

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية



تخصص: علم النفس تنظيم وعمل وتسيير موارد البشرية
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس تنظيم وعمل
من إعداد الطالب(ة): مرية بوغابة
بعنوان:

الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بدائرة ورقلة

مناقشة بتاريخ: 2020/10/01

أمام اللجنة المكونة من:

أ.د/ الحاج كادي (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ.د/ بن زاهي منصور (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أ.د/ نعيمة غزال (أستاذة) التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

الموسم الجامعي 2020 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

كلمة شكر

الحمد لله حمدا يوافي ما تزايد من نعم، والشكر على ما أولانا من الفضل والكرم، الصلاة والسلام على نبيه محمد سيد الخلق أجمعين نسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقنا لما يحبه ورضاه.

أتقدم بأخلص تشكراتي إلى:

الأستاذ المشرف "بن زاهي منصور" الذي ساعدنا في عملنا وعلى كل ما بذله معا من جهد ومساعدة وتقديم التوجيهات. تشكراتنا الخالصة إلى كل من

ساعدنا من قريب أو من بعيد وإلى كل طلبة علم النفس عمل وتنظيم وبارك الله لنا ولمن ساهم في تعليمنا وتنمية معارفنا.

ماريا

الإهداء

إلى من قال فيها ربي عز وجل:

" واخض لها جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمها كما ربياني صغيرا "

إلى من حملتني ووضعتني وكانت سندي في الوجود وتولتني بالحب والرعاية إلى مفتاح الصبر على الشدائد والسراج المنير في حياتي الغالية " أمي " وحسي لفظ أمي.
إلى أحلى كلمة يرددها لساني إلى أجمل كائن عرفته عيوني إلى أنقى وأقوى حب أحس به قلبي أمي حفظه الله أسأل الله سبحانه وتعالى أن يطيل في عمرها على الطاعة وأن يتمتعها بالصحة والعافية وأن يجعل عاقبتها جنة عرضها السماوات والأرض وأن يكتب أجر هذا العمل في ميزان حسناتها يوم العرض على رب العالمين.
إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري لإخوتي وأخواني الأعزاء(دانيال، زياد، سلاف، أية، ريتاج) وإلى أحر عنقود العائلة (ضياء الدين) حفظهم الله ووقفهم في طلب العلم إلى جدتي الغالية رحمها الله وانا قهرها نورا، إلى كبيرة العائلة أطال الله في عمرها، إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو بكلمة طيبة إلى كل من أحب لي النجاح والخير في دراستي، إلى كل من يملك له مكانة في قلبي.
إلى من قاسمني عبء هذا العمل المتواضع (داود) (فظوم) (بعض الزملاء خارج الجزائر).
إلى كل الأصدقاء والصدقات بدون استثناء.

إلى كل دفعة ماستر علم النفس 2020

إلى كل من يعرفني.

ماريا

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على "مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة ورقلة".

حيث اهتمت الدراسة بمعرفة مستوى الاعتراف بالعاملين في المؤسسة ومدى منحه لهم، ثم معرفة دلالة الفروق الإحصائية في الاعتراف الوظيفي للعاملين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الأقدمية، دوام العمل)، طبقت هذه الدراسة الحالية على عينة مكونة من (70) عامل بالمؤسسة في عام (2019-2020)، وتم استخدام المنهج الوصفي ذو طابع استكشافي كونه الأنسب لطبيعة الدراسة. وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وقد توصلت الدراسة على النتائج التالية:

✓ مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة مرتفع.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى

موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى

موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى

موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير دوام العمل لدى

موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

الكلمات المفتاحية: الاعتراف في العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي.

Abstract

This study aimed to identify the level of job recognition of Social Security Corporation in Ouargla.

Where the study was concerned with knowing the level of recognition of employers in the association and to what extent it is given to them, then knowing the statistical differences in work recognition for the workers based on the demographic changes (gender, age, seniority, work time). This study was on a sample of 70 worker in the association in 2019 and 2020 with using the explanatory descriptive approach which is suitable for this study. And the used questionnaire found the following results:

- The level of work recognition for workers in Social Security Cooperation in Ouargla is high.
- There are no statistical differences in work recognition due to the gender variable in Social Security Cooperation in Ouargla
- There are no statistical differences in work recognition due to age variable in Social Security Cooperation in Ouargla
- there are no statistical differences in work recognition due to seniority variable in social security cooperation in ouargla.
- there are no statistical differences in work recognition due to the work time variable in social security cooperation in ouargla.

Key word :The level of work recognition , social security cooperation

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر والعرهان
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتوى
IX	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
	الفصل الأول: مدخل الدراسة
3	1. الإشكالية الدراسة
4	2. تساؤلات الدراسة
5	3. فرضيات الدراسة
5	4. أهمية الدراسة
5	5. أهداف الدراسة
5	6. أسباب اختيار الموضوع
5	7. المفاهيم الإجرائية

6	8. الدراسات السابقة ومناقشتها
	الفصل الثاني: الاعتراف الوظيفي
12	1. معنى الاعتراف
13	2. مفهوم الاعتراف في العمل
14	3. الفرق بين الاعتراف والمصطلحات المشابهة له
15	4. أهمية الاعتراف الوظيفي
15	5. أشكال الاعتراف الوظيفي
17	6. أنواع الاعتراف الوظيفي
17	7. نظريات الدوافع والحاجات
24	8. عوامل الاعتراف في العمل
24	9. ممارسات الاعتراف ومعاييره في العمل
26	10. نتائج الايجابية للاعتراف في العمل
28	11. فوائد الاعتراف في العمل
28	12. آثار الاعتراف في العمل
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي
32	1. لمحة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي

38	2. منهج الدراسة
38	3. الدراسة الاستطلاعية
39	4. الخصائص السيكومترية
40	5. مجتمع وعينة الدراسة
44	6. أدوات الدراسة
44	7. حدود الدراسة
45	8. الوسائل الإحصائية
الفصل الرابع: عرض وتفسير النتائج	
48	1. عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى
49	2. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية
50	3. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
51	4. عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
52	5. عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
54	أفاق البحث في الموضوع
54	خلاصة
55	قائمة المصادر والمراجع
58	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	
20	أساليب استجابة المنظمة لحاجات المحددة في سلم ماسلو	01
39	ثبات مقياس الاعتراف عن طريق ألفاكرونباخ	02
39	مقارنة الطرفية لصدق التمييزي	03
40	توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	04
41	توزيع الأفراد حسب متغير السن	05
42	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	06
43	توزيع الأفراد حسب متغير دوام العمل	07
48	يمثل مستوى الاعتراف الوظيفي	08
49	يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي حسب الجنس	09
51	يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي حسب السن	10
52	يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي حسب الأقدمية	11
53	يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي حسب دوام العمل	12

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
16	أشكال الاعتراف في العمل	01
18	تدرج هرم ماسلو للحاجات	02
22	العوامل المحفزة والصحية في نظرية هيرزبرج	03
26	يوضح معايير الجودة لممارسة الاعتراف	04
27	نتائج الايجابية للاعتراف بالموارد البشرية	05
41	دائرة النسبية لتوزيع الأفراد حسب الجنس	06
42	دائرة النسبية لتوزيع الأفراد حسب السن	07
43	دائرة النسبية لتوزيع الأفراد حسب الأقدمية	08
44	دائرة النسبية لتوزيع الأفراد حسب دوام العمل	09

مقدمة

مقدمة

يعتمد نجاح المنظمة أو فشلها بمدى تحكمها واستغلالها الأمثل لموردها البشري، فهو يمثل مصدر نجاحها إذا تم إدارته بشكل جيد ومبتكر، فهو السبب الرئيسي في وجودها واستمرارها، والوسيلة التي تصل من خلالها إلى أهدافها، كما تقوم بوظيفة تحفيز العاملين في المنظمة ورفع من مكفائهم وأدائهم. ويعد موضوع التحفيز محل اهتمام علماء السلوك والإداريين، وهذا لإدراك الإدارة لأهم الحاجات الإنسانية ومحاولة إشباعها وتحقيق الرضا في العمل. (خالد علي أبو علان، 2016)

يعتبر التحفيز والمكافآت ميزة من بين الميزات الناجحة في إدارة المنظمات، فالتحفيز يتم بواسطة مجموعة من الوسائل التي توفرها المنظمة للعاملين وتعتمد عليها. فاعتراف الإدارات الناجحة بالحاجات الإنسانية وضرورة احترامها للأفراد والجماعات حسب كفاءاتهم وقدراتهم ومهاراتهم. يثير دوافعهم ويحرك طاقاتهم وقدراتهم الكامنة ويولد الرغبة والحماس في العمل ودفعهم لزيادة أدائهم عن طريق الاهتمام بهم وحسن معاملتهم ورغباتهم وطموحاتهم. (عبد الرحيم زاهر، 2011)

فمكافأة العاملين على الأداء الجيد تعد من بين النتائج الإيجابية التي تحقق أهداف المؤسسة، فالعامل بحاجة إلى مكافآت تستجيب لحاجاته و تكون ذات قيمة ولها أهمية بالنسبة له.

والاعتراف وسيلة من الوسائل التحفيز والمكافآت لها أهمية كبيرة داخل المنظمة، فهو يعتمد على تقدير الموظف وإعطاء أهمية له وشكره ومدحه على العمل الذي يبذله ويجعله يشعر أنه فرد مهم في المؤسسة وأنه ركيزة هذه المؤسسة.

وبما أن وسيلة الاعتراف مهمة في إدارة المنظمات الناجحة. تتبع أهمية البحث في هذا الموضوع وتسلط الضوء عليه. فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى (04) فصول موزعة بين النظري والتطبيقي كالتالي:

الجانب النظري تضمن فصلين هما

الفصل الأول: يحتوي على مشكلة الدراسة بالإضافة إلى العناصر المرتبطة بها من التساؤلات وفرضيات وأهمية وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع.

الفصل الثاني: يحتوي على معنى الاعتراف ومفاهيمه، وأشكاله وأنواعه، وبعض النظريات المفسرة لحاجة الاعتراف، عوامله، معايير الجودة لممارسة الاعتراف، نتائج الاعتراف، فوائد الاعتراف، وأخيرا آثاره على المنظمة والموظفين.

أما الجانب التطبيقي تضمن فصلين

الفصل الثالث: تناول إجراءات المنهجية للدراسة، تضمن منهج الدراسة، والعينة، وأدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، بالإضافة إلى أساليب الإحصائية المستخدمة.

والفصل الأخير الفصل الرابع: ثم عرض النتائج، وتحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها، وفقا لبعض دراسات والنظريات، و واقع المنظمة.

وختمت الدراسة بملخص للنتائج المحصل عليها وإلى جملة من التوصيات والآفاق المستقبلية للبحوث.

الفصل الأول

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- أسباب اختيار الموضوع
- 7- المفاهيم الإجرائية
- 8- بعض الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة:

يعتبر المورد البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها ولا تزال إدارات المؤسسات تبحث كيف تجعل هذا العنصر الإنساني يقدم أفضل ما لديه لصالح المؤسسة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات في النمو والتطور وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح أو تقديم الخدمات بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر الإنتاج أو المدخلات يعتمد بصورة أساسية على العنصر البشري أو العاملين في المؤسسة. (بكر عواد، محمود عودة، 2011)

قد اعترفت الإدارة منذ سنوات طويلة بأهمية السلوك الإنساني وأثره في تحديد ما يمكن أن تصل إليه من نتائج، ولكن مصادر معرفة الإدارة بأساسيات تحليل وتفسير السلوك الإنساني كانت دائما مختلفة وغير علمية بشكل عام.

و فهم السلوك الإنساني ضروري لقيام علاقات اجتماعية سليمة، فكل إنسان له ذاته الخاصة وفرديته المتميزة، وسلوكه مرتبط كل الارتباط بتكوينه النفسي، ولا يكفي أن يفهم الفرد نفسه لكي يكون قادراً على إنشاء علاقات اجتماعية سوية مع غيره، وإنما يلزمه أن يفهم الغير بقدر ما يفهم نفسه، على أساس هذا الفهم يتحدد مدى نجاحه أو فشله في علاقته بالآخرين، وعلى أساس هذا الفهم يستطيع القائد الإداري من فهم طبيعة علاقته بالتابعين والرؤساء وعلاقتهم به وإدارة المنظمة.

ومنه يعتبر العنصر البشري هو الحاكم والقوة المحركة لجميع سياسات وبرامج وأنشطة المؤسسة، وهو الضمان الوحيد لبعث الحياة لكافة عناصر الإنتاج التي لا يمكن أن تحقق الأهداف المتوخاة ما لم يتوفر فيها العنصر البشري. (السلمى على، ص10)

ولذلك تعمل الإدارة جاهدة للوصول إلى أهدافها من خلال توظيف الجهود والإمكانات المتاحة كافة، ويبقى الفرد هو محور النجاح والتقدم دوماً وإدراك لدوافع الأفراد تثير الطريق أمام الإدارة في تحفيزها للعاملين، من خلال حاجتهم المؤثرة، كما أن الأفراد على درجات مختلفة من الرضا والالتزام المنعكس على أدائهم للأعمال الموكلة إليهم ، ودرجة تعاونهم مع زملائهم ورؤسائهم في العمل .

فالحوافز بصفة عامة هي تعبيرات لاحتياجات الفرد لذا فهي تمثل بالنسبة إليه دوافع شخصية داخلية، فكلما اختلفت دوافع الفرد ورغباتهم تصبح قضية تحفيزهم على العمل داخل المؤسسة عملية معقدة، لذا يمكن القول أن الهدف من التحفيز هو توجيه سلوك الفرد وتقويته ومواصلته لتحقيق الأهداف المشتركة.

