التأمينات الاجتماعية عدة حالات منها:

-التأمين على المرض – التأمين على الولادة – التأمين على العجز- التأمين على الوفاة".[2]

***الحق في الترقية و التكوين المهني:** يتمتع العامل بالحق في الترقية المهنية عن طريق الترفيع داخل سلم التأهيل أو داخل الترتيب السلمي للمهنة شرط توافر المناصب الشاغرة وكفاءة العامل، إلى جانب الحق في التكوين المهني باعتباره وسيلة لرفع المردودية و اكتساب الخبرات و المعارف الحديثة، دعما لمبدأ المتاجرة والمنافسة وذلك بهدف تحسين المستوى المهني و التقني للعاملين و إدراكهم وتعلمهم أفكار و معايير و قيم جديدة.

و هوماتنصعليهالمادة 57 من ق.ع.ع
ومايليهاعبارةعنالتشجيعالعاملعلىالتقدموالتطورفيحياتهالمهنية،كمايمكنلكلعاملأنيستفيدمنالغياباتمدفوعة الأجروهذاالحقتنص عليها المادة 06 فقرة 04 من ق.ع.ع.

الحماية الصحية والأمن و طب العمل: وتتمثل في حماية العامل و وقايته من مختلف الأخطار التي يتعرض لها أثناء القيام بمهامه، لذلك فقد "جعل الدستور من هذه الحماية حقا أساسيا من خلال تأسيس طب العمل، تحديد المدة القانونية، التمتع بالعطل و الراحة، كما نص على توقيع

[1] نفس المرجع.

[2] الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء،"التأمين على الوفاة و التامينعلى العجز" ، منشوران صادران عن مطبعة الصندوق الوطني للتأميناتالاجتماعية، قسنطينة، 1997.

عقوبات جنائية على المخالفين للتشريع العمالي سواء كانوا من المسيرين أو من العمال "[1]، لذلك على صاحب العمل أن يوفر وسائل الحماية للعامل لوقايته من مختلف الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها أثناء العمل، على سبيل المثال: الدخان والأبخرة والغازات السامة والخطيرة و الضجيج والحرائق والانفجاريات...الخ

أما فيما يتعلق بطب العمل فقد وضعه المشرع الجزائري من أجل "حماية ووقاية صحة العامل وذلك بواسطة الفحوص التي تتولاها مصالح طب العمل بالمؤسسة ومراقبة أماكن العمل من حيث توفر شروط النظافة والأمن ووسائل الإسعاف، وتحسين ظروف العمل" [2] و عليه فان طب العمل باعتباره حق للعامل فهو التزام على صاحب العمل يجب التكفل بكل متطلباته والتزاماته.

* **الحق في التقاعد** : "هو من أهم الحقوق الاجتماعية المعترف بها للعمال في مختلف النظم العمالية، غير أن هذا الحق يختلف في أحكامه وقواعده من دولة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر على عكس التشريع العمالي الجزائري الذي قام بوضع نظام موحد للتقاعد يسري على جميع العمال بدون استثناء وهذا بعد صدور قانون التقاعد لسنة 1983"[3].

ويحتوي معاش التقاعد حسب التنظيم المعمول به حاليا على:

- معاش مباشر يمنح على أساس نشاط العامل بالذات ويضاف إليه زيادة عن الزوج المكفول.
- معاش منقول يتضمن (معاش إلى الزوج الباقي على قيد الحياة).
- معاش إلى الأبناءالقصر إي إلى أبناء العامل المتوفي.
- معاش للأصول.[4]

---

[1] محمد الصغير بعلي: **تشريع العمل في الجزائر**، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2000 ،ص 24.

[2] وزارة العمل، الحماية الاجتماعية و التكوين المهني: "الوقاية من الأخطار المهنية" (دليل عملي)، الكتيب الأول (منشورات) قدمت خلال اليومين الدراسيين حول مفتشية العمل بقصر الثقافة محمد بوضياف عنابة في27 –28 فيفري 2000 ،.ص 7

[3] القانون رقم 12/83 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 1983/06/02، المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية، العدد 28، ص1803.

[4] المادة 5 من القانون السابق المتعلق بالتقاعد رقم 12/83

* **ممارسة الحقوق الدستورية (العامة)** : "لقد ترتب على صدور دستور 1989 ثم دستور 1996 تعديل لنظام الحريات الأساسية ومنها تلك المتعلقة بالعمال، كما أن النظام الاقتصادي الجديد الرامي إلى تصحيح الأوضاع الاقتصادية و الذي يقوم على أساس انسحاب القطاع العام من الأنشطة الإنتاجية وإطلاق قوى السوق، وتخفيف القيود والعوائق الاقتصادية والاجتماعية، خصوصا ما يتعلق منها بتشريعات العمل والضمانات الاجتماعية والأعباء الضريبية ودور الدولة التدخلي" [1]، فإن هذا النظام أو الوضع الاقتصادي الجديد أصبح يقتضي وضع آليات جديدة للتفاوض الجماعي من منظور يعترف بالحق النقابي والحق في المشاركة والحق في الإضراب.

2. التزامات العامل

إذاكانتعلاقةالعملوالقوانينالمنضمةلهاترتبحقوقللعمالفهيكذلكترتبعدةالتزاماتتقععلىعاتقهم،البعضمنهذها لالتزاماتتنشأبموجب القوانينوالأنظمةالمعمول بها والبعضالآخريكونعنطريقالعقودالجماعيةوالفردية وأهمها :

- الالتزامبالمهامالمرتبطةبمنصبالعمل:

- يجبعلىالعمالقبلالمطالبةبحقوقهمأنيؤدوابأقصىمالديهممنقدرات و الواجباتالمرتبطةبمنصبعملهموأنيعملوابعنايةومواظبةفيإطارتنظيمالعملالذييضعهالمستخدم،وإنيسا هموافيمجهوداتالهيئةالمستخدمةلتحسينالتنظيموالإنتاجية[2].

- الالتزامبالسرالمهني: " تتميزالعلاقةبينالعاملوصاحبالعملبنوعمنالخصوصيةوالتييفترضأن تقومعلىأساسالثقةالمتبادلةوالنيةالحسنةوعدمإساءةأحدهماللآخرفالعامل يحافظعلىالسرالمهنيحتىبعدانحلالعلاقةالعمل"[3]و هوماتؤكدهدائماالمادة 7فقرة 8

[1] ضياءمجيد الموسوي: الخوصصة و التصحيحاتالهيكلية (آراء و اتجاهات)، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001 ،ص 45.

[2] أحمدعكاش :الاستقلاليةوالديمقراطية،المجلةالجزائريةللعمل،العدد 20 ،الجزائر، 1989 ،ص124

[3] إسحاق إبراهيم منصور، **ممارسة السلطة الرئاسية وأثرها في قانون العقوبات**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1983، ص 161.

منقانونعلاقاتالعملعلىأنه":

أنلايفشواالمعلوماتالمهنيةالمتعلقةبالتقنياتوالتكنولوجياتوأساليبالصنعوطرقالتنظيموبصفةعامةأنلاي كشفوامضمونالوثائقالداخليةالخاصةبالهيئةالمستخدمةإلاإذافرضهاالقانونأوطلبتهاسلطتهمالسلمية "،لانصاحبالعملكثيراماايضعممتلكاتهوأسرارهالمهنيةفييدالعامل،وهيالمسائلالتييؤدياطلاعالغيرعليه االبتعرضصاحبالعملومؤسستهإلىالمنافسةأوالتقليدالذييعرضمصالحهإلىالخسائر.

- **إطاعة أوامر صاحب العمل:** " يتوجب على العامل تنفيذ التعليمات الموجهة إليه من قبل صاحب العمل أو من الأشخاص المعنيين صراحة بموجب نظام السلطة الرئاسية التدريجية للمهنة، إضافة إلى الخضوع للنظام العام في المؤسسة و احترام نظامها الداخلي، و يمتنع العامل أن ينجز أعمالا وقفا رغبته الخاصة أو أن يتلقى توجيهات من أشخاص غير مخولين وقفا لنظام التدرج الرئاسي في المؤسسة"[1].
- **المحافظة على وسائل العمل:** " الالتزام بالمحافظة على وسائل العمل وأدواته الضرورية المسلمة للعامل لأداء العمل والتي يؤدي هلاكها أو تلفها إلى قيام المسؤولية التقصيرية إلا إذا ثبت أن الهلاك أو التلف نتج عن قوة قاهرة" [2] كما أكد عليه صراحة القانون الأساسي للعام للعامل الملغى في المادة 32 بنصها " يجب على العامل أن يحمي ويحافظ في كل وقت ومع اليقظة المستمرة في كل عنصر تأسيسي لوسائل العمل وعلى إمكانيات الإنتاج وبصفة أعم على ممتلكات المؤسسة التي تستخدمها وعلى الممتلكات الوطنية".

المطلب الثاني: منازعات العمل الجماعية

"لم تقتصر محاولة اقتراح تعريف لنزاعات العمل الجماعية على الفقه فقط، وان كان هذا العمل اختصاص أصيل له. بل شاركه في المهمة الجهاز التشريعي، حيث اتفق الفقهاء على

[1] إسحاق إبراهيم منصور، مرجع سابق،ص 162.

[2] أطروحة دكتوراهلطالبة غريب منية ،علومفيعلمالاجتماع ،علاقاتالعملوالتعلمالثقافي، *جامعةمنتوري، قسنطينة*، 2007/2006، ص 138.

تعريف منازعة العمل الجماعية على أنها " ذلك الخلاف القائم بين مجموعة العمال أو فريق منهم وبين صاحب العمل أو مجموعة أصحاب العمل حول تطبيق أو تفسير قانون أو تنظيم اتفاق بينهم يتعلق بظروف أو شروط العمل الاجتماعية منها أو المهنية ، وما يأخذ على هذا التعريف أنه أغفل إمكانية التسوية وركز فقط على أطراف النزاع ومحل المنازعة"[1].

و عرف المشرع الجزائري النزاع الجماعي في نص المادة الثانية من القانون رقم 90/02 على أنه" يعد نزاعا في العمل كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقات العمل والشروط العامة للعمل، ولم يجد تسويته بين العمال والمستخدم باعتبارهم طرفين في النزاع.

"لم يسلم هذا التعريف من النقد إذ أنه قصر النزاع الجماعي على ذلك الخلاف الذي لم يتم تسويته في حين أسقط صفة الخلاف عن النزاعات التي تمت تسويتها دون أن يقدم أي تعليل لذلك مع العلم أنه من الناحية المنطقية تتوفر صفة الخلاف في الحالتين معا لمنازعة العمل الجماعية على أنها ذلك الخلاف الذي يثور بين جماعة من العمال وهيئة مستخدمة أو هيئات مستخدمة بشان الشروط العامة للعمل والعلاقات المهنية والاجتماعية من حيث التطبيق أو التفسير أو التنظيم والذي يحتاج إلى جهود مشتركة للتسوية"[2]

المطلب الثالث:منازعات العمل الفردية و إجراءات التسوية الودية

[1]القانون رقم 90/02 المتضمن الوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها،الجريدة الرسمية، العدد 6، 1990/02/07 ص 231

[2] الجيلالي، عجة ،ص 212 و 211.

كما يصفها المشرع الجزائر "هي كل خلاف فيما لعمل قائم بين عامل أو أجير ومستخدم بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين، إذا لم يتم حلها في إطار عمليات تسوية داخل الهيئة المستخدم".[1]

"تثير علاقات العمل الفردية عدة إشكالات أثناء سريانها و تنفيذها، تؤدي إلى توتر العلاقة بين كل من العامل وصاحب العمل بغض النظر عن طبيعة ومدة وشكل الأداة القانونية أو التعاقدية التي تقوم عليها علاقة العمل، وذلك لعدة أسباب مختلفة ومتنوعة.

الأمر الذي أدى بتشريعات العمل الحديثة إلى الاهتمام

بهذا النوع من الإشكالات والمنازعات عن طريق وضع إجراءات محددة لتسويتها".[2]

- **إجراءات التسوية الودية لمنازعات العمل الفردية:**

تمثل المنازعة الفردية في العمل كل خلاف يقوم بين العامل وصاحب العمل، و هو ما عبر عنه المشرع الجزائري في تحديده لمفهوم المنازعة على: " كل خلاف لم يتم حله في إطار عمليات التسوية الودية داخل الهيئة المستخدمة".[3]

لذلك فإن المنازعة الفردية في العمل يتولد عنها عدم الاستقرار في علاقة العمل، نتيجة لإخلال أحد طرفي العلاقة بالتزام مهني، مما استوجب وضع بعض الإجراءات للتسوية الودية، سواء داخل المنظمة أو على المستوى الخارجي وهذا قبل المرور إلى التسوية القضائية.

التسوية الداخلية للنزاع:

تعني هذه الأخيرة "اتفاق طرفي علاقة العمل على حل ودي داخلي للنزاع القائم بينهما دون وساطة من أي طرف خارجي، وذلك في إطار الإجراءات القانونية المنظمة للنزاع أو في إطار الإجراءات المحددة في الاتفاقية المعمول بها، وقد نصت على هذه الإجراءات المادة الثالثة من القانون المتعلق بنزاعات العمل الفردية التي تسمح للاتفاقية الجماعية بإمكانية تحديد الإجراءات الداخلية لحل النزاعات الفردية على المستوى الداخلي، وفي حالة غياب الإجراءات المنصوص

[1] القانون رقم 02/90، المتعلق بالوقاية من نزاعات العمل الفردية والجماعية وتسويتها،ص 231.

[2] أحمية سليمان،مرجع سابق، ص295

[3] المادة 02 من قانون 04/90 المؤرخ في: 06 فيفري 1990، المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل.

عليها في المادة الثالثة سمحت المادة الرابعة من ذات القانون للعامل أن يعرض الأمر أو التظلم إلى الرئيس المباشر في العمل الذي يتوجب عليه تقديم جواب خلال ثمانية أيام من تاريخ الإخطار، وفي حالة عدمالرد أو عدم رضا العامل يرفع التظلم إلى الهيئة المكلفة بتسيير المستخدمين أو إلى المستخدم حسب الحالة الذي يلزم بالرد كتابيا خلال خمسة عشر يوما من تاريخ الإخطار"[1].

– **المصالحة:** "تعني قيام طرف ثالث بالتوسط بيم طرفي النزاع من أجل الوصول إلى تسوية ودية ترضى الطريفين، وقد أناط القانون المتعلق بنزاعات العمل الفردية مهمة المصالحة وتسوية المنازعات بهيئة المصالحة التي أنشأت لهذا الغرضوتتكون من ممثلين عن أصحاب العمل بعدد متساوي، ومن ثم أصبح دور مفتش العمل يقتصر على مجرد إخطاره بعدم التسوية الداخلية للنزاع واللجوء إلى أسلوب المصالحة"[2]، حيث نصت المادة 5 من القانون المذكور على أنه " بعد استنفاذ إجراءات المصالحة الداخلية لنزاعات العمل الفردية داخل الهيئة المستخدمة يمكن للعامل إخطار مفتش العمل وفقا للإجراءات التي يحددها هذا القانون".

أ– تشكيل مكاتب المصالحة: تتكون مكاتب المصالحة "وفقا لنص المادة السادسة من قانون تسوية منازعات العمل الفردية المذكورة، من العمال و أصحاب العمل بنسب متساوية، وتضم عضوين ممثلين لصاحب العمل، ويتم اختيار الأعضاء عن طريق الاقتراع السري المباشر من قبل عمال المؤسسة الواقعة في دائرة الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية المختصة. كما يتم تعيين الأعضاء المنتخبين بصفة رسمية بأمر من رئيس المجلس القضائي المختص إقليميا طبقا لنتائج الانتخابات ، وحسب الترتيب التنازلي لعدد الأصوات المحصل عليها لكل عضو وعضو مستخلف وذلك لمدة ثلاث سنوات"[3].

ب– إجراءات المصالحة: تبدأ إجراءات المصالحة بإخطار مفتش العمل بواسطة عريضة مكتوبة أو شفويا بحضور العامل إلى المكتب مفتش العمل الذي يقوم في هذه الحالة بتحرير محضر بأقوال المدعي على العامل، ثم يقوم خلال ثلاثة أيام من تقديم العريضة، بإخطار

[1] بشير هدفي، مرجع سابق، ص98

[2] نفس المرجع، ص98.

[3] نفس المرجع، ص 99

مكتب المصالحة و استدعائه للنظر في النزاع المعروض للمصالحة، ويجتمع مكتب المصالحة خلال ثمانية أيام على الأقل من تاريخ استدعائه، مع حضور المدعي عليه بصفة شخصية أو من يمثلهم قانونا[1].

في حالة غياب المدعي أو ممثله القانوني في التاريخ المحدد، ما لم يوجد مانع شرعي، يمكن لمكتب المصالحة أن يقرر شطب القضية من جدول أعماله وإلغائها.

أما في حالة عدم حضور المدعي عليه أو ممثله القانوني في التاريخ المحدد يتم استدعائه مرة ثانية لحضور اجتماع المصالحة ويعقد في أجل ثمانية أيام كحد أقصى من تاريخ الاستدعاء.

المطلب الرابع: التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية

تمثل التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية المرحلة الأخيرة التي يلجأ إليها بعد فشل الطرق الودية السابقة، وهو المبدأ الذي اعتمده المشرع الجزائري كغيره من التشريعات العمالية من حيث إنشاء قضاء للعمال مختص بالفصل في المنازعات التي تنشأ بين العمال و أصحاب العمل.

أ -**تشكيل واختصاص محكمة المسائل الاجتماعية:** " يتشكل القسم المختص بالفصل في المسائل الاجتماعية على مستوى المحاكم الابتدائية من قاض و ممثلين عن العمال و أصحاب العمل، ومن قضاة فقط بالنسبة للمجالس القضائية والمحكمة العليا"[2]

و قد أقرت المادة 8 من قانون المتعلق بنزاعات العمل الفردية المذكورة سابقا، بأن جلسات المحكمة تنعقد للنظر في المسائل الاجتماعية، أو نزاعات العمل الفردية، برئاسة قاض يعاونه مساعدات من العمال ومساعدان من أصحاب العمل، كما أجازت تعويض المساعدين في حالة تعذر حضورهم بالمساعدين الاحتياطيين أو بقاض أو قاضيين (حسب الحالة) عند غياب المساعدين الاحتياطيين.

---

[1] المادة 38 منالقانون04/90

[2] أحمية سليمان، **تنظيم وتسيير المحاكم الخاصة بمناعات العمل في الوطن العربي**، دراسة مقارنة حول تشريعات العمل العربية، المعهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل، الجزائر، مطبعة النخلة، ص 102.

اعتمد المشرع الجزائري في تحديده اختصاص الغرفة الاجتماعية بالمحكمة الابتدائية على التصنيف الموضوعي للقضايا المعروضة عليها حيث تنظر المحكمة بصفة ابتدائية فيما يلي:

*"الخلافات الفردية في العمل الناجمة عن تنفيذ أو توقيف أو قطع علاقة العمل، وعقد تكوين أو تمهين.

*كل القضايا الأخرى التي يخولها لها القانون صراحة، وهي النزاعات المرتبطة بعلاقة العمل الفردية، كما هو الشأن بالنسبة لنزاعات الضمان الاجتماعي"[1].

أما بالنسبة للاختصاص المحلين فإنه يتحدد بصفة مبدئية وفقا لما نصت عليه المادة 8 فقرة 16 من قانون الإجراءات المدنية الي قضت بأنه " ترفع الطلبات في المنازعات التي تقوم بين صاحب العمل وصاحب الأجر إذا كان العمل حاصلا في مؤسسة ثابتة أمام محكمة المكان الواقع في دائرة اختصاص تلك المؤسسة، وإذا العمل غير حاصل في مؤسسة ثابتة فيعود الاختصاص لمحكمة المكان الذي تقع في محل إقامة المدعي، عندما يترتب تعليق أو انقطاع علاقة العمل عن حادث عمل أو مرض مهني.

أ. إجراءات التقاضي: تنص المادة 36 من القانون المتعلق بتسوية نزاعات العمل الفردية على أنه " في حالة عدم المصالحة يرفع الطرف الذي له مصلحة دعوى أمام الفاصلة في المسائل الاجتماعية".

ومن هنا فإن قبول الدعوى متوقف على إجراء المصالحة، وهو ما أكدته المادة 17 من القانون السالف الذكر، حيث أوجبت إرفاق العريضة الموجهة إلى المحكمة بنسخة من محضر عدم الصلح الصادر عن مكتب المصالحة، وبالتالي تخضع إجراءات التقاضي أمام القسم الاجتماعي بالمحكمة المختصة إلى الإجراءات المنصوص عليها في قانون الإجراءات المدنية.

