جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص : علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية

من أعداد الطالب : بوحفص خميس

بعنوان

التصور الذهني للعمل وعلاقته بالأداء لدى الموظفين

دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

نوقشت بتاريخ : .....

أمام أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور :	**جامعة قاصدي مرباح رئيسًا**
الدكتور : خميس عبد العزيز	**جامعة قاصدي مرباح مشرفا ومقررًا**
الدكتور :	**جامعة قاصدي مرباح مناقشًا**

الموسم الجامعي 2019 / 2020

الشكر و التقدير :

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،الحمد لله والشكر له وحده على أن أمدني بالصحة والعافية وفتح علي بالعلم والمعرفة نسأله تعالى بأن ينفعنا به إن شاء الله تعالى، كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان و الإمتنان للدكتور الأستاذ المشرف: خميس عبد العزيز على توجيهاته القيمة وصبره على مرافقتي لإنجاز هذا العمل المتواضع، والذي لم يبخل علي بتقديم نصائحه القيمة جعلها الله في ميزان حسناته إن شاء الله؛كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة والزملاء الذين رافقوني طيلة المسار الدراسي ولم يبخلوا علي بالنصح والإرشاد

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع الزملاء موظفي وإطارات جامعة قاصدي مرباح بورقلة .

بوحفص خميس

الإهداء

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا

إلى الوالدين الكريمين أمي حفظها و رعاها الله

و أبي رحمه الله و إلى زوجتي و أبنائي الأعزاء

إلى الأخوة و الأخوات

إلى جميع زملاء الدراسة من التعليم الابتدائي الى الجامعة كل واحد باسمه

إلى كل هؤلاء و هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

و نسأل الله أن ينفع به كل طالب علم

بوحفص خميس

ملخص الدراسة :

على اعتبار أن التصور يمثل مجموعة من المعارف أو المعلومات أو الآراء أو المواقف التي يشكلها الفرد تجاه موضوع معين. تكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات لأن الفرد يتصرف في العمل بناءا على مدركاته وتصوراته للعمل والإشباعات التي يحققها له، فإذا كان يحمل صورة ايجابية عنه فمن المفروض أن ينعكس ذلك على أدائه ومخرجات نشاطه وبإمكاننا أن نتصور بالمقابل ما يترتب عن الصور أو المعاني السلبية التي يربطها الفرد بعمله ، و هذا يؤثر على أدائه ومن ثمة على تحقيق المنظمة لأهدافها التي ترتكز وتقوم بصفة أساسية على مدى تفهم الأفراد للغاية من المؤسسة ووعيهم لأدوارهم فيها وترجمة ذلك إلى أفعال أي بمعنى آخر إلى أداء فعلي يحقق ما تصبوا إليه من غايات .

تهدف هذه الدراسة الكشف عن مدى أهمية تصورات العمل كعامل من العوامل التي يمكن ان تؤثر على اداء الموظفين، ومحاولة معرفة الفروق في تصورات العمل للموظفين وفقا لمتغيري الاقدمية و المستوى التعليمي (فئة رتبة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، انطلقنا في بحثنا من الفرضيات التالية :

1 – توجد علاقة بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح

1 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير الاقدمية .

2 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

و بهدف التحكم ميدانيا في الموضوع و اختبار الفرضيات ، تم إتباع المنهج الوصفي واعتمدنا في جمع البيانات المتحصل عليها على تصميم استبانة تقيس التصور الذهني للعمل وتبني استبانة تقيس الاداء بحيث يوزع الاستبيانين على عينة الدراسة المتمثلة في 119 فردا ، وقد اعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و برنامج معالجة الجداول الالكترونية (EXCEL). لإبراز العلاقة استخدمنا (معامل الارتباط لبيرسون).

ويتم تفسير النتائج المتحصل عليها على ضوء الدراسات السابقة وكذا الجانب النظري في الموضوع. وتختتم الدراسة باستنتاج عام وبعض التوصيات والمقترحات.

Résumé de l'étude:

Étant donné que la perception représente un groupe de connaissances, d'informations, d'opinions ou d'attitudes qu'un individu se forme à l'égard d'un sujet spécifique. L'étude des perceptions est extrêmement importante pour les organisations car l'individu agit au travail en fonction de ses perceptions et perceptions du travail et des gratifications qu'il réalise pour lui, et s'il porte une image positive de lui, cela est censé se refléter sur sa performance et les résultats de son activité, et on peut, en retour, imaginer les conséquences des images ou significations négatives qu'il relie. L'individu est affecté par son travail, ce qui affecte sa performance et donc la réalisation par l'organisation de ses objectifs, qui sont basés et sont principalement basés sur la mesure dans laquelle les individus comprennent le but de l'organisation et leur conscience de leur rôle dans celle-ci et le traduisent en actions, en d'autres termes, en performances réelles qui atteignent les objectifs auxquels ils aspirent.

Cette étude vise à révéler l'importance des perceptions du travail comme l'un des facteurs pouvant affecter la performance des salariés, et tenter de découvrir les différences dans les perceptions du travail des salariés en fonction des variables d'ancienneté et de niveau d'éducation (la catégorie de l'administrateur) à l'Université de Kasdi Merbah Ouargla. Nous avons commencé notre recherche à partir des hypothèses suivantes:

1 - Il existe une relation entre les perceptions du travail et la performance des employés (la catégorie des éliminateurs) à l'Université Kasdi Merbah

1 - Il existe des différences statistiquement significatives entre les perceptions du travail et la performance des employés (la catégorie des éliminateurs) à l'Université Kasdi Merbah, bénéfices attribuables à la variable d'ancienneté.

2 - Il existe des différences statistiquement significatives entre les perceptions du travail et la performance des employés (catégorie des éliminateurs) à l'Université Kasdi Merbah, bénéfices attribuables à la variable du niveau d'éducation.

Afin de maîtriser le sujet sur le terrain et de tester des hypothèses, l'approche descriptive a été suivie et nous l'avons adoptée dans la collecte des données obtenues en concevant un questionnaire mesurant la perception mentale du travail et en adoptant un questionnaire mesurant la performance afin que les deux questionnaires soient distribués à l'échantillon d'étude de 119 personnes. Le progiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS) et le programme de traitement électronique des tableaux (EXCEL). Pour mettre en évidence la relation que nous avons utilisée (coefficient de corrélation de Pearson).
Les résultats obtenus sont interprétés à la lumière des études précédentes ainsi que du côté théorique Dans le sujet. L'étude se termine par une conclusion générale et quelques recommandations et suggestions.

Study summary:

Given that the perception represents a group of knowledge, information, opinions, or attitudes that an individual forms towards a specific topic. The study of perceptions is extremely important for organizations because the individual acts at work based on his perceptions and perceptions of work and the gratifications that he achieves for him, and if he carries a positive image of him, then this is supposed to be reflected on his performance and the outputs of his activity, and we can in return imagine the consequences of the negative images or meanings that he connects An individual is affected by his work, and this affects his performance, and from there on the organization's achievement of its goals, which are based and are mainly based on the extent to which individuals understand the purpose of the organization and their awareness of their roles in it and translate that into actions, in other words, into actual performance that achieves the goals they aspire to.

This study aims to reveal the importance of work perceptions as one of the factors that can affect the performance of employees, and try to find out the differences in the perceptions of work for employees according to the variables of seniority and educational level (the category of the administrator) at the University of Kasdi Merbah in Ouargla, we started our research from the following hypotheses:

1 - There is a relationship between work perceptions and the performance of employees (the administrator category) at Kasdi Merbah University

1 - There are statistically significant differences between perceptions of work and the performance of employees (the administrator category) at Kasdi Merbah University, profits attributable to the seniority variable.

2 - There are statistically significant differences between perceptions of work and the performance of employees (the administrator category) at Kasdi Merbah University, profits attributable to the educational level variable.

In order to control the topic in the field and test hypotheses, the descriptive approach was followed and we adopted in collecting the data obtained by designing a questionnaire that measures the mental perception of work and adopting a questionnaire that measures performance so that the two questionnaires are distributed to the study sample of 119 individuals. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) and the Electronic Table Processing Program (EXCEL). To highlight the relationship we used (Pearson Correlation Coefficient).

The results obtained are interpreted in the light of previous studies as well as the theoretical side In the subject. The study concludes with a general conclusion and some recommendations and suggestions.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
الشكر	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
ملخص الدراسة	
مقدمة	01
الباب الأول الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	الصفحة
تحديد إشكالية الدراسة.	05
فرضيات الدراسة	07
أهمية الدراســـــة	08
أهداف الدراســـــة	08
التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.	09
الدراسات السابقة	12
الفصل الثاني: التصورات	الصفحة
تمهيد	20
التصور وبعض المفاهيم القريبة منه.	21
مراحل تكون التصور.	24
عناصر التصور.	27
انواع التصورات.	28
خصائص التصور.	38
وظائف التصورات.	43
التصور وانماط السلوك .	44
تعديل وتغيير التصور	45
النظريات المفسرة للتصورات	46

خلاصة الفصل	46
الفصل الثالث – الأداء	الصفحة
مفهوم الأداء	52
محددات الأداء الوظيفي	54
مفهوم تقييم الأداء.	55
أهمية تقييم أداء العاملين.	56
أهداف تقييم أداء العاملين	57
معايير الأداء الفعال.	58
القائمون بعملية تقييم الأداء	60
طرق تقييم أداء العاملين.	61
الباب الثاني :الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	الصفحة
تمهيد	68
منهج الدراسة.	68
مجتمع الدراسة	69
عينة الدراسة.	69
أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية.	
إجراءات تطبيق الدراسة الحالية.	
الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.	
الفصل الخامس: عرض نتائج الفرضيات	الصفحة
تمهيد	
الفصل السادس تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	الصفحة

تمهيد	
توصيات وإقتراحات	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

فهرس الأشكال	العنوان	الصفحة
1		

مقدمة:

لقد أصبح لزاما على الفرد والمجتمع في ظل متغيرات العصر الحالي الذي اتخذ صورا عديدة من التقدم العلمي، التكنولوجي والمهني مواكبة كل هذه التطورات السريعة ،كذلك هو الأمر بالنسبة للمنظمات الاجتماعية، السياسية والتربوية، وبما أن المورد البشري هو أهم عامل في دفع سيرورة التطور والنمو وجب الاهتمام به من خلال دراسته دراسة علمية وموضوعية دقيقة تسمح له بتحقيق المواءمة بين قدراته الشخصية وحاجاته ومتطلبات المهنة التي يشغلها .

من هنا برزت ضرورة الاهتمام التي تقتضيها كل هذه التغيرات والتطورات بدراسة تصورات العمل لدى العامل الجزائري، كحتمية للتكيف مع هذه المستجدات. و قد اقتصرنا في هذه الدراسة على فئة من القوى العاملة: الموظفين برتبة متصرف نظرا لكثافة المهام المنوطة بهم . فكون التصور يعبر عن المعارف و معلومات الفرد أو مجموعة من الأفراد عن موضوع ما. فالأفراد يتصرفون بناءا على تصوراتهم، لذا كان من الأهمية معرفة هذه التصورات . وقد انطلقنا في بحثنا من منظور تساؤلات عن حاجات الأفراد و دوافعهم للعمل على اعتبار أن الإنسان في العمل يحاول تحقيق أهداف و إشباع مجموعة من الحاجات. فمعرفة هذه الحاجات يساعد رجال التسيير على تحديد أنسب للوسائل لتحفيز الأفراد على الاداء و ذلك انطلاقا من معرفة تصورات الفرد عن العمل.

وبناءا على طبيعة الموضوع والإلمام ببعض جوانبه ومتغيريه الأساسيين (التصور والأداء) نظريا وتطبيقيا فإننا قسمناه إلى بابين:

الباب الأول : الجانب النظري للدراسة ويحتوي على 3 فصول :

– الفصل الأول : وتم فيه التطرق إلى الإطار المفاهيمي من خلال طرح إشكالية الدراسة وإبراز أسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة وصياغة فرضياتها واستعراض مجموعة من الدرا سات السابقة.

– الفصل الثاني : تعرضنا فيه إلى موضوع التصور من علاقته ببعض المفاهيم القريبة منه وأنواعه وكذا خصائص التصور بالإضافة إلى مرا حل تكوينه وعناصره والنظريات المفسرة للتصور وكذلك تعديل وتغيير التصور.

– الفصل الثالث : حاولنا فيه تناول موضوع الأداء مفهوم الأداء ، أهمية تقييم أداء العاملين , أهداف تقييم هذا الأداء , معايير الأداء الفعال , طرق تقييم الأداء

الباب الثاني : الجانب الميداني: و يشمل هو الآخر ثلاثة فصول:

1. الفصل الرابع: المعنون بإجراءات للدراسة الميدانية، ويتضمن المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع الدراسة عينة الدراسة، وصف أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
2. الفصل الخامس: المعنون بعرض و تحليل نتائج الدراسة، و تضمن عرض و تحليل فرضيات الدراسة و معالجتها إحصائيا، خلاصة الفصل.
3. الفصل السادس: المعنون بمناقشة و تفسير نتائج الدراسة، وتضمن تفسيرا لنتائج الدراسة انطلاقا من الإطار النظري و الدراسات السابقة في الموضوع و التفسير الخاص بالباحث، و ختم البحث باستنتاج عام و تقديم التوصيات والمقترحات.

الباب الأول

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة.
2- فرضيات الدراسة.
3- أهمية الدراسة.
4- أهداف الدراسة.
5- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.
6- حدود الدراسة.
7- الدراسات السابقة.