كما تعتبر المكافآت والحوافز أحد الركائز ذات أهمية القصوى في منظومة الحوافز التي توظف الحماس والدافعية والرغبة في العمل لدى العامل (أي كان مجال عمله)، مما ينعكس ايجابيا على الأداء العام وزيادة الإنتاجية كما أن الحوافز تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما

يملكون من قوة لتحقيق أهداف المرسومة للمنظمة. كما أن الحوافز تعمل على منع شعور الفرد بالإحباط وتدفع العامل إلى المثابرة في عمله وتجعل كفاءته عالية. (يونس عارف بن ماضل الجريد، 2000، ص03)

ومن الأساليب الحديثة التي تستعملها المؤسسات اليوم وأبسطها تطبيقاً على أرض الواقع، نجد الاعتراف بقيمة ما ينجزه الفرد وإشباع حاجته التي يجب على المنظمة استخدامها. فطالما أن العمل السيء سريعا ما ينال صاحبه الجزاء والردع من التأنيب والتوبيخ والخصم والفصل أحيانا. فيجب أيضا الاعتراف بحق كل من بذل جهد وأتقن الأداء وأخلص في العمل، بتشجيعه وحثه على الاستمرار بما يمكنه من الإبداع والحرص على الدوام والتقدم والنمو. (عبد الرحيم زاهر، 2011، ص142)

فالاعتراف في العمل مفهوم قديم فقد ظهر في أعمال كل من ألتو مايو وماسلو، فهو يتواجد ضمن المستوى الثالث من سلم الحاجات لماسلو، فهو غريزة طبيعية في الإنسان، وإذا لم يتلقى ذلك فإنه سيؤثر سلبا على نفسيته وبالتالي سيؤثر على عمله. كما أنه وسيلة لجعل أماكن العمل أكثر إنسانية لتحفيز الموارد البشرية. فقد ظهرت بعض الدراسات النظرية والتطبيقية حول الاعتراف في العمل وتقدير جهود الموظفين، فقد ظهر في فلسفة هيغل حول الاعتراف من أجل النضال و الاعتراف من أجل مفهوم جديد للعدل. Jean-brun(2002)

ومن هنا أصبح يجب على المنظمات أن تسعى إلى ترسيخ فكرة الاعتراف في المنظمة ليس فقط من جانب الإدارة العليا اتجاه موظفيها ولكن بين الموظفين أنفسهم. وعليه يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي:

ما مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة؟

2. وإبراز معالم إشكالية البحث، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة ؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة ؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير دوام العمل لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة؟

3. فرضيات البحث:

مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة منخفض.

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير السن.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير دوام العمل.

4. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة موضوع الاعتراف الوظيفي مرحلة أساسية في حياة العامل، بحيث نحاول من خلال هذه الدراسة أن نظهر مدى أهمية الاعتراف الوظيفي بالنسبة للفرد وللمنظمة، ومحاولة التعرف على أنواعه وأشكاله داخل المؤسسة. كما أنها تفيد هذه الدراسة في إثراء العلمي لاعتباره كدراسة جديدة حديثة، كما تساهم في معرفة دور الذي يقوم بيه المسؤولين داخل المؤسسة ومدى تشجيعهم للاعتراف الوظيفي.

5. أهداف الدراسة:

- اكتشاف الاعتراف الوظيفي لدى المسؤولين وكيفية تعبير عنه.
- تسليط الضوء على ضرورة الاعتراف الوظيفي داخل المؤسسة.
- لفت انتباه المسؤولين لأهمية الاعتراف الوظيفي.
- التعرف على أشكال الاعتراف الوظيفي في المؤسسة.

6. أسباب اختيار الموضوع :

من أصعب مراحل البحث هو اختيار الباحث لموضوع بحث يساهم في إثراء المجال المعرفي، وهناك مجموعة من الأسباب دفعتنا للخوض في هذا الموضوع:

الذاتية:

الميل الشديد إلى البحث في المواضيع جديدة.

الرغبة في معرفة مستوى الاعتراف الوظيفي في المؤسسة.

موضوعية:

قابلية الموضوع للدراسة و البحث منهجيا ومعرفيا.

7. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة :

التعريف الإجرائي للاعتراف الوظيفي: هو وسيلة من وسائل المكافآت الذي يعتمد على إظهار قيمة المورد البشري داخل المؤسسة، حيث يسمح للعاملين بمعرفة مكانتهم من قبل الرؤساء والزملاء وإعطاء معنلهم

وتشجيعهم على اتخاذ القرار ومكافأتهم على الجهود المبذولة لتحقيق رضاهم في العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

8. الدراسات السابقة :

مصطلح الدراسات السابقة هو مصطلح يراد به مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أو بعض من جوانبه حتى يتسنى للباحث أن يبدأ مما انتهى غيره وأن يوضح مدى الاختلاف والتشابه بين دراسته وبين من سبقه من الدراسات. (رحيم يونس، 2008، ص 46) والهدف من استعراض الدراسات السابقة هو تعريف القارئ بكافة الدراسات التي سبق إجراؤها في موضوع الدراسة مع عرضها بطريقة منطقية وأمنية تأخذ في حساب أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نتائجها. (أحمد عبد المقدم حسين، 1996، ص 88-89)

وتعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة لأي بحث علمي ضروري لا مهم إذ أن وجودها يمكن الباحث من الضبط الدقيق لإشكالية بحثه والخطة المتبعة في الدراسة والأدوات البحثية وطرق استخدامها إضافة إلى التعرف على الصعوبات التي قد يتعرض إليها من خلال انجاز دراسته ومن تلك الدراسات نذكر:

➤ دراسة جمعية إدارة الموارد البشرية في دراسة استقصائية

توصلت جمعية إدارة الموارد البشرية، إلى أن الشركات التي لها برنامج تقدير استراتيجي ستكون قادرة على بقاء الموظفين بنسبة تصل إلى 86.6% ، أكثر من الشركات التي ليس لها أي برنامج تقديري حيث اعتبرت أن التقدير الذي يسير على نهج منتظم سيجعل الموظف على رغبة في البقاء . ومن فوائد حصول الموظف على تقدير من الإدارة يزيد من إنتاجية الفرد، كما يزيد من نسبة المحافظة وبقاء الموظفين ورضاهم.

ومن بين الإحصائيات التي تبين أهمية اعتراف الإدارة بجهود الموظف، الإحصائيات التي قدمتها جمعية إدارة الموارد البشرية هي ماتحتاجة المؤسسات بالفعل

41% من المؤسسات التي تعتمد على تقدير الزملاء لجهود بعضهم البعض بالثناء والمدح سجلت تزايداً إيجابياً في ما يخص رضا الموظفين. واعتراف الزملاء بجهود بعضهم البعض وتقديرهم يعد فرصة ضخمة لتطبيق وبناء ثقافة التقدير والاعتراف بالمجهودات داخل مؤسسة، هذا يريح المدراء من الضغط ويضمن حصول الموظفين على قدر كافي من الاعتراف. من الإحصائيات المهمة أيضاً التي تظهر قيمة التقدير والثناء بالنسبة للموظفين كالتالي:

- يعد أول سبب يستقل بسببه الأمريكيون هو أنهم لا يشعرون أن جهوداتهم معترف بها.

- نسبة دوران العمل في المؤسسات التي لها برنامج فعال للاعتراف بمجهودات العامل وتقديرها تقدر بـ 31% عن المؤسسات التي ليس لها برنامج فعال.
- 90% من الموظفين قالوا أن هذا البرنامج يؤثر ايجابيا على روح الفريق.
- 68% من الموظفين قالوا أنه يؤثر ايجابيا على نسبة الاحتفاظ بالموظفين.
- مستوى الإحباط في الشركات التي تتبع برنامجا فعالا تقل عن الشركات التي ليس لها برنامج بمعدل 28.6%.
- 66% من مدراء الموارد البشرية قالوا أن هذا البرنامج يساعد في بناء علاقة ناجحة.
- 86% من المدراء قالوا هكذا برنامج يزيد من سعادة الموظفين.
- الموظف الذي يعلم أن مجهوده سيقدّر وسيُعترف به من طرف الإدارة سيتحفز أكثر للعمل.
- 85% من الموظفين قالوا أن تقدير المجهودات يجعل مكان العمل أكثر إنسانية.
- تقدير الزملاء لبعضهم بعض قد يكون لها تأثير إيجابي على مدخول الشركة ويفوق تقدير الإدارة بنسبة 35%.

➤ دراسة بيباس وآخرون (1993)

توصلت الدراسة إلى أن الدافع الجوهري للعمل هو تعزيز نظرية الاعتراف في العمل، واعتبرت أن الاعتراف يعمل ويساهم بشكل غير مباشر في تعزيز الرفاه النفسي للعمال دون مراعاة متغير الجنس والعمر فمؤشراته تساهم في التنبؤ بالاحتياجات النفسية الأساسية للعمل.

➤ دراسة (kenny&al 1998)

أجريت دراسة تجريبية على عينة مقدرها (249) موظف في شركة سياحية فرنسية. أكدت الدراسة وفقا لـ kenny وآخرون على الفرضية التالية: العلاقة بين ممارسات الاعتراف والدافع أظهرت النتائج أن الاعتراف في العمل هو للدافع المستقل للموظفين. كما يظهر في الواقع (03) أشكال للاعتراف في العمل بشكل ايجابي وبشكل ملحوظ مع الدافع المستقل، ولكن بدرجات مختلفة بشكل كبير. الاعتراف من المدير المباشر والاعتراف من الزملاء يؤثر بشكل أفضل على الدافع الذاتي. هذا يعني أن ما يسمى بممارسات التعرف يؤدي إلى شعور بالرضا في أداء العمل.

➤ دراسة (jean-brun.p2003)

توصل إلى أن 67% من الأشخاص الذين يتلقون تقديرا منخفضا في العمل، لديهم أعراض إصابة بأمراض نفسية عالية مقارنة بـ 33% من الذين يتلقون تقديرا عالي.

➤ دراسة (jean-brun 2012)

حيث أظهر مسح Québec لظروف العمل والتوظيف والصحة والسلامة المهنية الذي نشره معهد روبرت للأبحاث في دراسة استقصائية. توصلت الدراسة إلى أن 42% من العمال يتلقون تقدير منخفض في العمل. كما توصلت أيضا إلى أن العامل الأول لعدم الاعتراف هو إلغاء التحفيز والمكافأة.

➤ دراسة (Amine elamare2017)

توصلت في نتائجها إلى أن الاعتراف في العمل يعزز لتبنى سلوك المساعدة المتبادلة بين الموظف ورئيسه.

➤ دراسة (2008)

كانت حول معرفة إذ كان هناك علاقة بين الاعتراف الذي يشعر به الموظف والاعتراف الذي يتلقاه من المدير.

توصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال لدى المديرين مرتبطة بشكل إيجابي بالتقدير وتعتمد على عدة مهارات منها (الاحترام، والقدرة على تشجيع التعاون، والاستماع للموظفين).

مناقشة وتقييم الدراسات:

من خلال تفحص الدراسات السابقة يمكن التعليق عليها بما يلي:

- كلها اهتمت بالاعتراف في مكان العمل، كما اهتمت بمدى ضرورة التقدير.
- معظمها عالجت الموضوع مع متغيرات أخرى.

جوانب الاستفادة منها:

- أرشدت إلى معالجة الموضوع وتطلب لنظرة الشاملة له
- ساعدت الباحثة في إثراء الجانب النظري من خلال المعلومات الهامة وبعض المفاهيم النظرية.
- أفادت الباحثة في الحماس لتطلع على موضوع الاعتراف لمعرفة الأشكال الذي يتبعه في بعض المؤسسات.
- كما أفادت في المقارنة بين نتائجها والنتائج المتوصل إليها.

أوجه الاختلاف:

- من حيث الهدف: استهدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف مستوى الاعتراف الوظيفي في المؤسسة، بينما استهدفت الدراسات الأخرى لمعرفة البرنامج المتبع لممارسة الاعتراف في العمل.

-
- كما اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، بينما دراسات معظمها اعتمدت على الاستقصاء في البحث.
 - استهدفت الدراسة لمعرفة الاعتراف في العمل في الدول العربية، عكس الدراسات التي كلها كانت في الدول الأجنبية.
 - من حيث العينة: اختلاف مفردات العينة، ومتغيرات الديمغرافية، وسنة الدراسة.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

الاعتراف الوظيفي

تمهيد

- 1- معنى الاعتراف
- 2- مفهوم الاعتراف في العمل
- 3- الفرق بين الاعتراف والمصطلحات المشابهة له
- 4- أهمية الاعتراف الوظيفي
- 5- أشكال الاعتراف الوظيفي
- 6- أنواع الاعتراف الوظيفي
- 7- بعض نظريات المحفزة
- 8- عوامل الاعتراف في العمل
- 9- معايير ممارسة الاعتراف في العمل
- 10- نتائج الايجابية للاعتراف
- 11- فوائد الاعتراف في العمل
- 12- آثار الاعتراف على الفرد والمنظمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد العنصر البشري العنصر الحيوي والفعال في استمرارية وسيرورة المؤسسة، وأهم ركيزة تقوم عليها مختلف المؤسسات حيث أنه لا يمكن التحدث عن المؤسسة في ظل غياب العنصر البشري، فالإنسان في حاجة إلى محرك لدفعه بما يظهر تفوقه وتميزه عن غيره.

فإيجاد وسيلة جديدة للتعامل مع هذا العنصر البشري والاهتمام بيه وتقديره لا يكون ذلك إلا خلال الاعتراف بالمجهودات التي يبذلها داخل المؤسسة.

فسوف نستعرض في هذا الفصل مفهوم الاعتراف وأهميته وأشكاله وأنواعه ومعظم الجوانب المتعلقة به.

1. معنى الاعتراف:

إذا كان الاعتراف بمعناه العام والشائع والمتداول يعني الإقرار والامتنان والشكر، فإن له معاني ودلالات مختلفة باختلاف السياقات، من هنا وجب النظر في هذه المعاني، وذلك بالاستعانة بمجموعة من القواميس والمعاجم والموسوعات.