هذا و حددت المادة 38 من القانون المتعلق بتسوية منازعات العمل الفردية، أجال الحكم في القضايا إذ يتم تحديد الجلسة للنظر في المنازعة في مدة لا تتجاوز 15 يوما التي تلي تاريخ توجيه العريضة الافتتاحية للدعوى.

ج- إصدار الأحكام وتنفيذها: عادة ما تبين التشريعات طبيعة الأحكام الصادرة عن المحاكم الابتدائية والقضايا التي تكون فيها أحكام هذه المحاكم ابتدائية ونهائية.

[1] قانون 15/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالنزاعات في مجال الضمان الاجتماعي.

-**أحكام ابتدائية ونهائية:** تحدد النصوص القانونية الخاصة بمنازعات العمل الفردية، طبيعة القضايا على سبيل الحصر وفقا للمعيار الموضوعي المرتبط بموضوع الدعوى ، ومن أمثلة هذه النصوص نذكر ما حددته "المادة 21 من قانون تسوية نزاعات العمل الفردية التي اعتبرت الأحكام الصادرة عن الغرفة الاجتماعية بالمحكمة ابتدائية ونهائية، عندما يتعلق الأمر بإلغاء العقوبات التأديبية النى لا تراعي فيها الإجراءات التأديبية، وتلك الخاصة بتسليم شهادات العمل و كشوف الرواتب ومختلف وثائق إثبات علاقة العمل. ومن ثم فأن الأحكام الصادرة في هذه القضايا غير قابلة للطعن فيها بالاستئناف فيها عادا طرق المراجعة غير العادية مثل التماس إعادة النظر وفقا لأحكام قانون الإجراءات المدنية"[1].

-**أحكام ابتدائية قابلة للتنفيذ المعجل (المؤقت):** وهي الأحكام القابلة للمراجعة والتي تنفذ بصفة استعجاليه بحكم القانون، أو بأمر من القاضي وتتعلق على العموم بقضايا ترتبط بحقوق بحقوق مادية ومهنية للعمال، كتوفير الشروط والظروف الخاصة بالعمل، ودفع الأجور والتعويضات المختلفة، و الفصل من العمل، لذلك فإن تنفيذ المعجل لا يمنح استئناف الحكم وفقا لما نصت عليه المادتين 22 و 34 فقرة 3 من قانون تسوية منازعات العمل الفردية.

[1] أحمية سليمان، **تنظيم وتسيير المحاكم الخاصة بمناعات العمل** ،مرجع سابق ،ص 113 وما بعدها.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية في الوكالة العقارية لولاية المدية.

المطلب الأول: لمحة عن الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان.

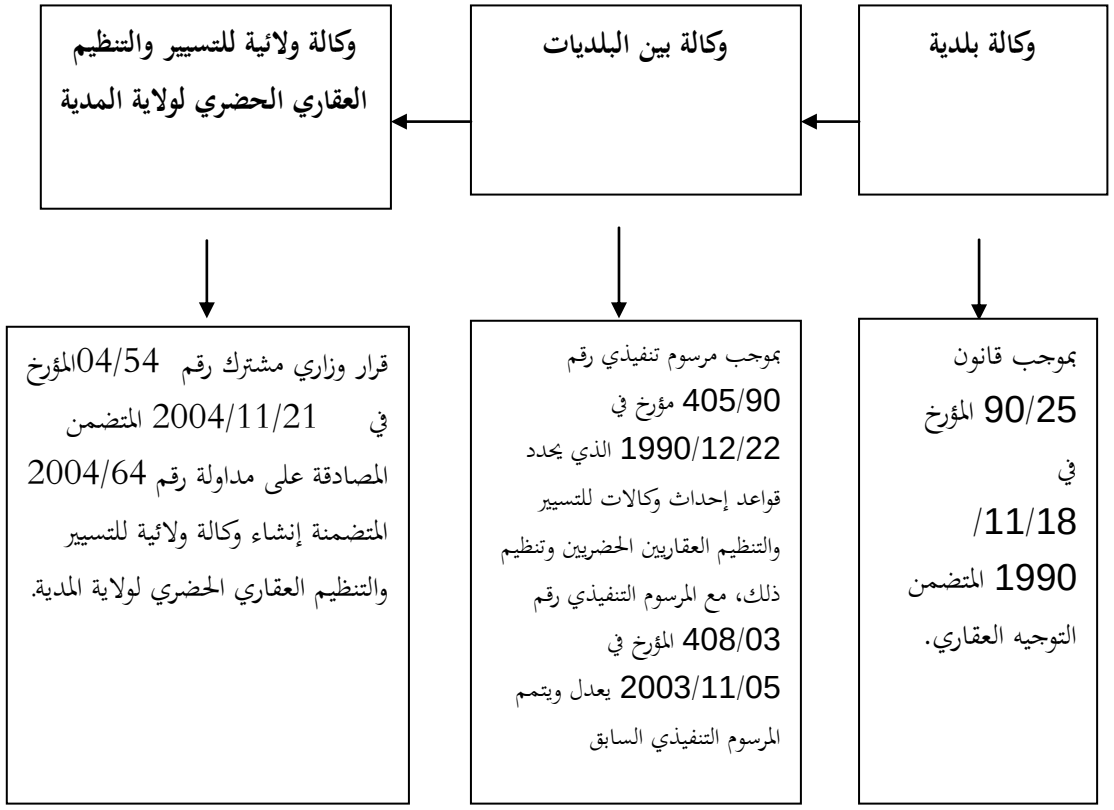
المطلب الثالث: مناقشة نتائج الاستبيان مع تساؤلات الدراسة .

المطلب الرابع: النتائج العامة للاستبيان (استنتاجات الدراسة)

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري لولاية المدية

تم إنشاء وكالة ولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري لولاية المدية عبر ثلاث مراحل، حيث صادق صدور قوانين ومراسيم وقرار وزاري، سنوضح في هذا الشكل مدى تغيرها عبر الزمن.

شكل رقم(01): التطور التاريخي للوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.

نشأت الوكالة الولائية لتسيير والتنظيم العقاري الحضري لولاية المدية، كمؤسسة ذات طابع الصناعي والتجاري بناء على مجموعة من المراسيم التنفيذية وكذا عبر مداولة المجلس الشعبي الولائي ومرسمه بقرار وزاري، سنتطرق إلى ذلك بشرح عام حول الوكالة وكذا هيكلها التنظيمي وحوصلتها إلى غاية 2018.

لقد توجهت المنظومة التشريعية و القانونية في الجزائر إلى الاعتماد على عدة إجراءات للتسيير والتنظيم للأملاك العقارية بغية المحافظة عليها وحسن استغلالها مما تتطلبه السياسة الاجتماعية والتوجهات الاقتصادية، فقد جاء قانون 25/90 المؤرخ في: 1990/11/18 المتضمن التوجيه العقاري من أجل تحديد القوام التقني و النظام القانوني للأملاك العقارية و تبيان تدخل الدولة و الجماعات المحلية و الهيئات العمومية، تناول القوام التقني للأملاك العقارية زيادة على الأملاك العمومية الطبيعية من أراضٍ فلاحية، رعوية صحراوية أو غيرها من الأراضي العامرة والأراضي القابلة للتعمير وذلك بتعدادها من أجل استغلالها بما يتوافق مع تركيبتها وطبيعتها يهدف تحقيق الفوائد المرجوة منها.

أما من الناحية القانونية فتم تصنيف الأملاك العقارية إلى أملاك وطنية، أملاك للخواص و الأملاك الخاصة، و الأملاك الوقفية.

نظراً لأهمية الأملاك الوطنية باعتبارها ضرورة حتمية في بناء اقتصاد الدولة كونها من المجالات الأساسية لتجسيد المشاريع والمخططات التنموية، فقد تم تقسيمها إلى أملاك عمومية وخاصة للدولة، أملاك عمومية خاصة للولاية، أملاك عمومية و خاصة للبلدية فالأملاك العمومية لا تتحمل كملك الخواص لها سبب طبيعتها و الغرض المسطر لها، أما الأملاك الأخرى فتكون الأملاك الخاصة و التي يتم تسييرها وفقا لنصوص قانونية خاصة.

وقد نصت المادة 73 من قانون 25/90 المتعلق بالتوجيه العقاري على أنَ المحفظة العقارية التابعة للجماعات المحلية (الولاية، البلدية) تسند في تسييرها إلى هيأت التسيير و التنظيم العقاريين و الغاية المرجوَة من ذلك هو حسن الاستغلال بالإضافة إلى المحافظة على هذه الأملاك من طرف هيئة مستقلة تتميز بالنزاهة والحياد، وكذا بإمكانيات بشرية ومادية متخصصة ومؤهلة لتكون على قدرة وكفاءة للقيام بالمهام المسطرة لها على أحسن وجه.

و في هذا المجال تم استحداث وكالات محلية للتسيير والتنظيم العقاريين بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 405/90 المؤرخ في: 1990/12/22، إذ أسندت إلى المجالس الشعبية البلدية والمجالس الشعبية الولائية وحدها أو بالتعاون فيما بينها مهمة إنشاء مؤسسات تكلف بتسيير سنداتها العقارية الحضرية والمتمثلة بصفة عامة في حيازة جميع العقارات أو الحقوق العقارية المخصصة للتعمير لحساب الجماعة المحلية و تقوم بنقل ملكية هذه العقارات أو الحقوق العقارية طبقا للمادة 03 من المرسوم المذكور أعلاه.

حيث أنه وفي إطار استكمال الإصلاحات صدر المرسوم التنفيذي رقم 408/03 المؤرخ في 2003/11/05 المعدل والمتمم لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 405/90 المؤرخ في 1990/12/22 المحدد لقواعد إحداث الوكالات المحلية للتسيير والتنظيم العقاريين الحضريين ومن خلال مادته الثانية فقد تم التزام المجالس الشعبية الولائية على إنشاء مؤسسة تكلف بتسيير السندات العقارية الحضرية للجماعات المحلية وتسمى بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاريين الحضريين، مع إنشاء فروع لها على مستوى البلديات أو الدوائر في داخل الولاية نفسها، وعليه ووفقا لتعديل المادة 28 التي أوجبت على المجالس الشعبية البلدية أو الولائية المعنية باتخاذ الإجراءات قصد الإعلان عن حل الوكالات المحلية للتسيير والتنظيم العقاريين الحضريين، مع تحويل الأموال المنقولة والعقارية والحقوق والالتزامات ومستخدمي الوكالات المحلية المنحلة إلى الوكالة الولائية لتسيير والتنظيم العقاريين الحضريين طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

كما أن الوكالة الولائية أنشئت بعد إعادة هيكلة الوكالات المحلية لما بين الدوائر وعددها ستة (06) كانت تنشط على مستوى تراب الولاية وهي المدية، بني سليمان، البرواقية، قصر البخاري، تابلاط، عين بوسيف، وتم حلها وتحويل أصولها وخصومها ومجموع عمالها للوكالة الولائية الجديدة.

- **مهام الوكالة:**

هي مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري ولقد أخذت على عاتقها مهمة التسيير العقلاني للعقار البلدي في إطار القانون العمراني، أي حيازة جميع العقارات أو الحقوق العقارية المخصصة

للتعمير لحساب الجماعات المحلية، حيث تقوم بنقل ملكية هذه العقارات تبعا للشروط المحددة في دفتر الأعباء، ثم تقوم بالتهيئة الخاصة (كقنوات الصرف، المياه الصالحة للشرب، الإنارة العمومية والطرقات).

مع ذلك تقوم الوكالة بصفة عامة في كامل تراب الولاية بتسيير المحفظة العقارية الحضرية للجماعات المحلية وفي هذا الصدد بالمهام التالية:

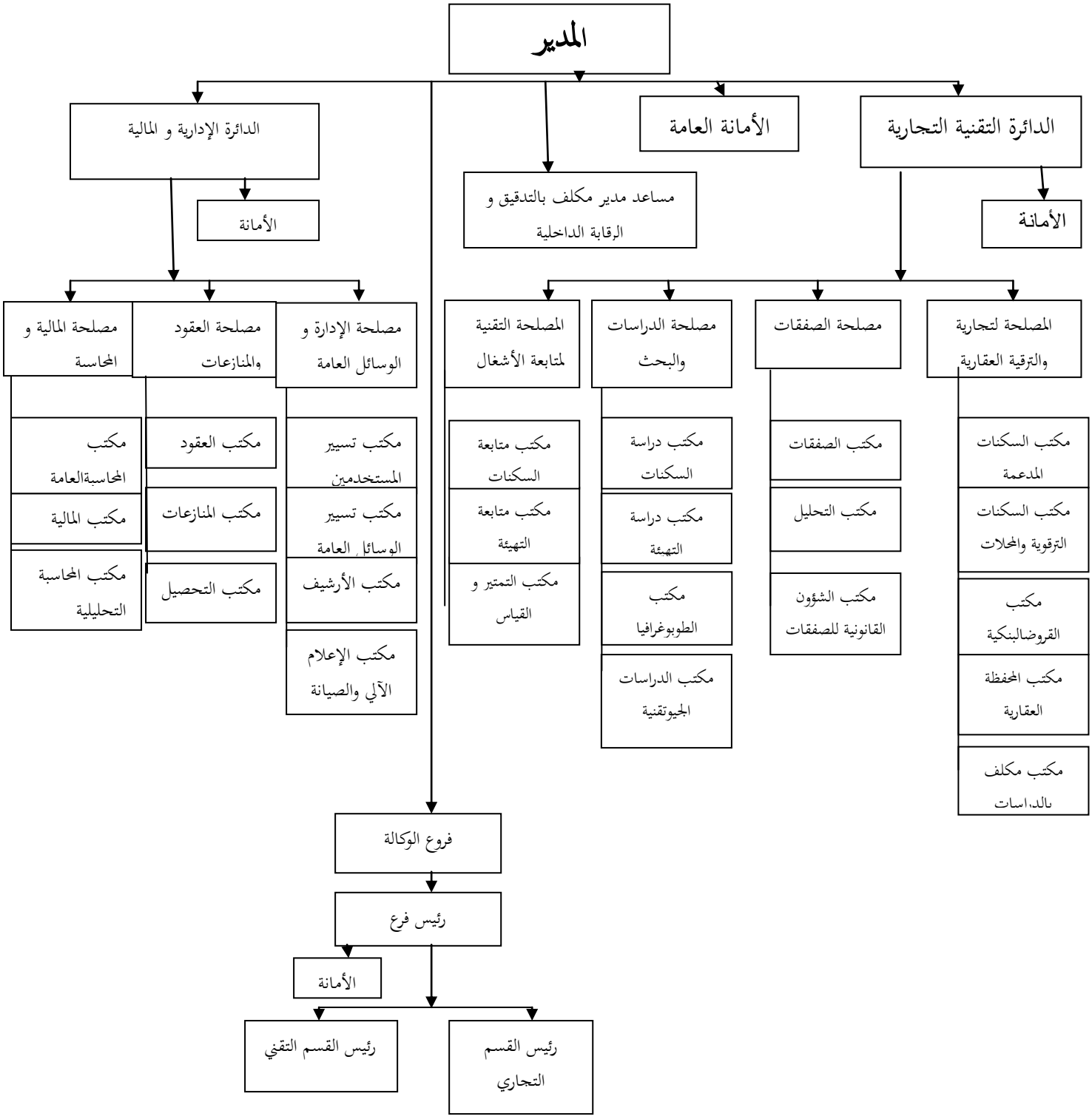
- ✓ ممارسة وظيفة المهيأ والمرقي العقاري لحساب الجماعات المحلية والدولة؛
- ✓ اقتناء لحساب الجماعة المحلية كل العقارات غير المنقولة وكذا الحقوق الموجهة للتعمير، وتملك هذه العقارات وهذه الحقوق حسب بنود محددة في دفتر الأعباء؛
- ✓ القيام بعملية التنظيم العقاري وذلك طبقا للتنظيم المعمول به؛
- ✓ مساعدة هيئات الجماعات المحلية في تحضير ووضع وتطبيق أدوات التعمير والتهيئة؛
- ✓ ترقية التجزئات و المناطق مهما كانت طبيعة نشاطها وذلك طبقا لأدوات التعمير والتهيئة المتخذة؛
- ✓ المبادرة بعمليات اقتناء أملاك العقارات والحقوق غير المنقولة لحسابها الخاص؛
- ✓ تتمثل المهمة العامة للوكالة في حيازة جميع العقارات أو الحقوق العقارية المخصصة للتعمير لحساب الجماعة المحلية، تقوم بنقل ملكية هذه العقارات أو الحقوق العقارية تبعا للشروط المحددة في دفتر الأعباء؛
- ✓ تنفذ علاوة على تلك العمليات المتعلقة بالتنظيم العقاري طبقا للتنظيم الجاري به العمل؛
- ✓ تساعد الوكالة أجهزة الجماعة المحلية في تحضير وسائل للتعمير ولتهيئتها وإعدادها وتنفيذها وذلك في إطار مهمتها العامة في حدود إمكانيتها؛
- ✓ يمكنها أن تقوم بترقية الأراضي المفروزة، والمناطق مختلفة الأنشطة تطبيقا لوسائل التعمير والتهيئة المقررة أو تكلف بمن يقوم بترقية ذلك؛
- ✓ كما يمكنها بالإضافة إلى ذلك أن تبادر بعمليات حيازة العقارات أو الحقوق العقارية لحسابها الخاص والتنازل عنها؛

- ✓ تتدخل الوكالة حسب القواعد المعمول بها طبيعيا وفي الأعراف والعادات الممارسة حين إتمام الحيازة أو التنازل العقاري ماعدا الأحكام المخالفة لدفتر الأعباء المذكورة في المادة الخامسة (05) من المرسوم التنفيذي رقم 405/90 المؤرخ في 1990/12/22.

يبلغ عدد عمال الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية بفروعها الخمسة (05) من 160 عامل، أما عدد العمال في الإدارة العامة ببلدية المدية فيبلغ 62 عامل.

-التأطير الإداري العام للوكالة : مدير، رؤساء مصالح، رؤساء الفروع، رؤساء مكاتب، إطارات.

➢ الهيكل التنظيمي للوكالة العقارية لولاية المدية



المصدر:وثائق مقدمة من طرف الوكالة الوطنية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.

تمهيد:

بعد الانتهاء من الإجراءات المنهجية التي وضعناها في دراستنا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تعميم المعطيات الكمية و الكيفية التي تحصلنا إليها من خلال الاستمارات الموزعة على عمال الواكلة العقارية لولاية المدية و بالتالي سيتم تحليلها و تفسيرها للوصول إلى استنتاجات عامة حول الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات

المحور الأول: متغيرات الخصائص الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المحور للخصائص الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان و المتضمن الصنف و الفئات العمرية و المستوى الدراسي.

الجدول رقم(01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	29	51,8%
أنثى	27	48,2%
المجموع	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج برنامج (spss).

التحليل الكمي:

من الجدول رقم (01) فيما يخص الجنس نلاحظ أن عدد الموظفين الذكور عددهم 29 بالنسبة 51.8% مقابل 27 إناث بالنسبة 48,2% ومنه فان عدد الذكور اكبر من الإناث في عينة الدراسة.

التحليل الكيفي:

لأن الوكالة العقارية لولاية المدية تتطلب العنصر الذكري أكثر كونه العنصر المناسب للخروج لمواقع المشاريع حيث نجد أغلب الموظفين الذكور خارج المؤسسة لإكمال عملهم في مواقع البناء و للوقوف على إنجاز العمران و الأعمال المكلفة بالوكالة العقارية سواء كانوا مهندسين معماريين أو رؤساء أقسام تقنيين أو طبوغرافيين

أما العنصر الأنثوي فهو لا يقل كثيرا عن العنصر الذكري و هذا الأخير تحتاجه الوكالة العقارية لتسيير الإدارة المتمثلة في المحفظة العقارية التي تهتم بالأملاك و الأراضي و السكنات المنجزة للبيع و الشراء و الأعمال القانونية و العقود و أيضا الصفقات و الإعلانات و تسيير المستخدمين و كذلك المالية و المحاسبة و من هنا نلاحظ أن الوكالة العقارية تحتاج كلا العنصريين في تسيير المؤسسة سواء الإدارية أو العمرانية.

الجدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.