أولا : تحديد الإشكالية:

إدارة الأفراد كجهاز تقوم وظيفيا بتحديد طرق تنظيم وتسيير الأفراد العاملين في المؤسسة إضافة إلى إنجاز مجموعة وظائف تكفل الاستعمال الأمثل للموارد البشرية ولتجسيد هذه المهام والوظائف واستغلالها بفعالية يستوجب معرفة الفرد العامل من حيث حاجاته ودوافعه كمرحلة أولى أساسية وكإستراتيجية مهنية في التسيير والإدارة في مرحلة اللاحقة.

وتعتبر دراسة التصورات المتعلقة بالعمل والدوافع المرتبطة بواقعه وتحديد مدى أهميتها وأولويتها بالنسبة للأفراد العاملين على اختلاف مستوياتهم غاية في الأهمية والحيوية بالنسبة للمؤسسات من جهة وبالنسبة للمسير من جهة أخرى. "وذلك باعتبارات التصورات عملية ضمن مسار مفضي إلى مخرج محدد في شكل صورة ما، تكون في الحقيقة كذلك نتيجة للنشاط الذهني للفرد ولمجموعة الأفراد الذي يؤدي إلى إعادة تكوين واكتساب المعارف، الصور والمواقف والمعتقدات وإعطائهم معنى خاص"(خروف حياة ،2005،ص2) أي تفسير للواقع حسب التصورات الذاتية للعامل.

تتكون لدى الأفراد قبل وعند التحاقهم لأول مرة بمنصب العمل مجموعة من التصورات عن ذلك العمل تشمل مجموعة من المدخلات تمثل الحاجات المتعلقة بالعمل المنجز مثل(ظروف العمل، الأمن، الأجر، الترقية) فهي بالتالي بداية قد تكون فردية شخصية مما يجعل الشعور بكل حاجة من هذه الحاجات ودرجة أهميتها يختلف من عامل لآخر.

وإذا كان الهدف الأساسي للجهاز الإداري هو تجسيد أهداف المؤسسة كما يتصورها مسيروها وأصحاب رأس المال فيها والتي من أهمها زيادة الإنتاج و تحقيق الربح ، الأمر الذي يربط بمدى فعالية مواردها المالية والتقنية وبخاصة البشرية مما يعنى محورية دور إدارة الموارد البشرية نظر لكون جل الأبحاث والدراسات قد أكدت على أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف التنظيم .

إذن فتحقيق هدف زيادة الإنتاج والربح مرتبط بكفاءة الأفراد وفعاليتهم فالبحث عن التميز والبقاء بالنسبة للمؤسسة في عصرنا يتطلب أولا إشباع حاجات الفرد العامل المهنية والشخصية، وحتى نصل إلى مستوى إشباع حاجات الموارد البشرية يجب أولا معرفتها وفهمها باعتبارها من المؤثرات على الدافعية للعمل.

إذن دارسة التصورات تمثل مصدرا هاما لفهم سلوك العامل ومن ثمة مستوى أدائه في العمل مستقبلا.

تكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات لأن الفرد يتصرف في العمل بناءا على مدركاته وتصوراته للعمل والإشباعات التي يحققها له، فإذا كان يحمل صورة ايجابية عنه فسينعكس حتما على أدائه ومخرجات نشاطه وبإمكاننا أن نتصور بالمقابل ما يترتب عن الصور أو المعاني السلبية التي يربطها الفرد بعمله مجتمعيا من خلال جملة من المظاهر وفي المؤسسة كالتغيب و دوران العمل، والاستهداف للحوادث...إلخ وكل هذا يحدث الأثر على كفاءته وأدائه من جهة ومن ثمة على تحقيق المنظمة لأهدافها التي ترتكز وتقوم بصفة أساسية على مدى تفهم الأفراد للغاية من المؤسسة ووعيهم لأدوارهم فيها وترجمة ذلك إلى أفعال أي بمعنى آخر إلى أداء فعلي يحقق ما تصبوا إليه من غايات من جهة أخرى.

تأخذ دراسة التصورات بعين الاعتبار الفرد كفاعل من حيث كونه منتجا للمعارف وذلك من خلال العلاقة بين العناصر المكونة للتصور المتمثلة في التصور في حد ذاته، محتواه، إنتاجه واستعماله ذلك أن التصور يتكون من مجموعة المعلومات أو المعتقدات أو الآراء أو المواقف نحو موضوع معين ويعتبر البناء الذهني عملية أساسية فيه التي تميزه عن باقي العمليات النفسية.

ولهذه الأسباب وغيرها يفترض إجراء دراسات تهدف لمعرفة تصور العمل لدى مختلف أفراد المجتمع والعمال خاصة في مختلف مساراتهم المهنية ولدى مختلف الفئات المهنية نظرا لأن هذه التصورات تتغير بتراكم الخبرة المهنية وتتأثر بالأحداث الاقتصادية والسياسية.

ونحن من خلال هذه الدراسة نحاول معرفة تصور المورد البشري الجزائري من فئة الموظفين، لما يمثله العمل بالنسبة لهم ومستوى التصورات المرتبطة به وكذلك علاقته بأدائهم وسنحاول الإجابة عن جملة من التساؤلات تلخص إشكالية البحث الحالي.

– هل توجد علاقة بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير الاقدمية ؟

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و الأداء لدى الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

ثانيا:<u>فرضيات الدراسة :</u>

تتضمن الدراسة الحالية ثلاث فرضيات و هي كتالي :

1 – توجد علاقة بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح .

2 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير الاقدمية .

3 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات العمل و أداء الموظفين (فئة المتصرف) بجامعة قاصدي مرباح تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ثالثا : أهمية الدراسة:

مما سبق ذكره أن تصورات الفرد للعمل مهمة بالنسبة للمنظمات لأن الفرد يتصرف في العمل بناءا على مدركاته وتصوراته للعمل والإشباعات التي يحققها له فمن المنطقي ان نتوقع أن ينعكس ذلك مباشرة على أدائه ومخرجات نشاطه على كفاءته وأدائه من جهة ومن ثمة على تحقيق المنظمة لأهدافها التي ترتكز وتقوم بصفة أساسية على مدى تفهم الأفراد للغاية من المؤسسة ووعيهم لأدوارهم فيها وترجمة ذلك إلى سلوك أي بمعنى آخر إلى أداء فعلي يحقق ما تصبوا إليه الأهداف و تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى ارتباط تصورات العمل بأداء الموظفين بجامعة ورقلة .

رابعا :أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء لأهمية تصورات العمل كعامل من العوامل التي يمكن ان تؤثر على اداء الموظفين.
- محاولة معرفة الفروق في تصورات العمل للموظفين وفقا لمتغيري الاقدمية و المستوى التعليمي.
- تفسير نتائج الفرضيات على ضوء الدراسات السابقة والنظريات التي تناولت موضوع التصور.

خامسا :التعاريف الإجرائية :

تعريف التصورات: *لغويا- حسب المعجم العربي الاساسي" لروس": من الفعل تصور، يتصور، تصورا ويعني: تمثل صورته في ذهنه.

- في الفلسفة: هو مجموعة الأفكار التي يتصورها الإنسان حول الكون و الحياة.

- في علم النفس: هو استحضار صورة شيء محسوس في العقل (المعجم العربي الأساسي، 1990 ، ص 144).

- و حسب المنجد في اللغة و العلم: تصور الشيء، أي توهم صورته وتخيله، والتصور هو صورة العقل.

يشترك المعجمين في أن التصور يتعلق بشيء محسوس، وهو يتم من خلال الأفكار والتخيل في الذهن(المنجد في اللغة و العلم، 1991 ، ص 201)

- ويحدد معجم الدروس أن:

* في الفلسفة يعني المصطلح: " ما هو عليه الموضوع في الروح "

* في علم النفس هو: " الإدراك أو الصورة العقلية التي يكون فيها المضمون مرتبط بموضوع، موقف، مشهد ...الخ من العالم الذي يعيش فيه الفرد"(e petit LaroussseL, librairie paris. 1992. p367.)

هناك نجد تحديدا أكبر للعملية العقلية التي يتم من خلالها التصور، وهو الإدراك.

" - أما معجم " الروبير : le etrbor - التصور هو أن نجعل من موضوع غائب أو مفهوم ما، شيئا محسوسا، عن طريق صورة، إشارة... الخ "

- حسب موسوعة علم النفس: " التصور هو نظام منسق من الفعال المستدخلة،

بحيث يجعل عملية التذكر ممكنة، أصل التصور في هذا المنظور، مرتبط بإحكام و بنمو

. وظيفة الترميز ". (رولن دورون، فرانسواز بارو، 1997، ص 944.945)

*** اصطلاحا:**

يعرفه العالم :– Jaensh – التصور هو تلك القدرة التي يتمتع بها بعض الشخاص، و المتمثلة في تحديد رؤيتهم للأشياء التي كانوا قد رأوها سابقا(مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، أفريل 1998 ، ص 128)

– يعرفه " جود ليت ": التصور هو مجموعة من المفاهيم لعدة مواضيع، أو ظواهر معينة لمجتمع محدد، وهو عرض لآراء وصور وأفكار في فكر الإنسان، يسيرها. الإدراك الفكري للواقع الاجتماعي

وبناءا على استعراض مجموعة من التعاريف لمفهوم التصور يمكن صياغة تعريف إجرائي له على النحو التي:

" التصورات هي عبارة عن عملية إدراكية، فكرية، ذات نشاط ذهني، تحمل مجموعة منظمة من المعارف والآراء والمعتقدات والمعلومات و الإسنادات التي ترجع إلى شيء معين، أو وضعية محددة في الوقت ذاته من قبل الفرد، وهي تختلف من فرد لآخر حسب العوامل الذاتية و الموضوعية والاجتماعية المتعلقة بالفرد والمواقف التي يتواجد بها(خروف حياة.2005،ص9).

تعريف العمل :

يعرف "ميرسون Meyerson "العمل على أنه نشاط يخضع لمنهج معين و منظم، مشترك بين مجموعة من الأفراد (خروف حياة.2005،ص10).

عرف ماركس العمل من خلال تحديد العلاقة الدينامية القائمة بين الإنسان و الطبيعة : "فهو ذلك العقد القائم بين الإنسان و الطبيعة، حيث يلعب الإنسان ذاته تجاه الطبيعة دور إحدى القوى الطبيعية. فالقوى الممنوحة لجسده ... إلخ. يضعها كلها في حركة تهدف إلى دمج الطبيعة الخارجية و طبيعته الخاصة منميا مواهبه الكامنة فيه".(جورج فريدمان، بيار نافيل، ترجمة يولاند كمانوئيل. ص 12)

ركز ماركس في تعريفه للعمل على التغيرات الأساسية التي يحدثها العمل من خلال تقنيات أو نشاطات وأفعال يقوم بها الإنسان لتغيير الطبيعة أو بيئته و التي تتفاعل لتطويره و تنمية قدراته." و هو ما تؤكده مختلف الديانات السماوية و النظريات القديمة و الحديثة التي تعتبر كلها بأن العمل البشري هو مصدر الإنتاج و التطور البشري". (أحميه سليمان. 1994 .ص 07)

و استنادا لما سبق ذكره من تعريفات للعمل يمكن صياغة تعريف إجرائي للعمل على النحو الآتي:

مجموعة من النشاطات و الأفعال المنظمة يقوم بها فرد مقابل أجر محدد مسبقا من طرف المؤسسة سواء الإنتاجية و الخدمية ضمن عقد العمل، يهدف إلى إنتاج أشياء، قيم أو مخرجات ذات منفعة و قيمة شرائية.

-الأداء :

- هو قيام الفرد (العامل) بالأنشطة و المهام المختلفة (مسؤولية و واجبات) التي يتكون مها عمله.

- هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل الدائم على مقياس الأداء الوظيفي الذي أعده كل من بروتر و زميله لولر، و قد تم تعريبه من طرف الباحث ناصر محمد إبراهيم سكران (2004). المستخدم في الدراسة الحالية.

خامسا : الدراسات السابقة :

و نصنفها إلى دراسات أجنبية و دراسات عربية :

1- دراسات أجنبية :

دراسة كل من " جورج فيردمان " و " هابحورست " J.Freidman.Habhourst

(عبد النور أرزقي،1997 ، ص121)، استنتجا من خلالها أن التصورات و المعاني المرتبطة بالعمل تختلف باختلاف الوظائف و الأفراد و قد توصل الباحثان من خلال دراسة لهما في 1954على عمال الحديد و الصلب و المعادن و التجار' إلى النتائج التالية :

- وسيلة لربح المال لا غير ،
- وسيلة لقتل الوقت.
- وسيلة لتحقيق الذات و اكتساب التقدير و الاحترام.
- وسيلة لخدمة الغير.
- وسيلة لتحقيق الإشباع النفسي، لذة و حب العمل.

دراسة " **طوسكي**" "TAUSKY" : (1969) حول فئة العمال المنفذين حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- 11% من أفراد العينة يعملون لأن ليس لديهم حل آخر.
- 22 % برروا التحاقهم بالعمل لفوائده.
- 55 % يعملون لأسباب اقتصادية.

و استنتج الباحث أن الفئة الأولى (11 %) ترى أن العمل حتمية للعيش و الفئة الثانية ترى أن العمل هو لأجل العائد (الأجر)، في حين تعتبره الفئة الثالثة الحل الأمثل للمشكلات الاقتصادية.