الاعتراف (racennnaissance) لغة: من الفعل اعترف *reconnaitre*، واعترف القوم: سألهم، وقيل سألهم عن خير ليعرفه، وربما وضعوا اعترف موضع عرف *connaitre*، ووضعوا عرف موضع اعترف، وقد كان السبق لمعرفة معنى الاعتراف واشتقاق "تعرف" انطلاقاً من "عرف" وذلك عبر الحرف "ر"، "Re" الذي يفيد التكرار. (هونيت أكسيل، ص 249)

أ. في التأسيس اللغوي للاعتراف:

استعمل "ريكور" قاموسين فرنسيين لتعيين وتحديد كلمة الاعتراف، طارحا السؤال الآتي: ماذا نعرف عن فعل اعترف *reconnaitre* سواء من حيث الاشتقاق أو من حيث المعنى والاستعمال؟ للإجابة على هذا السؤال، اعتمد ريكور على القاعدة القائلة إن التعريف عملية بناء للمعنى وليس عملية جمع أو إيجاد للمعنى. وبناء عليه، فإن المسلك الطبيعي والقريب لفعل اعترف هو فعل عرف *connaitre*، مع إضافة الأداة الزائدة "re" في الكلمة الفرنسية، بحيث نحصل على عدة معاني حيث احتفظ ريكور بـ 05 معاني التي تشير إليها المعاجم الفرنسية هي:

- المعنى الذي يشير إلى التعرف على الشيء في الذهن، بحيث يرتبط بالمعرفة.
- المعنى الذي يفيد القبول، أي القبول بالشيء بوصفه حقيقياً.
- المعنى الذي يتصل بالتصريح والإعلان والإقرار.

- المعنى المتعلق بالتعرف من أجل الاعتراف، أي الاعتراف بما هو الامتتان والمكافأة، ويكون المكافآت للشخص الذي يستلم الامتتان.
 - ومن المعنى الرابع يظهر المعنى الذي ذهب إليه الفيلسوف الألماني "هيغل"، والذي يعد مؤسساً لمفهوم الاعتراف وهو المعنى الخاص بالنضال أو الصراع من أجل الاعتراف.
- ب. الاعتراف في اللغة العربية:

يفيد معجم لسان العرب "لابن منظور" أن الاعتراف يعني المعرفة والعلم، كما يحيل إلى الفعل "عرف" ومنه اشتق الفعل اعترف.

فقد دلت على مختلف المعاني في اللغة العربية، وتميزت بمعاني أساسية ومنها المعروف، العدل، التعارف، الاعتراف المتبادل، وإذا كانت هذه المعاني اللغوية تؤكد على غنى وتعدد معاني الاعتراف فإن ما يجب النظر فيه هو الجانب الاصطلاحي والفلسفي للاعتراف. فماذا يعني مصطلح الاعتراف؟

ج. في المصطلح الفلسفي:

يشير "اللاندا" في الموسوعة الفلسفية إلى كلمتين فرنسيتين للدلالة على الاعتراف، الأولى وهي **recognition** وترجمت بالتعرف (اعتراف، عرفان)، ويتكون من فعل الفكر الذي يجري من خلاله افتراض تمثل ما في مفهوم (مثلاً ضوء مفاجيء يعترف بيه كأنه برق). وفعل الاعتراف بمعنى الاعتراف بحقيقة وبحق وبواجب.

كما يشير إلى العرفان بالجميل أو الامتتان *gratitude*. (فهمي جدعان، 2012، ص22-33)

2. مفهوم الاعتراف في العمل:

- الاعتراف ليس حديثاً كما يرى البعض بل هو مفهوم قديم ظهر في أعمال "ماسلو" ونظرياته، فهو يتواجد ضمن المستوى الثالث من سلم الحاجات "لماسلو"، والمتمثلة في الحاجات الاجتماعية، فكل إنسان بحاجة إلى الاعتراف والشكر من قبل غيره على ما يقدمه ويقوم به من أعمال، وهي غريزة طبيعية في الإنسان، وإذا ما تلقى ذلك فإنه سيؤثر سلبياً على نفسيته وبالتالي إرادياً سيؤثر على عمله.
- مفهوم (bourcier and palobart, 1997, p67) الاعتراف هو تعبير الذي يمنح للفرد على المدى القصير من قبل زملاء في العمل على الجهد المبذول فيكون عاماً أو خاصاً.
- مفهوم (luthans, 2000, p166) الاعتراف في العمل هو تقدير حقيقي للعمل الجيد الذي يقوم بيه الفرد أو الجماعة، فيتبع برنامج رسمي إما مكافآت ملموسة أو غير ملموسة.
- مفهوم (makoniyl, 1997, p84) الاعتراف هو تكريم الأفراد المساهمة داخل المنظمة والتزامهم تجاه العمل، ويكون كاحتفال بإنجازات الأفراد أو الجماعات.
- الاعتراف وسيلة لإظهار قيمة الموارد البشرية داخل المؤسسة، ويمارس يومياً بصفة منتظمة أو غير منتظمة وهو عنصر أساسي في وسط العمل فبدونه يكون هناك فجوة في العلاقات

الإنسانية بين أفراد المؤسسة، ويمكن للاعتراف أن يكون كخطاب "كلام" أو "كتابة تقارير"،
مادي أو معنوي...إلخ.

➤ الاعتراف هو عنصر أساسي للحفاظ على المورد وبناء هوية الأفراد، وإعطاء معنيلعملهموتعزيز
تتميتهم ورفاهيتهم في المنظمة. (marie-claire, 2013)

➤ الاعتراف هو العائد على الجهد المستثمر من قبل المورد البشري في عمله وعلى النتائج التي
يحققها، ويكون بين شخصين أو أكثر، والاعتراف لا يكون من باب المجاملة لأنه إذا كان كذلك
يصبح لا معنى له، وهو يسمح للفرد العامل بكسب احترام الآخرين والثقة بالنفس واحترام الذات
كذلك. (boyeviadmarylène .2009,p31)

➤ الاعتراف في العمل هو الحفاظ على مستوى جيد لتحقيق الرضا عن العمل. ويعتبر عنصر أساسي
للحفاظ على هويته وبنائها وإعطاء معنى للفرد. (Benjamin J, 2007)

➤ الاعتراف هو ردود أفعال ايجابية التي تسمح للأفراد العاملين بمعرفة مكانتهم من قبل زملاء
العمل والمؤسسة، ليكون لهم الأثر كبير في مكان العمل.

➤ يعتبر الاعتراف مكافأة رمزية عن الجهد المبذول لانجاز العمل، والاعتراف يظهر في جانبين
أساسين هما: العمل الفعلي المنجز والتفاني في انجاز هذا العمل: والاعتراف في جوهره هو فعل
بسيط بدافع النوايا الحسنة اتجاه الآخرين، ويعرف بأنه: "ملاحظات بناءة وحقيقية تقوم على
تقدير المورد البشري باعتباره جدير بالتقدير والاحترام، ويمتلك احتياجات وخبرة فريدة. (مقالة
منشورة ، jean-brun2002)

كما وجد "jean" مفاهيم الاعتراف من خلال تحليل (04) مناهج مفاهيمية، الاعتراف يتحقق من خلال
04 ممارسات هي:

المنظور الأخلاقي، المفهوم الانساني والوجودي، ديناميكية النفسية للعمل، والنهج السلوكي (Jean).
pierrer brun. Ninon dugas.2005)

ومن خلال التعاريف السابقة، نستنتج: أن الاعتراف في العمل هو وسيلة لإظهار قيمة المورد والحفاظ
عليه، وذلك من خلال تقديره وشكره على انجازاته من قبل رؤسائه أو زملائه، فهو يساعد في الحفاظ
على بناء هوية العامل وإعطاء معنى لعمله، فقد يمارس بصفة منظمة أو غير منظمة ويكون ذا قيمة
رمزية أو مادية.

3. الفرق بين الاعتراف والمصطلحات المشابهة:

➤ الاعتبار: رابط اجتماعي يربط الإنسان بمؤسسة، العامل ينظر إليه ككائن إنساني يفكر وله
كرامة.

➤ **الاعتراف:** رابط علائقي ينشأ بين شخصين أو أكثر، الاعتراف هو العائد على الجهد، وعلى الاستثمار لعمل الفرد وعلى النتائج.

➤ **المكافأة:** تبادل رسمي، في الواقع هو عربون تقدير يأخذ شكل نقدي، مادي، معنوي وهذا التبادل مشروط بنتائج. ([http ;//www.cgsst.com](http://www.cgsst.com))

4. أهمية الاعتراف بالموارد البشرية:

✓ السماح لكل فرد بالمبادرة والمشاركة في مجال البحث والابتكار: إن تبني حق حرية الفرد في المبادرة فهي تعترف بقدراته ومهاراته على الإبداع والابتكار ومدى استمرارهم في العمل على تطوير هذه المهارات وهو ما يكسر حاجز الروتين في العمل.

✓ تطوير فرق حل المشكلات: تشجع المؤسسة على الإبداع في العمل، فتطوير فرق البحث هو الاعتراف من المؤسسة بمدى قدرة أفرادها على حل المشكلات التي يمكن أن تواجههم في العمل.

✓ اللامركزية في اتخاذ القرار: فعندما تأخذ المؤسسة آراء مواردنا في عملية اتخاذ القرار سيشعر الأفراد بمدى أهميتهم في المؤسسة وتأثيرهم في القرارات التي تتخذها.

✓ الاعتراف بمجهود الجميع: وهذا ما يشجع الأفراد العاملين على بذل المزيد من الجهود، وشعرهم بفائدتهم للمؤسسة وأن جهودهم تقدر.

✓ التشاور مع الموظفين قبل اتخاذ القرار: فتشاور المؤسسة مع موظفيها قبل اتخاذ القرارات تشعرهم بمدى أهميتهم وقيمتهم في المؤسسة،

✓ تشجيع تفويض السلطة: من خلال التعرف بمدى قدرة أفرادها العاملين على القيادة، وهذا ما يشعرهم بأنهم جزء من المؤسسة، وهو ما يشجعهم على العمل الجيد.

✓ التركيز على الرفاهية والقضاء على المعاناة في العمل: فهي تسعى إلى توفير الجو المناسب للعمل وتوفير الراحة النفسية للعمل وهو ما يشعر الفرد العامل بالراحة. (marie-claire,2009)

5. أشكال الاعتراف: حسب تصنيف (brun 2005)

يتخذ الاعتراف أشكالاً عديدة في العمل، ويمكن تمييز أربعة أشكال للاعتراف هي:

الاعتراف الوجودي (الاعتراف بالشخص): يركز هذا الاتجاه أساساً على المورد البشري كأنسان له هوية مميزة وخبرة فريدة من نوعها، ويتجلى ذلك في مختلف الإجراءات اليومية التي يقوم بها ومختلف الاتصالات والمبادلات، والاعتراف الوجودي هو بعد من أبعاد الاعتراف ينظر لكل فرد على أنه مجرد إنسان له الحق في الكلام والقدرة على التأثير في القرارات التنظيمية. (jean.p-brun,2012)

الاعتراف بممارسات العمل: ويهتم بالطريقة والأسلوب الذي يقوم به الفرد بمهامه، كما أنه يأخذ بعين الاعتبار ما يلي: سلوك العاملين، الصفات المهنية التي يتمتعون بها، مهاراتهم

وهذه الممارسات يجب أن تتصف كذلك بالابتكار والإبداع، والتحسين المستمر في أساليب العمل، وبهدف هذا الشكل من الاعتراف إلى تسليط الضوء على الكيفية التي يقوم بها الفرد بمهامه على أساس يومي.

الاعتراف بالجهد في العمل: يهتم بجودة وأهمية الجهود المبذولة من قبل الفرد ومساهماته في العملية الإنتاجية، في الواقع يسلط الضوء على مساهمات الفرد والمخاطر التي يتحملها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وعلى الطاقة التي يبذلها بغض النظر عن النتائج المحققة. (jean-pierre brun,2002,p15)

الاعتراف بالنتائج: ويركز على نتائج عمل الفرد، وهو في الحقيقة عبارة عن حكم على فعالية وجودة العمل الذي يؤديه الفرد أو مجموعة العاملين، وهذا الشكل من الاعتراف مشروط بالنتائج المتحصل عليها، ولا يحدث إلا بعد انتهاء المهمة. (jean-françois morin, 2015, p33)

هذه الأشكال الأربعة للاعتراف هي متكاملة ومتراصة فيما بينها، لذلك فمن الممكن استخدامها في الممارسات اليومية للعمل من أجل تلبية احتياجات الأفراد العاملين من خلال:

- ينبغي الاعتراف بهم بوصفهم أعضاء في المؤسسة.
- يجري تقييمهم كأفراد عاملين قادرين على الانخراط والاندماج في مختلف عمليات العمل.
- من أجل استثمار جهودهم وطاقتهم.
- تنفيذ المهام بفعالية وكفاءة.

ويمكن تلخيص مختلف أشكال الاعتراف في الشكل الموالي:



الشكل (1): يمثل أشكال الاعتراف

المصدر : marie-claire carpentier-roy, a profile of employee recognition,

<http://www.cgsst.com>

6. أنواع الاعتراف في العمل:

- (1) الاعتراف الرسمي: ويتمثل في مجموعة القواعد والمعايير والقيم التي تدعم تنظيم العمل داخل المؤسسة، ويجب أن تكون مصممة على أنها مجموعة من الأنشطة منظمة ومخططة مثل برنامج مساعدة الموظفين، المشاركة في المؤتمرات، الاستفادة من برامج التكوين...الخ.
 - (2) الاعتراف غير الرسمي: ويكون على أساس يومي وهو عفوي في طبيعته، مثال ذلك تبادل المعرفة مع الزملاء، تحية الزملاء والشكر على العمل المنجز...الخ.
 - (3) الاعتراف العام: وهو الإجراءات الاستثنائية، ينقل وينشر ممارسات الأفراد العاملين وتعتبره المؤسسة مهم، مثل لوحات الشرف للاحتفال بالنجاح، شكر الجماعة على الجهود المبذولة في مشروع معين...الخ.
 - (4) الاعتراف الخاص: موجه بشكل خاص لفرد أو مجموعة أفراد، يركز على تفاعل العلاقات، مثال ذلك الدعم خلال حدث معين، إرسال رسالة الكترونية إلى موظف تشكره فيه.
 - (5) الاعتراف النقدي: ويتمثل في مكافآت مالية توزع على مكافآت أداء أو أداء محدد استثنائي في اغلب الأحيان، وهذا مثل مكافآت الأداء، يوم عطلة، إضافات في الأجر للتهنئة.
 - (6) الاعتراف غير النقدي: وهو الغير مادي "غير ملموس" نفسي، علائقي فهو يمثل ردود الفعل الايجابية أو البناءة ، ويتمثل في شكر اللفظي لانجاز مشروع معين، إسناد مهام معينة لفرد محدد، تسجيل ملاحظات على صفحة المؤسسة للاعتراف بمآثر الفريق.
 - (7) الاعتراف الفردي: وهو فرد معين، ومثال ذلك: إرسال تهنئة شخصية على تحقيق أداء متميز، كتابة رسالة توصية بالنسبة للموظفين الذين يرغبون في تغيير المؤسسة.
 - (8) الاعتراف الجماعي: موجه لمجموعة من الأفراد العاملين أو أكثر، مثل تنظيم مناسبات اجتماعية بعد فترة من العمل المكثف التشاور بين الأفراد العاملين قبل اتخاذ القرارات.
- (chaire,2005)

إذن الاعتراف هو حالة نفسية للأفراد يشعرون بيها من خلالها بأنهم مفيدون للمؤسسة التي يعملون بها، بحيث يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ منها وبأنهم عناصر فاعلة في بيئة العمل.