الفئات العمرية	التكرار	النسبة
من 21 إلى 30 سنة	20	35,7%
من 31 إلى 40 سنة	31	55,4%
من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%
المجموع	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

التحليل الكمي

من الجدول رقم (02) نلاحظ أن اكبر عدد لمفردات عينة الدراسة، تتمثل في الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، حيث عددهم 31 بالنسبة 55,4% وهي أعلى نسبة و يمكن تفسير ذلك أنها الفئة الشبابية التي تبذل المجهودات، تليها الفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة حيث عددهم 20 بالنسبة 35,7%، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة حيث عددهم 5 بالنسبة 8,9% وهي أقل نسبة سجلناها و هؤلاء من لهم مسؤوليات و الخبرية المهنية.

التحليل الكيفي

لأن الوكالة العقارية تحتاج إلى موظفين ذو نشاط فكري و تعليمي جيد و تحتاج كذلك إلى الكفاءة حتى تتمكن من الوصول إلى تحقيق أهدافها، أما بالنسبة إلى انخفاض نسبة الموظفين من 41 إلى 50 سنة فيرجع ذلك إلى دخول العنصر الشبابي بكثرة كون الوكالة تحتاج الآن إلى المستوى العالي من التعليم و كذلك يعود ذلك إلى تقاعد أغلب الموظفين القدامى و دخول الشباب الذي أدى إلى ارتفاع نسبة الموظفين الفئة الشبابية و هذا يدل على احتياج الوكالة العقارية إلى القدرات البدنية و الفكرية العالية لتحقيق أهدافها.

الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
ثانوي	9	16,1%
جامعي	40	71,4%
دراسات عليا	7	12,5%
المجموع	56	100%

التحليل الكمي:

يوضح لنا الجدول رقم (03) أن أكبر فئة في المستوى الدراسي لعينة الدراسة، هي فئة الجامعيين حيث عددهم 40 بالنسبة 71,4%، و هي أعلى نسبة مما يبين أن غالبية المبحوثين ذو مؤهلات علمية ذات مستوى جامعي، تليها فئة الثانويين حيث عددهم 9 بالنسبة 16,1% و هم فئة أعون الإدارة و السائقين و أعون الأمن أما أخر فئة فهي دراسات عليا حيث عددهم 7 بالنسبة 12,5%.

التحليل الكيفي:

لأن الوكالة العقارية تحتاج لموظفين ذو مستوى جامعي و هذا ما لاحظناه في أعلى نسبة سجلناها كانت للمستوى الجامعي، و هذا ما يدل أن الوكالة العقارية تحتاج إلى موظفين ذو مستوى عالي و مؤهلات علمية و عملية للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة و خاصة أن أهداف الوكالة أهداف اقتصادية تتمثل في البيع و الشراء أي أرباح مادية بالدرجة الأولى مما يتطلب مستوى تعليمي جيد تعتمد عليه الوكالة.

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالعمل، الأمن، التأمينات

الجدول رقم(04):المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل سبق لك وان اطلعت على قانون العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	13	23,2%	16	28,6%	29	51,8%
	أنثى	15	26,8%	12	21,4%	27	48,2%
	المجموع	28	50%	28	50%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	9	16,1%	11	19,6%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	15	26,8%	16	28,6%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	4	7,1%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	28	50%	28	50,0%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	3	5,4%	6	10,7%	9	16,1%
	جامعي	21	37,5%	19	33,9%	40	71,4%
	دراسات عليا	4	7,1%	3	5,4%	7	12,5%
	المجموع	28	50%	28	50%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (04) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول أن سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته **50%** من الموظفين الذين سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **50%** لم يسبق لهم الاطلاع.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته **23,2%** لصنف الذكور الذين سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **28,6%** لم يسبق لهم الاطلاع، وجاءا ما نسبته **26,8%** لصنف الإناث الذين سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **21,4%** لم يسبق لهم الاطلاع.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أن ما نسبته **16,1%** للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **19,6%** لم يسبق لهم الاطلاع، كما يتضح أن ما نسبته **26,8%** للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **28,6%** لم يسبق لهم الاطلاع، ويتضح أن ما نسبته **7,1%** للفئة العمرية من 41إلى 50 سنة سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** لم يسبق لهم الاطلاع.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **5,4%** للمستوى الثانوي سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **10,7%** لم يسبق لهم الاطلاع، ويتضح أن ما نسبته **37,5%** للمستوى الجامعي سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **33,9%** لم يسبق لهم الاطلاع ، كما يتضح أن ما نسبته **7,1%** لمستوى دراسات عليا سبق لهم الاطلاع على قانون العمل، مقابل ما نسبته **5,4%** لم يسبق لهم الاطلاع.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال التحليل الكمي المذكور أعلاه أن النتيجة الإحصائية للموظفين المبحوثين جاءت متعادلة فنصف الموظفين المبحوثين اطلعوا على قانون العمل و هذا ما يبين فكرتهم عن بنود قانون العمل و ما يحق لهم و ما يتوجب عليهم، في حين نجد النصف الآخر ليسوا مطلعين عن قانون العمل و هذا يبين لنا أن نسبة لا تعتبر بقليلة ليست لهم فكرة عن قانون العمل، أي قد يغيب عنهم إلى أي مدى يحمي قانون العمل حقوقهم المهنية.

الجدول رقم(05) :المؤشرات الإحصائية للسؤال: ما هي طبيعة عملك؟

المتغيرات		مثبت		عقد محدد المدة		عقد غير محدد المدة		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	18	32,1%	11	19,6%	0	0,0%	29	51,8%
	أنثى	7	12,5%	18	32,1%	2	3,6%	27	48,2%
	المجموع	25	44,6%	29	51,8%	2	3,6%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	2	3,6%	7	30,4%	1	1,8%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	18	32,1%	12	21,4%	1	1,8%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	25	44,6%	29	51,8%	2	3,6%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	1	1,8%	6	10,7%	2	3,6%	9	16,1%
	جامعي	22	39,3%	18	32,1%	0	0,0%	40	71,4%
	دراسات عليا	2	3,6%	5	8,9%	0	0,0%	7	12,5%
	المجموع	25	44,6%	29	51,8%	2	3,6%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (05) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول طبيعة عملهم، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 44,6% من طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 51,8% لهم عقد محدد المدة وما نسبته 3,6% لهم عقد غير محدد المدة.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 32,1% لصنف الذكور طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 19,6% لهم عقد محدد المدة ونسبة معدومة لهم عقد غير محدد المدة، وجاءا ما نسبته 12,5% لصنف الإناث طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 32,1% لهم عقد محدد المدة وما نسبته 3,6% لهم عقد غير محدد المدة.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 30,4% لهم عقد محدد المدة وما نسبته 1,8% لهم عقد غير محدد المدة، كما يتضح أن ما نسبته 32,1% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 21,4% لهم عقد محدد المدة وما نسبته 1,8% لهم عقد غير محدد المدة، ويتضح أن ما نسبته 8,9% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة طبيعة عملهم مثبتين، ونسبة معدومة لباقي أنواع العقود.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الثانوي طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 10,7% لهم عقد محدد المدة وما نسبته 3,6% لهم عقد غير محدد المدة، ويتضح أن ما نسبته 39,3% للمستوى الجامعي طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 32,1% لهم عقد محدد المدة ونسبة معدومة لهم عقد غير محدد المدة، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% لمستوى دراسات عليا طبيعة عملهم مثبتين، وما نسبته 8,9% لهم عقد محدد المدة ونسبة معدومة لهم عقد غير محدد المدة.

التحليل الكيفي:

نستنتج من التحليل الكمي المذكور أعلاه أن الوكالة العقارية لولاية المدية تعتمد على العقود محددة المدة بشكل كبير لسنين طويلة أي عقود قابلة للتجديد كل سنة أو سنتين أو ثلاث سنوات، أما بالنسبة للمناصب المثبتة حسب التحليل الكمي فهي قليلة نوعا ومن خلال دراستان الميدانية نفسر هذا بأن الوكالة العقارية لم تثبت الموظفين منذ أكثر من 8 سنوات و تستعمل العقود محددة المدة منذ ذلك الحين و بخصوص العقود الغير محددة المدة فهي أقل نسبة تخص عاملين صيانة و هذا ما يجعلنا نستنتج أن الوكالة العقارية لا تطبق آليات التثبيت بعد سنتين من عقد المحدد المدة بل تستمر في تجديد العقد لسنين بصرف النظر أن الموظف يعمل لأكثر من 8 سنوات بعقد محدد المدة أي أن الموظف في الوكالة العقارية لا يتمتع بالاستقرار النفسي و الفكري.

الجدول رقم(06) :المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تقوم المؤسسة بتوفير بيئة عمل أمنة ومستقرة للموظفين؟

المتغيرات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة

الصنف	ذكر	21	37,5%	8	14,3%	29	51,8%
	أنثى	19	33,9%	8	14,3%	27	48,2%
	المجموع	40	71,4%	16	28,6%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	15	26,8%	5	8,9%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	21	37,5%	10	17,9%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	4	7,1%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	40	71,4%	16	28,6%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	7	12,5%	2	3,6%	9	16,1%
	جامعي	28	50%	12	21,4%	40	71,4%
	دراسات عليا	5	8,9%	2	3,6%	7	12,5%
	المجموع	40	71,4%	16	28,6%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (06) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي** : يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 71,4% يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 28,6% ينفون ذالك.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته 37,5% لصنف الذكور يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 14,3% ينفون ذالك، وجاءا ما نسبته 33,9% لصنف الإناث يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 14,3% ينفون ذالك.

- **حسب الفئات العمرية** : يتضح أن ما نسبته 26,8% للفئة العمرية من 21 إلى 30 يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 8,9% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 37,5% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 17,9% ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 7,1% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 1,8% ينفون ذالك.

- **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن ما نسبته 12,5% للمستوى الثانوي يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 3,6% ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 50%

للمستوى الجامعي يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 21,4% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 8,9% لمستوى دراسات عليا يؤكدون توفير المؤسسة بيئة عمل أمنة لهم، وما نسبته 3,6% ينفون ذالك.

التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال المؤشرات الإحصائية للجدول أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين يتمتعون بالاستقرار الأمني داخل الوكالة أي أن المؤسسة توفر لموظفيها الإمكانيات الأمنية لسلامتهم الصحية و البدنية و هذا ما نص عليه المشرع الجزائري بتوفير البيئة الآمنة للموظفين، أما بالنسبة للموظفين المبحوثين الذين أجابوا بلا فهذا راجع لعدم استقرارهم الوظيفي كونهم غير مرسمين وهذا ما يجعلهم في بيئة غير مستقرة لعدم توفر مناصب لتثبيتهم و الذي يعتبر حق من حقوق كل موظف جزائري حسب بنود العقد المبرم بين العامل و صاحب العمل.

الجدول رقم (07): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تستعمل المؤسسة أسلوب الباب المفتوح للتواصل و الأخذ بآراء الموظفين؟

المتغيرات		نعم		أحيانا		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	5	8,9%	18	32,1%	6	10,7%	29	51,8%

	أنثى	0	0,0%	19	33,9%	8	14,3%	27	48,2%
	المجموع	5	8,9%	37	66,1%	14	25%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	0	0,0%	16	28,6%	4	7,1%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	2	3,6%	20	35,7%	9	16,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	3	5,4%	1	1,8%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	5	8,9%	37	66,1%	14	25%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	1	1,8%	7	12,5%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	4	7,1%	25	44,6%	11	19,6%	40	71,4%
	دراسات عليا	0	0,0%	5	8,9%	2	3,6%	7	12,5%
	المجموع	5	8,9%	37	66,1%	14	25%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (06) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول استعمال المؤسسة أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 8,9% يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 66,1% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 25% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته 8,9% لصنف الذكور يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 32,1% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 10,7% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب، وجاءا نسبة منعدمة من صنف الإناث الذين يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته

33,9% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 14,3% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أنه جاءت نسبة منعدمة للفئة العمرية من 21 إلى 30 الذين يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 28,6% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 7,1% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 35,7% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 16,1% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب، ويتضح أن ما نسبته 5,4% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 1,8% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 1,8% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الثانوي يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 12,5% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 1,8% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب، ويتضح أن ما نسبته 7,1% للمستوى الجامعي يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 44,6% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 19,6% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب، كما يتضح أنه جاءت نسبة منعدمة لمستوى دراسات عليا يرون أن المؤسسة تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين، و يرى ما نسبته 8,9% انه أحيانا ما تستعمل المؤسسة هذا الأسلوب، كما يرى ما نسبته 3,6% أن المؤسسة لا تستعمل هذا الأسلوب.

التحليل الكيفي:

نستنتج من خلال التحليل الكمي أن الوكالة العقارية لا تستعمل المؤسسة أسلوب الباب المفتوح للتواصل و الأخذ بآراء الموظفين بشكل دائم بل أحيانا وهذا ما رأيناها في إجابة أغلب المبحوثين بمعنى أن صاحب العمل أو رئيس المصلحة لا يعتمد كثيرا على أسلوب الباب المفتوح و الأخذ بآراء الموظفين بل أحيانا ما يستعمل هذا الأسلوب و هنا نلاحظ أن الموظف أحيانا ما تأخذ أرائه بعين الاعتبار مع أنه يحق للموظف في قانون العمل المشاركة في اتخاذ القرارات و المشاركة في إبداء رأيه في سير الأعمال كونه جزء مهم في تسيير العمل الإداري لكن لا يتمتع بهذا الحق حسب ما نص عليه المشرع الجزائري بشكل دائم، في حين نجد آخرون أجابوا بلا و هي النسبة الموالية بمعنى أن الوكالة العقارية لا تستعمل أسلوب الباب المفتوح للتواصل و الآخذ بأراء الموظفين و هذا يرجع إلى أن هذه الفئة التي أجابت بالنفي أي لا تعطى لهم الفرصة للتواصل مع صاحب العمل و لا المشاركة في إبداء الرأي فيما يتعلق بالعمل وهذا ما يجعلنا نستنتج أنهم يعانون من التهميش، كذلك سجلنا فئة مبوحثين تعتبر قليلة أجابوا بنعم أي تستعمل الوكالة العقارية أسلوب الباب المفتوح و الأخذ بآراء الموظفين و مع أنها نسبة قليلة لكنها تجعلنا نستنتج أن الوكالة العقارية تستعمل هذا الأسلوب بشكل دائم مع فئة قليلة من الموظفين و تشارك آرائهم بمعنى آخر نستطيع القول أن الإدارة تميز موظفيها تعطي الفرصة لفئة و تميز موظف عن آخر وهذا ما يخلق جو الحساسية بين الموظفين وعدم الرضا.

الجدول رقم(07) :المؤشرات الإحصائية للسؤال، هل تقوم المؤسسة بإتباع آليات الترقية؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	11	19,6%	18	32,1%	29	51,8%
	أنثى	14	25%	13	23,2%	27	48,2%

	المجموع	25	44,6%	31	55,4%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	7	12,5%	13	23,2%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	14	25%	17	30,4%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	4	7,1%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	25	44,6%	31	55,4%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	3	5,4%	6	10,7%	9	16,1%
	جامعي	20	35,7%	20	35,7%	40	71,4%
	دراسات عليا	2	3,6%	5	8,9%	7	12,5%
	المجموع	25	44,6%	31	55,4%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (07) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول إتباع المؤسسة آليات الترقية، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 44,6% يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 55,4% لا يرون ذالك.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 19,6% لصنف الذكور يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 32,1% لا يرون ذالك ، وجاءا ما نسبته 25% لصنف الإناث الذين يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 30,4% لا يرون ذالك.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبة 12,5% للفئة العمرية من 21 إلى 30 يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 23,2% لا يرون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 25% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 30,4% لا يرون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 1,8% لا يرون ذالك.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 5,4% للمستوى الثانوي يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 10,7% لا يرون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 35,7% للمستوى الجامعي يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 35,7% لا يرون

ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 8,9% لمستوى دراسات عليا يرون أن المؤسسة تتبع آليات الترقية، مقابل ما نسبته 8,9% لا يرون ذالك.

- التحليل الكيفي:

نستنتج من المؤشرات الإحصائية للتحليل الكمي المذكور أعلاه أن الوكالة العقارية لا تستعمل آليات الترقية بشكل منتظم فجاءت أعلى نسبة لغالبية المبحوثين الذين قالوا لا تستعمل الوكالة آليات الترقية و هذا راجع لأملهم في الترقية التي تعتبر حق منصوص عليه في قانون العمل، أما الآخرون فأجابوا أنها تستعمل آليات الترقية كونهم من الذين قامت الوكالة بترقيتهم منهم رؤساء مكاتب ورؤساء مصالح و نستنتج من خلال النتائج الإحصائية أن أغلبية الموظفين في الوكالة العقارية لا يتمتعون بحق الترقية التي أصبحت أمل من آماله المهنية مع أنها حق من حقوق كل موظف لكنه غير مطبق في الوكالة العقارية بشكل منتظم ما يجعل الموظف غي راضي عن سياسة مؤسسته.

الجدول رقم(08):المؤشرات الإحصائية للسؤال، هل تقوم المؤسسة بتأمين إصابات العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	26	46,4%	3	5,4%	29	51,8%
	أنثى	25	44,6%	2	3,6%	27	48,2%
	المجموع	51	91,1%	5	8,9%	56	100%

الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	19	33,9%	1	1,8%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	27	48,2%	4	7,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	51	91,1%	5	8,9%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	8	14,3%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	37	66,1%	3	5,4%	40	71,4%
	دراسات عليا	6	10,7%	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	51	91,1%	5	8,9%	56	100%

من خلال الجدول رقم (08) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول قيام المؤسسة بتأمين إصابات العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي** : يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 91,1% يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته 55,4% ينفون ذالك.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته **46,4%** لصنف الذكور يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **5,4%** ينفون ذالك ، وجاءا ما نسبته **44,6%** لصنف الإناث يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **3,6%** ينفون ذالك.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبة **33,9%** للفئة العمرية من 21 إلى 30 يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته **48,2%** للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **7,1%** ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته **8,9%** للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل نسبة معدومة لنفي ذالك.

- **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن ما نسبته **14,3%** للمستوى الثانوي يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته **66,1%** للمستوى الجامعي يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **5,4%** ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته **10,7%** لمستوى دراسات عليا يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتأمين إصابات العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك.

- **التحليل الكيفي:**

نرى من خلال التحليل الكمي لسؤالنا عن تأمين الوكالة لإصابات العمل أن الوكالة العقارية تؤمن إصابات العمل بنسبة كبيرة جدا أي أن الوكالة العقارية تعطي لموظفيها حق التأمين الذي يعتبر من أهم حقوق العاملين في قانون العمل في حالة تعرضه لإصابة في العمل.

الجدول رقم(09):المؤشرات الإحصائية للسؤال، هل تمارس حقك في طب العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	28	50%	1	1,8%	29	51,8%
	أنثى	24	42,9%	3	5,4%	27	48,2%
	المجموع	52	92,9%	4	7,1%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	17	30,4%	3	5,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	30	53,6%	1	1,8%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	52	92,9%	4	7,1%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	8	14,3%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	38	67,9%	2	3,6%	40	71,4%
	دراسات عليا	6	10,7%	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	52	92,9%	4	7,1%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (09) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول ممارسة حقهم في طلب العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي** : يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته **92,9%** يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **7,1%** ينفون ذالك.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته **50%** لصنف الذكور يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك، وجاءا ما نسبته **42,9%** لصنف الإناث يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **5,4%** ينفون ذالك.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أن ما نسبة **30,4%** للفئة العمرية من 21 إلى 30 يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **5,4%** ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته **53,6%** للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته **8,9%** للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل نسبة معدومة.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **14,3%** للمستوى الثانوي يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته **67,9%** للمستوى الجامعي يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **3,6%** ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته **10,7%** لمستوى دراسات عليا يؤكدون ممارسة حقهم في طلب العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** ينفون ذالك.

- **التحليل الكيفي:**

نلاحظ من خلال المؤشرات الإحصائية لسؤالنا عن طب عمل أن الوكالة العقارية تمنح هذا الحق لأغلب الموظفين فكانت أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين أجابوا بنعم يمارسون حق طب العمل أما بالنسبة للموظفين الذي أجابوا بلا فهم موظفين بعقود ما قبل التشغيل و من هنا نستنتج أن الموظفين بعقود ما قبل التشغيل لا يتمتعون بحق طب العمل في الوكالة العقارية.