و توصل نفس الباحث بمساعدة " كابلان" في دراسة ثانية حول تصورات العمل إلى النتائج التالية :

- 76 % من أفراد العينة يعملون من أجل المال.
- 20 % من أفرد العينة يستمرون في العمل حتى لو حدث الثراء.
- في حين نسبة ضعيفة (4%) لا ترغب في العمل(Jean Claude Abric 2003.. P 72.).

و توصلا أن العمل كنشاط يرتبط بإشباع مجموعة من الحاجات و التي من بينها:

- وسيلة للإنجاز، اكتساب خبرة جديدة.
- المسؤولية و الاستقلالية.

- حاجات اجتماعية.
- احترام، مكانة.
- تحقيق الرضا.

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة أن تصورات العمل إيجابية لدى أفراد عينة الدراسة ترتبط بإشباع مجموعة من الحاجات المختلفة ولا تقتصر فقط على الحاجات المادية.

دراسة لكل من "جان كلود قريز j. c. Grise'و" بيار فارجي" p. Verges"و سليم أحمد" (1987)

أجريت هذه الدراسة في فرنسا حول التصورات الاجتماعية بعنوان الإجراء في مواجهة التكنولوجية الحديثة في ظل مقاربة نفسية اجتماعية للتصورات الاجتماعية.

و توصلوا من خلال تطبيق اختبار تداعي الكلمات (Test Associatif) إلى أن معنى العمل لدى أفراد العينة ارتبط بإشباع الحاجات المادية الأجر و الراتب في حين اعتبروه كواجب و ضرورة في مرتبة ثانية وبالمقابل فهو وسيلة للبقاء (إشباع الحاجات الاجتماعية) كما اعتبروه كذلك مصدرا للضغط..

و الجدول التالي يوضح هذه الاستنتاجات (عبد النور أرزقي : مرجع سابق، ص121) :

جدول رقم (1)

احتمالات التكرار	الرتبة المتوسطة لكل لفظة أو عبارة	
الأكثر تكرارا	أجر، العيش بسعادة الراتب	اتصال ضغط
الأقل تكرارا	واجب ضروري	لذة، معارف جزء من الحياة إجهاد

كل لفظة تكررت 3مرات على الأقل.

العبارات كالأجر، راحة و السعادة و المال كانت العبارات أو الإجابات الأكثر تكرار، و بالتالي فهي تمثل المعنى العام للعمل لدى العينة و منه تشكل هذه العبارات النواة المركزية(Noyau central) لتصور العمل لدى أفراد العينة، في حين نجد أن العناصر المحيطة تتمثل في العبارات التالية : الاتصال، المعارف، جزء من الحياة، الإجهاد و هي العبارات الأقل تكرار ضمن مجموع العبارات أو الإجابات. و يمكن القول أن تصور العمل

و معانيه تظهر لدى أفراد العينة في إشباعه لمجموعة من الحاجات المتعددة والتي من أهمها حسب اعتقادهم الحاجات المادية بينما ارتبط التصور السلبي للعمل بمشاعر الضغط وحالة الإجهاد.

2ـــ الدراسات العربية :

دراسة أجريت بالجزائر لعبد الحفيظ مقدم (1992)، توصل إلى نسبة كبيرة من أفراد العينة لطلبة جامعيين **أن** (4_91 %) يفضلون العمل حتى في حالة الثراء و يعتبرونه وسيلة لتحقيق الذات(عبد الحفيظ .مقدم ،1992 ص19).

دراسة أجريت بالجزائر لكل من م٠ بوسنة، د٠ ميرابطين و ش٠ زاهي: الذين أدرجوا ضمن استبيان موجه لفئة من الشباب حول الإعلام و التوجيه المهني في الجزائر سؤالا حول تصورات العمل، السؤال : و هو متبوع بخمس إجابات على المفحوص اختيار ثلاثة من بينها

و هذا نصه ماذا يعني بالنسبة لك العمل ؟

- وسيلة للعيش ٠
- وسيلة لانشراح (لذة)
- وسيلة للمشاركة في الحياة الاجتماعية.
- إرغام لا يمكن تجاوزه٠
- أخرى اذكرها ٠

كانت النتائج كالآتي :

- العمل وسيلة عيش 60—90 %
- العمل وسيلة مشاركة في الحياة الاجتماعية 90 %

-العمل منبع لذة 71- 90% (عبد النور أرزقي : مرجع سابق، ص121).

توصل الباحثون أن لأفراد العينة تصورا إيجابيا للعمل، فهو لدى الفرد العامل أمن و سعادة العيش، كما يتحقق إشباع للحاجات الشخصية و لم يستثني الجانب الاجتماعي الذي يجعل منه وسيلة للمشاركة في الحياة الاجتماعية و هذا ما أكدته نسبة 90 %.

دراسة " خروف حياة " 2005

وهي عبارة عن دراسة مقارنة تهدف إلى التعرف على تصورات العمل لدى فئتين من العمال (إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين) داخل نوعين من المؤسسات المختلفة من حيث النشاط (مؤسسة خدماتية، مؤسسة إنتاجية)، كما تهدف إلى التعرف على مدى تأثر التصور ببعض المتغيرات الديمغرافية والمهنية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية).

أما فيما يخص العينة فقد اختارت الباحثة 30 عامل من مؤسسة الحديد والصلب – عنابة- (مؤسسة إنتاجية) وهي ممثلة لفئة الهيئة الوسطى الادارية، وكذا 22 عامل من بلدية عنابة (مؤسسة خدماتية) من نفس الفئة العمالية، وفي ذلك اعتمدت الباحثة على حصر شامل لجميع عمال الهيئة الادارية الوسطى لقلة عددهم، أما فيما يخص

العمال المنفذين فقد اختارت الباحثة 86 عامل بمؤسسة إنتاجية و 71 عامل بمؤسسة خدماتية، معتمدة في ذلك على العينة العشوائية الطبقية، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وعلى الوثائق الادارية والمقابلة والاستبيان كأدوات للدراسة، حيث احتوى الاستبيان على 64 بندا موزعة على 7 محاور تمثل أبعاد التصور، وقد عالجت البيانات المحصل عليها بحساب معامل الارتباط " بيرسون " ، النسب المئوية، ومنه توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمال في القطاع الخدمي و الانتاجي.
- توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمال المنفذين و الاطارات نحو عملهم.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي العمال المنفذين و الاطارات فيما يخص.(السن، المستوى التعليمي، الاقدمية)

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسات أن تصورات العمل لدى الافراد تنحصر عادة في إشباعه لمجموعة من الحاجات والتي من أبرزها الحاجات المادية.

الفصل الثانـي

التصورات

تمهيد

1. التصور وبعض المفاهيم القريبة منه.
2. مراحل تكون التصور.
3. عناصر التصور.
4. انواع التصورات.
5. خصائص التصور.
6. وظائف التصورات.
7. التصور وانماط السلوك.
8. تعديل وتغيير التصور.
9. النظريات المفسرة للتصورات.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر كلمة التصور من بين المصطلحات المتداولة و المستعملة في العلوم الاجتماعية والإنسانية والعلوم الأخرى والباحثين في العلوم الاجتماعية وعلم النفس .

ويعتبر " مسكوفيسي "Moscovici من الأوائل اللذين اهتموا بدراسة موضوع التصورات بعد إميل دوركايم " Durkheim Emil وذلك من خلال بحوثه و دراساته في مجال التحليل النفسي التي انتقلت من دراسة التصورات كمفهوم إلى صياغة نظرية قائمة بذاتها.

وتعد التصورات شكلا من أشكال المعرفة الطبيعية أو العامية الساذجة لموضوع ما، و هي تختلف عن المعرفة العلمية , كونها خاصة بالأفراد أو بالجماعات (التصورات الاجتماعية)، فهي إذن تستند في تكوينها على معارف عامة و عموميات عن أشياء قد يشك في مدى صحتها أو صدقها.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التصور وبعض المصطلحات القريبة منه كالرأي والإدراك والاتجاه و كذا انواع التصورات كما سنبرز أهم خصائص التصور و عناصره ووظائفه ومراحل تكوينه وسنورد شرحا لكل من التثبيت والإسقاط. بالإضافة إلي التعرض للتصورات الذهنية و التصورات الاجتماعية والتي يصفها " جودليت " Jodlet كشكل من أشكال المعرفة الاجتماعية. كما سنتطرق كذلك للتصور في علاقته بالسلوك وكيفية تعديل وتغيير التصورات .

1- التصور و بعض المفاهيم القريبة منه :

ينشأ التصور من مجموعة المعلومات و الاعتقادات و الآراء و كذا المواقف نحو موضوع معين، ولذلك يلاحظ وجود بعض المفاهيم القريبة منه و التي توحي في بادئ الامر بأن لديها نفس المدلول، وتتداخل فيما بينها كالصورة، الإدراك، الرأي... إلخ وفيما يلي سنورد أكثر المفاهيم قربا والتباسا بمفهوم التصور حتى نحدده بدقة.

1- 1/ التصور والرأي :

رفض "G.Delandshera" وضع قيم متشابهة للمفاهيم كما حددها" ف: كرلينجر " Kerlinger.F نظرا لاختلافها رغم كونها تتقاطع مع مفهوم التصور، ومنه فقد رأى أن الرأي : هواستجابة لفظية واضحة قابلة للقياس و الملاحظة، يعتقده الفرد لمدة محددة غالب ما يعبر عن الشعور القوي السائد حول ما يجب أن يكون عليه الوضع ، و ليس ما هو كائن فعلا لدى أفراد المجتمع ٠ فلآراء " قابلة للتغير. مثل الاتجاهات، إلا أن ذلك يختلف فالاتجاه يتعرض للتغيير بدرجة أقل عمقا من الرأي " (عبد الرحمان العيسوي:1974،ص163)

في حين أن التصور ليس بالآراء و المعتقدات الشخصية ، فهو يتكون من مجموعة المعلومات والمعتقدات والآراء. وعليه فهو حسب " موسكوفيسي " S.Moscovici مجموعة من الآراء المنظمة إذ انطلاقا من الرأي يمكننا فهم التصور، فالرأي هو بمثابة أداة للوصول إلى التصور.

2- التصور والاتجاه :

يعتبر الاتجاه اكثر تعقيدا من الرأي، حيث يعبر عن استجابة مسبقة، مكتسبة و ليست فطرية، و يعرف الاتجاه بأنه تركيب عقلي نفسي أحدثته الخبرة الجادة المتكررة و يمتاز بالثبات أو الاستقرار النسبي (سعد عبد الرحمان :1967 ، ص 330).

و يعرفه " جوردن ألبورت Gordon ALLport " بأنه حالة من الاستعداد العقلي والعصبي التي تكونها وتنظمها الخبرة, تسبب تأثيرا موجها أو ديناميكيا على استجابات الفرد لكل الموضوعات والمواقف المرتبطة بهذا الاتجاه (محي الدين مختار :1982 ،ص208).

وبالتالي يصبح الاتجاه الكاشف عن " التصور من خلال ما يحمله من معاني مجردة، أوملموسة عن المحيط ، ويمكن القول أن التصور يكون كدلالة عقلية لاستكشاف المحيط، أما الاتجاه فيظهرعبر إشارات، حركات و وضعيات ... إلخ (بلهواش عمر:2004 ،49).

وكما سبق وأشرنا يعرفه " ألبورت " بأنه حالة من الاستعداد العقلي و العصبي تنظمه مجموعة من العوامل. وليس الخبرة فقط، و يمتاز بالثبات النسبي في حين **أن** التصور ليس ببناء ثابت فهو قابل للتغيير والتكيف كذلك تبعا للانتماء الاجتماعي للفرد، كما أن الاتجاه هو قابلية واستعداد يجعلان الفرد يستجيب بكيفية معينة للمنبهات بينما التصور هو بناء ونشاط عقلي فحسب " روبار سيلامى" Robert Sillamy فهو ليس مجرد إرجاع صورة بسيطة للواقع فقط، فالتصور فعل إرجاع الشيء إلى العقل، فهو إذن بناء عقلي لنشاطنا ." (RobertSILLAMY : 1980. P 1029.)

1- 3 / التصور والاعتقاد:

" هو فرضية ثابتة أي مسلمة أو اعتقاد مختص متعلق بالأنظمة الاجتماعية، بأهداف الحياة، بوسائل الوصول للأهداف, واقسام السلوك الإنسانية (بلهواش عمر ::2004 ، ص 49) " فالتصورات تسمح لنا بشرح و فهم الواقع من خلال مجموعة من الاعتقادات. كما تمكننا المعتقدات وتساعدنا في معرفة كيفية استعمال التصورات لفهم وشرح معتقداتنا وسلوكنا بهدف التكيف مع المجتمع.

1-4/ التصور والصورة:

تعد الصورة انعكاس أو رسم للواقع كما هو موجود ، في حين التصور كما يعرفه " دوركايم "Durkeim ليس مجرد انعكاس للواقع الخارجي ٠ إذن فهو ليس مجرد صورة مطابقة للواقع الخارجي ووضح " موسكوفيسي" S.Moscoviciأن التصور يلعب دور الشاشة الانتقائية أي ينتقي ما يلائم موضوعاته من.عقل الإنسان و يستعين بالذاكرة بصورة ديناميكية (S.Moscovici ;p 41). وهذا ما يؤكد أن عملية التصور لا تحدث بطريقة آلية فهو ليس مجرد إرجاع صورة بسيطة للواقع فقط، وإنما فعل إرجاع الشيء إلى العقل والقيام بإعادة بناء عقلي لنشاطنا. ذلك أن الفرد عندما يتلقى مثيرا.خارجيا، يقوم بمعالجة ذهنية لذلك المثير أو الموضوع ينتج عن ذلك التصور، علما وأن المعالجة تختلف من فرد لآخر نتيجة عوامل ذاتية تتعلق بالفرد وعوامل خارجية ترتبط بالبيئة (خروف حياة:2005،ص28)

1-5 التصور والإدراك:

يعتبر الإدراك عملية استقبال الذهن لمجموعة من المدخلات عن طرق الحواس ومن ثمة يخلط البعض في هذا المجال بين التصور والإدراك فيعتبرون التصور إدراكا، غير أن التصور يعتبر الوسيط بين كل من النشاط الإدراكي والفكري، إذ يرى " ف٠د٠هرزليش " FH. HerzLich بأنه لا يظهر محتوى التصور كمعنى إدراكي، إلا إذا ظهر على المستوى المادي (H erzlich) فالإدراك سابق للتصور وهو عملية نات طابع مزدوج إدراكي فكري.