7. بعض نظريات الدوافع والحوافز:

ترى هذه النظريات أن رضى العامل عن العمل الذي يقوم به هو الأساس المحرك للدوافع ومن بين

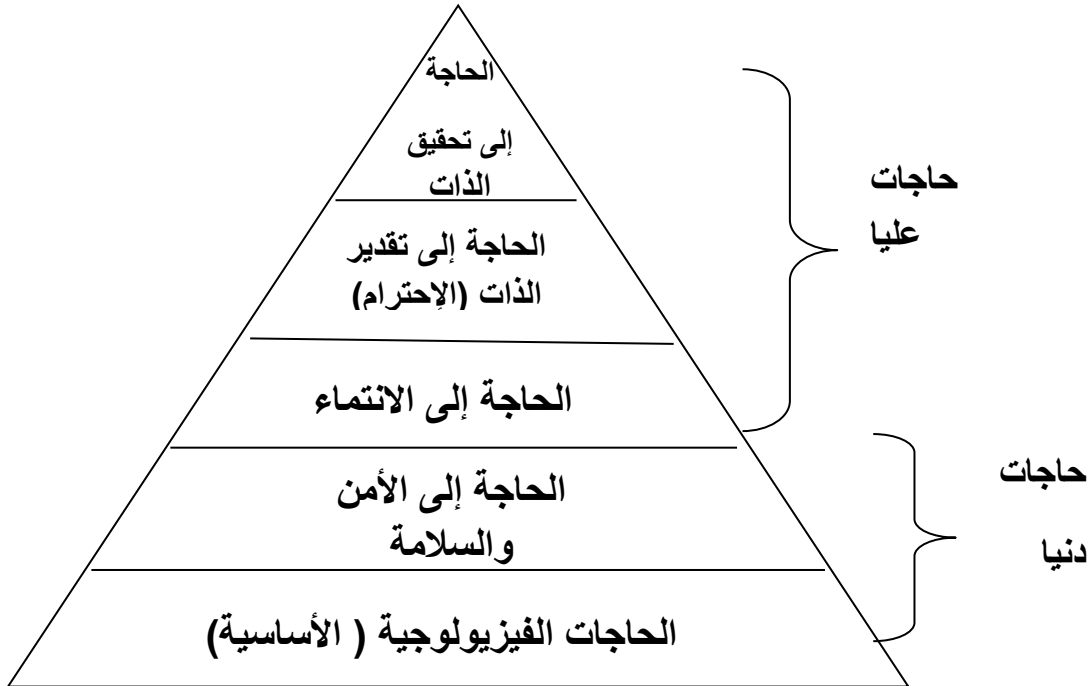
هذه النظريات نذكر ما يلي :

أولاً: نظرية ماسلو للحاجات (maslow):

افترض ماسلو، أن الرغبات الإنسانية هي بمثابة دوافع تتخذ شكل هرم للحاجات يوضحها الشكل (02). حيث يرى ماسلو أن الناس يحرصون على إشباع الحاجات مرتبة ترتيباً هرمياً في تكوينهم الجسمي والنفسي، "فكلما انخفضت درجة الدافع على هذا الهرم كانت أسبقيتها ومن ثم سطوها أكبر على الفرد بشكل عام" (حسن الصرن رعد، 2004)

ويضع ماسلو افتراضات أربعة تحكم مفاهيم نظريته وهي:

- 1- إذا تم إشباع حاجة ما فإنها لا تعود دافعا للسلوك .
- 2- إن في كل إنسان شبكة حاجات معقدة ومتراصة .
- 3- إن الحاجات التي تقع في قاعدة الهرم يجب أن يتم إشباعها أولاً قبل أن يكون هناك إشباع للحاجات التي تحتل المراتب العليا في الهرم وتؤثر على سلوك الإنسان .
- 4- كثرة السبل أو الطرق التي تشبع الحاجات العليا مع قلة السبل أو الطرق التي تشبع الحاجات الدنيا يرتب ماسلو الحاجات الإنسانية بهرم يبدأ بقيمة وينتهي بقاعدة، حيث تقع حاجات إشباع الذات في قمة الهرم، بينما تقع الحاجات الفيزيولوجية في قاعدته والشكل التالي يبين هذه الحاجات. كما هو في الشكل (02) التالي.



الشكل (02) : "هرم ما سلو في تدرج الحاجات"

« المصدر: أحمد ماهر " السلوك التنظيمي " كلية التجارة ، الإسكندرية، 2000، ص 147»

صنف ماسلو الحاجات ضمن المجموعات الخمسة، ويؤكد على أن السلوك يتوجه نحو إشباع الحاجات غير المشبعة، وتفترض النظرية بأن عملية التحفيز يجب أن توجه إلى الحاجات غير المشبعة ، لذا فإن نجاح عملية التحفيز يعتمد على قدرة المنظمة في اكتشاف هذه الحاجات وتوجيه المحفزات لإشباعها.

وقد يتضح الحاجة إلى الاعتراف والتقدير يقع في مستوى الحاجات العليا في سلم ماسلو وهي الحاجات الاجتماعية وحاجات تقدير الذات وحاجات تحقيق الذات. (عبد الرحيم زاهر، نفس المرجع، ص162)

وقد فسر ماسلو هذه الحاجات على النحو التالي:

- 1- الحاجات الفسيولوجية: وتشمل الحاجة للطعام والشراب، والمسكن، الراحة، والنوم، والتي تعمل أساسا على الحفاظ على الفرد، والمحافظة على نوعه، وبالتالي فهي أقوى الحاجات الإنسانية.
 - 2- حاجات الأمن: هي الحاجات التي تعبر عن الرغبة في الحماية من الأخطار والتهديد والحرمان والمرض والشيخوخة، فهي تحاول تأمين منصب العمل من خلال توفر الأجر الكافي والتأمين. (منيف لكل، 2018، ص34)
 - 3- الحاجة إلى الانتماء (الاجتماعية): وهي تلك التي تتعلق برغبة الفرد في أن يشعر بالانتماء للآخرين وبقبول الآخر له، واعتبر ماسلو الإنسان مخلوقا اجتماعيا يعيش ضمن جماعات إنسانية وكونه كذلك فله حاجات اجتماعية يسعى لإشباعها. كالحب والصدقة والانتماء والقبول من الآخرين.
 - 4- حاجات تقدير الذات: يحاول الفرد أن يحقق ذاته من خلال استخدام قدراته ومهاراته، فهو يشعر الإنسان بقيمته وأهميته، ومن هذه الحاجات الاحترام من قبل الآخرين، المكانته، تقدير الإنجازات من قبل الجماعات التي ينتمي إليها الفرد، الامتتان.
 - 5- حاجات تحقيق الذات: يحاول الفرد أن يحقق ذاته من خلال استخدام قدراته ومهاراته، وهذا في محاولة منه لتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات التي تسره وتسعده وهكذا يصبح الفرد أكثر تميزا. وتحقيقها لدى الفرد يأتي بعد إشباعه لجميع حاجاته السابقة. (لكل منيف، نفس المرجع، ص35)
- وهذا ماتسعى المؤسسات لتحقيقه، فيمكن للمؤسسة أن تحفز العاملين من خلال:
 - توفير جو اجتماعي جيد. فهذه الحاجات لا بد من تلبيتها من خلال وجود إجازات في العمل وتحديد أوقات العمل بحيث لا يصبح العامل ممل في مكان العمل.
 - مكافأة العاملين وتقدير جهودهم معنويا. - تقدير العاملين من طرف زملائهم في العمل ومن خارج العمل.
 - تقديم الشكر والامتتان من طرف مديره على قيامه بمجهود.
 - شعور زملاءه بتقدمه في العمل فيريد مثلا أن يترقى لمراكز أعلى لكي يظهر نجاحه.

قد وفرت نظرية ماسلو الحاجات التي يسعى الإنسان لتلبيتها ولذلك فوجب على المؤسسات الناجحة أن تحاول مساعدة الموظفين في تلبية هذه الحاجات كوسيلة لتحفيز العاملين.

وفقا لسلم الحاجات لماسلو فإن المنظمة عليها أن تستجيب لهذه الحاجات وفق الجدول التالي:

الحاجة	الوسائل التحفيزية
الفسولوجية	أنظمة الدفع والأجور برامج التغذية والإطعام برامج وخدمات الإسكان
الأمان	خطط العلاوات والمزايا العينية الرواتب التقاعدية برامج الحماية من البطالة البرامج الصحية
الاجتماعية	فترات الاستراحة الفرق الرياضية السفريات العائلية فرق العمل
احترام وتقدير الذات	الاستقلالية المسؤولية الدفع كرمز للموقع الاعتراف

تحقيق الذات	الوظيفة المتحدية (المهارات العلمية)
	المواقع القيادية
	الصلاحيات والاستقلالية

الشكل (01): أساليب استجابة المنظمة للحاجات المحددة في سلم ماسلو

المصدر: (أحمد ماهر، تسيير الموارد البشرية ص 290)

ثانيا: نظرية العاملين لهيرزبرج:

يرجع الفضل إلى "فريدريك هيرزبرج" وزملاءه توصلوا إلى أن لكل إنسان مجموعتين مختلفتين من الاحتياجات الإنسانية وأنهما يؤثران على سلوك الفرد بطرق متباينة، وقد وجدوا ان استياء الفرد ينتج عن عدم توفر بيئة صالحة ومناسبة للعمل، كما توصلوا إلى أن رضا الفرد عن عمل ما إنما يعود إلى العمل وحددت (خالد علي أبو علان، 2016، ص 33) هذه النظرية بأن هناك مجموعتان من العوامل:

- المجموعة الأولى وهي التي يسميها هيرزبرج العوامل الصحية (أي الأساسية) تشمل:

الاستقرار الوظيفي بمعنى الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل، عدالة، نظم المؤسسة، المنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي والسلطات وساعات العمل ومكان العمل المحترم مثل: المكتب المناسب الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل جميع ما يتقاضاه العامل من اجر ومميزات مثل العلاج والإجازات ووسيلة مواصلات وغير ذلك

الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل

العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل

ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات

الأساسية للعاملين

حسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر مصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا وليس محفزا أي أنها أشياء لا بد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز .

- المجموعة الثانية هي التي يسميها هيرزبرج مجموعة الحوافز وتشمل

- العمل المثير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته

التقدير أي التقدير من الرؤساء والزملاء

- فرص النمو أي الشعور بوجود فرص للتقدم والتطور وزيادة الدخل

- تحمل المسؤوليات أي وجود فرص لتحمل مسؤوليات واتخاذ قرارات وقيادة الآخرين

- الإنجازات وهي وجود مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما أو كيفاً هذه العوامل هي التي تعتبر محفزة حسب هذه النظرية.

بمعنى أن المجموعة الأولى (العوامل الصحية) لا تؤدي إلى تحفز ولكن نقصها يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل أما التحفيز فيأتي من المجموعة الثانية.

فالعوامل الصحية يؤدي عدم توافرها إلى ظهور علامات عدم الرضى عن العمل، مما يؤدي إلى نتائج.

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود علاقة بين نظرية هيرزبرج وسلم ماسلو للحاجات، حيث يلاحظ ان العوامل الصحية توازي تماماً الحاجات الفسيولوجية، وحاجة الأمن، والحاجات الاجتماعية في هرم ماسلو، التي يعتبر قوتها الدافعية بسيطة، إن الدوافع تتصل اتصالاً قوياً بحاجات الأنا وحاجات تحقيق الذات، أو بتغيير آخر، إن السبب الذي يجعل الدوافع في نظرية هيرزبرج تقوم بعملها هو تلبيتها للحاجات العليا في مدرج ماسلو للحاجات. (<http://samehar.wordpress.com/05/03/2020>)



شكل (03): العوامل المحفزة والعوامل الصحية في نظرية العاملين لهيرزبرج

ثالثاً: نظرية التوقع لـ "فيكتور فروم":

تقوم هذه النظرية على افتراض أن سلوك الفرد وأدائه تحكمه عملية مفاضلة بين بدائل القيام بفعل ينعكس بسلوك أو عدم القيام بالفعل، حيث أن دافعية الفرد محكومة بالمنافع التي يتوقع الحصول عليها من الأداء ودرجة هذا التوقع وفق معادلة الآتية:

$$\text{الدافع} = \text{المنفعة} \times \text{الاحتمال} \quad (\text{عبد الرحيم زاهر، نفس المرجع، ص 165})$$

فهو يتوقع أنسلوكه يحقق له أكثر فوائد بأقل تكاليف، فدافعه يعتمد على قناعة العامل ورضاء عن العمل. فقد وضع فروم عدة تفسيرات لسلوك الأفراد في ميدان العمل منها:

- 1- يركز سلوك الفرد على المنفعة الشخصية.
 - 2- اختيار الفرد لنشاط معين يعد واحدا من بدائل الأنشطة منهم.
 - 3- تلعب التوقعات دورها في اتخاذ الفرد لقراره. (سيد سالم عرفة، نفس المرجح ص32)
- من مميزات أن سلوك الفرد لا يتحدد بحافز واحد بل بالعديد من الحوافز في نفس الوقت يختار منها أي الحوافز أكثر إشباعا لحاجاته، كما أوضحت النظرية الفارق بين قيمة الحافز واحتمال تحقيقه ويؤخذ على هذا النظرية بأنها لا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد اتجاه أعمالهم بما يمثل صعوبة في تطبيق هذه النظرية علميا. (منال البارودي، 2005، ص31)

رابعاً: نظرية الحاجة للإنجاز:

ارتبطت هذه النظرية بالعالم مكلياند الذي يدرس ثلاثة حاجات لدى الفرد هي:

الحاجة إلى القوة، الحاجة للانتماء، والحاجة للإنجاز، وقد وجد بأن المحرك الأساسي لدى الفرد هو الحاجة للإنجاز والميل ورغبة إلى تمام العمل بصورة جيدة وقد أطلق عليهم بذوي الانجاز العالي، إذ أن إشباع هذه الحاجة يقود إلى سلوك مرغوب أولاً، وأداء ثانياً، وحدد العالم خصائص الإنجاز العالي بالآتي:

أ- الأهداف المقبولة.