الجدول رقم(10):المؤشرات الإحصائية للسؤال، ما هو تقييمك للرضا الوظيفي العام لإدارتك

المتغيرات		راضي		غير راضي		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	7	12,5%	22	39,3%	29	51,8%
	أنثى	8	14,3%	19	33,9%	27	48,2%
	المجموع	15	26,8%	41	73,2%	56	100%

الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	5	8,9%	15	26,8%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	8	14,3%	23	41,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	3	5,4%	5	8,9%
	المجموع	15	26,8%	41	73,2%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	2	3,6%	7	12,5%	9	16,1%
	جامعي	12	21,4%	28	50%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	6	10,7%	7	12,5%
	المجموع	15	26,8%	41	73,2%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (**10**) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول تقييمهم للرضا الوظيفي العام في إدارتهم، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 26,8% يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 73,2% يرونه بشكل سلبي.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 12,5% لصنف الذكور يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 39,3% يرونه بشكل سلبي ، وجاءا ما نسبته 14,3% لصنف الإناث يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 33,9% يرونه بشكل سلبي.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبة 8,9% للفئة العمرية من 21 إلى 30 يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 26,8% يرونه بشكل سلبي، و يتضح أن ما نسبته 14,3% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 41,1% يرونه بشكل سلبي، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 5,4% يرونه بشكل سلبي.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 3,6% للمستوى الثانوي يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 12,5% يرونه بشكل سلبي، ويتضح أن ما نسبته 21,4% للمستوى الجامعي يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 50% يرونه بشكل سلبي، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا يرون تقييم الرضا الوظيفي العام في إدارتهم بشكل ايجابي، مقابل ما نسبته 10,7% يرونه بشكل سلبي.

- **التحليل الكيفي:**

من خلال النتائج المتحصل عليها في التحليل الكمي نستنتج أن غالبية الموظفين المبحوثين في الوكالة العقارية غير راضون عن إدارة مؤسستهم بنسبة عالية، و تفسيرا لعدم رضائهم هي إجابتهم عن سؤالنا (لماذا) و جاء تبريرهم بسبب التهميش الذين يعاني منه أغلب الموظفون و المحسوبية و عدم المساواة بين الموظفين وهذا ما يجعل غالبية الموظفين غير راضون عن إدارة الوكالة العقارية لشعورهم بالظلم و انعدام الديناميكية في العمل من قبل رؤساء العمل سواء رئيس المصلحة أو مدير الوكالة العقارية.

المحور الثالث المتعلق بعقد العمل و الأجر والتعويضات.

الجدول رقم(11): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تحترم المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	25	44,6%	4	7,1%	29	51,8%
	أنثى	26	46,4%	1	1,8%	27	48,2%

	المجموع	51	91,1%	5	8,9%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	19	33,9%	1	1,8%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	27	48,2%	4	7,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	51	91,1%	5	8,9%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	16,1%	9	0	0,0%	9	16,1%
	جامعي	64,3%	36	4	7,1%	40	71,4%
	دراسات عليا	10,7%	6	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	91,1%	51	5	8,9%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (11) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول احترام المؤسسة لبنود العقد المبرم مع العمال، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

– **التحليل الكمي** : يتضح حسب الخصائص الشخصية أن أغلبية الموظفين يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال بالنسبة 91,1% مقارنتا ما نسبته 8,9% الذين ينفون ذالك.

– **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 44,6% لصنف الذكور يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة 8,9% ينفون ذالك، وجاءا ما نسبته 46,4% لصنف الإناث يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة 7,1% ينفون ذالك.

حسب الفئات العمرية: يتضح أن ما نسبته 33,9% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة 1,8% ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 48,2% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة 1,8% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 8,9% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون احترام المؤسسة لبنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة معدومة.

– **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن الموظفين ذوي المستوى الثانوي يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال بالنسبة ، 16,1% يقابله نسبة منعدمة، ويتضح أن ما

نسبته 64,3% ذوي المستوى الجامعي يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال يقابله نسبة 7,1% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 10,7% ذوي مستوى دراسات عليا يؤكدون احترام المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال، يقابله نسبة 1,8% ينفون ذالك.

- التحليل الكيفي:

نرى من خلال التحليل الكمي لسؤالنا عن احترام المؤسسة لبنود العقد المبرم مع الموظفين أن الوكالة العقارية تحترم بند العقد الذي يربطها بالموظف أي تطبق ما جاء في بند قانون العمل ما يعني أنها لا تحترم علاقة العمل المبنية على عقد بين العامل و صاحب العمل، من جهة أخرى أجاب البعض بنسبة قليلة بلا أي لا تحترم بنود العقد المبرم و هذا راجع كونهم ذو عقد محدد المدة تنتهي مدته كل سنة أو سنتين بالأكثر و يتم تجديده فور انتهاءه ما يجعل الموظف كل سنة ينتظر تجديد عقده وهذا لا يوافق عليه قانون العمل الذي ينص على ترسيم العامل بعد مدة محددة و منصوص عليها في العقد.

الجدول رقم(12): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تمارس حقك الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية؟

المتغيرات		دائما		أحيانا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	21	37,5%	8	14,3%	29	51,8%
	أنثى	22	39,3%	5	8,9%	27	48,2%
	المجموع	43	76,8%	13	23,2%	56	100%
الفئات	من 21 إلى 30 سنة	17	30,4%	3	5,4%	20	35,7%

العمرية	**من 31 إلى 40 سنة**	**23**	**41,1%**	**8**	**14,3%**	**31**	**55,4%**
	من 41 إلى 50 سنة	**3**	**5,4%**	**2**	**3,6%**	**5**	**8,9%**
	المجموع	**43**	**76,8%**	**13**	**23,2%**	**56**	**100%**
المستوى التعليمي	**ثانوي**	**6**	**10,7%**	**3**	**5,4%**	**9**	**16,1%**
	جامعي	**33**	**58,9%**	**7**	**12,5%**	**40**	**71,4%**
	دراسات عليا	**4**	**7,1%**	**3**	**5,4%**	**7**	**12,5%**
	المجموع	**43**	**76,8%**	**13**	**23,2%**	**56**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (12) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول ممارسة الموظفين حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية أن أغلبية الموظفين، دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية بالنسبة 76,8% مقارنتا ما نسبته 23,2% الذين يرون الحق في هذه الممارسة تكون أحيانا.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 37,5% لصنف الذكور يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 14,3% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا، وجاءا ما نسبته 39,3% لصنف الإناث يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 8,9% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا.

حسب الفئات العمرية : يتضح أن ما نسبته 30,4% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 5,4% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا، ويتضح أن ما نسبته 41,1% للفئة العمرية من 31 إلى 40سنة يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 14,3% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا ، كما يتضح أن ما نسبته 5,4% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 3,6% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا.

– **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 10,7% لذوي المستوى الثانوي يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 5,4% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا ، ويتضح أن ما نسبته 58,9% لذوي المستوى الجامعي يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 12,5% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا ، كما يتضح أن ما نسبته 7,1% لذوي مستوى دراسات عليا يرون على أنهم دائما يمارسون حقهم الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية يقابله نسبة 5,4% يرون أنهم يمارسون هذا الحق أحيانا.

التحليل الكيفي:

نستنتج من خلال النتائج الإحصائية المتحصل عليها من التحليل الكمي أن النسب انقسمت بين دائما و أحيانا فجاءت أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين قالوا دائما نمارس الحق الكامل في الراحة الأسبوعية أي يتمتعون بالحق الذي منحه المشرع الجزائري في قانون العمل أي ليست لهم مشكلة في العطلة الأسبوعية، أما النسبة الموالية قالوا أحيانا نمارس حق الراحة الأسبوعية لإكمال انجاز الأعمال الإدارية و الميدانية خاصة في الزيارات الرسمية لوالي ولاية المدية أو زيارة وزير السكن يتوجب عليهم العمل في أيام العطلة الأسبوعية وهذا ما يجعل الموظف يشعر بالضغط النفسي و البدني نظرا للإرهاق الذي يفرض عليه من قبل صاحب العمل. ومنه نستنتج أن ليس كل الموظفين يتمتعون دائما بحق بالراحة الأسبوعية.

الجدول رقم(12): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل ترى أن مرتبك يعكس المجهود الذي تبذله في العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	12	21,4%	17	30,4%	29	51,8%
	أنثى	8	14,3%	19	33,9%	27	48,2%
	المجموع	20	35,7%	36	64,3%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	7	12,5%	13	23,2%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	10	17,9%	21	37,5%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	3	5,4%	2	3,6%	5	8,9%

	المجموع	**20**	**35,7%**	**36**	**64,3%**	**56**	**100%**
المستوى التعليمي	**ثانوي**	**3**	**5,4%**	**6**	**10,7%**	**9**	**16,1%**
	جامعي	**16**	**28,6%**	**24**	**42,9%**	**40**	**71,4%**
	دراسات عليا	**1**	**1,8%**	**6**	**10,7%**	**7**	**12,5%**
	المجموع	**20**	**35,7%**	**36**	**64,3%**	**56**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (12) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول توافق المرتب والمجهود الذي يبذله الموظفين العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية أن أغلبية الموظفين، يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب حيث قدرة النسبة 64,3% مقارنتا ما نسبته 35,7% الذين يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 30,4% لصنف الذكور يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 21,4% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب، وجاءا ما نسبته 33,9% لصنف الإناث يرون أن المرتب و المجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 14,3% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب.

حسب الفئات العمرية: يتضح أن ما نسبته 23,2% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 12,5% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب ، ويتضح أن ما نسبته 37,5% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 17,9% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب ، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50سنة يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 5,4% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب، ومنه هذه الفئة لها نظرة مختلفة عن باقي الفئات.

- **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن ما نسبته 10,7% لذوي المستوى الثانوي يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 5,4% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب ، ويتضح أن ما نسبته 42,9% لذوي المستوى الجامعي يرون أن

المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 28,6% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب، كما يتضح أن ما نسبته 10,7% لذوي مستوى دراسات عليا يرون أن المرتب والمجهود الذي يبذلونه لا يتوافق والعمل المطلوب يقابله نسبة 1,8% يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب.

التحليل الكيفي:

نستنتج من خلال المؤشرات الإحصائية للجدول أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين قالوا لا أي أن مرتبهم لا يعكس المجهود الذي يبذلونه في العمل و في سؤالنا عن السبب انحصرت إجابتهم بين غلاء المعيشة لا تناسب أجرهم خاصة أرباب الأسر و ضعف الراتب أمام الجهد المبذول في العمل، و عليه نستنتج أن الموظف في الوكالة العقارية ليس راضي على مرتبه نظرا لغلاء المعيشة و الأجر أقل من الجهد و منه نلاحظ أن الموظف يبذل مجهود أكبر من مرتبه، في حين أجاب الآخرون بنعم أي راضون عن مرتبهم حيث أنهم لا يبذلون جهدا كبيرا يجعلهم راضيين عن أجرهم الشهري عكس الأغلبية الأخرى ومن هنا يبرز لنا عدم رضا أغلب الموظفين على الأجر الشهري المتحصل عليه.

الجدول رقم(13): المؤشرات الإحصائية لوصف السؤال: هل تصنيفك في سلم الأجور، يناسب مؤهلك العلمي؟

المتغيرات		موافق		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	7	12,5%	13	23,2%	9	16,1%	29	51,8%
	أنثى	11	19,6%	13	23,2%	3	5,4%	27	48,2%
	المجموع	18	32,1%	26	46,4%	12	21,4%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30سنة	8	14,3%	8	14,3%	4	7,1%	20	35,7%
	من 31 إلى 40سنة	7	12,5%	17	30,4%	7	12,5%	31	55,4%
	من 41 إلى	3	5,4%	1	1,8%	1	1,8%	5	8,9%

	50سنة							
	المجموع	18	32,1%	26	46,4%	12	21,4%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	4	7,1%	5	8,9%	0	0,0%	9	16,1%
	جامعي	13	23,2%	20	35,7%	7	12,5%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	1	1,8%	5	8,9%	7	12,5%
	المجموع	18	32,1%	26	46,4%	12	21,4%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (13) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية أن أغلبية الموظفين، غير موافقين على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي حيث قدرة النسبة 46,4% كما قدر ما نسبته 21,4% من الموظفين الذين لا يوافقون بشدة، ويوافق ما نسبته 32,1% على انه يوجد توافق.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته 23,2% لصنف الذكور غير موافقين وما نسبته 16,1% غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة 12,5% الذين يوافقون على وجود توافق ، وجاءا ما نسبته 23,2% لصنف الإناث غير موافقين وما نسبته 5,4% غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة 19,6% الذين يوافقون على وجود توافق.

حسب الفئات العمرية : يتضح أن ما نسبته 14,3% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة غير موافقين وما نسبته 7,1% غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة 14,3% الذين يوافقون على وجود توافق ، كما يتضح أن ما نسبته 30,4% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة غير موافقين وما نسبته 12,5% غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة 12,5% الذين يوافقون على وجود توافق، و يتضح أن ما نسبته 1,8% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة غير موافقين وما نسبته 1,8%

غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة 5,4% الذين يوافقون على وجود توافق، ومنه هذه الفئة لها نظرة مختلفة عن باقي الفئات.

– **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **8,9%** لذوي المستوى الثانوي غير موافقين ونسبة منعدمة للذين غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة **7,1%** الذين يوافقون على وجود توافق، ويتضح أن ما نسبته **35,7%** لذوي المستوى الجامعي غير موافقين وما نسبته **12,5%** غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابله نسبة **23,2%** يرون أن المرتب يتوافق والعمل المطلوب ، كما يتضح أن ما نسبته **1,8%** لذوي مستوى دراسات عليا غير موافقين ونسبة **8,9%** غير موافقين بشدة على توافق تصنيف سلم الأجور ومؤهلهم العلمي، يقابلها نسبة **1,8%** يوافقون على وجود توافق.

التحليل الكيفي:

في سؤالنا في الجدول أعلاه عن تصنيفك في سلم الأجور هل يتناسب مع مؤهلك العلمي كانت النسبة الأعلى غير موافقة أي غير راضية عن أجرها و هذا ما يجعلنا نستنتج عمال الوكالة العقارية في الجانب المادي ليسوا راضيين أي أن الأجر لا يتناسب مع المؤهل العلمي، و جاءت النسبة الموالية للموظفين الآخرون موافقة عن تصنيفها لراتبها وهذا راجع أنهم يملكون عقود محددة المدة و معظمهم عقود CTA و هذه النوعية من العقود تشترك في أجورهم (ANEM) لمدة 03 سنوات أما النسبة الأخيرة قالوا غير موافقين بشدة و هذا راجع لمستواهم الجامعي و الدراسات العليا أي أن مرتبهم لا يتناسب مع مؤهلهم العلمي وفي سؤالنا عم السبب أجابوا أن الوكالة لا تحسب زيادة في أجر الموظفين بعقود محددة المدة إذ أضاف الموظف درجة أعلى في مستواه التعليمي كالماستر أو الدكتوراه بعكس الموظفين المثبتين و هذا ما يجعلنا نستنتج أن الوكالة العقارية ليست عادلة في الجانب المادي (الأجر) مع كل موظفيها بل المرسمين فقط و هذا ما يخلق جو للنزاع بين العمال .

الجدول رقم (13): المؤشرات الإحصائية للسؤال: ما هي آليات المكافآت التي تطبقها مؤسستك؟

المتغيرات	لا توجد		المردودية		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة

الصنف	ذكر	3	5,4%	26	46,4%	29	51,8%
	أنثى	6	10,7%	21	37,5%	27	48,2%
	المجموع	9	16,1%	47	83,9%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	3	5,4%	17	30,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	6	10,7%	25	44,6%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	0	0,0%	5	8,9%	5	8,9%
	المجموع	9	16,1%	47	83,9%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	0	0,0%	9	16,1%	9	16,1%
	جامعي	9	16,1%	31	55,4%	40	71,4%
	دراسات عليا	0	0,0%	7	12,5%	7	12,5%
	المجموع	9	16,1%	47	83,9%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (13) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي** : يتضح حسب الخصائص الشخصية أن أغلبية الموظفين، يرون آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية حيث جاءت بالنسبة 83,9% ويرى القليل منهم بالنسبة 16,1% عدم وجودها.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته 46,4% لصنف الذكور يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية، يقابلها نسبة 5,4% ينفون وجودها، وجاءا ما نسبته 37,5% لصنف الإناث يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية، يقابلها نسبة 10,7% ينفون وجودها.

حسب الفئات العمرية : يتضح أن للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية، يقابلها نسبة 5,4% ينفون وجودها، كما يتضح أن ما نسبته 44,6% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية، يقابلها نسبة 10,7% ينفون

وجودها، و يتضح أن جميع الموظفين للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية حيث جاءت بالنسبة 12,5%.

– **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **8,9%** الذي تمثل جميع المستوى الثانوي يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية ، ويتضح أن ما نسبته **55,4%** للمستوى الجامعي يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية، يقابلها نسبة **16,1%** ينفون وجودها، كما يتضح أن ما نسبته **12,5%** الذي تمثل جميع مستوى دراسات عليا، يؤكدون أن آليات التعويض والمكافآت التي تطبقها المؤسسة تتمثل في المردودية.

التحليل الكيفي: نستنتج من خلال المؤشرات الإحصائية لسؤالنا عن آليات المكافآت أن الوكالة العقارية تطبق المردودية الفردية و الجماعية زيادة في أجور عمالها حيث وقعت إجابة غالية المبحوثين على المردودية أما بالنسبة للموظفين المبوحوثين الذين أجابوا لا توجد آليات مكافآت فهم من يتنمون لعقود محددة المدة التابعة لوكالة التشغيل بعقد (CTA)، و عليه نستنتج أن الموظف بعقد (CTA) لا يتمتع بحق المكافأة كغيره من الموظفين المثبتين أي أن الوكالة لا تطبق آليات المكافآت لكل موظفيها بل للموظفين المثبتين أو للموظفين بعقود خاصة بالوكالة العقارية فقط وهذا ما يجعل هذا العامل يشعر بالتهميش كونه لا يتمتع بنفس حقوق زملائه.

ثالثا: محور نزاعات العمل.

الجدول رقم(14): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل واجهتك ضغوطات من صاحب العمل؟

المتغيرات		نعم		أحيانا		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	7	12,5%	13	23,2%	9	16,1%	29	51,8%
	أنثى	7	12,5%	8	14,3%	12	21,4%	27	48,2%
	المجموع	14	25%	21	37,5%	21	37,5%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	4	7,1%	10	17,9%	6	10,7%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	9	16,1%	9	16,1%	13	23,2%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	1	1,8%	2	3,6%	2	3,6%	5	8,9%
	المجموع	14	25%	21	37,5%	21	37,5%	56	100%

المستوى التعليمي	ثانوي	3	5,4%	3	5,4%	3	5,4%	16,1%
	جامعي	9	16,1%	14	25%	17	30,4%	71,4%
	دراسات عليا	2	3,6%	4	7,1%	1	1,8%	12,5%
	المجموع	14	25%	21	37,5%	21	37,5%	100%

من خلال الجدول رقم (14) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول الضغوطات التي واجهة الموظفين من صاحب العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 25% من الموظفين الذين واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 37,5% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 37,5% لم تواجههم ضغوطات.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته 12,5% لصنف الذكور واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 23,2% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 16,1% لم تواجههم ضغوطات، وجاءا ما نسبته 12,5% لصنف الإناث واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 14,3% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 21,4% لم تواجههم ضغوطات.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أن ما نسبته 7,1% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 17,9% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 10,7% لم تواجههم ضغوطات، كما يتضح أن ما نسبته 16,1% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 16,1% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 23,2% لم تواجههم ضغوطات، ويتضح أن ما نسبته 1,8% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 3,6% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 3,6% لم تواجههم ضغوطات.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **3,6%** لمستوى الثانوي واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته **5,4%** من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته **5,4%** لم تواجههم ضغوطات ، ويتضح أن ما نسبته **16,1%** للمستوى الجامعي

واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 25% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 30,4% لم تواجههم ضغوطات ، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% لذوي مستوى دراسات عليا واجهتهم الضغوطات من صاحب العمل، وما نسبته 7,1% من الموظفين الذين أحيانا ما تواجههم ضغوطات، مقابل ما نسبته 1,8% لم تواجههم ضغوطات.

التحليل الكيفي:

تحليلا للمؤشرات الإحصائية لسؤالنا عن مواجهة العامل لضغوطات من قبل صاحب العمل جاءت النتيجة متعادلة بين "لا" و "أحيانا" بنفس النسبة، أما النسبة الأخيرة قالوا نعم نواجه ضغوطات ، ومنه نستنتج أن العامل في الوكالة العقارية يواجه ضغوطات من طرف رئيسه أو مديره و إجابة عن سبب تلك الضغوطات قالوا لأسباب إدارية و إنجاز أعمال مستعجلة تتطلب الكثير من الوقت ما يتحتم علينا إكمالها في المنزل خاصة بما يتعلق بالاجتماعات مع والي ولاية المدية التي تناقش برنامج السكن.