(Herzlich (c) 1972. P 316)

2- مراحل تكوين التصورات :

لمعرفة مراحل تكون التصور وجب الإجابة عن جملة التساؤلات التالية:

كيف تنشأ التصورات ؟ كيف أن الصفة أو الطابع الاجتماعي يؤثر في التكوين النفسي الذي ينشأ التصورات؟ كيف يؤثر هذا التكوين النفسي في الجانب الاجتماعي ؟

لقد كانت هذه الأسئلة محور دراسة من قبل العديد من الباحثين المنتمين لمختلف المقاربات والتيارات التي اهتمت بالظواهر الممثلة لموضوع التصور. فمثلا" موسكوفيتشي " S.Moscovici يقترح مسارين هامين يوضحان كيف أن الجانب الاجتماعي يحول المعارف خلال التصورات و الطريقة التي تحول خلالها هذه التصورات الطابع الاجتماعي

هذين المسارين هما: الوضعنة (Objectivation) والترسيخ (Ancrage) ولهما أثر في تكوين وظيفة التصورات، كما يوضحان كيف يحدث الترابط بين النشاطات النفسية و

الشروط الاجتماعية.

هناك العديد من الباحثين أمثال: (. c. Herzlich1972 p. Roqueplo1974 U. Windish 1982 .M. Guilly 1980 Kaes.1968). الذين فسروا هاتين المرحلتين وذكروا بأهميتهما خلال تحليل التصورات والظواهر الاجتماعية المعرفية (Sociogognitif) وقد أكدت كذلك العديد من الدراسات على أن عملية التصور تتكون عبر هاتين المرحلتين حيث تحدد المرحلة الأولى كيف تتكون التصورات و توضح المرحلة الثانية استعمال هذه التصورات. والملاحظ أن كل من هاتين المرحلتين تتم في وقت واحد و لا نستطيع الفصل بينهما إلا في الدراسات الأمبرقية.

2-1/مرحلة الوضعنة:

تتضمن هذه المرحلة عملية اختيار و انتقاء المعلومات الموجودة حول موضوع التصور عملية تصفية من خلال الإدراك - (معالجة منبه مثلا) وعادة إنتاج هذه المعلومات بإضافة بعض المعطيات وإقصاء أو إزالة بعض الخصائص. أثناء هذه المرحلة يتكون رسم بيان، أو بمعنى أدق " صورة "، تهدف إلى إتمام عملية التصور .

2-2/ مرحلة الاختيار:

تتضمن هذه المرحلة تصفية المعلومات الموجودة حول موضوع التصور من خلال إجراء تحويرات، إضافات، إعادة إنتاج لبعض المعطيات والتقييم وإقصاء بعض الخصائص.

هذه التغييرات أو التحويلات الذهنية هي نتيجة تأثيرات نمط التفكير والإيديولوجيات والإطار الثقافي،وسلم القيم لدى الأفراد و الجماعات (خروف حياة:2004،ص31).

2-3/تكوين رسم بياني:

بمعنى نكوين صوره توضح المعنى تعتبر صحيحة بالنسبة للفاعل أو الفرد ٠ هذا البناء الجديد مقارنة مع الموضوع يوضح مسار سيرورة عملية التصور و يعطي مجالا لتجسيد وتبسيط الظواهر أو موضوع التصور.

2-4/ مرحلة التطبيع :

وفيها تترجم الصورة التي ارتسمت كأداة للتواصل بين الأفراد " المفاهيم و المعارف" وذلك بعد تعديلها أو تحويلها إلى صورة أو عناصر نات معنى في ذهن الفرد تتفق خواصها وتندمج لتصبح حقيقة، يتفاعل الأفراد هن خلالها (خروف حياة:2004،ص32).

2-5/ مرحلة الترسيخ:

تتعلق هذه المرحلة بتأصيل الرسوخ الاجتماعي للتصورات و موضوعها. وفي هذه الحالة تتضح التدخلات أوالتأثيرات الاجتماعية من خلال المعاني من جهة والفائدة التي تمنحها من جهة أخرى.

وقد يأخذ مسار الترسيخ وجها آخر في بعض الدراسات في هذا المجال و الذي

يهدف إلى الإدماج أو التكامل المعرفي لموضوع التصور في نظام التفكير و التحولات التي تطرأ عليه. و عليه لا يتعلق الأمر كما في الوضعنة بتكوين و انتقاء المعلومات و لكن حول إدراج التصور العضوي في فكر منظم (خروف حياة:2004،ص32).

3- عناصر التصور:

لقد أشار "ب٠ كودول " p. Codol إلى صعوبة إيجاد تعريف دقيق للعناصر المكونة للبناءات المعرفية للتصور، " فموسكوفيسي " Moscovici يعتبرها كعالم من الآراء وأضاف عليه "ر٠كايس " كونها جملة من المعتقدات٠ ومنه " تتم عملية تحليل محتوى التصور عن طريق عناصر متعددة ويصفها موسكوفيتسي Moscovici (خروف حياة:2004،ص32) " في مايلي:

3-1/ المعلومات:

و تشمل مجموعة المعارف أو المعلومات حول موضوع التصور٠ إذ يصل الفرد كم ونوع من المعلومات، يتحصل عليها عن طريق حواسه، هذه الأخيرة تمثل عنصرا هاما في تصورات الفرد لمختلف المواضيع التي يتعرض لها خلال حياته اليومية.

3-2/ حقل التصور :

يرى " موسوكوفيسي " Moscovici بأن فكرة التصور كنموذج اجتماعي المحتوى مجرد حول عنصر محدد من موضع التصور ، فحقل التصور مهم في دراسة التصور لأنه يعبر عن الواقع النفسي المعقد الذي يظهر ككل منسجم و موحد. ويعبر عنه "موسكوفيسي"

بأنه مجموعة منظمة من الآراء.

3-3/ الاتجاه:

و هو يبين التوجه بصفة عامة سواء كان سلبي أو إيجابي اتجاه موضوع التصور.

4- أنواع التصورات :

يستخدم التصور كنشاط ذهني من قبل الفرد بهدف فهم البيئة والتحكم فيها. وينقسم التصور إلى نوعين: تصور ذهني، وتصور اجتماعي. يشير الأول إلى البناء العقلي الناتج عن عدد من الإدراكات المتكررة في بناء جملة من المعلومات حول الواقع، في حين الثاني أي التصورات الاجتماعية ليست تصورات ذهنية خالصة وانما اجتماعية كذلك، مشتركة بين مجموعة من الأفراد كما يرى "موسكوفيسى Moscovici

4-1/ التصورات الاجتماعية :

التصورات الاجتماعية هي معلومات أو صور أو مواقف أو معتقدات مشتركة ما بين مجموعة من الأفراد، حتى إن لم تكن بينهم علاقة مباشرة في إطار جماعة أولية، توارثوا هذه المعارفآ الجماعية. حسب " موسكوفيتشي " Moscoviciو " ميثال لويس روكات " M.LRouquetteو " باتريك رتو" P.Rateauتنشأ التصورات و تتطور خلال المحادثات اليومية مما يجعلها تتأثر بالظروف الثقافية والتاريخية.

ويعتبر" موسكوفيسي " من خلال كتابه : " التحليل النفسي، صورته، و جمهوره " الذي تشر من طرف الإعلام الجامعي الفرنسي من أوائل الذين اهتموا بدراسة التصورات بعد " دوركايم " الذي يعد أول من استخدم لفظة التصورات في كتابه المكونات الأساسية للحياة الدينية الصادر سنة 1912(Les formes élémentaires de la vie religieuse) وكذلك من خلال أعماله حول التربية و التضامن .

وحسب " دوركايم " يختلف مفهوم التصور الاجتماعي عن مفهوم التصورات الفردية، حيث تربط هذه الأخيرة بالمسارات الذهنية للأفراد ومن ثمة لا علاقة حتمية لها بالمجتمعات المشتركة والتقليدية.

وبالمقابل لدى موسكوفيتشي " Moscovici" مقاربة مختلفة لموضوع التصورات و انطلاقا من أهدافه المتمثلة في فهم و تحليل كيف أن العلم بإمكانه إدخال تحولات و تغييرات على المجتمع من خلال المعنى المشترك (Le sens commun)، أولى اهتماما بالغا بنشوء أو تكون التصورات وبطريقة المرور من المجال الفردي إلى مجال ما بين الجماعات وصولا إلى الطابع الاجتماعي ما جعله يرى أن التصورات الاجتماعية شكل من أشكال المعرفة الخاصة بالمجتمع. وهدا ما يتفق مع ما ذهبت إليه "جودليت" 1993 Jodlet " والتي اعتبرت التصور شكلا من المعرفة المكونة و المشتركة اجتماعيا و لها وجهة تطبيقية، أي نوع من المعرفة القابلة للتطبيق لأن سيرورة تكوينها تركز ٠ أصلا على الممارسة الاجتماعية و المهنية، فالفرد من خلال تلقيه للمعارف و المعلومات يقوم

بسلسلة من العمليات لدمجها مع شخصيته، قيمه، تاريخه ووضعيته...إلخ. ومن ثمة يعطيها معنى خاص انطلاقا من مجموعة من المتغيرات.

ومما سبق يقترح " موسكوفيتشي " Moscovici تعريفا للتصورات الاجتماعية على النحو الآتي:

" هي شكل من المعارف الخاصة و معارف المعنى المشترك ، ذات طابع اجتماعي و بمعنى أدق هي شكل من أشكال التفكير الاجتماعي، فهي نماذج من التفكير التطبيقي موجهة لهدف الاتصال والفهم والتحكم في البيئة الاجتماعية، نات سيرة أو طابع خاص فيما يتعلق بمحتوى البناء، و العمليات الذهنية و هي نات منطلق" (S.Moscovici : les représentations sociales Opcit. P 361)٠ ما يعني أن " إن البصمة أو الصفة الاجتماعية للمحتوى و لمسار التصور ترجع إلى الظروف و المحتوى الذي تظهر من خلاله التصورات، و كذلك الاتصال الذي يسير الوظائف التي تؤديها خلال التفاعل هع العالم و الآخرين "٠

لقد أوضح " موسكوفتشي " (1969) في انتقاده لمفهوم الصورة، الرأي، المواقف عجز كافة الأبحاث التي تهدف إلى تحديد أو تغيير السلوكات انطلاقا من افتراض أن العلاقه ما بين الفرد والأشياء هي علاقه ما بين منبه و استجابة الأمر الذي يكرس انفصالا ما بين العالم الخارجي و العالم الداخلي، وعليه أكد على أن الفاعل و الموضوع ليسا منفصلين على الإطلاق و ان تصور شيء ما يعني إعطاء مجموعة غير مختلفة من المنبهات والاستجابة .

و انطلاقا من أن الظواهر هي نتيجة تفاعل الفرد و الموضوع بحيث يؤثر كل واحد على الآخر مما يتطلب دائما جزءا من نشاطات البناء و إعادة البناء في الفعل التصوري وهذا ما يجعل "بياجي" Piaget يرى أن الفرد ليس ذلك الممثل المسرحي على الخشبة الذي يمثل قطعا تمثيلية منفصلة عنه والتي حضرت مسبقا بل هو الفاعل و المنشئ للبناءات، وهو المسؤول عن بناء وتكوين تصوراته.

و على هذا فالتصورات كونها شكل من أشكال المعرفة المشتركة بين مجموعة ما تتصف بمجموعة من الخصائص (S. Moscovici P 364.) :

- عملية بناء و إعادة تكون المعارف والمعتقدات...إلخ.
- نات شكل و دلالة.
- تصورات مستقلة و نات ميزة إبداعية.
- ارتباطها دوما بموضوع ما.

وقد كانت التصورات الاجتماعية المنطلق أو الأساس النظري الذي اعتمدت عليه بعض النظريات، كالنظرية السببية (Attribution Causelle) التي أتى بها " ف٠ هيدر " Fritz Heider والتي قامت على افتراض أن للفر د دوافعا تجعله يسند سلوكاته إلى أسباب داخلية و خارجية و كذا إلى مختلف المعارف المستعملة خلال العلاقات ما بين الأفراد.

و قد تأثر هذا التيار بدراسات كل من بوفوا و جيلملي و ديشون " . Beauvois" Guimelli .D champs حول معالجة المعارف خلال العلاقات ما بين الأفراد ومسارات

التشكل أو تشكيل المعارف . وخلصت هذه المقاربة إلى إحداث تطورات و تغييرات في قمم الظواهر التي كانت موضوع التصور و أكبر إشارة تكون هنا إلى دراسات " موسكوفيشي" حول التحليل النفسي و ما توصل إليه من نتائج خاصة سنة 1976.