ب- تحمل المسؤولية الشخصية.

ت- الاعتماد على التغذية العكسية أو المرتجعة.

فعملية التحفيز يمكن أن تتجح إذا مكنت الفرد من وضع أهدافه بشكل معقول، ومنحه العمل الذي يتضمن مسؤولية مباشرة، ودعمت بمعلومات عن نتائج أدائه الجيد أو السيء. (عبد الرحيم زاهر، نفس المرجح، ص164)

خامساً: نظرية المساواة أو العدالة لـ "أدمز":

تمثل هذه النظرية تعديل النظريات السابقة الخاصة بالنظرية الاقتصادية، فهي ترى أن ما يدفع الإنسان هو ليس فقط مقدار الحافز الذي يعرض عليه بل عدالته أيضاً، وتعتبر النظرية مهمة جداً لأنها تدخل عملية عقلية في عملية الدافعية، وباختصار تقوم هذه النظرية على أساس أن الفرد في المؤسسة يبحث عن التعويض العادل لمجهوداته، وهذه العدالة يدركها الفرد من خلال مقارنة نسبة عوائده، مثل الدخل أو الراتب إلى مداخلته، مثل مستوى الجهد مع نسبة عوائد الآخرين إلى مداخلته. وإذا لم تكن هذه المقارنة متساوية فيجعلها أكثر توازناً. (سالم عرفة، نفس المرجح، ص32)

وتقسم هذه النظرية إلى نوعين: "عدالة في التوزيع"، و"عدالة في الإجراءات". والعدالة في التوزيع وتتعلق بالتوزيع العادل للمكافآت المرتبطة بالأداء. أما العدالة في الإجراءات فتتعلق بسياسات وإجراءات الشركة كالترقيات والعقوبات، وتقييم الموظفين. وعند تطبيق هذه النظرية يفترض وجود 03 أنواع من الموظفين هم:

- النوع الأول: وهم الموظفين الذين يظنون أنهم يعاملون بعدالة وانصاف، وبالتالي فهم متحفزون للعمل.
- النوع الثاني: وهم يظنون أنهم يحصلون على أقل مما يستحقون، وبالتالي سيقومون بتقليل الجهد المبذول.
- النوع الثالث: موظفون يظنون أنهم يحصلون على أكثر مما يستحقون، وبالتالي سيشعرون بالذنب، ويزيدون من جهدهم نتيجة هذا الشعور بالذنب. (منال البارودي، 2005، ص30)

ومنه نستخلص أن نظريات التحفيز لها دور كبير في عملية الاعتراف بالموظفين وبالجهد الذي يبذلونه في العمل. وهذا ما يجعل العامل بالحاجة للإنجاز والميل ورغبة إلى تمام العمل.

8. عوامل الاعتراف في العمل:

أ- الاعتراف عامل حماية وتنمية

عندما يتم الاعتراف بالطريقة المناسبة وفي الوقت المناسب، فإن الاعتراف يحمي الصحة النفسية لاعتباره عامل حماية وتنمية وذلك من خلال مايلي:

- 1) يساعد في بناء والحفاظ على تعزيز والتقدير.
- 2) يمنح الشعور التقدير ويعزز تنمية الرفاهية.
- 3) يساعد على مقاومة التوتر والتغلب على المواقف المهنية الصعبة.
- 4) يسهل سير العلاقات الإنسانية.
- 5) يعطى معنى للعمل ويساعد على زيادة الدافع والرضا عن العمل.
- 6) يمنح القوة والرغبة للقيام بالأعمال.

ب- عدم الاعتراف عامل خطر

وفقا لدراسة أجراها **brun(2003)** توصل إلى أن 67 % من الأشخاص الذين يتلقون القليل من التقدير في العمل لديهم أمراض نفسية عالية، مقارنة بـ 33% من الذين يتلقون تقدير عالي، توصل "**Brun**" أن النقص الكبير للاعتراف في العمل يضاعف من خطر الإصابة بأمراض نفسية عالية. ويمكن أن يحدث هذا في مستويين هما:

المستوى الأول: هو الحكم على فائدة العمل وأهميته للمنظمة يصدر بشكل أساسي من قبل الرؤساء، يكون نقص الاعتراف غالبا من طرف الرؤساء الذين يعلمون بكيفية الإنتاج وانجاز الأعمال، وكيفية سيرها، وهذا ما يجعلهم يشعرون أنهم غير معترف بهم.

المستوى الثاني: وهو الحكم على جودة العمل المنجز هذا الحكم يصدر بشكل أساسي من قبل زملائنا أو الأشخاص الذين يمارسون نفس الوظيفة، غالبا ما يكونون في نفس المستوى الوظيفي. وبالتالي فهم الذين يحددون المستوى الذي يبذله الموظف في العمل. أحيانا يكون هذا المستوى أكثر أهمية من مستوى الرؤساء.

فعدم اعتراف الزملاء يؤدي إلى الشعور بالوحدة والانعزال. كما يؤدي إلى اتخاذ عدة أشكال من بينها: التهميش، الإهانة، السخرية، التنازل، خفض مستوى العمل، الإفراط في العمل، عدم الوفاء (brun,2002)

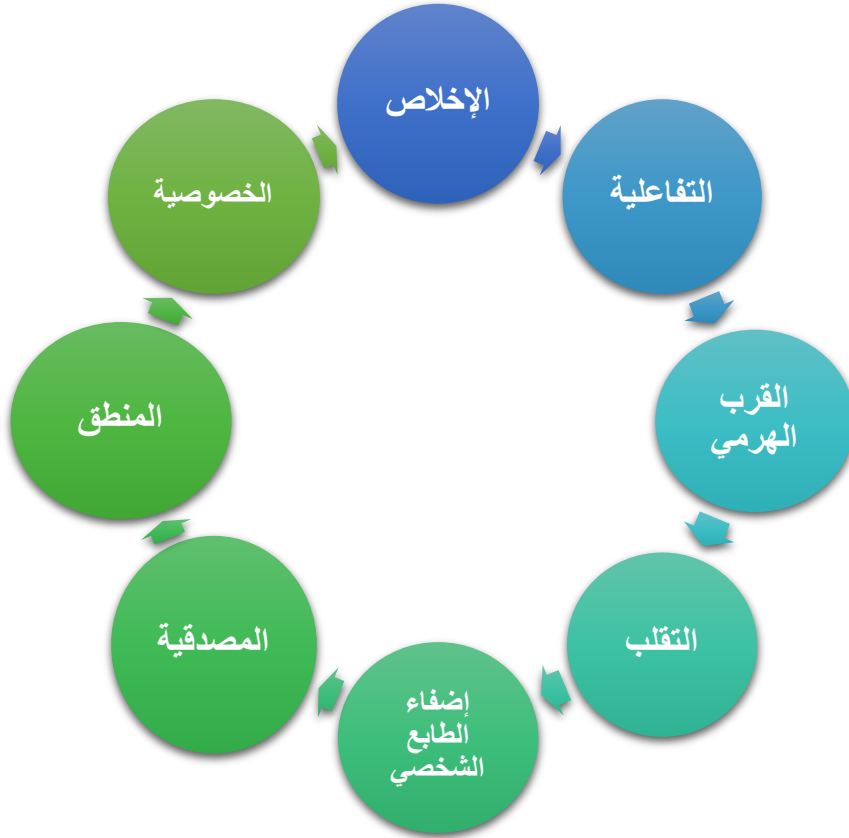
9. ممارسات الاعتراف ومعايير الجودة في العمل:

يعد الاعتراف أسلوبا فعالا، فالمؤسسات اليوم تستعمله من أجل إظهار قيمة مواردها، وهذا من أجل محافظة عليه، فهو يتسم بالمنافسة الحادة والسرعة الفائقة، فممارسة الاعتراف يظهر حبه وإنسانيته للموارد البشري، وهو طريقة لتعزيز الوعي بأهمية وقيمة الموارد البشرية داخل المؤسسة ، فبممارساتها للاعتراف تحاول المحافظة عليه من التسرب خارج المؤسسة، إذ أن الاعتراف يعزز شعورها ورغبتها في أن تكون جزءا من المؤسسة، فحينما يتم تقدير ممارساتها وجهودها تشعر بأن لها مكان داخل المؤسسة وأنها ذات قيمة، وهذا ما يشجعها على الانخراط في العمل وتكريس نفسها للمؤسسة، وهو ما يؤدي بالمؤسسة إلى إبقائها على درجة معينة من التحفيز وبالتالي الاحتفاظ بها.

معايير الجودة لممارسات الاعتراف في العمل: (مجالات الاعتراف)

- 1- **الإخلاص:** يجب أن يكون التعبير عنه حقيقة وصادقة، فيجب أن يحدد نقاط القوة والضعف لدى كل موظف.
- 2- **التفاعلية:** يجب أن يمنح الاعتراف في أقرب وقت ممكن بعد نتيجة العمل والسلوك أو بعد انتهاء من العمل مباشرة.
- 3- **القرب الهرمي:** يجب التعبير عن الاعتراف من طرف المسؤول الأقرب هرميا، أو زملاء في نفس المستوى الهرمي.
- 4- **التقلب:** من الضروري الحفاظ على شكل معين من الاعتراف، والاعتماد على الوسائل التي يحتاجها الأفراد.
- 5- **إضفاء الطابع الشخصي:** يجب أن يكون الاعتراف مفصلا، أي متكيف مع خصائص الأفراد والجماعات.
- 6- **المصدقية:** يجب أن تكون مصادر الاعتراف هادفة وذات مصدقية في نظر الشخص الذي يتلقاه.

- 7- **الخصوصية**: يجب أن يصاغ الاعتراف بأكبر قدر ممكن من الدقة وهذا من خلال التأكيد على الانجاز أو الجهد معين.
- 8- **المنطق**: يجب أن تكون ممارسات الاعتراف خاصة ومرتبطة بالأهداف والأولويات التنظيمية. (jean-pierre, 2002)



الشكل رقم(04): يوضح معايير الجودة لممارسة الاعتراف

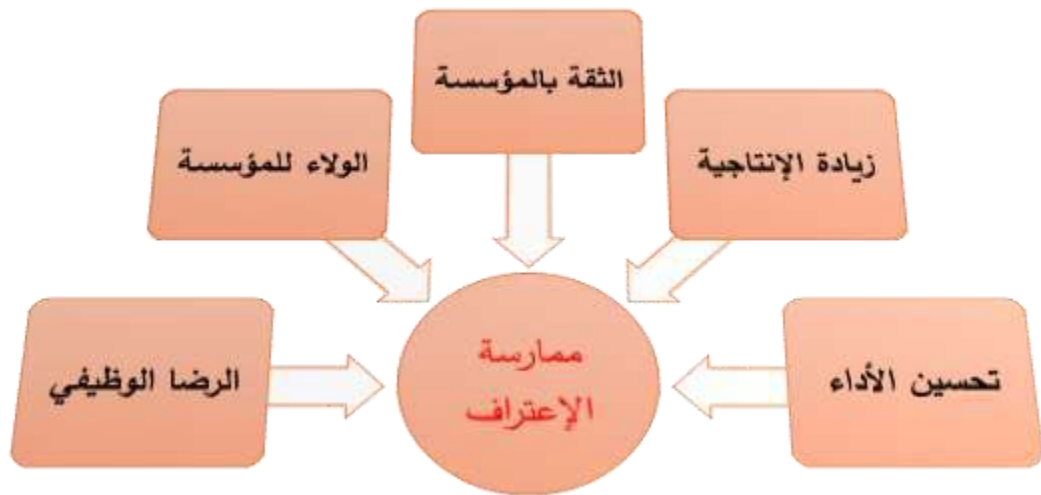
المصدر: (2005) chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail

10. النتائج الايجابية للاعتراف بالموارد البشرية:

لعملية الاعتراف بالموارد البشرية نتائج ايجابية كثيرة تعود بالنفع في غالب الأحيان على المؤسسة، إذا استطاعت المؤسسة استغلالها فإنها تستطيع من خلالها تحقيق العديد من النتائج في شتى المجالات:

1- الرضا الوظيفي: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة و الراحة والطمأنينة و الولاء والانتماء للعمل، وتترجم هذه المشاعر في شكل سلوكيات وتصرفات يقوم بها أثناء أداء مهامه اليومية. وهذا الإحساس ما هو إلا نتيجة لشعور الفرد بمكانته وقيمه في

- المؤسسة. فهناك العديد من تصرفات التي يقوم بها الفرد العامل تبين أنه راض عن عمله، وتتمثل هذه السلوكيات في: انخفاض معدل الغياب، انخفاض معدل حوادث العمل، تحسين مستوى الأداء، وانخفاض معدل دوران العمل فالعامل الراضي عن عمله يسعى إلى التمسك بعمله وعدم تغييره إلا في حالة الترقية إلى مستوى أعلى. (منال البارودي، 2005)
- 2- الولاء للمؤسسة: يعتبر عن مدى تمسك الفرد العامل بالمؤسسة التي يعمل بها والإخلاص لها مهما كانت الظروف والتحويلات، وهذا الشعور بالانتماء للمؤسسة يكون نتيجة الاهتمام المؤسسة بالفرد العامل ودعمه ومساندته، وقناعته بأن المؤسسة متمسكة به وتولي له اهتمام كبير. (سليمان الفارس، 2011، ص3)
- 3- زيادة إنتاجية: وتتمثل في مدى قدرة الفرد على إنتاج أكبر كمية من الإنتاج وذلك باستخدام أقل التكاليف، فلا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كان الفرد محفز بدرجة عالية ولديه شعور كبير بأنه ذا أهمية في المؤسسة وبأنه جزء منها،
- 4- تحسين الأداء: ويعبر عن مزايا الشخصية الايجابية التي يجب أن يتحلى بيها الفرد أثناء أداء عمله، فاعتراف المؤسسة بجهود مواردها تضمن الأداء العالي لهذه الموارد وبالتالي الأداء الجيد للمؤسسة ككل. (عمر وصفي عقيلي، 2004)
- 5- الثقة بالمؤسسة: اهتمام المؤسسة بأدائهم وإنجازاتهم، يحقق وجود مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين. وهو ما ينعكس ايجابيا على نفسياتهم وبذلك تكسب المؤسسة ثقة هؤلاء الأفراد وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة. (رامي جمال اندرواس، 2008)



شكل (05): يوضح نتائج الايجابية للاعتراف بالموارد البشري

المصدر: من إعدادي اعتمادا على المعطيات الموجودة

11. فوائد الاعتراف في العمل:

إن شعور الأفراد بالتقدير له أثر كبير في مكافأة وتحقيق جودة العمل، كما أن عدم الاعتراف هو مصدر الثاني للتوتر و القلق في العمل.