الجدول رقم(15): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل واجهك خلاف مع أحد زملائك؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	19	33,9%	10	17,9%	29	51,8%
	أنثى	10	17,9%	17	30,4%	27	48,2%
	المجموع	29	51,8%	27	48,2%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	6	10,7%	14	25%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	19	33,9%	12	21,4%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	4	7,1%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	29	51,8%	27	48,2%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	3	5,4%	6	10,7%	9	16,1%
	جامعي	20	35,7%	20	35,7%	40	71,4%
	دراسات عليا	6	10,7%	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	29	51,8%	27	48,2%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (**15**) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول مواجهة خلاف مع احد زملاء، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 51,8% من الموظفين الذين واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 48,2% لم يواجههم خلاف.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 33,9% لصنف الذكور واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 48,2% لم يواجههم خلاف، وجاءا ما نسبته 17,9% لصنف الإناث واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 30,4% لم يواجههم خلاف.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أن ما نسبته 10,7% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 25% لم يواجههم خلاف، كما يتضح أن ما نسبته 33,9% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 21,4% لم يواجههم خلاف، ويتضح أن ما نسبته 7,1% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 1,8% لم يواجههم خلاف.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 5,4% لمستوى الثانوي واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 10,7% لم يواجههم خلاف ، ويتضح أن ما نسبته 35,7% للمستوى الجامعي واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل نفس النسبة 35,7% لم يواجههم خلاف، كما يتضح أن ما نسبته 10,7% لمستوى دراسات عليا واجههم خلاف مع احد زملاء، مقابل ما نسبته 1,8% لم يواجههم خلاف.

التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق بالخلاف المهني أن أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين قالوا نعم بمعنى أنهم واجهوا خلافات مع أحد زملائهم أي أن العلاقة بين الزملاء داخل الوكالة العقارية ليست جيدة دوما و في سؤالنا عن سبب ذلك الخلاف جاءت إجابتهم أنها خلافات مهنية بسبب العمل و أسباب شخصية و قلة الاحترام و منه نستنتج أن أكثر الموظفين يواجهون خلافات مهنية داخل الوكالة العقارية أسبابها شخصية و مهنية و هذا ما يجعلنا نستنتج أن نسبة كبيرة من العمال لا يتمتعون بالراحة النفسية الجيدة داخل المؤسسة لوقوع هذه

الخلافات التي تؤثر على حالتهم النفسية و المهنية ما يجعل الجو السائد داخل الوكالة مضطرب يعرقل سير أعمال و أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (16): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل يأخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرف الموظفين؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	8	14,3%	21	37,5%	29	51,8%
	أنثى	9	16,1%	18	32,1%	27	48,2%
	المجموع	17	30,4%	39	69,6%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	6	10,7%	14	25%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	9	16,1%	22	39,3%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	3	5,4%	5	8,9%
	المجموع	17	30,4%	39	69,6%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	4	7,1%	5	8,9%	9	16,1%
	جامعي	12	21,4%	28	50%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	6	10,7%	7	12,5%
	المجموع	17	30,4%	39	69,6%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم **(16)** يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرف الموظفين، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 30,4% من الموظفين الذين أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة، مقابل ما نسبته 69,6% لم تأخذ بعين الاعتبار.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته 14,3% لصنف الذكور أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته 37,5% لم تأخذ بعين الاعتبار، وجاءا ما نسبته 16,1% لصنف الإناث أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته 32,1% لم تأخذ بعين الاعتبار.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 10,7% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته 25% لم تأخذ بعين الاعتبار، كما يتضح أن ما نسبته 16,1% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته 39,3% لم تأخذ بعين الاعتبار ، ويتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته 5,4% لم تأخذ بعين الاعتبار.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **7,1%** للمستوى الثانوي أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته **8,9%** لم تأخذ بعين الاعتبار، ويتضح أن ما نسبته **21,4%** للمستوى الجامعي أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته **50%** لم تأخذ بعين الاعتبار، كما يتضح أن ما نسبته **1,8%** لمستوى دراسات عليا أخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرفهم، مقابل ما نسبته **10,7%** لم تأخذ بعين الاعتبار.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال التحليل الكمي المذكور أعلاه أن أعلى نسبة قالوا لا يرى صاحب العمل للشكاوى المقدمة إليه أي أن مدير الوكالة العقارية لا يعير اعتبارا لشكاوي الموظفين ما يجعلهم غير راضيين لإدارة مؤسستهم و لتسيير صاحب العمل خاصة فيما يتعلق بشكاوى التي تعتبر شخصية و ملحة يضطر عليها الموظف في حالة وقوعه لمشكل أو خلاف داخل الوكالة أما النسبة الموالية قالوا نعم يأخذ صاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة إليه من طرف

الموظفين و نستنتج من هذا أن صاحب العمل لا ينظر لكل الشكاوى المقدمة إليه بل لفئة من الموظفين تأخذ بعين الاعتبار شكواهم وهذا التمييز الذي يتبنى الحساسية بين الموظفين.

الجدول رقم(17): المؤشرات الإحصائية للسؤال: سبق لك وان فكرت بإنهاء علاقة العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	23	41,1%	6	10,7%	29	51,8%
	أنثى	13	23,2%	14	25%	27	48,2%
	المجموع	36	64,3%	20	35,7%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	12	21,4%	8	14,3%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	21	37,5%	10	17,9%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	3	5,4%	2	3,6%	5	8,9%
	المجموع	36	64,3%	20	35,7%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	8	14,3%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	22	39,3%	18	32,1%	40	71,4%
	دراسات عليا	6	10,7%	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	36	64,3%	20	35,7%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (17) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول أن سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 30,4% من الموظفين الذين سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 69,6% لم يسبق لهم التفكير بذلك.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته 41,1 لصنف الذكور الذين سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 10,7% لم يسبق لهم التفكير بذلك، وجاءا ما نسبته 23,2% لصنف الإناث الذين سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 25% لم يسبق لهم التفكير بذلك.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 14,3% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 14,3% لم يسبق لهم التفكير بذلك، كما يتضح أن ما نسبته 37,5% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 17,9% لم يسبق لهم التفكير بذلك، ويتضح أن ما نسبته 5,4% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته 3,6% لم يسبق لهم التفكير بذلك.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته **14,3%** للمستوى الثانوي سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** لم يسبق لهم التفكير بذلك، ويتضح أن ما نسبته **39,3%** للمستوى الجامعي سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته **32,1%** لم يسبق لهم التفكير بذلك، كما يتضح أن ما نسبته **10,7%** لمستوى دراسات عليا سبق لهم التفكير بإنهاء علاقة العمل، مقابل ما نسبته **1,8%** لم يسبق لهم التفكير بذلك.

التحليل الكيفي:

من خلال سؤالنا عن سبق لك وفكرت بإنهاء علاقة العمل نجد أن أكثر الموظفين المبحوثين في الوكالة العقارية سبق لهم و فكروا بإنهاء علاقة العمل و تحليلا لهذا خصصنا لهم مساحة للإجابة عن السبب فجاءت إجابتهم بسبب خلافات مهنية و أسباب متعلقة بالأجر، و منه نستنتج أن أكثر الموظفين يعانون من عدم الرضى الوظيفي و الاستقرار النفسي داخل الوكالة العقارية و هذا راجع للخلافات المهنية و الجانب المادي أيضا و من جهة أخرى أجاب بنسبة تعتبر نصف النسبة الأولى بلا أي لم يسبق لهم أن فكروا بإنهاء علاقة العمل أي أنهم مستقرين نفسيا و ماديا في الوكالة العقارية.

رابعا: محور العلاقات العامة والاتصال.

الجدول رقم(18): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل لدى مؤسستك مكتب خاص بالعلاقات العامة؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	1	1,8%	28	50%	29	51,8%
	أنثى	1	1,8%	26	46,4%	27	48,2%
	المجموع	2	3,6%	54	96,4%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	2	3,6%	18	32,1%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	0	0,0%	31	55,4%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	0	0,0%	5	8,9%	5	8,9%
	المجموع	2	3,6%	54	96,4%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	1	1,8%	8	14,3%	9	16,1%
	جامعي	1	1,8%	39	69,6%	40	71,4%
	دراسات عليا	0	0,0%	7	12,5%	7	12,5%
	المجموع	2	3,6%	54	96,4%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (18) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 3,6% يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة، مقابل ما نسبته 69,6% يؤكدون عدم وجوده.

- حسب الصنف: يتضح أن ما نسبته 1,8% لصنف الذكور يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة ، مقابل ما نسبته 50% يؤكدون عدم وجوده، وجاءا ما نسبته 1,8% لصنف الإناث يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة ، مقابل ما نسبته 46,4% يؤكدون عدم وجوده.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة ، مقابل ما نسبته 32,1% يؤكدون عدم وجوده، كما يتضح أن جميع موظفي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يؤكدون عدم وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة ، بالنسبة قدرها 55,4% ويتضح أن جميع موظفي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يؤكدون عدم وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة، بالنسبة قدرها 8,9%

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الثانوي يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة ، مقابل ما نسبته 14,3% يؤكدون عدم وجوده، ويتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الجامعي يعتقدون وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة، مقابل ما نسبته 69,6% يؤكدون عدم وجوده، كما يتضح أن جميع موظفي لمستوى دراسات عليا يؤكدون عدم وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في المؤسسة، بالنسبة قدرها 12,5%

التحليل الكيفي:

من خلال ما لاحظناه في الجدول أعلاه و المتعلق وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة في الوكالة العقارية جاءت أعلى نسبة بلا أي لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة و منه نستنتج أن الوكالة العقارية لديها فراغ في إدارتها للعلاقات العامة التي تعتبر مكان هام في كل مؤسسة خاصة أنها مؤسسة ذات طابع اقتصادي أي بحاجة لمكتب خاص بالعلاقات العامة لتسيير أعمالها الخارجية و الداخلية و إدارة العلاقات الإنسانية المهنية داخل الوكالة و تحسين صورتها مع جمهورها الداخلي و الخارجي خاصة أنها تملك مشاريع و زبائن في كل تراب

ولاية المدية، أما النسبة الموالية فهي ضعيفة جدا وهم موظفون قالوا نعم لعدم تركيزهم في الإجابة عم السؤال.

الجدول رقم(19): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تواجه صعوبات لمقابلة صاحب العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	6	10,7%	23	41,1%	29	51,8%
	أنثى	8	14,3%	19	33,9%	27	48,2%
	المجموع	14	25%	42	75%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	3	5,4%	17	30,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	10	17,9%	21	37,5%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	1	1,8%	4	7,1%	5	8,9%
	المجموع	14	25,0%	42	75,0%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	1	1,8%	8	14,3%	9	16,1%
	جامعي	12	21,4%	28	50%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	6	10,7%	7	12,5%
	المجموع	14	25,0%	42	75,0%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم **(19)** يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول مواجهة صعوبات لمقابلة صاحب العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 25% من الموظفين الذين واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 75% لم يواجهوا أي صعوبة.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 10,7% لصنف الذكور الذين واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 41,1% لم يواجهو ا أي صعوبة، وجاءا ما نسبته 14,3%

لصنف الإناث الذين واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 33,9% لم يواجهوا أي صعوبة.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 5,4% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 30,4% لم يواجهوا أي صعوبة، كما يتضح أن ما نسبته 17,9% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 37,5% لم يواجهوا أي صعوبة، ويتضح أن ما نسبته 1,8% للفئة العمرية من 41إلى 50 سنة واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 7,1% لم يواجهوا أي صعوبة.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الثانوي واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 14,3% لم يواجهوا أي صعوبة، ويتضح أن ما نسبته 21,4% للمستوى الجامعي واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 50% لم يواجهوا أي صعوبة، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا واجهوا صعوبات لمقابلة صاحب العمل، مقابل ما نسبته 10,7% لم يواجهوا أي صعوبة.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال سؤالنا عن مواجهة صعوبات بمقابلة صاحب العمل أن معظم الموظفين قالوا لا أي لا يواجهون صعوبات لمواجهة صاحب العمل أو مدير الوكالة و هي أعلى نسبة و هذا ما يجعلنا نقول أن مدير الوكالة لديه الوقت لمقابلة العمال لتسيير أعمال الوكالة و مناقشة الأمور المهنية بمعنى أنه يوجد اتصال بين الموظفين و صاحب العمل، أما الجانب الآخر فقالوا نعم نواجه صعوبات لمواجهة صاحب العمل ما يجعلنا نستنتج أن صاحب العمل لا يعطي المجال لمقابلة كل الموظفين.

الجدول رقم(20): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل يتعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات؟

المتغيرات		موافق		غير موافق		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	12	21,4%	17	30,4%	29	51,8%
	أنثى	15	26,8%	12	21,4%	27	48,2%
	المجموع	27	48,2%	29	51,8%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	8	14,3%	12	21,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	17	30,4%	14	25%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	3	5,4%	5	8,9%
	المجموع	27	48,2%	29	51,8%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	6	10,7%	3	5,4%	9	16,1%
	جامعي	20	35,7%	20	35,7%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	6	10,7%	7	12,5%
	المجموع	27	48,2%	29	51,8%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم **(20)** يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي :** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 48,2% يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 30,4% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 21,4% لصنف الذكور يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 30,4% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري، و يتضح أن ما نسبته 26,8% لصنف الإناث يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 21,4% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أن ما نسبته 14,3% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 21,4% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري، كما يتضح أن ما نسبته 30,4% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 25% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري، ويتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 3,6% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري.

- **حسب المستوى التعليمي :** يتضح أن ما نسبته 10,7% للمستوى الثانوي يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 5,4% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري، ويتضح أن ما نسبته 35,7% للمستوى الجامعي يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 35,7% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا يوافقون على تعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم المعلومات، مقابل ما نسبته 10,7% لا يوافقون على تعامل الموظفين بأسلوب حضاري.

التحليل الكيفي:

من خلال التحليل الكمي أعلاه و المتعلق بتعامل الموظفين بأسلوب حضاري نلاحظ أن أكثر الموظفين المبحوثين قالوا لا أي لا يتعامل الموظفين بأسلوب حضاري و هذا ما يمكن ربطه بالخلافات المهنية التي تدخل حتى في أمور العمل و طريقة التعامل ما يجعلنا نستنتج أن غالبية عمال الوكالة العقارية لا يتعاملون بأسلوب حضاري ما يجعل العلاقة المتوترة تسيء إلى صورة المؤسسة و تعرقل سير أعمالها و أهدافها، أما الآخرون قالوا نعم أي يتعاملون بأسلوب حضاري أي لا يرون سوء التعامل و هذا ما يجعلنا نستنتج أن الأمور الشخصية و الخلافات العملية تعكس طريقة التعامل في العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم(21): المؤشرات الإحصائية للسؤال: ما هي الوسيلة المستخدمة لتبليغ العمال لحضور الاجتماع؟

المتغيرات		إعلان		بطريقة شفهية		الهاتف		عن طريق دعوة رسمية		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	0	0,0%	4	7,1%	5	8,9%	20	35,7%	29	51,8%
	أنثى	5	8,9%	0	0,0%	8	14,3%	14	25%	27	48,2%
	المجموع	5	8,9%	4	7,1%	13	23,2%	34	60,7%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30سنة	4	7,1%	1	1,8%	3	5,4%	12	21,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40سنة	1	1,8%	3	5,4%	9	16,1%	18	32,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50سنة	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	4	7,1%	5	8,9%
	المجموع	5	8,9%	4	7,1%	13	23,2%	34	60,7%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	0	0,0%	0	0,0%	4	7,1%	5	8,9%	9	16,1%
	جامعي	4	7,1%	3	5,4%	7	12,5%	26	46,4%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	1	1,8%	2	3,6%	3	5,4%	7	12,5%

100%	56	60,7%	34	23,2%	13	7,1%	4	8,9%	5	[illegible]	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (**21**) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول الوسيلة المستخدمة لتبليغ العمال لحضور الاجتماع، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 8,9% للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 7,1% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 8,9% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 60,7% عن طريق دعوة رسمية.

- **حسب الصنف:** يتضح أن صنف الذكور جاء بالنسبة منعدمة، للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 7,1% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 23,2% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 35,7% عن طريق دعوة رسمية، و يتضح أنه جاءت ما نسبته 8,9% لصنف الإناث بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، ونسبة منعدمة للطريقة الشفهية، وما نسبته 14,3% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 25% عن طريق دعوة رسمية.

- **حسب الفئات العمرية :** يتضح أنه جاءا ما نسبته 7,1% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 1,8% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 5,4% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 21,4% عن طريق دعوة رسمية، كما يتضح أنه جاءت ما نسبته 1,8% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 5,4% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 16,1% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 32,1% عن طريق دعوة رسمية، ويتضح أن الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة جاءت بالنسبة منعدمة بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور

الاجتماع، عن طريق الإ علان، ونسبة منعدمة أيضا للطريقة الشفهية، وما نسبته عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 7,1% عن طريق دعوة رسمية.

– **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن المستوى الثانوي جاءا بالنسبة منعدمة بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإ علان، ونسبة منعدمة للطريقة الشفهية، وما نسبته 7,1% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 8,9% عن طريق دعوة رسمية، ويتضح أنه جاءا ما نسبته 7,1% للمستوى الجامعي بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 5,4% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 12,5% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 46,4% عن طريق دعوة رسمية، كما يتضح أنه جاءا ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا بالنسبة للوسيلة المستخدمة في تبليغ العمال لحضور الاجتماع، عن طريق الإعلان، وما نسبته 1,8% يتم بطريقة شفهية، وما نسبته 3,6% عن طريق دعوة رسمية وأحياننا بالهاتف، وما نسبته 5,4% عن طريق دعوة رسمية.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال الجدول أعلاه و المتعلق بسؤالنا عن الوسيلة المستخدمة لتبليغ العمال لحضور الاجتماع وجدنا أن أعلى نسبة كانت عن طريق دعوة رسمية أي أن الوكالة العقارية تستعمل دعوة رسمية مكتوبة لتبليغ العمال حضور الاجتماع أي أن الوكالة تستخدم الوسيلة المكتوبة أكثر شيء لتبليغ عمالها بالاجتماع، في حين نجد النسبة الموالية كانت للهاتف و هذا ما يستخدمه أكثر رؤساء المصالح حين يجتمعون مع الموظفين أو المقاولين المكلفين بإنجاز مشاريع الوكالة العقارية، أما النسبة الموالية فكانت إعلان و هي الطريقة التي تستخدمها الوكالة العقارية لتبليغ زبائنها بالحضور للشراء دفاتر الشروط أو إعلان عن اجتماع خاص برؤساء الفروع، أما النسبة الأخيرة كانت بطريقة شفهية و هي تستخدم مع رؤساء المصالح و المدير أكثر شيء في وقت قصير أو ملّح.

الجدول رقم (22): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل توافق على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة؟

المتغيرات		موافق		غير موافق		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	24	42,9%	5	8,9%	29	51,8%
	أنثى	17	30,4%	10	17,9%	27	48,2%
	المجموع	41	73,2%	15	26,8%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	14	25%	6	10,7%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	22	39,3%	9	16,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	41	73,2%	15	26,8%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	7	12,5%	2	3,6%	9	16,1%
	جامعي	29	51,8%	11	19,6%	40	71,4%
	دراسات عليا	5	8,9%	2	3,6%	7	12,5%
	المجموع	41	73,2%	15	26,8%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (22) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول موافقتهم على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

– التحليل الكمي: يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته 73,2% يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 26,8% غير موافقون.

– حسب الصنف: يتضح أن ما نسبته 42,9% لصنف الذكور يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 8,9% غير موافقون، و يتضح أن ما نسبته 30,4% لصنف الإناث يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 17,9% غير موافقون.

– حسب الفئات العمرية: يتضح أن ما نسبته 25% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 10,7% غير موافقون، كما يتضح أن ما نسبته 39,3% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 16,1% غير موافقون ، ويتضح أن كل الموظفين للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، بالنسبة 8,9%.

– حسب المستوى التعليمي: يتضح أن ما نسبته 12,5% للمستوى الثانوي يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 3,6% غير موافقون ويتضح أن ما نسبته 51,8% للمستوى الجامعي يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 19,6% غير موافقون، كما يتضح أن ما نسبته 8,9% لمستوى دراسات عليا يوافقون على أن الأسلوب المتبع في التعامل يعكس صورة المؤسسة، مقابل ما نسبته 3,6% غير موافقون.