4-1-2/ سيرورة تكوين التصورات: كيف تنشأ التصورات الاجتماعية ؟

إن محاولة فهم وتفسير سيرورة تكوين التصورات الاجتماعية دفعت العديد من الباحثين والمفكرين إلى ولوج هذا المجال من الدراسة ومنه تعددت وجهات النظر والمقاربات المفسرة' للتكون النفسي والاجتماعي للتصورات الاجتماعية. حسب وجهة النظر الأولى هناك بعد ان يضفيان الطابع أو الميزة الاجتماعية على التصور :

يتعلق البعد الأول بالمحتوى والثاني بالفرد خلال وضعية التفاعل الاجتماعي أو في مواجهة منبه اجتماعي.

إذن يصبح التصور كأنه حالة من المعرفة الاجتماعية، فهو بذلك أقرب ما يكون لعلم النفس الاجتماعي، فالفرد على اعتبار أنه ينتمي إلى مجتمع، لا شك أنه سيتأثر بأفكار وقيم ونماذج المجتمع أو جماعة الانتماء أي جماعته المرجعية وكذلك بإديولوجيات المجتمع الذي ينتمي إليه.

ضمن هذا التناول تندرج أغلبية الدراسات التجريبية التي تمت حول التصورات " J.C.Arabic.flament 1971. E.Apfelbaum 1971 " أما المقاربة الثانية فركزت على المعاني المرتبطة بالنشاط التصوري. ومن ثمة ينظر للفاعل أو الفرد في هذا التوجه

كمنتج للمعاني، فهو يوضح في تصوراته المعنى الذي يعطيه لتجاربه في العالم الاجتماعي. الأمر الذي يصبغ التصورات بالميزة الاجتماعية يفضل استعمال أنظمة من الرموز و التأويلات المقدمة من قبل المجتمع من جهة أو إسقاط القيم والطموحات الاجتماعية من جهة أخرى(S. Moscovici : Opcit P 365).

وعليه ينظر للتصورات كأنها مصطلحات أو عبارات خاصة بمجتمع معين، فإذا كان الأفراد يتقاسمون نفس الشروط و نفس التجارب الاجتماعية، فغالبا ما تحدث دينامية التدخل الخيالي في نقطة التقاء الضغوط الاجتماعية التي تمثل كما ثقيلا على الفرد و رغباته. وتأتي إذن التصورات لتمكن من تجاوز هذه التناقضات.

ويعالج التيار الثالث التصورات كشكل من المحادثات التي تنتج الخصائص التطبيقية الاستدلالية للفرد في وضع اجتماعي، وعليه فالصفة الاجتماعية مشتقة من وضعية الاتصال والانتماء الاجتماعي للأفراد يتحدثون عن غايات و أهداف حواراتهم.

في حين وجهة النظر الرابعة انطلقت من الممارسات الاجتماعية للفرد كفاعل اجتماعي ضمن وضع ومكانة اجتماعية معينة. فالفرد حسبها ينتج تصوراتا تعكس معاييرا مؤسسة، ناتجة عن وضعيات و إيديولوجيات مرتبطة بالمكانة التي يحتلها .

هذه المقاربات أو التيارات نلمسها عن طريق إجراء المقارنات داخل حقل دراسات التصورات الاجتماعية التي كانت موضوع لإصدارات و مقالات انطلقت من هذه النقاط و بإتباع هذه المقارنات المنهجية (خروق حياة: 2004،ص 39) .

4-2/ التصورات الذهنية :

عرف مصطلح التصورات تطورا فعليا في علم النفس فبدأ من المقاربات المفسرة للسلوك وصولا إلى المقاربات الذهنية، ومن ثم صار يعبر عن بعض مكونات النظام الإدراكي للإنسان الذي يرمي إلى الاحتفاظ بالمعارف الناتجة عن تفاعل الأفراد مع العالم و كذا استخدامه.

غير أنه من المهم التفرقة بين التصورات كمسار (أو كمجموعة مسارات) و التصور كناتج أونتيجة لهذا المسار.

ذلك أن بعض مسارات التصورات هي نتيجة لمنتوج مادي (بطاقات، رسوم بيانية، منحنى بياني)، (Le Dictionnaire de la psychologie P 1108)

وعلم النفس يهتم بالمسارات المنتجة للتصورات الذهنية بمعنى الكيان الإدراكي الناتج عن الوظيفة البيولوجية، النظام العصبي (نفس المرجع السابق) "٠

" و في علم النفس المعرفي تعتبر التصورات نماذجا داخلية يكونها الفرد عن بيئته و ردود أفعاله عنها و التي سيستعملها كمصدر للمعلومات و كوسيلة للتعديل و التخطيط (نفس المرجع) "٠

" و يعرق فرويد التصور الذهني: كونه أحد المصطلحات التقليدية في الفلسفة و علم النفس، استعمل للدلالة على ما نتصوره و هو ما يشكل المحتوى المحسوس لفعل التفكير و خصوصا لاسترجاع إدراك سابق (جان لابلاش,ج ب بونتاليس1986,.:ص 18) "

و يستعمل فرويد نوعين من التصور :

1 –تصور للشيء و يكون بصري.

2 –تصور للكلمة و يكون سمعي.

ومما سبق يتضح **أن** نشاط التصورات مرتبط بالوظيفة الرمزية، بمعنى يرتبط بشكل النشاط الإنساني الذي يركز على إنتاج رموز تهدف إلى فهم البيئة و التحكم فيها. وتكمن وظيفة التصورات في الاحتفاظ بالمعلومات، إنها نظام معرفي و تنظيم نفسي، فهي تعتبر بمثابة جسر بين ما هو رمزي وما هو اجتماعي، و هذا يتفق مع ما يراه " موسكوفيسي " Moscovici من حيث كونها شكل من أشكال المعرفة الخاصة بالمجتمع تسمح للأفراد و الجماعات بالتفاهم بواسطة الاتصال الذي يدخل في بيئة ديناميكية المعرفة (S.Moscovici , 1992. P 668.) ".

و حسب " موسكوفيسي " Moscovici تساعد أو تمكن التصورات الأفراد من اكتساب المعارف وإدماجها في إطار منسجم و مفهوم و منسق مع نشاطهم المعرفي.

انطلاقا من كون الفرد منتج لرموز فهو ينشأ بالتالي تصوراتا ذهنية نات طبيعة نفسية، تعد نتائج ما يتراكم لديه خلال تفاعله مع العالم وهذا ما يتفق حسب" لينار و براكس"Prax et Linar1984 بالوظيفة العامة للاستدخال الذهني من خلال العلاقات الخارجية و الداخلية للأفراد بالواقع. وهذا يؤكد أن التصورات الذهنية هي نشاط ذهني يهدف

إلى شرح وفهم الواقع من جهة وتوجيه و تعديل سلوكات الأفراد وأفعالهم من جهة أخرى.

يتكون كل تصور من محتوى و تنظيم (J.C .Abric : 2003. P 59)، حيث يمثل المحتوى المعلومات و المعارف والاعتقادات والآراء والمواقف، ويتشكل لكل تصور نظام أو نواة من مجموعة من العناصر تعطي له معناه وتحدده إذن لكل تصور نواة مركزية معينة تمثل العنصر الأساسي له، و لها دو كبير في تحديد معناه (J.C.Abric: 1994. P 23.).

و النواة المركزية لها بعدان، كيفي وكمي. و المقصود أن المركزية تعني مدى قرب العنصر الذي يمثل المعنى الحقيقي للتصور إلى النواة، علما وأن الظهور المتكرر لعنصر ما لا يعني بالضرورة انتماء ذلك العنصر إلى النواة.

4-2-1/ أشكال و تنظيم التصورات الذهنية :

إذا كان قد بدأ يرتسم حاليا إجماع حول الميزة الرئيسية لمفهوم التصور في علم النفس المعرفي, فإننا في المقابل نجد اختلافات فيما يخص طبيعة التصورات، تنظيمها و كيفية عملها.

و من هذا المنطلق نجد اتجاهان نظريان (Dictionnaire de la psychologie : P 1109) يحاولان تفسير أشكال التصورات الذهنية و تنظيمها.

فحسب الاتجاه الأول العقل الإنساني يستخدم و يخزن المعارف على شكل واحد، و من ثمة نجد شكلا مشتركا للتصورات في المعارف المعالجة من قبل فرد ما(نفس المرجع السابق).

هذا الاتجاه يؤكد فرضية الدرجة العالية لتجريد هذا الشكل من التصورات.

في حين نجد اتجاها آخر يخالف هذه النظرة ويعتبر أن المعارف موجودة على شكل مختلف، كما أن أولوية و كيفية تنظيمها مختلفة كذلك. والفرضية التي تقوم عليها هذه النظريةأو هذا الاتجاه هو أن أهمية كل شكل من أشكال التصورات مرتبط بالوضعية التي يستخدم الفرد فيها هذا التصور. هذه الفرضية متعددة النماذج نأخذ بعين الاعتبار أولوية داخلية المنشأ لكل شكل من أشكال التصورات الذي يتكيف مع النموذج الخاص لتكوين المعارف في هذه التصورات.

4-2-2/ أبعاد التصور :

انطلاقا من أن التصور حسب " ر، كايس " R. Kaes هو الكيفية التي يصنع بها الشخص موضوعاً معيناً ذو دلالة نفسية و ثقافية و تصبح بذلك للتصور أبعادا مختلفة حددها في ثلاثة أبعاد ضمن السياق النفسي، الاجتماعي و الثقافي الذي تظهر و تتطور فيه، و هي : (خروف حياة:2004، ص44)

ا / البعد النفسي:

وفيه يعتبر التصور عملية بناء للواقع من قبل الفرد، فهو نشاط نفسي يهدف إلى بناء مجموعة من المعتقدات و المعلومات حول البيئة أو الواقع بناءا على الادراكات المتكررة له.

ب / البعد الاجتماعي :

انطلاقا من أن الفرد ينتمي إلى جماعة معينة، فهذا الانتماء وكنتيجة للتفاعل

الاجتماعي تتكون لديه مجموعة من المعتقدات و القيم المرجعية المشتركة مع تلك الجماعة، و هذا ما أكدته" مولك "Molk بقولها :"كل طبقة اجتماعية تخفي تصوراتها الخاصة المربطة بأنظمة القيم المرجعية وتأكد ذلك ميدانيا وعمليا خلال حالات الأزمات.

ج/ اليعد الثقافي :

يكون الفرد أثناء عملية تصوره لفكرة حول موضوع ما حتما في حالة تفاعل مع مجتمعه، هذا الأخير يؤثر على تصوره من خلال الاحتفاظ ببعض العناصر و استدخال أخرى. فتصور الفرد إذن لأي عنصر من محيطه الثقافي لا ينشأ إلا بتأثير هذه العلاقة الاجتماعية (عمر بهواش : 2004، ص42).

5- خصائص عملية التصور :

تهدف التصورات كنماذج من التفكير العملي الخاص بالأفراد إلى الاتصال و فهم البيئة ومحاولة التحكم فيها و يرى " موسكوفيتشي " S.Moscovici أن التصورات هي من أشكال المعرفة الخاصة بالفرد أو بالجماعة (التصورات الاجتماعية)، نتصف بمجموعة من الخصائص. يمكن أن نلخصها في خمس خصائص تظهر خلال تحليل عملية التصور" (S.Moscovici :. P 365)

- هي دائما تصور لموضوع ما.
- لديها خاصية بنائية.

- لديها خاصية رمزية و ذات دلالة.
- لديها خاصية خيالية وكذلك خاصة إدراكية فكرية.
- خاصية اجتماعية.
- لديها خاصية إبداعية مستقلة.

5-1/ التصور كعملية بنائية :

" لا تقتصر عملية التصور فقط على إعادة إنتاج المعارف أو المعلومات حول موضوع ما، ذلك أن كل مسار أو عملية تصور تستوجب إحداث تغييرات على محتوى موضوع التصور". (Dictionnaire de la psychologie : P 1108) إن إعادة بناء المعارف أو المعلومات (و التي تعتبر عملية أساسية في التصور) تهدف إلى إعادة تركيب و إنشاء الموضوع (محتوى عملية التصور) باستخدام عناصر جديدة حيث يقوم الفرد خلال عملية التصور الموضوع الجديد بمواضيع موجودة من قبل إذ يقوم باختيار و انتقاء أو تصفية المعلومات المتوفرة لديه ويضيف صفاتا و يبعد صفاتا أخرى.

وعليه تعتبر التصورات نمطا من المعرفة الخاصة, حيث يقوم الفرد خلال عملية التصور بإعادة بناء الموضوع الذي يمثل محورها ويعيد تشكيله من جديد. وهذا ما جعل "جان كلود أبريك" Abfic يصف التصور بأنه سيرورة و منتوج (Processus et Produit) يتمان بفضل البناء الذهني و من خلال التنسيق ما بين عملية الإدراك و التفكير والتركيب.

5-2/التصور ذو شكل و دلالة:

حسب " مسكوفيسيMoscovici " لكل شكل دلالة خاصة به ولكل دلالة شكل خاص (" خروف حياة :2004،ص46) بمعنى أن لكل شكل معنى خاص به، ولكل دلالة شكلها الخاص بها الموجود في الواقع. فالتصور له وجهين لايمكن الفصل بينهما : الوجه الشكلي (المادي) و الوجه الدال (المعنى) فهما وجهان لورقة واحدة كما مثلها مسكوفيسي" Moscovici" حيث تحمل الشكل التالي:

شكل

التصور = ----------

معنى

وهناك مقاربات تؤكد على المظاهر ذات الدلالة لنشاط التصورات، فالفرد منتج للمعنى، و يعبر عن تصوراته و عن المعاني الذي يعطيها لتجاربه في محيطه باستعمال الرموز، هذه الأخيرة تسقط القيم والرغبات عليها.