- يعد الاعتراف في العمل أداة قيادة قوية، وهو أحد العوامل الأساسية المحفزة للموظفين. مع هذا نجد أن ممارسات الاعتراف في المؤسسات قليلة جدا.
- كما تظهر الدراسات أيضا أن عدم الاعتراف هو المصدر الثاني للتوتر وقلق والعبء في العمل. كما أن عدم التوازن بين العمل المنجز والاعتراف الذي يتلقاه الأفراد يساهم بشكل كبير في الإرهاق والضيق النفسي.
- يعتبر الاعتراف أيضا حافزا للبقاء، لاعتباره يشعر الأفراد بالتقدير لقيمتهم للعمل المنجز والجهود المبذولة، كما أنه يشعر الفرد بالرفاه النفسي. وهذا ما يوضحه chon-akour في كتابه (the happinessadvantag) أن العلاقة بين المدراء والموظفي هي أحد العوامل الأولى لزيادة الإنتاجية، وتعلقه بالمؤسسة.
- تضيف loceer مستشارة الموارد البشرية في الإدارة أن مساعدة الموظفين على تطوير مهاراتهم وإمكاناتهم وعلاقاتهم وتوازنهم الشخصي تحقق أهداف للمؤسسة وللأفراد. لأن العامل سيكون أكثر كفاءة وأقوى في مواجهة الإحباط. (Amanda castillo,2015)

12. آثار الاعتراف في العمل:

آثار الإيجابية على المنظمة:

هناك بعض التأثيرات على المستوى التنظيمي في المنظمات من بينها:

- القضاء على العجز في اليد العاملة وجذب أفراد عاملين جدد.
- دعم وتسهيل ترقية الأفراد العاملين.
- تحسين نوعية العمل.
- الاعتراف بقدرات وإمكانيات الأفراد المهرة وتشجيع تكرار السلوكات والتصرفات.
- الحد من دوران الأفراد.
- توفير وتحسين خدمة الزبون.
- تعبئة الموظفين والاحتفاظ بيهم
- زيادة الإنتاجية والأداء.

الآثار الاعتراف بالعاملين في العمل:

- تطوير الأفراد ودعم تنميتهم.
- زيادة الرضا والمتعة في العمل.
- تعبئة ومواءمة المهارات والقدرات.
- التشجيع على العمل في محيط ملائم للعمل.
- تطوير مشاعر الافتخار والاعتزاز والانتماء للمؤسسة.
- تشجيع وتحفيز الأفراد.
- إضفاء الطابع الإنساني على يوميات العامل وتحسين العلاقات.

آثار السلبية للاعتراف:

يمكن أن يكون للاعتراف في العمل آثار سلبية في الواقع. فعندما لا يتم ممارسة الاعتراف بشكل صحيح قد يؤدي إلى عواقب سلبية مختلفة منها:

- الغيرة والشعور بالظلم: فعندما يظهر الاعتراف في العمل بشكل غير عادل قد تظهر الغيرة لدى أعضاء المنظمة، فإذا ظهر الاعتراف عن البعض أكثر من الآخرين وبدون مبرر سيؤدي هذا إلى فقدان قيمة الاعتراف في نظر الجميع.
- مناخ المنافسة: يمكن لمناخ المنافسة أن يكون بين العمال الذين سيحاولون الحصول قدر المستطاع على التقدير، فسوف يحاول الجميع المنافسة من أجل كسب هذا التقدير. ومع ذلك فإن الاعتراف جزء من منظور العلاقات المتبادلة التي يتم فيها التقدير.
- فقدان المصدقية: وهو جانب آخر يمكن أن يظهر إذ تم الاعتراف بشكل غير كاف، أو بشكل عشوائي. فسيعدت أفراد المنظمة أنه ليس هناك مصداقية في الاعتراف. ومن أجل تحسينه وجعله ذا مصداقية في نظر الجميع، يجب أن تحترم معايير الجودة وان يتم تقديمها بنظام.
- ومنه يمكن تجنب الآثار السلبية من خلال احترام مبادئ معينة تحكم وتجدد مظاهر الاعتراف في مكان العمل، لذلك يجب أن تكون المنظمة على يقين بهذه الجوانب من أجل تحسين استخدام الاعتراف في بيئة التنظيمية. (jeun.p, 2005). www.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم طرحه تبين أن للاعتراف أهمية كبيرة في مكان العمل والاعتراف بأداء مهامه بمستوى عالي يحتاج إلى حافز ورغبة لإنجاز مهامه ، ويأتي هنا دور الاعتراف بالجهد الذي يبذوله العامل من طرف المنظمة

الفصل الثالث

الفصل الثالث الجانب التطبيقي

تمهيد

1. لمحة عن المؤسسة
2. منهج الدراسة
3. الدراسة الاستطلاعية
4. الخصائص السيكومترية
5. مجتمع وعينة الدراسة
6. عينة الدراسة
7. أدوات الدراسة
8. حدود الدراسة
9. الوسائل الإحصائية

تمهيد

يعد الإطار المنهجي للدراسة بمثابة خريطة التي يستخدمها الباحث في دراسته، وهذا لتضمنه نموذج الدراسة وفرضيات البحث والمنهج المتبع في هذه الدراسة.

1. لمحة عن المؤسسة (الضمان الاجتماعي CNAS)

تعريف المؤسسة الضمان الاجتماعي:

هو هيئة قائمة بذاتها في خدمة العمال الأجراء وغير الأجراء وعائلاتهم ووجودها مرتبط كلياً بمساهمات العمال المادية، كما هو استثمار بشري قبل كل شيء لأنه يسمح بالتكفل بالمواطن بصفته أهم رأس مال ويساهم الضمان الاجتماعي في الحياة الاقتصادية وتطوير الصناعة الصيدلانية والتجهيزات الطبية ويساهم في تضامن المجتمع والسلم الاجتماعي.

نشأتها

ظهر كمنظومة قانونية إجبارية سنة 1983 م في ألمانيا أما فرنسا عام 1945 م أما في الجزائر عام 1949 م، تشكل في الجزائر يعد مكسباً هاماً بحيث يؤمن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء أكثر من 80 من السكان ضد مخاطر الحياة اليومية بدفع اداءات مختلفة لأكثر من 6 ملايين من المؤمنين عليهم جماعياً إضافة إلى ذوي الحقوق المقدر عددهم حوالي 26 مليون نسمة.

أنشئ بولاية ورقلة منذ وجود الاستعمار الفرنسي ويمارس نشاطه على المستوى الولائي وقد عرف

باسم CNAS

وتعني ما يلي:

CAISSE : C

:NATIONALE

ASSURANCE : A

SOCIAL : S

وتعني أيضاً: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES DES TRAVAILLEURS

SALARIES.

ولها ثلاثة فرع وهي: فرع ورقلة، فرع تقرت، فرع حاسي مسعود

وتعتبر التأمينات الاجتماعية والمنح العائلية والأمراض المهنية وحوادث العمل ومراقبة الوضعية، والتكاليف اللازمة من أهم مهام الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي.

2. منهج الدراسة:

قصد دراسة الموضوعنا هذا ، اعتمدنا على المنهج الإحصائي الوصفي ذو طابع استكشافي، لاعتبار منهج الدراسة مرحلة هامة في عملية البحث العلمي، لذا فإن منهج الدراسة له علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، وبالإشكالية البحث. فطبيعة الموضوع هي التي تحدد اختيار المنهج المتبع. فالمنهج الوصفي الاستكشافي يقوم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع و وصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها كيفيا وكما من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في التطوير والتغيير، وهو مرتبط ارتباطا وثيقا بدراسة المشكلات المتعلقة بالدراسات الإنسانية.(عبد الغني العمراني، 2012، ص103)

3. الدراسة الاستطلاعية:

ثم إجراء الدراسة الاستطلاعية في فترة محددة بين (جويلية - سبتمبر) في موسم 2019-2020 وقدرت عينة الدراسة ب (30) موظف بمؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة، حيث تم اختيارها عشوائيا من المجتمع الأصلي للعينة (ذكور - إناث)، من أجل دراسة الاستكشافية للاعتراف الوظيفي بالمؤسسة بعيدا عن الدراسة الأساسية.

4. الخصائص السيكومترية:

أ- الثبات:

تم حساب الثبات عن طريق ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها لكل محور على حدة، ولكل المقياس ككل. حيث قدر بالنسبة للمحور الأول "الحياة في العمل" ب (0.87) ، وبالنسبة للمحور الثاني "الرضا عن العمل" قدرت ب (0.42)، أما المحور الثالث "السلوك في العمل" قدرت ب (0.60).

أما بالنسبة للمقياس ككل " الاعتراف الوظيفي" فقدر معامل الارتباط لألفا كرونباخ ب (0.81)، وكلها قيم تدل على أن هذا المقياس ثابت. وهذا ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02): يبين ثبات مقياس الاعتراف الوظيفي عن طريق ألفا كرونباخ

محاور القياس	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الحياة في العمل	0.87	(9-8-7-6-5-4-3-2-1)
الرضا عن العمل	0.42	(14-13-12-11-10)
السلوك في العمل	0.60	(18-17-16-15)
الاعتراف الوظيفي ككل	0.81	18

ب-الصدق:

صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)

الجدول (03): يوضح المقارن الطرفية.

مجموعتين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درج الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	57.1	6.83	5.51	18	0.01
الفئة الدنيا	73.1	6.11			

المصدر: من إعدادي بالاعتماد على spss

يتضح من خلال الجدول (03) أن قيمة "ت" المحسوبة تقدر بـ (5.51) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات المقياس ميزت تمييزاً واضحاً بين المستويات الضعيفة والمستويات القوية، وهو ما يؤكد أن الفروق كانت فروقا جوهرية وبالتالي المقياس صادق.

5. مجتمع وعينة الدراسة

ان مجتمع الدراسة يمثل الفئة التي تريد إقامة الدراسة التطبيقية عليها وفق المنهج المختار والمناسب لهذه الدراسة، وفي هذه الدراسة يتكون مجتمع بحثنا من 450 موظف بالمؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة موزعين حسب فروعها، وتم الاعتماد على عينة الدراسة بورقلة دون فروعها الذي يبلغ عددهم حوالي 200 موظف بيه. ثم سحب عينة مكونة من (70) فردا حيث تكون أكثر تمثيل للمجتمع الأصلي، هذا ما يخول

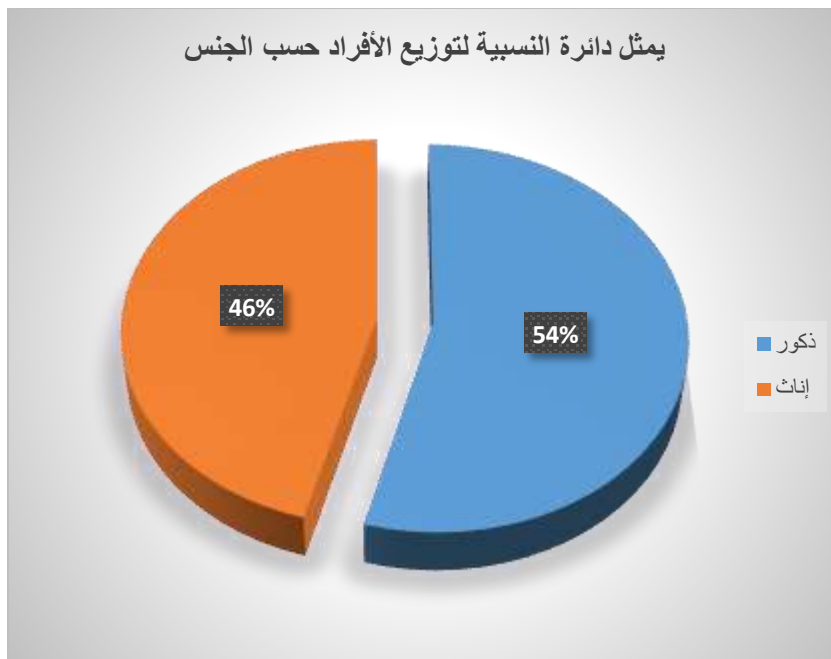
الحصول على نتائج يمكن تعميمها ولو بصورة نسبية، ومن ثم الخروج بنتائج تلازم حقيقة وتعطي صورة واقعية للميدان المدروس. واحترام الأساليب المنهجية عند إجراء البحوث العلمية وحتى تكون النتائج أكثر صدق وموضوعية، فقد تم اختيارنا لعينة من المجتمع الأصلي بطريقة عشوائية.