التحليل الكيفي:

نستنتج من خلال سؤالنا عن الأسلوب التعامل يعكس صورة المؤسسة أن أغلب الموظفين قالوا نعم أي أن الأسلوب المتبع في الوكالة يعكس صورة المؤسسة سواء أسلوب التعامل الداخلي أو الخارجي، فالجانب الداخلي في الوكالة العقارية يوجد توتر في أسلوب التعامل الذي يرتبط كليا بالخلافات المهنية و التمييز بين الزملاء، أما الجانب الخارجي فيراه الموظفون في مستوى جيد كونه متعلق بالتعامل مع الزبائن بالدرجة الأولى و كذلك المتعاملون مع الوكالة العقارية فصورة المؤسسة يرتبط بأسلوبها في التعامل كي تستطيع الوصول لتحقيق أهدافها كون ذو طابع اقتصادي أي تنافس في سوق الاقتصاد فمن أولوياتها الحفاظ على أسلوب التعامل الذي يعكس صورة جيدة لها.

الجدول رقم(23): المؤشرات الإحصائية للسؤال: ما هو الأسلوب الذي تستعمله للحصول على المعلومات من زميلك في العمل؟

المتغيرات		مراسلته		الاتصال بمكتبه		الحضور الشخصي لمكتبه		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	0	0,0%	12	21,4%	17	30,4%	29	51,8%
	أنثى	1	1,8%	5	8,9%	21	37,5%	27	48,2%
	المجموع	1	1,8%	17	30,4%	38	67,9%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	0	0,0%	6	10,7%	14	25%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	1	1,8%	9	16,1%	21	37,5%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	0	0,0%	2	3,6%	3	5,4%	5	8,9%
	المجموع	1	1,8%	17	30,4%	38	67,9%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	0	0,0%	2	3,6%	7	12,5%	9	16,1%
	جامعي	1	1,8%	11	19,6%	28	50%	40	71,4%
	دراسات عليا	0	0,0%	4	7,1%	3	5,4%	7	12,5%
	المجموع	1	1,8%	17	30,4%	38	67,9%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (23) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول الأسلوب الذي يستعملونه للحصول على المعلومات من الزميل في العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن ما نسبته 1,8% يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 30,4% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 67,9% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه.

- **حسب الصنف:** يتضح أنه جاءت نسبة معدومة لصنف الذكور، الذين يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 21,4% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 30,4% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه، وجاءا ما نسبته 1,8% لصنف الإناث يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 8,9% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 37,5% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أنه جاءت نسبة معدومة، للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة الذين يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 10,7% عن طريق الاتصال بمكتبه، وما نسبته 25% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه، ويتضح أن ما نسبته 1,8% للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 16,1% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 37,5% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه، كما يتضح أنه جاءت نسبة معدومة للفئة العمرية من 41إلى 50 سنة الذين يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 3,6% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 5,4% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أنه جاءت نسبة معدومة للمستوى الثانوي الذين يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 3,6% عن طريق الاتصال بمكتبه، وما نسبته 12,5%عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه، ويتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الجامعي يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 19,6% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 50% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه، كما يتضح أنه جاءت نسبة معدومة لمستوى دراسات عليا الذين يحصلون على المعلومات من الزميل في العمل، عن طريق مراسلته، وما نسبته 7,1% عن طريق الاتصال بمكتبه وما نسبته 5,4% عن طريق الحضور الشخصي لمكتبه.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال الجدول أعلاه و المتعلق الأسلوب الذي يستعمله الموظف للحصول على المعلومات من زميلك في العمل أن أعلى نسبة أجابوا بالحضور إلى مكتبه أي يحبذون الحضور الشخصي للحصول على المعلومات و من جهة أخرى تليها الاتصال بمكتبه أي أنه يتصل به عن طريق الهاتف و هذا راجع لبعد المصالح نوعا ما كون الوكالة العقارية تملك الكثير من المصالح و هناك مصالح في الطابق الأول بعيدة عن الطابق الرابع ما يجعل الموظف يستعمل الهاتف لتسهيل الأمور عليه، و آخر نسبة كانت مراسلته و هي أضعف نسبة و نجد المراسلات تستخدم أكثر شيء بين رؤساء المصالح للحصول على معلومات موثقة و بطريقة إدارية نصية.

الجدول رقم(24): المؤشرات الإحصائية للسؤال، هل تجد أن الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل مؤسستك ملائمة لانجاز عملك؟

المتغيرات		دائما		أحيانا		نادرا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	6	10,7%	20	35,7%	3	5,4%	29	51,8%
	أنثى	9	16,1%	15	26,8%	3	5,4%	27	48,2%
	المجموع	15	26,8%	35	62,5%	6	10,7%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	3	5,4%	15	26,8%	2	3,6%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	10	17,9%	17	30,4%	4	7,1%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	3	5,4%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	15	26,8%	35	62,5%	6	10,7%	56	100%
ال ى	ثانوي	3	5,4%	5	8,9%	1	1,8%	9	16,1%

	جامعي	10	17,9%	26	46,4%	4	7,1%	40	71,4%
	دراسات عليا	2	3,6%	4	7,1%	1	1,8%	7	12,5%
	المجموع	15	26,8%	35	62,5%	6	10,7%	56	100%

من خلال الجدول رقم (**24**) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول ملائمة الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل مؤسسة لانجاز عملهم ، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي**: يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أنه دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، بالنسبة 26,8% وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 62,5% ونادرا ما تتلاءم، بالنسبة 10,7%.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته 10,7% لصنف الذكور، دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 35,7% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 5,4%، و يتضح أن ما نسبته 16,1% لصنف الإناث دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 26,8% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 5,4%.

- **حسب الفئات العمرية**: يتضح أن ما نسبته 5,4% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 26,8% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 3,6%، كما يتضح أن ما نسبته 17,9% للفئة العمرية من 31إلى 40 سنة دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم ، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 30,4% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 7,1%، ويتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 5,4% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة منعدمة.

- **حسب المستوى التعليمي** : يتضح أن ما نسبته 5,4% للمستوى الثانوي دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 8,9% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 1,8% ويتضح أن ما نسبته 17,9% للمستوى الجامعي دائما تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 46,4% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 7,1%، كما يتضح أن ما نسبته 3,6% لمستوى دراسات عليا دائما

تتلاءم الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة لانجاز عملهم، وأحيانا ما تتلاءم، بالنسبة 7,1% ونادرا ما تتلاءم بالنسبة 1,8%.

التحليل الكيفي:

نلاحظ من التحليل الكمي المذكور أعلاه و المتعلق بالوسائل الاتصالية إذ كانت ملائمة لانجاز العمل أن أعلى نسبة قالوا أحيانا أي أنها مناسبة لإنجاز الأعمال داخل المؤسسة، لكن ليست بصفة دائمة أي أنها أحيانا ما تكون ملائمة، كذلك أجاب فئة من الموظفين المبحوثين بنعم و هي النسبة الموالية الذين يرون أن الوسائل المستخدمة داخل المؤسسة ملائمة لإنجاز الأعمال، و جاء في النسبة الأخيرة فئة الموظفين المبحوثين الذين قالوا أن الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة ليست ملائمة لإنجاز الأعمال، ومنه نستنتج أن الوكالة العقارية أحيانا ما تستخدم وسائل اتصال ملائمة و مساعدة لإنجاز الأعمال، و من خلال دراستنا الميدانية داخل الإدارة العامة نقول أن الوكالة ينقصها الوسائل الاتصالية الحديثة كالهواتف المحمولة الحديثة و الانترنت إذ تستخدم الوكالة الانترنت في بعض المكاتب لكن ليس كل المكاتب و المصالح، و هذا ما يعرقل معظم الأعمال خاصة الأعمال المرتبطة بالشبكة العنكبوتية، أيضا فيما يخص الهواتف المستخدمة داخل المكاتب معظمها هواتف من النوعية القديمة وأيضا لاحظنا نوعية الحواسيب المستخدمة داخل كل المكاتب يوجد ما هو ملائم لإنجاز الأعمال الإدارية و يوجد أيضا ما هو غير ملائم أي حواسيب قديمة لا تعتبر ملائمة و مساعدة لإتمام الأعمال الإدارية المطلوبة ما يجعل الموظف ينجز أعماله في حاسوب من النوعية الحديثة و السريعة و موظف آخر في نوعية قديمة تكلفه وقتا و جهدا أكبر.

الجدول رقم (25): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك المهام؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	25	44,6%	4	7,1%	29	51,8%
	أنثى	23	41,1%	4	7,1%	27	48,2%
	المجموع	48	85,7%	8	14,3%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	17	30,4%	3	5,4%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	26	46,4%	5	8,9%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	5	8,9%	0	0,0%	5	8,9%
	المجموع	48	85,7%	8	14,3%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	6	10,7%	3	5,4%	9	16,1%
	جامعي	35	62,5%	5	8,9%	40	71,4%
	دراسات عليا	7	12,5%	0	0,0%	7	12,5%
	المجموع	48	85,7%	8	14,3%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (25) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن ما نسبته **85,7%** يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته **14,3%** يرون انه غير مسهل.

- **حسب الصنف :** يتضح أن ما نسبته **44,6%** لصنف الذكور يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته **7,1%** يرون انه غير مسهل، وجاءا ما نسبته **41,1%** لصنف الإناث يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته **7,1%** يرون انه غير مسهل.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 30,4% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته 5,4% يرون انه

غير مسهل، كما يتضح أن ما نسبته 46,4% الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته 8,9% يرون انه غير مسهل، ويتضح أن ما نسبته 8,9% الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل نسبة معدومة يرون انه غير مسهل.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 10,7% للمستوى الثانوي يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته 5,4% يرون انه غير مسهل، ويتضح أن ما نسبته 62,5% للمستوى الجامعي يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم، مقابل ما نسبته 8,9% يرون انه غير مسهل، كما يتضح أن جميع موظفي لمستوى دراسات عليا يرون سهولة المهام في ظل الاتصال الرسمي المستخدم بالنسبة 12,5%

التحليل الكيفي:

من خلال التحليل الكمي نرى أن الاتصال الرسمي داخل الوكالة العقارية يسهل عمل الموظفين وهذا ما أجاب عليه أغلب المبحوثين إذ جاءت إجابتهم بنعم أي أن الاتصال الرسمي مسهل للأعمال داخل المؤسسة فيما جاءت إجابة بعض الموظفين المبحوثين منافية للأولى، ومنه خلال إجابة أغلب الموظفين نستطيع أن نقول أن الاتصال الرسمي في الوكالة العقارية يسهل الأعمال أي أنه اتصال فعال و معتدل و تحليلا لهذا لاحظنا من خلال دراستنا الميدانية داخل الوكالة أن الاتصال الرسمي يمشي صاعد و نازل بشكل دائم في مجمل الأعمال بمعنى آخر حين يريد رئيس المكتب تقديم عمل ما كلف به يجب المرور على رئيس المصلحة لمناقشة العمل المنجز ثم الموافقة عليه حتى يمر على صاحب العمل أي مدير الوكالة و العكس صحيح. و من جهة أخرى و تعقيبا على النسبة الأخرى المنافية للأولى نفسره أن بعض الموظفين ليسوا راضيين على الاتصال الرسمي داخل الوكالة لأسباب عرقلت أعمالهم نوعا ما، أي أن أعمالهم المنجزة لا تمر بأسمائهم بل بأسماء المصلحة عامة أي أن بعض الموظفين ينجزون أعمال إدارية تنسب لموظفين المصلحة و لا تنسب لصاحبها، و بمعنى آخر يوجد موظفين ينجزون أعمال لكن لا تعطى لهم الفرصة بالاتصال المباشر برئيس المصلحة بل ينسب العمل لريس المكتب ثم ينسب العمل إلى المصلحة أمام صاحب

العمل و هذا ما يجعل بعض الموظفين غير راضون على الاتصال الرسمي نظرا للتهميش الذي مروا به.

الجدول رقم (26): المؤشرات الإحصائية للسؤال: ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتك الإدارية؟

المتغيرات		الهاتف		المراسلات الادارية		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	26	46,4%	3	5,4%	29	51,8%
	أنثى	18	32,1%	9	16,1%	27	48,2%
	المجموع	44	78,6%	12	21,4%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	15	26,8%	5	8,9%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	25	44,6%	6	10,7%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	4	7,1%	1	1,8%	5	8,9%
	المجموع	44	78,6%	12	21,4%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	8	14,3%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	29	51,8%	11	19,6%	40	71,4%
	دراسات عليا	7	12,5%	0	0,0%	7	12,5%
	المجموع	44	78,6%	12	21,4%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (**26**) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، حيث جاءا بالنسبة 78,6% مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 21,4%

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 46,4% لصنف الذكور، أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة

5,4%، ويتضح أن ما نسبته 32,1% لصنف الإناث أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 16,1%

– **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 26,8% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 8,9%، كما يتضح أن ما نسبته 44,6% الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 10,7%، ويتضح أن ما نسبته 7,1% الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 1,8%.

– **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 14,3% للمستوى الثانوي أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 1,8%، ويتضح أن ما نسبته 51,8% للمستوى الجامعي أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقارنتا باستخدامهم المراسلات الإدارية الذي جاءت بالنسبة 19,6%، كما يتضح أن ما نسبته 12,5% لمستوى دراسات عليا أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الإدارية، مقابل نسبة معدومة لاستخدامهم المراسلات الإدارية.

التحليل الكيفي:

نرى من خلال سؤالنا عن أكثر وسيلة مستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة الأكثرية أجابوا عن طريق الهاتف و تعتبر أعلى نسبة، فيما قال البعض الآخر المراسلات الإدارية أي أن أكثر الموظفين المبحوثين يستخدمون الهاتف في اتصالاتهم داخل الوكالة أما فيما يخص المراسلات الإدارية فهي تتعلق أكثر شيء بالأمور الرسمية و هي تخص رؤساء المصالح يستخدم أكثر شيء المراسلات في اتصاله برؤساء الفروع أو الزبائن المستفيدين من مشاريع في الوكالة كالسكنات و المحلات و الآراضي، و أيضا مراسلات إدارية تبعث لإدارات المتعاملة مع الوكالة العقارية كمؤسسة سونلغاز و الصندوق الوطني للسكن و الولاية...الخ

الجدول رقم (27): المؤشرات الإحصائية للسؤال: هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال و تسيير العمل؟

المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	4	7,1%	25	44,6%	29	51,8%
	أنثى	8	14,3%	19	33,9%	27	48,2%
	المجموع	12	21,4%	44	78,6%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	6	10,7%	14	25%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	4	7,1%	27	48,2%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	3	5,4%	5	8,9%
	المجموع	12	21,4%	44	78,6%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	3	5,4%	6	10,7%	9	16,1%
	جامعي	8	14,3%	32	57,1%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	6	10,7%	7	12,5%
	المجموع	12	21,4%	44	78,6%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (27) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول عقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية، أن الموظفون يؤكدون بالنسبة 21,4% أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته78,6% ينفون ذالك.

- **حسب الصنف** : يتضح أن ما نسبته 7,1% لصنف الذكور، يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 44,6% ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 14,3% لصنف الإناث يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 33,9% ينفون ذالك.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 10,7% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل مقابل ما نسبته 25% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 7,1% الفئة العمرية من 31 إلى 40سنة يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 48,2% ينفون ذالك، ويتضح أن ما نسبته 3,6% الفئة العمرية من 41إلى 50 سنة يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 5,4% ينفون ذالك.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 5,4% للمستوى الثانوي يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 10,7% ينفون ذالك ، ويتضح أن ما نسبته 14,3% للمستوى الجامعي يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 57,1% ينفون ذالك، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا يؤكدون أن المؤسسة تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال وتسيير العمل، مقابل ما نسبته 10,7% ينفون ذالك.

التحليل الكيفي:

نلاحظ من خلال المؤشرات الإحصائية المتحصل عليها في سؤالنا عن هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال و تسيير العمل أن أعلى نسبة من الموظفين المبحوثين قالوا لا أي لا تعقد المؤسسة اجتماعات مع العمال لمناقشة العمال و تسيير العمل بينما جاءت نسبة تعتبر ضعيفة قالوا نعم تعقد المؤسسة اجتماعات لمناقشة المشاكل و تسيير العمل، و منه نستنتج أن صاحب العمل لا يعير أهمية لمشاكل العمال الذي يعتبر من أهم معرقلات سير العمل و اضطراب العلاقات المهنية وهذا ما يجعل الموظف داخل الوكالة في حالة نفسية سيئة لها علاقة بالنزاعات المهنية التي تحصل داخل الوكالة من جهة و من جهة أخرى عدم مبالاة صاحب العمل (المدير) بهذه المشاكل، و فيما يخص الشق الثاني و المتعلق بسير العمل أيضا لا تعقد اجتماعات لمناقشة سير العمل بل يتناقش المدير مع رئيس المصلحة عن الأعمال المكلفة وليس مع الموظفين و هذا ما يجعلنا نستنتج أن صاحب العمل

لا يفتح مجالا لتقديم الشكاوى أو مناقشة و مشاكل الأعمال و عراقيلها لا يسلط الضوء عليها بصفة جماعية بل فردية مع رئيس المصلحة.

الجدول رقم (28): المؤشرات الإحصائية لوصف السؤال، ما هو تقييمك للاتصال داخل مؤسستك؟

المتغيرات		جيد		حسن		سيء		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الصنف	ذكر	3	5,4%	14	25%	12	21,4%	29	51,8%
	أنثى	2	3,6%	18	32,1%	7	12,5%	27	48,2%
	المجموع	5	8,9%	32	57,1%	19	33,9%	56	100%
الفئات العمرية	من 21 إلى 30 سنة	2	3,6%	14	25%	4	7,1%	20	35,7%
	من 31 إلى 40 سنة	1	1,8%	17	30,4%	13	23,2%	31	55,4%
	من 41 إلى 50 سنة	2	3,6%	1	1,8%	2	3,6%	5	8,9%
	المجموع	5	8,9%	32	57,1%	19	33,9%	56	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	1	1,8%	7	12,5%	1	1,8%	9	16,1%
	جامعي	3	5,4%	23	41,1%	14	25%	40	71,4%
	دراسات عليا	1	1,8%	2	3,6%	4	7,1%	7	12,5%
	المجموع	5	8,9%	32	57,1%	19	33,9%	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من خلال الجدول رقم (28) يمكن وصف أراء الموظفين حسب خصائصهم الشخصية، حول تقييمهم للاتصال داخل المؤسسة، ومن خلال المؤشرات الإحصائية بالجدول، اتضح لنا الأتي:

- **التحليل الكمي:** يتضح حسب الخصائص الشخصية للموظفين، أنهم يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد بالنسبة 8,9% وما نسبته 57,1% يرونه حسن وما نسبته 33,9% يرونه سيء.

- **حسب الصنف:** يتضح أن ما نسبته 5,4% لصنف الذكور، يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 25% يرونه حسن وما نسبته 21,4% يرونه سيء، ويتضح أن ما نسبته 3,6% لصنف الإناث يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 32,1% يرونه حسن وما نسبته 12,5% يرونه سيء.

- **حسب الفئات العمرية:** يتضح أن ما نسبته 3,6% للفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 25% يرونه حسن وما نسبته 7,1% يرونه سيء، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 30,4% يرونه حسن وما نسبته 23,2% يرونه سيء ، ويتضح أن ما نسبته 3,6% الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 1,8% يرونه حسن وما نسبته 3,6% يرونه سيء.

- **حسب المستوى التعليمي:** يتضح أن ما نسبته 1,8% للمستوى الثانوي يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 12,5% يرونه حسن وما نسبته 1,8% يرونه سيء ، ويتضح أن ما نسبته 5,4% للمستوى الجامعي يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 41,1% يرونه حسن وما نسبته 25% يرونه سيء ، كما يتضح أن ما نسبته 1,8% لمستوى دراسات عليا يرون الاتصال داخل المؤسسة جيد وما نسبته 3,6% يرونه حسن وما نسبته 7,1% يرونه سيء.