5-3/التصور كعملية إدراكية فكرية:

حسب " مسكوفيسي " Moscovici إن تصور الشيء هو عبارة عن حالة إظهار هذا الشيء في الوعي مرة ثانية و إعادة إنتاجه و بنائه رغم غيابه في المجال المادي"

يركز هذا التعريف على الخاصية الإدراكية الفكرية لعملية التصور وعليه تكون التصورات ذات بعدين فهي إدراكية و فكرية في آن واحد ذلك أنها ذات منشأ حسي و فكري و نشمل

العمليتين معا.

على الرغم من التناقض (عملية حسية و إدراكية في الوقت ذاته) "إلا أن طبيعة التصورات تفرض ذلك حيث نجد أن حضور الموضوع يقتضي تشكل صورة عنه ثم عند غيابه تحدث عملية تصوره. و في هذا يقول " موسكوفيذشي " S.Moscoviciأن التصورات تسمح لنا بالمرور من الدائرة الحسية إلى الدائرة الفكرية (خروف حياة:2004، ص47) ".

5-4/الخاصية الاجتماعية

لقد برز التصور كخاصية اجتماعية مع" دوركايم " E.Durkeim الذي يعد أول من اهتم بدراسة موضوع التصورات و أكد على أن الجانب الاجتماعي يسيطر على الفرد ، فسلوك الأفراد يتأثر بالجماعة والضغوط التي تفرضها عليه. علما وأن الجماعة تتجاوز مجموع أفرادها.

و عموما هناك جانبان يضفيان الخاصية الاجتماعية على التصورات :

- حالة التفاعل التي يكون عليها الفرد في مواجهة مثير ما فتبدو التصورات حالة ذهنية اجتماعية.

- الانتماء إلى الجماعة يسمح للفرد كونه كيان اجتماعي باستدخال الأفكار، القيم والنماذج الاجتماعية المتناقلة التي اكتسبها من جماعته المرجعية أو الايديولوجية داخل مجتمعه.

و في هذه الحالة يرى " موسكوفيتشي " أنه حتى لو وضعنا أنفسنا في مستوى

اجتماعي (صفر أو منعدم) لتحليل نشاط فرد يتصور شيئا، فإن التصورات تحمل شيئا من المجتمع." فالتصورات تشمل مجموعة من المعارف ، الصور، المواقف والمعتقدات المشتركة بين مجموعة من أفراد المجتمع، و يعد الفرد هو حامل المحددات الاجتماعية و قاعدة كل نشاط تصوري لإنتاج نمط التفكير المؤسس اجتماعيا(S.Moscovici PP 365-366) "، والذي تحفظ في بعض جزيئاته وتفاصيله طابع الفردية وهذا ما سيتضح من خلال الخاصية الموالية.

5-5/التصور كعملية إبداعية مستقلة:

" تحتوي التصورات الاجتماعية عناصرا وصفية رمزية و قيمية يكتسبها الفرد من خلال تجاربه أو يتلقاها من جماعة الانتماء (الجماعة المرجعية) " و على هذا الأساس فإن الأمر يتعلق إذن بمحتوى ذهني ملموس (ذو شكل و دلالة) يقوم بطريقة أو بأخري باسترجاع شيء غائب أو بعيد و قد يتعدى ذلك إلى أن يحل محل ذلك الشيء المتصور شريطة أن يكون موجودا في الواقع و ليس خيالا و ووهما.

فالتصورات تقوم بعملية بناء الإنتاج لأن لها جانبا من الاستقلالية و الإبداع فهي خلافا لما ذهبت إليه بعض النظريات النفسية القديمة، لا تنطوي على انعكاس للعالم الخارجي فقط بل هي نشاط يهدف إلى البناء و إعادة بناء المعارف و المعلومات.

و من خلال استعراض مجموعة الخصائص التي تميز عملية التصور يتضح لنا أنها أشمل العمليات النفسية ذلك أنها تهتم بالجوانب النفسية للفرد كما تهتم كذلك بجوانب أخرى

سيما الاجتماعية منها و التي من شأنها أن تجعل الفرد في حالة انسجام مع الجماعة و في حالة توحد الأفكار والتصورات حول المواضيع التي تمس الفرد و جماعته يمكن الحديث تلقائيا عن الهوية. "(خروف حياة : 2004 ، ص49)

6- وظائف التصورات :

تلعب التصورات دورا أساسيا في الحياة الاجتماعية للأفراد والجماعات من خلال كونها تسمح للفاعلين أو الأفراد بشرح وفهم الواقع وتنظيم المعارف العامة حول الأشياء و التي غالبا ما توصف بأنها معارف بسيطة أو ساذجة. و خلال عملية التصور يقوم الفرد ببناء و اكتساب المعارف و صقلها في إطار أو نموذج مفهوم من قبله، على اعتبار أنها عملية إدراك و فكر و تركيب و بالتالي " فهي تمكن الفرد من إعداد سلوكه، تسميته، تصنيفه و تنظيم العالم بصفة منسجمة و من خلال هذا فهي نظرية تفسيرية لظواهر هذا الكون(S.Moscovici : Opcit. P 75) ".

تتمل الوظيفة الأساسية للتصور في تحقيق الاتصال الاجتماعي، فهي تسمح للأفراد من نفس المجتمع بأن يتفاهموا و يتواصلوا بين بعضهم البعض، ذلك أن التصورات المشتركة تسمح بالانسجام الاجتماعي، و يشكل على أساسها الأعضاء هويتهم الاجتماعية (نفس المرجع).

كما تسمح التصورات للأفراد شرح واقعهم و تكوين هويتهم الشخصية، وتقوم بتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد داخل المجتمع، فهي تحدد الإطار المرجعي المشترك من خلال

عملية التبادل الاجتماعي.

فالتصورات تمكن من تأسيس معرفة مشتركة بين الأفراد. وقد اتضح ذلك جليا من خلال الأعمال التي قام بها " موسكوفيتشي " S.Moscovici حول التصورات الاجتماعية للتحليل النفسي سنة1976 و كذلك دراسات " كلود أبريك " C.Abric حول التصورات الاجتماعية لدى تلاميذ الصف الثاني حول المؤسسة.

و على هذا تمتل التصورات الاجتماعية حسب التعريف المتفق عليه في الأوساط العلمية شكلا من المعرفة المصاغة و المشتركة بصفة جماعية، و لها أهداف عملية " تطبيقية "، و تساهم في بناء واقع مشترك عند جماعة اجتماعية معينة.

7- التصور و أنماط السلوك:

التصور هو عملية إعادة بناء واقع من قبل الفرد، فهو نشاط نفسي يتكون من مدركات تساعد الفرد على بناء مجموعة من المعلومات تسمح له بالتكيف مع محيطه. ما يجعل التصورات تعتبر بمثابة موجه أو كدليل للسلوكات و الممارسات. فعملية التعرف على الواقع مسبقا (التصورات الاجتماعية) تعد الموجه لسلوكات الأفراد وعليه " فأن للتصور مكانة مهمة في صياغة سلوكاتنا اليومية لأن هذه الأخيرة لا تكون نتيجة لقدراتنا وظروفنا فقط لكن بصفة أكثر تكون بمثابة ننيجة لتصوراتنا (عمر بلهواش :، ص4) ".

مما سبق يتضح أن التصورات تلعب دورا هاما في توجيه سلوك الأفراد كونها شكل من أشكال المعرفة الهادفة للفهم و للتحكم في البيئة. فالفرد يتصرف بناءا على المعارف

التي يتلقاها عن طريق حواسه ،و التي تشكل تصور للواقع ما يساعده على انتهاج سلوك معين اتجاه المواقف، المواضيع.

وعليه فمعرفة تصورات الفرد تمكننا من معرفة السلوك الذي يصدر عنه في مواقف معينة.

فالتصورات الإيجابية نحو موضوع ما تحدد نوع السلوك الذي ينتهجه الفرد إزاء ذلك الموضوع. مثلا إذا كان الفرد يحمل تصورات إيجابية عن العمل : " وسيلة لتحقيق الذات، وسيلة لكسب مهارات و كفاءات، وسيلة لإنتاج أشياء نافعة للمجتمع " فإن هذا التوجه الإيجابي سيكون له أثر على الفرد في عمله ، و يتضح ذلك من خلال : " ارتفاع مستوى الأداء، الالتزام و المواظبة، بدل الجهد و الشعور بالرضا... إلخ " لهذا فإن معرفة التصورات المرتبطة بالعمل ضرورية ، كون الفرد. العامل يتصرف بناءا على تصوراته للعمل، فإذا كان يعتبره جزءا مهما في حياته فسينعكس ذلك إيجابا على عمله ما يجعله سيسعى دائما إلى تطوير و تحسين أدائه فيه وله.

8- تعديل أو تغيير التصور:

التصورات كمجموعة من المعاني والنشاطات النفسية، تتكون من معتقدات الفرد وأفكاره ومعلوماته تجاه موضوع ما وتمثل المعلومات التي يتحصل عليها الفرد عنصرا أساسيا في تصوره لمختلف المواضيع التي يتعرض لها في حياته اليومية. فإذا أردنا تغيير تصور الفرد إزاء موضوع معين فإن ذلك يتطلب تغيير المكون المعني أي المعلومات. فالفرد

أثناء تصوره لموقف، موضوع أو مثير معين فإنه يقوم بعملية اختيار عدد من المعلومات المتعلقة بموضوع التصور، ثم تحدث الاستجابة الانفعالية أو يصدر موقفا نحوه، بمعنى الاتجاه السلبي أو الإيجابي نحو الموضوع. وبالتالي يتمكن الفرد من فهم واقعه، و يكون من ثمة التصوربمثابة الموجه أو الدليل لسلوكاته و ممارساته.

مثلا : إن تغيير تصورات الغرب للإسلام يقتضي تغيير المكون المعرفي او المعلومات التي تحصلوا عليها عن الإسلام خاصة من ومسائل الإعلام التي شوهت صورته وجعلته يرتبط بالإرهاب والتعصب، ليتسنى بعد ذلك تغيير التصور بصورة نهائية، و إلغاء التوجه السلبي الناتج عن هذه المعلومات. وليغير الفرد تصوراته يفترض أن يحل محلها تصورات أخرى عن الموقف أو موضوع التصور، ذلك أن عملية البناء الذي يقوم به الفرد أثناء عملية التصور مستمر. فهو خلال حياته اليومية والمراحل العمرية المتعددة (الطفولة، الشباب .... إلخ) ينشأ تصوراتا لأشياء و مواضيع متعددة، قصد فهم بيئته والتحكم فيها، لذلك فإزالة أو تغيير تصور ما يتطلب بالمقابل إعداد وبناء تصور جديد لنفس الموضوع، و من الصعب عادة' تغيير تصورات الأفراد، ذلك أنه يتطلب مدة زمنية معتبرة.

9- النظريات المفسرة للتصور:

توجد العديد من النظريات المفسرة للتصور واقتصرنا على نكر واحدة فقط وهي:

نظرية النواة المركزية :

تعتبر أن التصورات مجموعة منظمة من المعلومات أو الآراء أو المواقف

أو المعتقدات لموضوع ما، حيث يكون التصور منظما حول نواة مركزية، تتكون من مجموعة من العناصر تبرز معناه و تنظمه ما يجعل كل تصور يتميز بتنظيم خاص به، وكونه منظم حول نواة مركزية تتكون من عدد محدود من العناصر تعطي له معنى، و تحدد العلاقة بين مختلف العناصر .

و تمثل النواة المركزية عنصرا أساسيا في كل تصور لما لها من دور كبير في تحديد معناه ونظامه.

تعد المعرفة و البحث عن مكونات النواة المركزية ضرورية كمرحلة أولى حيث دراسة التصور، لأنها المسؤولة عن تنظيم المحتوى الذي يعطي معنى التصور حسب " كلود أبريك " Abric Claud.

مثلا : لنفترض أننا قمنا بدراسة التصورات الاجتماعية للعمل لدى مجموعتين من الشباب:

- المجموعة الأولى حاصلين على شهادات جامعية.
- المجموعة الثانية لم تكمل أفرادها دراستهم الجامعية.

و بتطبيق إختبار تداعي الكلمات يتوصل البحث إلى النتائج التالية :

العمل هو :

-ضغط

-حاجات اجتماعية

- إكراه

–وسيلة للعيش

- الثقة بالنفس

يتضح من خلال هذه النتائج أن لكلا المجموعتين تصورات عن العمل، غير أن ذلك لا يعني أن لها نفس المعنى و المدلول لو فرضنا أن النواة المركزية لتصور خريجي الجامعة على النحو التالي:

" الكسب وسيلة للحياة، المعارف الاجتماعية ، الثقة بالنفس "

هذه العناصر تعبر بصفة عامة عن معنى إيجابي للعمل لدى هذه المجموعة، فهو وسيلة لنيل مكانة اجتماعية و تحقيق الذات؛ في حين المجموعة الثانية تعتبره " ضغطا و إكراها "، فهو ليس قيمة شخصية أو اجتماعية، بل وسيلة لإشباع الحاجات الشخصية. من خلال هذا المثال يتضح مدى أهمية النواة المركزية للمقارنة بين التصورات فاختلافها بالضرورة يعني اختلاف التصور حسب " كلود أبريك " Abric Claud.