وهذا ما يوضح من خلال الجداول والأشكال التالية:

1- جدول (04) يمثل توزيع الأفراد حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	أسلوب الإحصائي الجنس
54.3%	38	ذكور
45.7%	32	إناث
100%	70	المجموع

2- الشكل (06) يمثل دائرة النسبية لتوزيع الأفراد حسب الجنس:



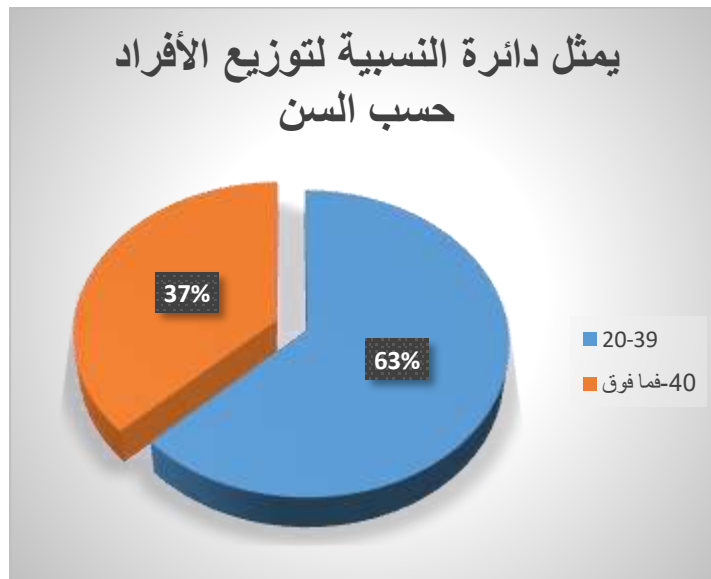
المصدر: من اعدادي بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول (04) والشكل رقم (05) أن نسبة الرجال تغلبت أكثر على نسبة النساء في العينة، حيث قدرت نسبتهم بـ (54.3%) بينما نسبة الإناث قدرت بـ (45.7%)، ويظهر ذلك أكثر من خلال الدائرة النسبية، ويرجع هذا التباين بين عدد النساء والرجال في المؤسسة إلى طبيعة العمل القائم في المؤسسة.

3- جدول (05) يمثل توزيع الأفراد حسب السن:

النسبة المئوية	التكرارات	أسلوب الإحصائي السن
62.9%	44	من 20 إلى 39 سنة
37.1%	26	من سنة 40 فما فوق
100%	70	المجموع

4- الشكل (07) يمثل توزيع الأفراد حسب السن:

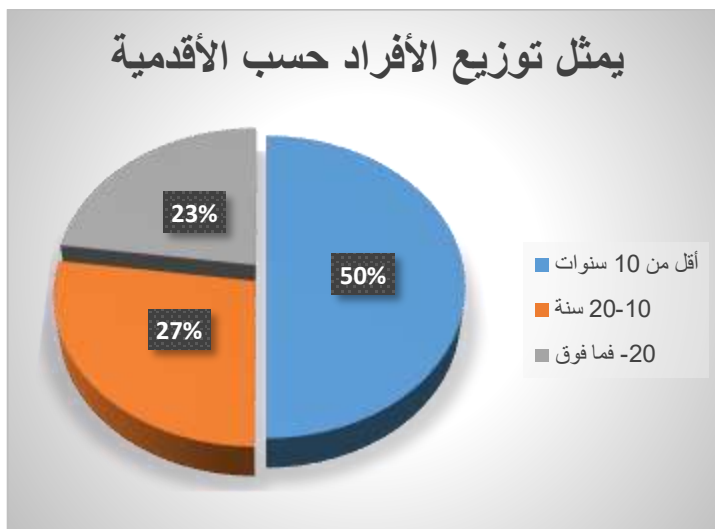


من الجدول (05) والشكل رقم (06) يتبين أن نسبة (62.9%) من أفراد مجتمع الدراسة سنهم يتراوح بين 20-39 سنة، أي مايعادل نصف العينة، وهذا يتضح أنه السن الذي يكون الفرد قد اكتسب الخبرة الكافية والنضج الفكري الذي يعود عليه وعلى المؤسسة بالمنفعة.

5- جدول رقم (06) يمثل توزيع الأفراد حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	أسلوب الإحصائي الأقدمية
50%	35	أقل من 10 سنوات
27%	19	من 10 إلى 20 سنة
23%	16	من 20 فما فوق
100%	70	المجموع

6- الشكل رقم (08) يمثل دائرة نسبية لتوزيع الأفراد حسب الأقدمية



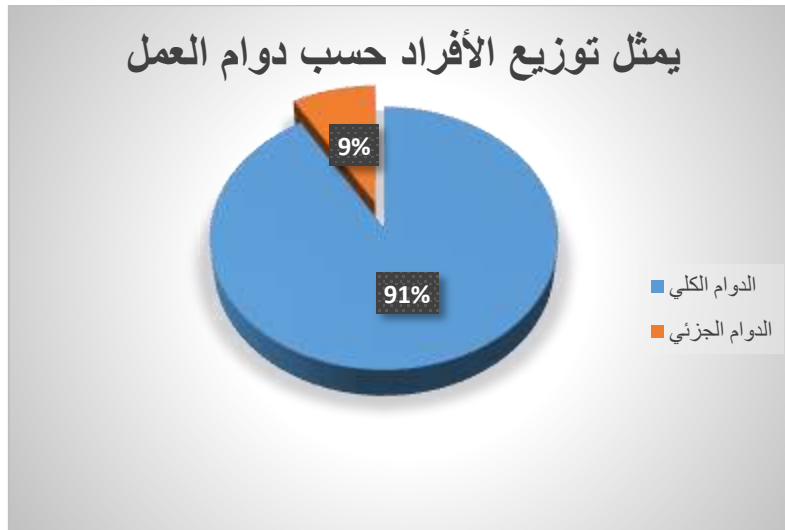
يلاحظ من الجدول (11) والشكل رقم (07) يتبين أن نسبة الفئة أقل من 10 سنوات قدرت بـ (50%) ونسبة الفئة 10-20 سنة قدرت بـ (27%) بينما 20 للفوق قدرت بـ (23%)، فأغلبية العمال يتمركزون في فئة أقل

من 10 سنوات التي قدرت بـ (50%) من حجم العينة مما يدل ان المؤسسة تثبت أصحاب الكفاءات والخبرات.

7- جدول رقم () يمثل توزيع الأفراد حسب دوام العمل

النسبة المئوية	التكرارات	أسلوب الإحصائي دوام العمل
%91.4	64	الدوام الكلي
%8.6	06	الدوام الجزئي
%100	70	المجموع

8- الشكل رقم (09) يمثل توزيع الأفراد حسب دوام العمل:



يتضح من خلال الجدول (07) والشكل رقم (08) أن أغلبية العمال بالمؤسسة يعملون بدوام الكلي في المؤسسة ، حيث قدرت نسبتهم بـ (91.4%) مما يدل على الاستقرار في العمل والرضا عن العمل .

6. أدوات الدراسة:

تم استخدام في دراستنا الحالية أداة لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة "الاعتراف الوظيفي" وهي استمارة تم تبنيتها من طرف jean-françois Morin لسنة 2015.

7. حدود الدراسة

أ- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2019-2020

ب- الحدود المكانية: لقد أجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

8. الوسائل الإحصائية:

- لا يمكن الاستغناء عن طرق وأساليب الإحصائية مهما كان نوع الدراسة التي نقوم بها.
 - ولقد استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة، حيث تم الاعتماد على برنامج المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v22 لتحليل النتائج، وذلك على النحو التالي:
 - قياس ثبات وصدق الأداة المستخدمة في الدراسة بواسطة ألفا كرونباخ والتجزئية النصفية والصدق التمييزي.
 - التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
 - الاعتماد على بعض مقاييس الإحصاء الوصفي (اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، اختبار أكثر من مجموعتين) والمتوسط الحسابي، الانحراف المعياري
- خلاصة الفصل:**

تطرقنا في هذا الفصل إلى منهجية البحث التي تم اعتمادها، والمتمثلة في تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذا الطرق المختلفة لمعالجة البيانات المحصل عليها، ومختلف الأساليب الإحصائية المستعملة من أجل الحصول على نتائج تتميز بالدقة والوضوح والمصدقية.

الفصل الرابع

الفصل الرابع عرض وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد تطبيق أدوات الدراسة على أفراد:العينة، ثم تفرغ نتائج الدراسة الأساسية، وفي هذا الفصل سوف يتم عرض تلك النتائج حسب ترتيب فرضيات الدراسة، وأيضا تفسيرها ومناقشتها، وأخيرا خلاصة الفصل.

1) عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أن "مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة منخفض".

الجدول رقم (08) يمثل مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة منخفض

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	درجة الحرية	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي للعينة	المتوسط الفرضي	حجم العينة	أسلوب الإحصائي المتغيرات الاعتراف الوظيفي
0.01	11.59	69	9.6993	67.44	54	70	

المصدر: من إعدادي من مخرجات "spss v22"

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي للاعتراف الوظيفي قدر بـ (67.44) والانحراف المعياري الذي قدر بـ (9.69)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري فإن مستوى الاعتراف الوظيفي بمؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة مرتفع.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على " مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة مرتفع.

تفسر النتائج المدونة أعلاه في الجدول رقم (08) التي توضح أن مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة مرتفع، نجد أن الفرضية سارت عكس المتوقع لها وهذا راجع إلى نوع الاعتراف الممنوح، فقد أكدت نتائج الاختبار على أنه:

- ممارسات الاعتراف بالمؤسسة يمارس بشكل منتظم وبطريقة مناسبة.
- تقدير العمال على الجهد المبذول من طرف الرؤساء والزملاء، من أجل الحفاظ عليهم وتنمية مهاراتهم وتحقيق الرضا عن العمل.

ويفسر هذا إلى تبني مؤسسة الضمان الاجتماعي لمعيار الجودة في ممارسة الاعتراف وحرصها على تقديمه في شكل ملائم، وهذا يساعدها على الحفاظ على موظفيها وتحقيق الولاء والرضا في العمل، فالاعتراف المرتفع في المؤسسة يرتبط بشكل إيجابي بعدة مهارات مثل (الاحترام، والقدرة على تشجيع والتعاون، والاستماع للموظفين ولانشغالاتهم). كما يساعد مستوى ارتفاع الاعتراف إلى تحقيق الذات وإبرازها في المؤسسة كما ظهر في نظرية ماسلو حول العوامل المحققة للذات وهذا يعود بالنفع على المؤسسة من خلال تحقيق أهدافها وزيادة الإنتاجية، والقضاء على كل ما يعيق العمل والابتعاد عن الأمراض النفسية. وتلبية كل احتياجات الأفراد، كما يرجع هذا أيضا لنظرية هرزبرغ الذي توصل من خلال نتائج الأبحاث التجريبية أن هناك عوامل تدفع الفرد إلى الأداء العالي والإخلاص للمنظمة والولاء (التقدير والانجاز والتحدي والمسؤولية) وكذا العوامل الصحية (العلاقة بين الأشخاص، ظروف العمل، الأمن الوظيفي) وهذا ما تتفق أيضا مع دراسة جمعية الموارد البشرية لأمريكا ونتائج دراسات التي أجراها (j.brun)، كما تتفق مع دراسة (perreault 2008).

(2) عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه: "توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة تعزى لمتغير الجنس"

الجدول رقم (09) يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي باختلاف الجنس:

الأسلوب الإحصائي	المتغيرات	التكرار	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
	ذكر	38	67.97	11.02	0.149	68	غير دالة عند 0.05
	أنثى	32	67.59	8.25			

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للعينة الذكور المقدر بـ (67.97) أكبر من المتوسط الحسابي للعينة موظفي (إناث) التي قدرت بـ (67.59) ، والانحراف المعياري لذكور قدرت بـ (11.02) فهو أكبر من الانحراف المعياري لدى الإناث المقدر بـ (8.25) يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" هي (0.14) ومستوى الدلالة "sig" قدرت بـ 0.83 أكبر عند المجال (0.05 – 0.01) وهي غير دالة احصائياً وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف الجنس.

ويفسر هذا أن جميع العاملين بالمؤسسة على اختلاف أجناسهم في مجالات المشاركة والمسؤولية، وتقدير جهودهم والاعتراف بهم في العمل لهم نفس درجة الاعتراف.

يتضح هذا أن المؤسسة -مجتمع الدراسة - تقوم بتوزيع التقدير والاعتراف بشكل متساوي ما بين الجنسين (ذكر - أنثى)، حيث أنها تتبع أسلوب المساواة التامة في الاعتراف بين كلا الجنسين بعيداً عن الانجاز والتميز. ويمكن استخلاص أن الموظفين سواء كانوا ذكور أو إناث فهم يخضعون لنفس البيئة ودرجة المكافأة والترقية تخضع للعاملين كلهم وليس لجنسهم وبنفس المستوى فمن الطبيعي أنه لا يوجد فروق في الجنسين.

وهذا ما اتفقت عليه النتائج مع قوله تعالى في سورة الحجرات الآية 13 "يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم" وبذلك يكون القرآن قد أجمل معاني الاعتراف بين الجنسين وهي المعرفة ، الاعتراف ، والعدل والإنصاف، فالمساواة في نظر الأفراد داخل المؤسسة تحقق الاندماج في العمل والطموح وتولد الراحة. كما اتفقت النتائج أيضاً مع نظرية المساواة أو العدالة لـ ستايسي آدامز حيث أكدت على المساواة وعدم التمايز بين العاملين.

3) عرض وتفسير الفرضية الثالثة

التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير السن "

الجدول رقم (10) يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي باختلاف السن:

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الأسلوب الإحصائي المتغيرات
غير دالة عند 0.05	68	1.29	9.70	68.88	44	من 20 إلى 39 سنة
			9.04	65.84	26	من 40 فما فوق

المصدر: من إعدادي بالاعتماد على مخرجات "SPSS V22"

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي للفئة التي بلغ عمرهم بين (20 إلى 39) قدر بـ (68.88) أكبر من المتوسط الحسابي للفئة التي بلغ عمرهم (من 40 إلى فوق) التي قدرت بـ (65.84)، والانحراف المعياري لفئة (من 20 إلى 39) قدرت بـ (9.70) فهو أكبر من الانحراف المعياري من فئة (من 40 فما فوق) التي قدرت بـ (9.04) يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" هي (1.29) ومستوى الدلالة "sig" قدرت بـ (0.19) أكبر عند المجال (0.01 - 0.05) وهي غير دالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف السن.