التحليل الكيفي:

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن الاتصال داخل الوكالة العقارية حسن وهي أعلى نسبة بينما جاءت النسبة موالية قيموا الاتصال داخل الوكالة بسيء و هي نسبة ليست ببعيدة عن الأولى أي أن بعض الموظفين يصفون الاتصال داخل الوكالة بسيء، بينما النسبة الأخيرة قالوا أن الاتصال داخل الوكالة جيد و هي نسبة قليلة يرونه جيد و منه نقول أن الموظفين داخل الوكالة يقيمون الاتصال في مؤسستهم بحسن نوعا ما نظرا لبعض العراقيل و عدم توفير الوكالة لوسائل اتصالية حديثة و ملائمة و أيضا لوقوع مشاكل و منازعات عملية ما يجعل الاتصال ضعيف بينهم خاصة أن صاحب العمل لا يفتح المجال لمناقشة الأعمال مع الموظفين و لا

لمناقشة الخلافات المهنية التي تعتبر من أهم عوائق سير الأعمال كون العلاقات الإنسانية. تؤثر على سير الأعمال و تحقيق الأهداف.

تفسير نتائج تساؤلات الدراسة

طرحنا في تساؤلات الدراسة أربعة (04) أسئلة قسناها على أربعة (05) محاور ومنه سنفسر و نحلل خمسة أجزاء من الدراسة التطبيقية.

1- مناقشة و تفسير الجزئي الأول:

من خلال النتيجة الإحصائية المتحصل عليها بعد تحليل الإحصائي لجداول المحور الأول، يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة من الجنس الذكري حيث قدرت نسبة الذكور بـ 51,8%، أما فيما يخص الجنس الأنثوي فقدرت نسبته بـ 48.2% ونرى أن النسب ليست متباعدة وهذا راجع إلى طبيعة العمل خارج الوكالة العقارية التي تحتاج أكثر شيء لفئة الذكور خارج الوكالة ففئة الذكور أغلبهم مهندسين معماريين و طبوغرافيين و سائقين، أما فئة الإناث فيمثلون الإداريون الذي يعملون في مكاتب الإدارة العامة، و بالنسبة لمتغير الجنس فنرى أن الفئة العمرية الشبابية (من 31 إلى 40 سنة) هي أعلى نسبة قدرت بـ 55,4% بينما نحد الفئة العمرية الموالية هي (من 21 إلى 30 سنة) بنسبة 35,7%، بينما نجد الفئة العمرية الأخيرة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 8,9% وهي أقل نسبة، و هذا ما يدل على أن أغلب أفراد العينة المبحوثين هم من الفئة الشبابية الذي يتميز بالحيوية و النشاط.

أما فيما يخص المستوى التعليمي فأغلب المبحوثين يتمتعون بمستوى جامعي الذي قدرت نسبته بـ 71,4% و هي أعلى نسبة ثم يليها المستوى الثانوي بنسبة 16,1%، أما مستوى دراسات العليا قدرت نسبتها بـ 12,5% و هذا دليل على أن الوكالة العقارية تحتاج لمستوى تعليمي عالي و أفراد ذوي الكفاءة و التعليم الجيد.

2- مناقشة و تفسير الجزئي الثاني:

بعد التحليل الإحصائي لجداول التساؤل الثاني يتبين لنا أن نسبة 50% من أفراد العينة ليدهم فكرة عن قانون العمل أي أطلعوا عليه وبالتالي يعرفون نصوص مواده و ما يحق لهم عن الحياة المهنية، بينما جاءت نسبة 50% من باقي أفراد العينة لم يطلعوا عليه و ليست لديهم فكرة عن تشريعاته بما يعني أنهم يجهلون ما يسمى بقانون العمل حسب ما يوضح لنا الجدول رقم (04)، أما عن طبيعة عمل يتضح لنا أن أغلب المبحوثين يعملون بعقود محددة المدة بنسبة 51.8% انحصرت بين عقود خاصة بالوكالة العقارية و عقود تابعة بوكالة التشغيل (CTA) وهذا ما يجعل نفسية الموظف غير مستقرة خاصة أنه يفكر بمدة انتهاء عقده و محاولة

تجديده كل سنة أو سنتين على الأكثر، أما فئة المبحوثين المرسمين قدرت نسبتهم بـ 44.6% و هي نسبة تعتبر قليلة بالنسبة لمؤسسة ذات طابع اقتصادي، إضافة إلى طبيعة العمل جاءت أقل نسبة لذوي العقود الغير محددة المدة قدرت نسبتهم بـ 3.6% أي لفئة قليلة من الموظفين تعمل بعقود غير محددة المدة ما يجعلنا نستنتج و نصف سياسة الوكالة العقارية في علاقة العمل أنها سياسة متحيزة ولا تمشي تحت إطار قانون العمل فيما يخص العقود و الترسيم.

وبالنسبة لبيئة العمل داخل الوكالة العقارية فأجمع غالبية أفراد العينة على أنه بيئة آمنة بنسبة 71.4% لكن ما يعيب إدارة الوكالة العقارية أنها لا تستعمل آليات الترقية منذ سنين و هذا ما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) ما يجعل عمالها مستاءون من غياب الترقية التي تعتبر حق من حقوق العامل منصوص عليها في قانون العمل و كذلك لا تأخذ بعين الاعتبار آراء الموظف حسب ما يبينه الجدول رقم (06) بنسبة 66.1 % كذلك يعتبر هذا حق من حقوق العامل ابداء رأيه و المشاركة في القرارات كونه جزء من هذه المؤسسة و نستنتج أن غالبية المبحوثين مهمشين من هذا الحق أيضا، أما بخصوص تأمين إصابات العمل فهي تطبق هذه المادة من قانون العمل

لجميع عمالها و كل عامل تابع لتأمينات العمل كذلك بالنسبة لطب العمل لغالبية الموظفين الحق في طب العمل بنسبة 92.9%

يمارسون حق طب العمل بعكس فئة قليلة من أفراد العينة لا يتمتعون بهذا الحق وهم عمال ما قبل التشغيل التابعين لوكالة التشغيل لا يعطى لهم هذا الحق مع أنهم يعملون كغيرهم من الموظفين لكن يوجد هناك تمييز و تحيز في حقوق العمل، و هذا الأخير ما جعل غالبية المبحوثين ليسوا راضيين عن مؤسستهم حسب ما تبين لنا في الجدول رقم (10) بنسبة كبيرة 73.2% قيموا رضائهم الوظيفي بالسالب ما يجعلنا نفسر أن عمال الوكالة العقارية ليسوا راضيين عن سير مؤسستهم.

2- مناقشة و تفسير الجزئي الثالث:

بعد التحليل الإحصائي لجداول التساؤل الثاني يتبين لنا من خلال جداول المحور الثالث المتعلق بالعقد و الأجر و التعويضات أن الوكالة العقارية تحترم بنود العقد المبرم لمعظم عمالها بنسبة 91.1% ، كما يتمتع أغلب أفراد العينة بحق الراحة الأسبوعية بنسبة 76.8 % حسب ما نص عليه المشرع الجزائري لكن نسبة 23.2% من المبحوثين لا يتمتعون بحق الراحة الأسبوعية نظرا لضغوطات العمل و إتمامها في الوقت المناسب خاصة لما يتعلق الأمر بالزيارات الرسمية للوالي أو وزير السكن و نفسر هذا أن فئة من العينة المبحوثة لا تتمتع بالراحة النفسية و البدنية أسبوعيا كما نص عليها قانون العمل بل تسعى لإكمال سير الأعمال الإدارية و الميدانية لكنها تعاني من الظلم في حقوقها المهنية كالترقية و الترسيم و المشاركة في القرارات....الخ، كذلك فيما يخص المرتب الشهري لا يعكس المجهود المبذول حسب ما جاء في الجدول رقم (12) بنسبة 64.3% لأغلب الموظفين المبحوثين أجمعوا على أن مرتبهم لا يعكس المجهود المبذول في العمل بل هو ضعيف نظرا للتعب و العمل خارج و داخل الوكالة أي أنهم ليسوا راضون عن مرتبهم الشهري خاصة أن مؤهلاتهم العلمية لا تتناسب مع أجرهم كما وضحه لنا الجدول رقم (13) بنسبة 46.4% غير موافقين و 21.4 %غير موافقين بشدة و تفسيرا لهذا نركز على مستواهم الجامعي و الدراسات العليا إذ يرون أن تصنيفهم ضعيف أمام مستواهم العلمي، كذلك جاءت نسبة 32.1% موافقين على تصنيفهم و هي أقل نسبة يرون أن تصنيفهم عادل فاختلفت الأجوبة بين الأغلبية ليسوا راضون و الأقلية راضون ما يجعلنا نفسر أن الوكالة العقارية لا تعمل على إرضاء عمالها فيما يخص الراتب الشهري و كذلك فيما يخص المكافآت إذا تمنح الوكالة العقارية المردودية الفردية و الجماعية فقط كمكافأة لموظفيها حسب الإحصائيات المتحصل عليها في الجدول رقم (13) 83.9% للمردوية التي تمنح للموظفين لكن ليس كل الموظفين فنجد 16.1% من الموظفين المبحوثين ليسوا معنيين بالمكافأة كونهم يملكون عقود CTA مقسمة بين الوكالة العقارية و وكالة التشغيل، بمعنى أن آليات المكافآت لا تعطى لكل الموظفين بل تستثني موظفين العقود المحددة CTA ما يجعل هذه الفئة تشعر بالتمييز و التهميش و تتعب حالتها النفسية كوها مهمشة و لا تتمتع بنفس حقوق زملاءها و هذا ما يؤثر على طبيعة العلاقات المهنية التي تدخلها في جو الحساسية الزائدة بين العمال.

3- مناقشة و تفسير الجزئي الرابع

حسب نتائج جداول المحور الرابع يتبين لنا أن أغلب أفراد العينة يواجهون ضغوطات من طرف صاحب العمل بنسبة 37.5%أجابوا أحيانا و 25%أجابوا نعم أي أنهم يواجهون ضغوطات تفسيرها ضغوط مهنيا متعلقة بإنجاز أعمال في أسرع وقت ما يجعل أغلب الموظفين في ضغط نفسي أمام عمله قد يوقعه في أخطاء و مشاكل تعرقل سير الأعمال كما ينبغي، كذلك نسبة 37.5 % من أفراد العينة قالوا لا يواجهون ضغوطات من قبل صاحب العمل، لكن الأغلبية تعاني من الضغط النفسي الذي يسئ إلى حالة العامل النفسية، من جهة أخرى يعاني أغلب المبحوثين من خلافات مهنية قدرت نسبتها بـ 51.8%وهي نسبة تعتبر عالية تؤثر على الجو السائد داخل الوكالة العقارية وهذا ما تبين لنا في الجدول رقم (15) أن أغلب المبحوثين يواجهون خلافات شخصية و مهنية تختلف أسبابها من سوء تفاهم في تسيير العمل و شخصية كقلة الاحترام ما يؤدي إلى وقوع نزاعات تؤثر سلبا على سير الأعمال و تسييء إلى استقرار الحالة النفسية و العملية داخل المؤسسة بحيث يخلق هذا الجو عدم الرضا و الاستقرار و نوع من التأثير السلبي الذي قد يضر بمصالح الوكالة العقارية، ويتضح لنا في نفس الجدول أن 48.2 من أفراد العينة لا يواجهون مشاكل و خلافات مهنية ما يجعلنا نستنتج أن هناك نوع من التوازن في العلاقات الإنسانية داخل الوكالة العقارية كونها يسود فيها حسن العلاقات المهنية وليست كل العلاقات متوترة. و يتبين لنا من الجدول رقم (16) أنا صاحب العمل لا يأخذ بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة إليه من طرف الموظفين خاصة في أمور النزاعات التي تحصل داخل المؤسسة و هذا من أكثر الأسباب التي جعلت نسبة كبيرة منهم يفكرون في إنهاء علاقة العمل بنسبة 64.3 بسبب الخلافات المهنية التي يواجهونه و عدم اكتراث صاحب العمل لحلها أو مناقشتها و هذا ما سجلناه في الجدول رقم (17) أما 35.7 يشعرون بالاستقرار و عدم مواجهة المشاكل في الوكالة أي لم يفكروا بإنهاء علاقة العمل ما يعني أن الأكثرية فكروا بإنهاء علاقة العمل لأسباب متعلقة بالنزاعات داخل الوكالة بالدرجة الأولى ثم لأسباب مادية.

- مناقشة و تفسير الجزئي الخامس

حسب النتائج التي توصلنا إليها في الجدول رقم (18) أنه لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة و لا قسم يخصص مكانة للعلاقات العامة داخل الوكالة العقارية ما يعني أنها تفتقر إلى اختصاص العلاقات العامة في إدارتها و هذا ما يفسر كثرة الشكاوى و الخلافات المهنية

فصاحب العمل لا يعطي وقتا لمناقشة هذه الشكاوى و الخلافات لكن باستطاعة المكلف بقسم العلاقات العامة التدخل و حل هذه النزاعات ، كذلك ومن خلال الجدول رقم (19) 75 لا يواجهون صعوبات لمقابلة صاحب العمل فيما يتعلق الأمر بالعمل لكن 75.6 قالوا لا تعقد اجتماعات دورية لمناقشة مشاكل العمل و سير العمل ما يفسر لنا ان صاحب العمل يهتم بالعمل فقط وليس بالعامل و أحواله النفسية داخل المؤسسة، بالنسبة لأسلوب التعامل في تبادل المعلومات 48.2 اتفقوا على أنه أسلوب حضاري بعكس 30.4 يرونه أنه يتعاملون فيما بينهم بأسلوب غير حضاري و هذا ما يوضحه لنا الجدول رقم (20)، من خلال الوسائل المستعملة لتليغ العمال حضور اجتماعات تستعمل الوكالة العقارية دعوة رسمية نصية أكثر شيء ثم يليها الهاتف، أما في الحصول على المعلومات فنسبة 67.9 يفضلون الحضور الشخصي للمكتب لحصولهم على المعلومات، أما 30.4 يفضلون الهاتف لاختصار المسافة و الوقت و 1.8 يفضلون المراسلات الإدارية حتى تكون المعلومات رسمية و موثقة، كذلك بالنسبة للوسائل الاتصال المستخدمة داخل الوكالة و حسب الجدول رقم (24) يتضح لنا أنها أحيانا ما تكون مناسبة لإنجاز العمل بنسبة 62.5 قالوا أحيانا تكون مناسبة و 26.8 قالوا دائما و 10.7 قالوا نادرا ما تكون مناسبة ما يفسر لنا أن الوكالة العقارية تستعمل وسائل ليست مساعدة لكل عمالها ما يجعلها تقع في خانة التعطيل و إرهاق العامل بوسائل أحيانا ما تكون مناسبة لإنجاز عمله و هذا ما يؤثر سلبا على أعمالها. أما في الجدول رقم 25 فيتبين أنم الا تصال الرسمي المستعمل داخل الوكالة العقارية يسهل سير الأعمال حسب أعلى نسبة قدرت بـ 85.7 ما يفسر ان الاتصال الرسمي يمشي بخطى تسهل أعمال الوكالة العقارية ما يجعل عمالها مرتاحين و راضيين على الاتصال الرسمي بين رئيس المكتب و رئيس المصلحة و المدير و هذا يؤكد عدم وجود أية تعقيدات فيما يخص الاتصال الرسمي و هذا راجع إلى تنظيم الاتصال الرسمي الجيد بين مختلف أقسام و فروع الوكالة العقارية، و تقييما للاتصال داخل الوكالة جاءت أعلى نسبة قدرت بـ 57.1 من الموظفين المبحوثين قالوا أن الاتصال حسن أنا 33.9 قيموه بالسيء و 8.9 يرونه جيد فبرغم اختلاف الآراء إلى أننا نقيمه بالحسن حسب تقييم الأغلبية و ما يفسر هذا هو غياب التام للعلاقات العامة في إدارة الوكالة العقارية التي تعتبر مهمة في كل إدارة و كذلك سوء العلاقات المهنية ما يعسر الاتصال بينهم و عدم توفير وسائل اتصال ملائمة للعمل ما يجعلهم غير منسجمين مع جو العمل.

النتائج العامة للدراسة:

من الخلال النتائج التي توصلنا إليها و بعد مناقشة بيانات الدراسة و تحليلها توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها:

- لا يتمتع كل عمال الوكالة العقارية لولاية المدية بكامل حقوقه التي نص عليها قانون العمل، فهناك فئة من عمال الوكالة العقارية لا تتمتع بحق الترقية و الترسيم و كذلك طب العمل.
- تحترم الوكالة العقارية بنود العقد المبرم بين طرفي العلاقة لكنها تجدد العقد كل فترة زمنية و هذا ما يجعل العامل ذو العقد محدد المدة يتأمل دائما في منصب مرسم.
- يواجه عمال الوكالة العقارية لولاية المدية نزاعات عمالية داخل المؤسسة و هي تعتبر نزاعات لأمور شخصية و مهنية أي متعلقة إما بسوء التفاهم أو الاختلاف في الأمور المهنية، لكن لا يفتح مجال لتسوية هذه النزاعات كالتسوية الودية داخل المؤسسة أو القضائية و لا ينظر إليها صاحب العمل ما يجعل الأمر يزداد تعقيدا بين عمال الوكالة العقارية و هذا ما يخلق جو عمل متوتر.
- لا يواجه الموظف في الوكالة العقارية صعوبة لمقابلة صاحب العمل لكنه يواجه صعوبة لتقديم شكاوي تخصه داخل الوكالة.
- يتعامل أغلب الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادل المعلومات بعكس الأقلية التي تعاني من خلافات مهنية و هذا يؤثر حتى على تبادلهم و أسلوبهم في التعامل.
- وسائل الاتصال ليست دائما ملائمة لإنجاز الأعمال فمنها الحديثة و منها القديمة و هذا ما يعاني منه فئة من الموظفين التي تكسبهم جهدا أكبر.
- الاتصال الرسمي في الوكالة العقارية يعتبر جيد و يسهل مهام عمال الوكالة العقارية وهذا يمنح طاقة أجابيا تؤثر ايجابيا على نفسية العامل و على أهداف الوكالة العقارية.
- الاتصال في الوكالة العقارية حسن نظرا لعدم وجود صعوبات في مقابلة صاحب العمل و مناقشة الأعمال و تبادل المعلومات بأسلوب الحضاري لدى الأغلبية

توصلت الدراسة أن قانون العمل لا يطبق على كافة الموظفين في الوكالة العقارية فهناك موظفين لا يتمتعون بحق طب العمل و حق المكافأة كغيرهم من الزملاء في العمل و لا بحق الترقية التي تعتبر حق من حقوق العامل و هذا ما يجعلهم يشعرون بالظلم و التهميش كذلك الوكالة العقارية لا تمنح لموظفيها راتب شهري يتناسب مع جهدهم كونها ذات طابع اقتصادي، و لا تعتمد على العلاقات العامة في إدارتها فلاحظنا غياب لوجود العلاقات العامة داخل الوكالة العقارية ما يجعل إدارتها ناقصة من الجانب الاتصال و العلاقات المهنية التي يشهدها أغلب الموظفين و التي تؤثر على نفسيتهم و على عملهم كونهم لا يتمتعون بالراحة النفسية في العمل.

كما يواجه أغلب عمال الوكالة العقارية لخلافات و منازعات عملية لم يجدوا لها حلولا و لا تسوية ما يجعل جو العمل يسوده الضغط النفسي و هذا ما يعيق سير العمل خاصة أن صاحب العمل لا يعطي أهمية لهذه النزاعات ما يزيد الأمر تعقيدا أي أن عدم تطبيق قانون العمل في الوكالة العقارية و تسوية النزاعات الفردية يجعل العلاقات متوترة تسيء لنفسية الموظف و تعقد سير عمله فراحة العامل تؤثر على عمله بالدرجة الأولى لهذا يفكر أغلب الموظفين في إنهاء علاقة العمل نظرا لعدم تطبيق بنود قانون العمل فيما يخص التسوية الداخلية في مشاكل و نزاعات العمال و أيضا في التحيز لفئة من الموظفين في ترقيتهم و ترك الآخرون يشعرون بالتهميش و المحسوبية حتى أن الوكالة العقارية لا تعقد اجتماعات تخصها لحل مشاكل العمل و العمال و هذا ما لمسناه من خلال أسئلتنا أن أغلب الموظفين يعانون من التهميش و يتأملون في الترسيم و حل مشاكلهم المهنية كونها تؤثر على عملهم داخل الوكالة فقانون العمل في الوكالة لا يطبق بشكل تام و هذا ما يؤثر على عدم ضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة.

و إجابة على سؤالنا الرئيسي نقول في نهاية ما توصلنا إليه من استنتاجات أن الوكالة العقارية لا تطبق قانون العمل من خلال تسوية النزاعات الودية و إيجاد حلول للخلاقات المهنية و منح العامل حقوقه في الترقية و الترسيم و هذا ما يجعل العلاقات العامة داخل الوكالة العقارية متوترة.