إن للنواة المركزية بعدين :

بعد كيفي و كمي : العناصر المكونة للتصور ليس لها نفس الأهمية فالبعض منها أساسي و آخر مهم و هناك أخرى ثانوية، كما أن ظهور عنصر بصفة مكثفة لا يعبر عن المعنى الحقيقي للتصور، في حين مدى قرب العنصر إلى النواة يوضح معناه .

- العناصر المحيطة بالتصور :

تتكون النواة المركزية من عنصر أو مجموعة من العناصر التي توضح معنى التصور. والعناصر المحيطة هي التي تعطي المعلومات حول موضوع التصور و بيئته، و تتميز بكونها ذات نمط تسلسلي. وتتكون العناصر المحيطة أكثر أو أقل قربا من العناصر المركزية و بنفس القدر يكون لها دور في توضيح معنى التصور و في إدماج معلومات جديدة للإشارة تتميز العناصر المحيطة بكونها أكثر مرونة.

الخلاصة:

التصور هو نشاط ذهني يستعمل من قبل الفرد كمصدر للمعلومات فهو نموذج من التفكير العملي،يهدف إلى فهم البيئة و التحكم فيها.

و تتميز التصورات بمجموعة من الخصائص، فهي عملية إدراكية فكرية ذات منشأ فكري و حسي في نفس الوقت ، و لها وجهان: وجه رمزي و وجه دال لا ينفصل عنه ٠

و يوصف التصور بأنه عملية بنائية، فكل تصور هو بناء عقلي يعاد فيه بناء الأشياء وبالإضافة إلى كونه عملية إبداعية مستقلة فالتصور عملية بناء و إنتاج لأن لها جانبا من الاستقلالية و الإبداع.

و التصور يمكن أن يكون فرديا (التصور الذهني) **و** من الممكن أن يكون اجتماعيا (تصوراجتماعي). و التصور الذهني كما يعرفه (1980) ميشال جلي MichelGillyهو مظهر و نتاج لبناء **و** موضوع **و** هدف موجودين بدون فصل بين العالم

الخارجي والداخلي للفرد في حين التصورات الاجتماعية كما يرى " موسكوفيسي " Moscovici .ليست تصورات ذهنية خالصة وانما اجتماعية كذلك يقوم الناس بتقاسمها٠

وتقوم التصورات بمجموعة من الوظائف من بينها فهم و شرح الواقع، كما تمكن الفاعلين من اكتساب معارف حول الواقع ومن ثمة فهي تحدد إطار مرجعيا مشتركا (التصورات الاجتماعية) للأفراد٠ ومن بين الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بدراسة التصورات يمكن ذكر :

أيميل دوركايم، موسكوفيشي، كلود ابريك، آنا ماريا، روزا ماريا سيلفانا، روكات، جان ماري سيكا، جودلي، موليني، فريز...إلخ.

و في الأخير يمكن القول بأن التصورات سيرورة تهدف إلى خلق التوازن والتكامل بين ما هو فردي واجتماعي ومن شأنها أن تعطينا رؤية حول مجموعة من القضايا التي تهم أفراد و أعضاء مجتمع ما.

الفصل الثالث

الأداء

1- مفهوم الأداء.

2- محددات الأداء الوظيفي

3- مفهوم تقييم الأداء.

4- أهمية تقييم أداء العاملين.

5- أهداف تقييم أداء العاملين.

6- معايير الأداء الفعال.

7- القائمون بعملية تقييم الأداء

8- طرق تقييم أداء العاملين.

تمهيد :

أثار موضوع الأداء اهتمام العديد من الباحثين و المفكرين في محيط الإدارة ، وذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات الإدارية ، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة و فعالية العاملين في بلوغهم مستويات الانجاز المطلوبة وفق الإمكانيات المتاحة من هنا في هذا الفصل يمكن أن نتعرف على مفهوم الأداء و, تقييم الأداء, أهمية تقييم الأداء وأهداف هذا التقييم, معايير الأداء الفعال, طرق تقييم الأداء.

1- مفهوم الأداء:

التعريف اللغوي:

_من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل " أدى " و يقال أدى الشيء أوصله، و الاسم الأداء: أدى الأمانة و أدى الشيء قام به. (ابن منظور، المجلد 14 ص: 26).

التعريف الاصطلاحي:

_هو " الجهد الذي يبدله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ، مديرين ، مهندسين ".

(حمداوي وسيلة 2004 ص 123)

_وعرف على أنه " قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله ".

(عبد المالك مزهودة مجلة 2001 ص 86)

_ كما عرف على أنه" هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال" (راوية حسن، 2003، ص:37).

_وفي تعريف أخر هو " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد". (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص:219).ونلاحظ أن التعريف لخص الأداء في تفاعل ثلاثة عناصر مكونة لجهد الفرد وهي: القدرات وإدراك الدور ،والقيام بلمهام

_و يرى أحد الباحثين أن الأداء الوظيفي يعتمد على التوقعات المتصورة بشأن الجهود المبذولة لتحقيق النتيجة المرجوة، و كذلك فإن الرغبة في التعزيز تودي إلى تحقيق الأداء المرتفع في حال اعتقد الشخص أن هناك توقعات قوية بأن هذا الأداء سوف يؤدي إلى تعزيزهم(Mullins, L. J. 2005) .

_هو " تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، بمعنى النتائج التي حققها الموظف للمنظمة " (الجويعدي 2007،ص : 20-21).

_كما عرف بأنه " نشاط يمكن الموظف من إنجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح و بالاستخدام المعقول للموارد ".(الصرايرة، 2011، ص:05).

في هذا السياق أنه لا يجوز الخلط بين السلوك و بين الانجاز و الأداء "ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج أو التفتيش،أما الانجاز فهو ما يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل و هو المخرج مثل تقديم سلعة ما، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الانجاز، أي أنه السلوك و النتائج التي تحققت معا شريطة أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس". (إيمان جبريل، 2016 ص:30).

من خلال مجموع التعاريف يمكن أن نستنتج أن الأداء هو النشاط أو المهارة أوالجهد المبذول من طرف الفرد سواءا كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الاهداف المسطرة من قبل المنظمة .

2-محددات الأداء الوظيفي :

إن الأداء الوظيفي ماهو إلا نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد و القدرات و إدراك الدور الهام للفرد (راوية حسن ،2003،ص:210)، ولهذا نجد أن محددات الأداء تتمثل في:

الجهد المبذول من قبل الفرد .

القدرات التي يتمتع بها الفرد .

مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

أ/الجهد:

يشير الجهد الى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول الى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله .

ب/القدرات :

تشير القدرات الى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه .

ج/إدراك الدور :

ويعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده نحوه في العمل من خلال الشعور بأهمية أدائه .

3- مفهوم تقييم الأداء :

لقد تعددت الكتابات وفي موضوع تقييم الأداء، رغم ذلك لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم الأداء يجمع بين جميع وجهات النظر العلمية وهذا ما توضحه مجموعة التعريفات التي سنتطرق إليها :

_هو عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتعتبر وظيفة منظمة و مستمرة و ضرورية لتسيير الموارد البشرية تحقيق فعالية أكبر إدا كانت مرتبطة بأستراتيجية العمل و بأسلوب تسيير المنظمة (حمداوي وسيلة مرجع سابق ص 123)

_ويعرف على أنه تلك العملية المستمرة التي يمكن من خلالها تحديد مدى كفاءة وفاعلية الفرد الأدائية، وفقا للمعايير المحددة سلفا واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات الموارد البشرية. (حاروش نور الدين 2011 ص 85)

4- أهمية تقييم أداء العاملين:

تتجلى أهمية تقييم أداء العاملين من خلال مايلى (خضير كاظم , ياسين كاسب 2010 , ص 152-153)

_تخطيط الموارد البشرية : أن فاعلية التقييم و أسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية سيما و إن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دوريا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة وحاجتها الفعلية للقوى البشرية وتحديد سياسات التنظيمية من (استقطاب ، اختيار ، تدريب ، تطوير)

_تحسين الأداء وتطويره : أن عملية التقييم تساعد الإدارة في معرفة نقاط القوى والضعف لدى الإفراد العاملين والذي من شأنه أن يحفز الافراد على تعزيز نقاط القوة و التي تساهم

في استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي وتطويره ، وجبر و إيجاد سبل تقوية و تطوير نقاط الضعف من خلال التكوين و التدريب.

_تحديد الاحتياجات التكوينية و التدريبية : إن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التكوينية و التدريبية التي بتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة ، إذ أن الاحتياجات التكوينية و التدريبية لا يتم تجديدها عشوائيا و إنما يتركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة.

_وضع نظام عادل للحوافز و المكافآت : أن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل و مدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة ، لذا فإن المكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء وهذا ما يعزز لدى العاملين عدالة توزيع الحوافز و المكافآت من قبل إدارة المنظمة.

_انجاز عملية الترقية و النقل : إن تقييم الأداء من شأنه إن يساعد الإدارة بمعرفة حقيقة الإفراد العاملين لديها من حيث المهارات و القدرات أيضا معرفة الفائض و النقص من الموارد البشرية و الذي يمكن الإدارة من ترقية أو نقل الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية و العملية لمراكز وظيفية ينسجم مع قدراتهم و قابليتهم في الأداء

.

5- أهداف تقييم أداء العاملين :

من بين الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال تقييم أداء العاملين هي :

_تكوين مناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم و الموضوعية في إصدار الإحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين أو اتهامها بالمحاباة بين العمال.

_النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم و التطور.

_وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل و مستلزماته.

تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وبث الثقة ، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل على تطور مستوى أدائهم وهذا للفوز بالمكافئة أو الترقية .

6- معايير الأداء الفعال:

يفيد التحليل الوظيفي في تحديد مكونات الأداء الوظيفي الفعال و بمجرد أن تتوصل المنظمة من خلال التحليل و التصميم الوظيفي ، إلى تحديد نوعية الأداء المتوقع من العاملين لديها

، فإنها تحتاج إلى تطوير أساليب لقياس ذلك الأداء. (سامح عبد المطلب عامر, 2011, ص 223.224) .

وهناك خمسة شروط أو معايير هي : التوافق الاستراتيجي ، الصلاحية ، الاعتمادية ، القبول ، التحديد أو التميز وهذا شرح مبسط لهاته المعايير:

_التوافق الاستراتيجي : يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء استنباط أو تمييز الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق أو الانسجام مع استراتيجيات وغايات و أهداف وثقافة المنظمة.

_الصلاحية : يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم الإبعاد كافة ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية فإنه يجب ألا يكون معيبا أو فاسدا ، بمعني أنه يجب أن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن الأبعاد كافة التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة.

_الاعتمادية : وتتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء و من أهم أشكال الاعتمادية تلك الخاصة باعتمادية المقيمين و التي تشير إلى مدى الاتساق بين الإفراد الدين يعهد إليهم بمهمة تقييم أداء العاملين وتتحقق الاعتمادية من هذا المنظور إذا تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى التقييم نفسه أو قريبا منه لأداء شخص واحد.

_القبول : ويتعلق هذا الشرط أو المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس أو أداة التقييم له و إقناعهم به و الواقع أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة و التي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية و الاعتمادية ولكنها تستهلك جزءا ملموسا من وقت المديرين بما يجعلهم يرفضون استخدامها .

وكذلك العاملين قد يرفضون بعض المقاييس ، وفي كل الحالة فإن المقياس الذي لا يتمتع بالقبول هو مقياس غير مفيد.

_التحديد : ويقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم إرشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم ، وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات ، ويتعلق التحديد بالأغراض الاستراتيجية و التنموية لإدارة الأداء ، فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الاسترتيجية فإنه يصبح من الصعب عليه تحقيق مثل هذه الأهداف. (سامح عبد المطلب عامر نفس المرجع)

7-القائمون بعملية تقييم الأداء :

الأفراد والجماعات التي تقوم بعملية التقييم للأداء هم:

-المشرف أو الرئيس المباشر للفرد

-التقييم عن طريق الزملاء .

-التقييم عن طريق المرؤوسين .

–التقييم الذاتي؛ أي عن طريق الأفراد أنفسهم عن طريق الاجابة على استبيان حول الموضوع.

– التقييم عن طريق العملاء.(زيد منير عبوي ، 2009ص247.)

8– طرق تقييم أداء العاملين :

تعددت الطرق المستعملة في تقييم أداء العاملين مما جعل الإلمام بها أمر صعب , إلا أننا سنحاول التطرق إلى الطرق الشائعة منها , ولتبسيط فهمها نتناولها في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : طرق تقييم الأداء.(نور الدين شنوفي 2005 ص 121)

الطريقة	الكيفية	المزايا	العيوب
الترتيب العام	يتم ترتيب كل العاملين وفق أداءهم من الأحسن إلى الأسوأ مقارنة مع المستوى العام للأداء , أي يختار المشرف أحسن عامل ثم الذي يليه وهكذا.	– سهلة و بسيطة لأنها تعتمد على الأداء العام فقط. – مفيدة للمنظمات الصغيرة.	– تفتقر للدقة لأنها لا تعتمد على التقييم التفصيلي لأداء كل عامل. – لا تمكن من التمييز بين أداء عاملين متقاربين.
المقياس المتدرج	قائمة تتضمن خصائص الأداء المطلوب وفق خمس درجات : ممتاز (5) , جيد جدا (4) , جيد (3) , مقبول (2) ,	– سهلة , قابلة للتطوير و التكييف حسب طبيعة الوظيفة والهدف من التقييم.	– غياب الموضوعية (إمكانية تحيز المشرف). – الخصائص قد تكون غير دقيقة.