يلاحظ أن عينة الدراسة -مجتمع الدراسة- من خلال إجابات المفحوصين تتشابه إجاباتهم، وهذا يدل على تقارب أفكارهم وتشابه الأعمال الموكلة إليهم. فأغلبية الفئة تكون طموحة للعمل وإبراز قدراتهم من أجل الحصول على مكافآت وترقيات وعلاوات.

وهذا مايفسر الحاجة لقوى عاملة تكون طموحة للعمل ولإبراز ذاتها وقدراتها في المؤسسة، حيث أن الأفراد راغبون بشدة للمناصب القيادية دون مراعاة متغير السن، وهذا مايتفق مع دراسة (بياس وآخرون 1993) التي ترى أنه يساهم الاعتراف في العمل في تعزيز الرفاه النفسي بدون الحاجة لمتغير الجنس والعمر.

4) عرض وتفسير الفرضية الرابعة

التي تنص على "توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الأقدمية"

الجدول رقم (11) يوضح دلالة الفرق في الاعتراف الوظيفي باختلاف الأقدمية:

مستوى الدلالة	نسبة (F) فاي	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموعة المربعات	الأسلوب الإحصائي المتغيرات
0.36 غير دالة عند	1.029	98.467	2	192.933	ما بين المجموعات
0.05		95.659	67	6094.132	داخل المجموعات
			69	6066.0171	المجموع

يتضح من الجدول (11) أن قيمة (ف) 1.02 وهي غير دالة عند 0.05 ومن خلال جدول النتائج التالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على أنه: "لا توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية".

ويفسر هذا أن الاعتراف الوظيفي الممنوح لموظفي المؤسسة هو اعتراف على ممارسات العمل وعلى نتائج المتواصل إليها.

ويوضح هذا أن المؤسسة لا تأخذ بعين الاعتبار سنوات الخبرة في العمل فهم يعاملوا بنفس الطريقة في عملية التقييم وكذا عملية المكافأة ، نرى أنه لو كان هناك تفاوت في سنوات الخبرة لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي لربما كان هناك فروقات جوهرية في إجاباتهم حول متغير الدراسة. وهذا ما يتفق مع إحصائية التي توصلت إليها جمعية الإدارة الموارد البشرية الأمريكية.

5) عرض وتفسير الفرضية الخامسة

التي تنص على "توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير دوام العمل"

الجدول رقم (12) يوضح دلالة الفروق في الاعتراف الوظيفي باختلاف دوام العمل:

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	التكرار	الأسلوب الإحصائي المتغيرات
غير دالة عند 0.05	68	1.76	9.89	67.2	64	الدوام الكلي
			6.65	74.5	06	الدوام الجزئي

المصدر: من إعدادي بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للعاملين بالدوام الكلي يقدر بـ (67.2) أصغر من المتوسط الحسابي للعاملين بالدوام الجزئي التي قدرت بـ (74.5) ، والانحراف المعياري لعمال الدوام الكلي قدرت بـ (9.89) فهو أكبر من الانحراف المعياري لعمال الدوام الجزئي المقدر بـ (6.65) وقيمة "ت" هي (1.76) ومستوى الدلالة "sig" قدرت بـ 0.08 أكبر عند المجال (0.01 – 0.05) وهي غير دالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف دوام العمل.

يتضح أن موظفي مؤسسة يعملون على انجاز أعمالهم بصورة جيدة ولا يؤثر فيهم دوام العمل، فتوقعهم هو أن يتم شكرهم والاعتراف بالجهد الذي يبذله وليس على دوامهم، فدافعهم هو الانجاز.

وهذا ما يفسر أن دافع الفرد في المؤسسة هو نهاية عمله بشكل ملائم وليس الفترة التي يهني فيها، فحاجته هي تقدير جهده وليس الوقت. وهذا ما ينطبق مع نظرية ماركلياند التي استخلصت أن الأفراد ذو ميل ورغبة إلى إتمام العمل بصورة جيدة وقد أطلق عليهم بذوي الإنجاز العالي. كما تتفق النتائج مع دراسات ونظريات هرزبرغ حول طبيعة العمل.

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى نتائج التالية:

- مستوى الاعتراف الوظيفي في مؤسسة مرتفع لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير السن لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير دوام العمل لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

اقتراحات الباحثة:

- من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يوصى بمجموعة من التوصيات التي لامست أوجه القصور في تحقيق أنواع الاعتراف الوظيفي وطرق منحه وذلك على النحو التالي:
- تقدير العاملين على المهارات والقدرات التي يبذلونها، على شكل يومي أو أسبوعي.
 - العمل على تقديم المزايا المعنوية إضافية للعاملين لتحفيزهم على العمل أكثر.
 - ضرورة اتباع معايير الجودة في منح الاعتراف للعمال.
 - ضرورة اهتمام بالتقدير والاعتراف بالعمال قبل الاعتراف بالنتائج العمل.

آفاق المستقبلية

- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث تتعلق بالموضوع خاصة في الدول العربية، لأن معظمها باللغة الأجنبية.

قائمة المراجع

- ❖ السلمي على (1995): السلوك الانساني في الادارة، دار غريب للطباعة والنشر، ط1 القاهرة.
- ❖ أحمد عبد المقدم حسين (1996): أصول البحث العلمي، المكتبة الأكاديمية، ط1، القاهرة.
- ❖ أحمد الأنور (2018): الأداء الوظيفي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين، مجلة كلية الجامعة كركوك، العدد 04.
- ❖ أحمد ماهر (2000): السلوك التنظيمي، كلية التجارة، الاسكندرية.
- ❖ أكسيل هونيت (2008): نظرية الاعتراف كبرادعيم لتغيير المجتمع، نموذجاً
- ❖ بكر عواد محمود عودة(2011): تأثير الحوافز على العاملين في مشفى نابلس، التخصص علوم إدارية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة النجاح.
- ❖ حسن الصرن رعد(2004): نظريات الإدارة والأعمال، دراسة لـ 401 نظرية في الإدارة وممارستها ووظائفها، دار الرضا للنشر، سوريا-دمشق.
- ❖ خالد علي أبو علان(2006): أثر الحوافز المادية والمعنوية في شركات المشروبات، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
- ❖ رحيم يونس (2008): مقدمة منهج البحث العلمي، ط1، الدجلة، عمان.
- ❖ رامي جمال أندرواس (2008): الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، إربد، الأردن.
- ❖ سليمان الفارس (2011): أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، سوريا.
- ❖ سيد سالم عرفة (2012): اتجاهات حديثة إدارة التغير، دار الراجية للنشر والتوزيع، ط1.
- ❖ عبد الرحيم زاهر (2011): مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراجية للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- ❖ عبد الغني محمد اسماعيل العمراني (2012): دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي صفاء للنشر، ط2
- ❖ عمر وصفي عقيلي (2004): إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان
- ❖ فهمي جدعان (2012): الاعتراف من أجل مفهوم جديد للعدل، دراسة في الفلسفة الاجتماعية، ط1، دار الطليعة، بيروت.
- ❖ منيف لكحل (2018): تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، مفاهيم ونظريات، المتثقف للنشر والتوزيع، ط1.
- ❖ منال البارودي (2005): الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب ونشر، ط1، القاهرة، مصر.

- ❖ Boye viad maryléne(2009) :la reconnaissance au travail de la connaissance à la valorisation du personnel pqr le cadre de santé, mémoire psychothérapique, des cadres de santé de nancy.
- ❖ Chantal perreoult(2008) : la reconnaissance au travail et les habiletés de communication du gestionnaire.
- ❖ Jean.p-brun Lamontagne (2005): La reconnaissance au travail. Québec Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail
- ❖ Jean.pierre-brun(2012) :la reconnaissance au travail,GRHA, laval.–
[http ;//www.cgsst.com](http://www.cgsst.com)
- ❖ Jean-françois morin(2005) : le rôle la reconnaissance au travail dans le fonctionnement optimal des employés une aivationnelle, université du Québec.
- ❖ Jean.p-brun, ninondugas(2002) : **la reconnaissance au travail,une pratique riche de sens**, le centre d'expertise en gestion des ressources humaines ,Québec.
- ❖ Merie-evebrouard(2005) : **l'impact des pratiques relationnelles au travail sur la reconnaissance le cas de l'industrie**, Québec.
[http ;//www.cgsst.com](http://www.cgsst.com)– 20/02/2020
- ❖ Marie-claire carpentier-roy : **A profile of employee recognition** , université de montréal, article sur le site ; [http ;//www.cgsst.com](http://www.cgsst.com) .
10/03/2020
- ❖ Maélezig bigi(2016) : **reconnaissance et organisation du travail,perspectives françaises et européennes**, doctora abbé gégoire.
- ❖ Sophie lamontagne(2006) : **pourquoi la reconnaissance au travail contribue à la motivation et au bien-être des travailleurs** ?. laval
- ❖ <http://samehar.wordpress.com/2020/03/05>

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

شعبة علم النفس

الاستبائية



سيدي(تي)

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إعداد مذكرة تخرج ماستر علم النفس عمل وتنظيم ندعوكم للإجابة على عبارات هذه الاستبائية علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة التي يعبر عنها بوضع علامة (x) في الخانة التي تنطبق على حالته.

كما نحطيمكم علما أن إجابتك تعتبر مساهمة في البحث العلمي ولا تستخدم الا تستخدم الا لهذا الغرض.

تقبلوا منا الاحترام والتقدير.

معلومات عامة

INFORMATIONS Générales

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

3- دوام العمل:

الدوام الجزئي الدوام الكامل

4- كم سنوات خبرة في هذه المؤسسة؟

مثال توضيحي:

الرقم	الفقرات	دائما	غالا با	أحيانا	نادرا	أبدا
	رؤسائي في العمل يقدمون لي تقدير عفوي على نوعية عملي			x		

استبيان

الرقم	الفقرة	البدائل
جزء 1: الحياة في العمل La vie au travail		
01	رؤسائي في العمل يقدمون لي تقدير عفوي على نوعية عملي	
02	زملائي في العمل يقدمون لي تقدير عفوي على نوعية عملي	
03	رؤسائي في العمل يقدمون لي اهتمام عند رؤيتي (تحيات ، اهتمام)	
04	زملائي يقدمون لي اهتمام عند رؤيتي (تحيات، اهتمام الجميل)	
05	أتلقي الشكر والتثناء والتقدير من رئيسي على مبادراتاتي	

					ونجاحاتي	
					أتلقى الشكر والثناء والتقدير من زملائي على مبادراتي ونجاحاتي	06
					أتلقى تشجيع من رئيسي عندما أواجه موقف صعب	07
					تقدم لي مؤسستي تفسيرات حول القرارات المتخذة	08
					يعترف رئيسي بقيمتي من خلال منحي الاستقلالية التامة في العمل	09
جزء 2: الرضا عن العمل Satisfaction au travail						
					بشكل عام، يتناسب عملي مع قدراتي ومؤهلاتي	10
					ظروف عملي ملائمة ممتازة	11
					أنا راض عن عملي	12
					حصلت على كل الأشياء المهمة التي أردتها في عملي لحد الآن	13
					إذ كان بإمكانني تغيير أي شيء يتعلق بعملي، فلا أغير شيء	14
جزء 3: السلوك في العمل Comportements au travail						
					أنهى المهام المكلف به بشكل ملائم	15
					أتعهد بالمسؤوليات الموجودة في بطاقة مهامي	16
					أنجز المهام المتوقعة مني أو المنتظرة مني	17
					أتعهد بأداء متطلبات الرسمية في مناصبي	18

شكراً على تعاونكم معنا

ماريا

الملحق رقم (02)

حساب مستوى الاعتراف

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	70	67,4429	9,69930	1,15929

One-Sample Test

	Test Value = 54					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
VAR00001	11,596	69	,000	13,44286	11,1301	15,7556

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

b.

ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	18

المقارنة الطرفية

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	10	57,1000	6,83862	2,16256
	2,00	10	73,1000	6,11828	1,93477

التجزئة النصفية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على "مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة ورقلة".

حيث اهتمت الدراسة بمعرفة مستوى الاعتراف بالعاملين في المؤسسة ومدى منحه لهم، ثم معرفة دلالة الفروق الإحصائية في الاعتراف الوظيفي للعاملين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الأقدمية، دوام العمل)، طبقت هذه الدراسة الحالية على عينة مكونة من (70) عامل بالمؤسسة في عام (2019-2020)، وتم استخدام المنهج الوصفي ذو طابع استكشافي كونه الأنسب لطبيعة الدراسة. وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وقد توصلت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ مستوى الاعتراف الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة مرتفع.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراف الوظيفي تعزى لمتغير دوام العمل لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة.

الكلمات المفتاحية: الاعتراف في العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي.

Abstract

This study aimed to identify the level of job recognition of Social Security Corporation in Ouargla.

Where the study was concerned with knowing the level of recognition of employers in the association and to what extent it is given to them, then knowing the staistical differences in work recognition for the workers based on the demographic changes (gender, age, seniority, work time). This study was on a sample of 70 worker in the association in 2019 and 2020 with using the explatory descriptive approach which is suitable for this study. And the used questionnaire found the following results:

- The level of work regonition for workers in Social Security Cooperation in Ouargla is high.
- There are no staistical differences in work recognition due to the gender variable in Social Security Cooperation in Ouargla
- There are no staistical differences in work recognition due to age variable in Social Security Cooperation in Ouargla
- there are no staistical differences in work recognition due to seniority variable in social security cooperation in ouargla.
- there are no staistical differences in work recognition due to the work tim variable in social security cooperation in ouargla.

Key word :The level of work regonition , social security cooperation