اقتراحات

-منح العامل كامل الحق المشاركة في القرارات كونه جزء هام من المؤسسة.
-تطبيق بنود قانون العمل و مكافأة و ترقية و ترسيم ما يجعل العامل يشعر بالثقة و الراحة النفسية و البدنية.
-النظر لخلافات العمال و التدخل في حلها و تسويتها وديا قبل اللجوء إلى القضاء ما يخفف من نفسية العامل و الشعور باهتمام صاحب العمل لعلاقة العمل السائدة بين العمال.
-تزويد وسائل الاتصال الملائمة لانجاز العمل.
-الاهتمام براحة العامل ما يزيد من حيويته و نشاطه وبالتالي زيادة في العمل و تحقيق أهداف المؤسسة.
-المساواة بين العمال تعزز الثقة بين العامل و صاحب العمل و لا تعطي مجالا للحساسية بين الزملاء.
-الاهتمام بمكانة العلاقات العامة داخل الوكالة العقارية كونها تهتم بعلاقات العمل الداخلية و الخارجية ما يحسن من صورة المؤسسة.
-توفير وسائل الاتصال الملائمة لإنجاز الأعمال.
-النظر إلى العقود محددة المدة و فتح مناصب لترسيم العمال و النظر في متطلباتهم لتعزيز الثقة و الاستقرار النفسي داخل المؤسسة.

خاتمة

تنعكس قواعد قانون العمل على حياة العمال اليومية والفردية والعائلية وذلك من خلال تحديد ساعات العمل والإجازات الأسبوعية والسنوية والمرضية ونظام الأجور و التأمينات الاجتماعية للعمال وذويهم في حالة الإصابة أو الوفاة أو المرض، ومن جهة أخرى تنظم تشريعات العمل العلاقة بين أصحاب العمل و العامل حيث أن تبعية العامل إلى صاحب العمل يمكن أن تؤدي إلى نزاع و نوع من القلق مما استوجب وضع قواعد لإقامة التوازن بينهما وتوفير الحماية اللازمة للطرفين لاستقرار علاقة العمل.

تفرز علاقة العمل الجماعية خلافات ونزاعات بحكم المصالح المتناقضة لكل من العمال وأصحاب العمل وبحكم التغيرات التي قد تحدث في المعطيات التي تتحكم في هذه العلاقة والتي كثيرا ما تؤدي إلى اختلال التوازن بين هذه المصالح، حيث تقوم منازعات العمل الجماعية بين العمال وصاحب العمل بسبب امتناع رب العمل عن تلبية مطالب مهنية معينة وتتمثل أسباب نزاعات العمل الجماعية غالبا في رفع الأجور أو تحسين ظروف العمل أو لعدم تنفيذ صاحب العمل لالتزاماته الواردة في الاتفاقية الجماعية أو الدفاع عن مناصب الشغل بصفة عامة.

ونظرا لما تمثله من أهمية في سير العلاقات المهنية ، وما قد ينجم عنها من أخطار وأضرار اقتصادية واجتماعية فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالية أو الاتفاقيات الجماعية حيث خصصت لها أحكام وقواعد قصد الوقاية منها أو علاجها وتمثلت في اجتماعات دورية،المصالحة،الوساطة،التحكيم، وقبل أن تصل إلى الإضراب و القضاء كآخر حل.

و هذا ما تناولناه في الدراسة عن قانون العمل و دوره في ضبط العلاقات العامة داخل الوكالة العقارية لولاية المدية للتنويه في الأخير أن الدور قانون العمل هو الركيزة في ضبط

العلاقات العامة داخل المؤسسة و من خلال دراستنا تطرقنا للكثير من الحقوق التي نص عليها قانون العمل كالترقية و الترسيم و الأجر و التعويضات و التسوية الودية و هذا ما لم يحظى به أغلب عمال الوكالة العقارية لولاية المدية و من هنا اتضح لنا سبب الخلافات القائمة بين الزملاء لكثرة التحيز و التمييز بين العمال و عدم الرضى عن الأجر لأصحاب المؤهلات العلمية العالية و عدم الرضا الوظيفي فيما يخص عقود العمل و وسائل الاتصال و كذلك لعدم الاهتمام بمشاكل و شكاوى عمال الوكالة العقارية من صاحب العمل ما يزيد اضطراب العلاقات المهنية و التفكير في إنهاء علاقة العمل كذلك صعوبة الاتصال بين أغلب العمال داخل الوكالة بسبب النزاعات المهنية التي لا تعطى لها مجال للتسوية و حلها وديا داخل المؤسسة، من هنا حاولنا إبراز دور تشريعات العمل التي نصت على حل نزاعات العمل في قانون 11/90 جاء في مواده التسوية الودية و التسوية القضائية لكن لم نرى في إدارة الوكالة العقارية لولاية المدية مكانة لهذه النصوص التشريعية لا الودية و لا القضائية ما يجعل أغلب العلاقات المهنية داخل الوكالة العقارية في اضطراب مستمرة و هذا ما يعطي مجال لعرقلة الأعمال الإدارية داخل المؤسسة فقانون العمل جاء لحماية حقوق العمال طيلة الحياة المهنية و ضبط علاقات العمل الفردية و الجماعيةداخل المؤسسة.

جامعة د. يحي فارس– المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

استمارة بحث حول:

قانون العمل و دوره في ضبط العلاقات العامة بالمؤسسة
دراسة وصفية تحليلية على عينة من عمال الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم محاولة الإجابة بكل مصداقية.

إعداد الطالبتين: **إشراف:** د. صفرة إلهام.

حنان طجروني

نادية مزياني

- ضع العلامة (×) في المكان المناسب.
- أكتب ما تراه مناسبا في تعليل إجابتك.

نشكركم على حسن تعاونكم معنا.

المحورالأول : معلومات شخصية

الجنس :

ذكر ☐

أنثى ☐

العمر:

من 21 إلى 30 سنة ☐ من31 إلى 40 سنة ☐

من41إلى50 سنة ☐ أكثر من50 سنة ☐

المستوى الدراسي:

إكمـاليثانـو☐ ☐ي دراس☐ا ☐

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالعمل،الأمن، التأمينات.

1- هل سبق لك و أن طلعت على قانون العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

2- ماهي طبيعة عملك؟

مثبت ☐محدد المدة عقد غير محد☐ة ☐

3- هل تقوم المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة و مستقرة للموظفين؟

نعم ☐ ☐

إذا كان الجواب بلا أذكر لنا السبب

.....

4- تستعمل المؤسسة أسلوب الباب المفتوح للتواصل مع رؤساء العمل والأخذ بآراء الموظفين

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

5- هل تقوم المؤسسة بأتباع آليات الترقية ؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل تقوم المؤسسةبتأمين إصابات العمل؟

نعم ☐ لا ☐

7- تمارس حقك في طب العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا أجبت بلا فلماذا؟ .....

8- ما هو تقييمك للرضا الوظيفي العام لإدارتك؟

راض ☐

غير راض ☐ لماذا؟.....

المحور الثالث: عقد العمل،الأجر،المكافآت....

10- هل تحترم المؤسسة بنود العقد المبرم مع العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا أجبت بلا فلماذا؟

.....

11- هل تمارس حقك الكامل بالراحة الأسبوعية والعطل القانونية؟

دائـما ☐ أحيـانا ☐

- إذا أجبت بـ (أحيانا) كيف ذلك ؟

.....

12- هلترى أن مرتبكيعكسالمجهودالذيتبذلهفيالعمل؟

نعم ☐ ☐

- إذا أجبت بـ (لا) فلماذا؟

.....

13- تصنيفكفيسّلمالأجور،يناسبمؤهلكالعلمي؟

موافق غير مو☐ غير موا☐ة ☐

14- ماهي آليات المكافآت التي تطبقها مؤسستك؟

.....

.....

المحور الرابع:نزاعات العمل

15- هل واجهتك ضغوطات من صاحب العمل؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

- إذا أجبت بنعم فماهي أسباب تلك الضغوطات ؟

.....

16- هل واجهت خلاف مع أحد زملائك؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا أجبت بنعم أذكر لنا سبب الخلاف

.....

17- هليأخذصاحب العمل بعين الاعتبار للشكاوى المقدمة من طرف الموظفين؟

نعم لا ☐ ☐

18- سبق لك وفكرت بإنهاء علاقة العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حال أجبت بنعم،فما هو السبب ؟

.....

المحور الخامس: العلاقات العامة و الاتصال

20- هل لدى مؤسستك مكتب خاص بالعلاقات العامة ؟

نعم ☐ **لا** ☐

21- هل تواجه صعوبات لمقابلة صاحب العمل؟

نعم ☐ لا ☐

22- هل يتعامل الموظفون بأسلوب حضاري أثناء تبادلهم للمعومات؟

موافق ☐ افق ☐

23- ما هي الوسيلة المستخدمة لتبليغ العمال لحضور الاجتماع؟

.....

24- هل توافق أن أسلوب التعامل يعكس صورة المؤسسة؟

موافق غير مو ☐ ☐

25- ما هو الأسلوب الذي تستعمله للحصول على معلومات من زميلك في العمل؟

الحضور الشخصي لمكتبه ا ☐ بمكتبه مراسلته ☐ ☐

26- هل تجد أن الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل مؤسستك ملائمة لإنجاز عملك؟

☐ ☐ ☐

دائما أحيانا نادرا

27- هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك مهامك؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كان جوابك لا فلماذا؟

.....

28- ماهي الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتك الإدارية؟

المراسلات الإدارية الهـ ☐ ☐

29- هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

30- ما هو تقييمك للاتصال داخل مؤسستك ؟

جيد ☐ حسن ☐ سيء ☐

المراجع باللغة العربية

-أحمية سليمان، **قانون علاقات العمل في التشريع الجزائر**،نسخة اليكترونية خاصة بالسنة الثالثة ليسانس كلية الحقوق، جامعة الجزائر.

-إبراهيم إمام، **العلاقات العامة والمجتمع**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصري، 1975

-إسحاق إبراهيم منصور، **ممارسة السلطة الرئاسية وأثرها في قانون العقوبات**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1983

-أحمية سليمان، **تنظيم و تسيير المحاكم الخاصة بمناعات العمل في الوطن العربي**، دراسة مقارنة حول تشريعات العمل العربية، المعهد العربي للثقافة العمالية و بحوث العمل، الجزائر، مطبعة النخلة.

-بشير هدفي، **الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري علاقات العمل الفردية و الجماعية**، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع،2006

-جلال مصطفى القريشي، **شرح قانون العمل الجزائري**، ج 1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،1984

-حسين عبد الحميد رشوان: **العلاقات العامة و الإعلام من منظور علم الاجتماع ،** مصر، المكتب الجامعي الحديث، 1997

-حسين حريم ,**السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)** ,ط3 ,الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع, 2009

-رمضان أبو السعود، الوسيط في شرح قانون العمل (المصري-اللبناني)، ط 6، الدار الجامعية للطباعة و النشر، جامعة بغداد، 1977

-راشد راشد، **شرح علاقات العمل الفردية والجماعية في التشريع الجزائري**، ديوان المطبوعات الجماعية، الجزائر

-سمير حسن منصور: **منهاج العلاقات العامة**، الإسكندرية،دار المعرفة الجامعية

-شاب توما منصور، **شرح قانون العمل (دراسة مقارنة)**، ط 6، بغداد، دار الحرية للطباعة،1977

-صالح خليل أبو أصبع، **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، ط3،عمان، دار الشروق، 1998

-صالح خليل أبو أصبع : **العلاقات والاتصال الإنساني** ، ط 1، فلسطين، دار الشروق ، 1998

-ضياء مجيد الموسوي: الخوصصة و التصحيحات الهيكلية (آراء و اتجاهات)، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001

-عصام الدين فرج: **أسس العلاقات العامة**، مصر، دار النهضة، 2008

-عبد الرزاق الديلمي: المدخل إلى العلاقات العامة، الأدرن، دار الثقافة،2011

-عبد المحيي محمود صالح وآخرون:**العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية،2004

-علي برغوت: **العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية**، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية،2007.

-عبد الفتاح محمد ديويدار، **بسيكولوجية الإعلام والاتصال**، القاهرة، عالم الكتب، ،2003.

-علي حوض حسين، **الوجيز في شرح القانون العمل**،الإسكندرية،دار المطبوعات الجامعية 1996

-عبد السلام ديب، **قانون العمل الجزائري و التحولات الاقتصادية**، الجزائر، دار القصبة للنشر 2003

-عبد الودود يحي، شرح قانون العمل، الإسكندرية، دارالنهضة العربية،.1974.

-غريب عبد السميع غريب،**الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة،2003

-غريب عبد السميع غريب:**الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة 1996

-عصام الدين فرج: **أسس العلاقات العامة**، مصر، دار النهضة، 2008.

-محمد حسين منصور، **قانون العمل**، منشورات الحبي الحقوقية، ط 1، 2010.

-محمد حربي، **حسن العلاقات العامة (المفاهيم التطبيقات)**، العراق، دار الحكمة للطباعة والنشر، 1991.

-محمد منير حجاب: **الموسوعة الإعلامية**، مجلد 5، مصر، دار الفجر، 2003

-محفوظ أحمد جودح، **العلاقات العامة،مفاهيم و ممارسات**، مصر، مؤسسة نجران للنشر و التوزيع،1996،

-مصطفى يوسف كافي: **مقدمة في العلاقات العامة**، دمشق، جامعة دمشق، 2004

-محفوظ أحمد جودة: **العلاقات العامة مفاهيم وممارسات**، ط4، عمان، دار الزهران، 2008

-محمد منير حجاب وسحر أحمد وهبي: **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، القاهرة، دار الفجر

-معين محمد عياصرة,مروان محمد نبي احمد, **القيادة و الرقابة والاتصال الإداري** , دار حامد، 2008.

-محمد الصرفي ,**الاتصالات الإدارية** , الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية , 2008.

-محمد الصرفي، عبد الغني حامد :**الاتصالات الدولية ونظم المعلومات** . البحرين، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية, 2006

-محمد منير حجاب، **الإعلام والتنمية الشاملة**،ط2، 2000

-محمد الصغير بعلي: **تشريع العمل في الجزائر**، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2000

-محمد منير حجاب: **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، مصر، دار الفجر، 2008

-نزار ميهوب و بطرس حلاق: **العلاقات العامة**، عمان، دار حامد

-ناصر قاسيمي، **الإتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)**،الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،,2011

-هشام حميدي رضا: **ادارة العلاقات العامة والبروتوكولات**، عمان، دار الراية،2001

-هناء حافظ بدوي: **العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية**، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2001.

-ويليام ريفر،تيودور بيترسون،ت.إبراهيم إمام، **وسائل الإعلام والمجتمع الحديث**، القاهرة، دار المعرفة،1975.

المراجع باللغة الفرنسية

_ G.H camerlynk- Droit du travail-Tome I- Le contrat du travail 12eme édition Dalloz.1986.p 15

_ Jean Pellissier et autres .**Droit du travail 2eme edition**- Dalloz-1984 p76

_ Philppmorel.**relation publique relationpresse paris**.brealedition. 1991. p24

مذكرات و أطروحات تخرج

-رضا نيابس: واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاتصال، 2008/2007.

- دارين سوايغ: **الاتصال التنظيمي و تأثيره على اتخاذ القرار لنيل شهادة الماجستير**,(غير منشورة),جامعة منتوريقسنطينة,قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا,2009/2008.

-حبيب عادل، التنظيم القانوني لإنشاء وإنهاء علاقات العمل في التشريع الجزائري، مذكرة شهادة ماستر حقوق، قانون اجتماعي، جامعة د.مولاي الطاهر، ولاية سعيدة، 2016/2015.

-غريبمنية أطروحة دكتوراه ،علاقاتالعملو التعلمالثقافي، قسم علومفيعلمالاجتماع، *جامعةمنتوري، قسنطينة*، 2007/2006.

منشورات و مجلات

-أحمدعكاش :الاستقلاليةوالديمقراطية،المجلةالجزائريةللعمل،العدد 20،الجزائر، 1989.

-أحسن برغل: مفتشيةالعمل "دورها و مسؤولياتها في مجال حفظ الصحة و الأمن"، مجلة المرشد ،ع 11 ، الجزائر

-الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء،"التأمين على الوفاة و التامين على العجز"، منشوران صادران عن مطبعة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، قسنطينة، 1997.

-وزارة العمل، الحماية الاجتماعية و التكوين المهني: "الوقاية من الأخطار المهنية" (دليل عملي)، الكتيب 1 (منشورات) قدمت خلال اليوم الدراسي حول مفتشية العمل بقصر الثقافة محمد بوضياف عنابة في27 –28 فيفري 2000.

المواد القانونية

-قانون 15/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالنزاعات في مجال الضمان الاجتماعي

-قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق ل 21 أبريل 1990

-القانون رقم 12/83 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 1983/06/02، المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية، العدد 28.

-القانون رقم 90/02 المتضمن الوقاية من نزاعات العمل الجماعية وتسويتها، الجريدةالرسمية، العدد 6، 1990/02/07

-القانون رقم 02/90، المتعلق بالوقاية من نزاعات العمل الفردية والجماعية وتسويتها،ص 231.

04/90 المؤرخ في: 06 فيفري 1990، المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل

قانون 12/83

-دستور 1996 "المعاهدات التي صادق عليها رئيس الجمهورية حسب الشروط المنصوص عليها في الدستور.
-القانون04/90.

الفهرس

الإطار المنهجي

1. مقدمة.....أ-ب -ت

2.خطةالدراسة..... 6

الإشكالية..... 9

4.تساؤلات الدراسة..... 10

5. أسباب اختيار الموضوع..... 10

6.تحديد المفاهيم..... 10

7. أهداف الدراسة.....11

8. أهمية الدراسة..... 12

9. منهج الدراسة..... 13

10. أدوات الدراسة..... 14

11. عينة الدراسة..... 16

12. صعوبات الدراسة..... 17

13. الدراسات السابقة.....17

14.سير الدراسة.....20

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي إلى قانون العمل و العلاقات العامة.

15.تمهيد..... 22

16.**المبحث الأول** ماهية قانون العمل.....**23**

17.**المطلب الأول:** نشأة و تطور قانون العمل في الجزائر.....23

18.**المطلب الثاني** مفهوم قانون العمل و نطاق تطبيقه.....26
19.**المطلب الثالث** مصادر قانون العمل.....29
20.**المطلب الرابع** خصائص و أهمية قانون العمل.....36
21.**المطلب الخامس** علاقة قانون العمل بالفروع الأخرى.....39
22.**خلاصة**..... 41
المبحث الثاني: ماهية العلاقات العامة.....43
22.**المطلب الأول** مفهوم العلاقات العامة.....43
23.**المطلب الثاني** مبادئ العلاقات العامة.....46
24.**المطلب الثالث** وظائف و خصائص العلاقات العامة.....48
25.**المطلب الرابع** أهمية و أهداف العلاقات العامة.....52
26.**المطلب الخامس** تنظيم جهاز العلاقات العامة.....53
27.خلاصة..... 57
الفصل الثاني: الآليات القانونية لضبط العلاقات العامة داخل المؤسسة.....58
28.تمهيد.....59
29.**المبحث الأول**إستراتيجية قانون العمل في تنظيم الاتصال الرسمي.....**60**
30.**المطلب الأول** مفهوم الاتصال الرسمي داخل المؤسسة..... 60
31.**المطلب الثاني** أهداف الاتصال الرسمي..... 64
32.**المطلب الثالث** التنظيم القانوني لعلاقة العمل.....65
33.**المطلب الرابع**عناصر عقد العمل.....67
34.المطلب الخامس مراحل إبرام العمل.....75
المبحث الثاني: إستراتيجية قانون العمل في معالجة نزاعات العمل.....76

35.**المطلب الأول:**آثار علاقة العمل.....76

36.**المطلب الثاني:**منازعات العمل الجماعية.....82

37.**المطلب الثالث:**منازعات العمل الفردية و إجراءات التسوية الودية.....83

38.**المطلب الرابع:**التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية.....85

الإطار التطبيقي.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية في الوكالة العقارية لولاية المدية.....88

39.**المطلب الأول:** لمحة عن الوكالة الولائية للتسيير و التنظيم العقاري الحضري لولاية المدية.....89

40.تمهيد.....95

41. **المطلب الثاني:** الدراسة التطبيقية و تحليل الاستبيان.....96

42. **المطلب الثالث** تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان.....158

43. **المطلب الرابع** النتائج العامة للاستبيان.....164

44.توصيات.....167

45.خاتمة.....168

46.الملاحق.....170

47.قامة المراجع.....176