	ضعيف (1) بأوزان نسبية لكل منها حسب دورها في الأداء و قيمة الأداء تساوي مجموع ضرب الأوزان في درجة التقييم المناسب لكل خاصية.		
المقارنة الثنائية	يتم المقارنة بين أداء العاملين مثنى مثنى , ليتم تحديد العامل الذي يتفوق على زميله في كل ثنائية , وتجميع المقارنات يسمح بترتيب العاملين حسب الأداء.	– بسيطة وسهلة التطبيق.	– عاجز عن الكشف عن فروق الأداء بين العاملين المتقاربين , ولا تصلح لتقييم أداء القيادات العليا , كما لا توفر معلومات عن القدرات و الصفات الشخصية.
التوزيع الإجباري	توزيع العاملين إلى فئات حسب الأداء (عالي , متوسط , ضعيف)	– تحد التحيز (منح العاملين أقل أو أعلى أداء). – تقلل من التساهل و التشدد في الحكم على التقييم.	– تحكمية (تفترض توزيع مسبق للأداء) , غير واقعية. – تقتل روح التنافس بين العاملين تناسب المنظمات الكبيرة.
الاختيار الإجباري	قائمة معايير كل منها يتضمن 4 عبارات موزعة في ثنائيتين ,إحداهما تمثل صفتين مرغوبتين و الأخرى تمثل صفتين غير مرغوبتين في لأداء ,	– تجنب التحيز و التعميم (إخفاء معايير الأداء الفعلية عن المشرف).	– المشرف لا يقدم تغذية عكسية للعامل , صعوبة تصميم الاستمارات (العبارات , الأوزان). – تتطلب السرية (

	المقيم مجبر على اختيار ثنائية واحدة في كل معيار.		العبارات , الأوزان).
	تسجيل الأحداث الهامة التي ساهمت إيجابيا أو سلبيا في أداء العامل و تكرارها , يعطى لكل حادث وزن حسب أهميتها.	– موضوعية (تقييم السلوك الفعلي). – تعتمد أحداث واقعية. – توفر معلومات مرتدة تفيد العاملين. – تبرز نقاط قوة وضعف الأداء.	– تتطلب القدرة على التحليل و قوة الملاحظة و المتابعة المستمرة لتسجيل الأحداث. – تجعل دور المشرف رقابي : ضجر العمال , تمسكهم الحرفي بقواعد العمل .
قوائم المراجعة	قائمة أسئلة بأوزان نسبية حول سلوك العامل تتطلب الإجابة بنعم أو لا , يملأها المشرف ويحللها خبير.	– موضوعية (ترتكز على سلوك العامل). – قليلة الأخطاء (الإجابة بنعم , لا). – لا يوجد تحيز (المشرف لا يعلم الأوزان).	– تتطلب الوقت و الجهد و الخبرة لإعدادها و تحليلها. – تتطلب معرفة دقيقة لانتقاء الأسئلة الدالة على الأداء.
تقارير الكفاءة	تضم معايير عن صفات وسلوك العامل المرتبطة بالأداء , يتم جمع المعلومات عن أداء العامل لمل الاستمارة تعطى للمعايير درجات.	– تمزج بين الصفات الكمية و الكيفية. – الشفافية و الدقة. – يمكن للعامل مناقشة نتائج التقييم (المشاركة). – تحسين العلاقة بين	– إمكانية تحيز المشرفين. – الوقوع في الأخطاء (تعميم , تسهيل). – قد تسبب استياء العاملين. – عيب الهالة.

		العاملين و المشرفين. – ترتب العاملين على أساس درجات فعلية.	
معايير العمل	يتم تحديد مستويات متوقعة الأداء ثم يقارن أداء كل عامل – بعد قياسه – بهذا المعيار.	– الحوار بين المشرف و العامل لاختيار المعايير بفعل المشاركة في إعدادها.	– تتطلب خبرة و دراية عن العاملين و العمل. – تتطلب أهداف محددة. – صعوبة المقارنة بين العاملين.
الإدارة بالأهداف	وضع أهداف لكل عامل و بالمقارنة بينها وبين النتائج يتم تقييم الأداء.	– توفر للعامل مقياس خاص محدد لأدائه قائم على متطلبات الوظيفة. – تعطى الفرص للعامل ليقيم نفسه. – يلعب المشرف دور مساعد و شريك. – تنمية مستوى العامل (تغذية مرتدة). – تشجع على الإبداع العامل يقرر كيفية تحقيق أهدافه.	– صعوبة المقارنة بين العاملين (لكل منهم أهداف مختلفة) – تركز على النتائج وليس تحسين الأداء مستقبلا. – لا تستطيع التنبؤ بنجاح العامل في وظيفة أخرى. – تعتمد على التقييم الكمي

يتضح من الجدول أن هناك عدت طرق لتقييم أداء العاملين , كما أن لكل طريقة مزاياها و عيوبها مما يتطلب على القائمين بهاته العملية الحذر في استعمالها , و محاولات استعمال

أكثر من طريقة ثم المقارنة بين نتائج التقييم مما يجعلها أكثر موضوعية و فائدة , وما نلاحظه في بعض المراجع اعتبار طريقة الإدارة بالأهداف الأفضل و الأكثر استعمالا بحيث أنها ترتكز على معايير أداء محددة مسبقا لكل عامل وعلى أساسها يتم تقييم أدائه كما توفر تغذية مرتدة للعامل بما يسمح بتحسين مساوئه.

الباب الثاني

الجانب الميداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

1- منهج الدراسة.
2- مجتمع الدراسة.
3- عينة الدراسة.
4- أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية.
5- إجراءات تطبيق الدراسة الحالية.
6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

تمهيد :

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة الحالية ، سيتم التطرق إلى الجانب التطبيقي و الذي يعتبر حلقة وصل بيت الجانب النظري و النتائج المتحصل عليها، فهو الركيزة الأساسية لكل بحث علمي، حيث سيتم من خلال هذا الفصل التعرف على منهج الدراسة، و مجتمعها، و عينتها و أدواتها والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

1- منهج الدراسة :

المنهج عبارة عن مجموعة من العمليات، و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه و بالتالي فتحديد المنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي ينير الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد وأسئلة، وفروض البحث. (خير الله، 1982 ص:79).

ومن المؤكد أن طبيعة الموضوع المدروس هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم في البحث، حيث أن الدراسة الحالية بصدد البحث في العلاقة بين الاهتمام بالمسار الوظيفي و فعالية الأداء، و لهذا فإن المنهج المناسب لتحليل وكشف جوانب الموضوع الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد عليه في الواقع، و يهتم بوصفها و صفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها، أو الكميّ الذي يعطي وصفًا رقميًا يوضح مقدار و حجم الظاهرة.

2- مجتمع الدراسة :

يقصد بالمجتمع جميع الأفراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها، و يسعى الباحث إلى أن يعمم عليهم النتائج التي لها علاقة بمشكلة الدراسة. (علام،2007 ص:160).

يتكون مجتمع البحث في الدراسة الحالية، من موظفين فئة المتصرف بجامعة قاصدي مرباح ولاية ورقلة والذي يبلغ عدد (133 موظف).

3- عينة الدراسة :

العينة عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معيّنة و إجراء الدراسة عليها و من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي. (عبيدات، 1999 ص:84).

فالعينة مجموعة من الأفراد الذين يحملون نفس خصائص المجتمع الأصلي، بحيث تتوزع فيها خصائص المجتمع الأصلي بنفس النسب الموجودة في المجتمع.

و يضم مجتمع الدراسة الحالية مائة وثلاث وثلاثون (133) موظف في رتبة متصرف، أخذنا منه ستون (60) موظف كعينة استطلاعية و تم تطبيق الأدوات المستخدمة في الدراسة على هذه العينة، بهدف التحقق من صلاحية الأدوات للتطبيق على أفراد العينة الكلية و ذلك من خلال حساب ثباتها بالطرق الإحصائية الملائمة،

وقد تضمنت الدراسة الحالية متغيرين وسيطين هما الأقدمية (أقل من 10 سنوات – من 10 سنوات فأكثر) و المستوى التعليمي (ثانوي _ جامعي).

الفصل الخامس

عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

الفصل السادس

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

1- مناقشة نتائج اختبار الفرضية الأولى.

2- مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثانية.

3- مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثالثة.

4- الاستنتاج العام.

5- التوصيات والمقترحات.

المـراجـع

قائمة المصادر و المراجع

- **المراجع العربية :**

1. ابن منظور، لسان العرب ، بيروت ، المجلد 14 .
2. أحميه سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري. ديوان المطبوعات الجامعية ،ج 1،الجزائر. 1998 .
3. إيمان، جبريل جبريل " الأمن الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي " دارسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة،2016.
4. بلهواش عمر : تصور الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية، تحت إشراف د. بوياية محمد الطاهر، جامعة قسنطينة، . 2004
5. جان لابلاش,ج ب بونتاليس :معجم مصطلحات التحليل النفسي :ترجمة د.مصطفى حجازي ,ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر.1986.
6. جورج فريدمان، بيار نافيل : رسالة في سوسيولوجيا العمل : ترجمة يولاند عمانوتيل، ديوان المطبوعات الجامعية ط 1 . الجزائر.
7. حاروش نور الدين " إدارة الموارد البشرية " دار الأمة للطباعة و الترجمة و التوزيع برج الكيفان _ الجزائر _ 2011.
8. حمداوي وسيلة " إدارة الموارد البشرية " مديرية النشر لجامعة قالمة _ الجزائر _ 2004.
9. خروف حياة: رسالة ماجستير بعنوان "تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة انتاجية وخدمية "جامعة باجي مختار عنابة 2006/2005.
10. خضير كاضم حمود , ياسين كاسب لخرشة " إدارة الموارد البشرية " الطبعة 03 دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان _ الأردن _ 2010.

11. خير الله عصار " محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي " يوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1982.
12. راوية حسن " إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية " الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع الأسكندرية 2003.
13. رولن دورون، فرانسواز بارو، موسوعة علم النفس، عويدات للنشر والطباعة، المجلد الثالث، ط1، لبنان، بيروت، 1997.
14. زيد منير عبوي إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
15. سامح عبد المطلب عامر " استراتيجية إدارة الموارد البشرية " الطبعة 01 دار الفكر عمان _ الأردن _ 2011.
16. سعد عبد الرحمان : أسس القياس النفسي الاجتماعي، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة ، 1982.
17. عبد الحفيظ مقدم : المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية، مقال في الثقافة و التسيير . ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1992 .
18. عبد الرحمن العيسوي: دراسات في علم النفس الاجتماعي ، دار النهضة العربية، ط 1 ، بيروت، ،1974.
19. عبد المالك مزهودة " الأداء بين الكفاءة و الفعالية " مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خيضر _ بسكرة _ الجزائر نوفمبر 2001.
20. عبد النور أرزقي : مفهوم العمل ومحددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري، رسالة ماجستير .جامعة الجزائر . 1997 .
21. محمد سعيد أنور سلطان " السلوك التنظيمي " دار الجامعة الجديدة _ الإسكندرية _ مصر الطبعة الثانية 2004.
22. محي الدين مختار : محاضرات في علم النفس الاجتماعي : ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر، 1982.
23. نور الدين شنوفي " تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية " مذكرة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2005.

المعاجم:

24. المعجم العربي الأساسي، لاروس، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم، 1990 ،
25. المنجد في اللغة و العلم، دار المشرق، بيروت، 1991 .

- **مراجع أجنبية :**

26 . C Herzlich : La representation sociale en Mosocovici, introduction a la psychologie sociale, Larousse, Université de paris 1972.

27 . J.C Abric : Méthodes d'étude des représentations sociales.. France 2003

28 .S.Moscovici : la psychanalyse son image et son public. 1974.

29 .S.Moscovici : Les représentations sociales in le grand dictionnaire de psychologie, Larousse. France 1992.

الملاحق

الملحق رقم 01 : يمثل إستمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلـة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم

سيدي ، سيدتي المحترم (ة) :

في أطار التحضير لنيل شهادة الماستر أتوجه إليكم بفائق التقدير و الاحترام ، راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق التصور الذهني للعمل و علاقة بالأداء لدى العاملين بجامعة قاصدي مرباح " نرجوا منكم المشاركة في استكمال تعبئة الاستبيان و إعادته إلينا ، مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط ، وسوف تحظى بالسرية التامة.

مفهوم **الأداء الوظيفي** هو: تنفيذ الموظف للأعمال و المسؤوليات التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها من أجل تحقيق هدف معين.

الرجاء وضع علامة (X) المكان المناسب.

البيانات الشخصية :

الإقدمية	أقل من 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
المستوى التعليمي	الثانوي	الجامعي

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم 03 : يمثل أداة قياس الأداء الوظيفي.

العبارات المتعلقة بقياس الأداء :

الرقم	العبارات	منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع	مرتفع جدا
01	حرصك على تحقيق الأهداف العامة.					
02	تخطط للعمل قبل أدائه.					
03	التنظيم في المهام ووجبات العمل.					
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية و جودة العمل.					
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك.					
06	حجم العمل اليومي الذي تنجزه.					
07	نسبة ما يتم تنفيذه مقارنة بالخطط و البرامج المرسومة.					
08	مستوى مساهمتك في التجديد و التطوير.					
09	انجاز العمل في الوقت المحدد.					
10	قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل.					
11	قدرتك عن تصحيح الأعباء الناجمة عن أدائك لعملك.					
12	رغبتك في انجاز الوجبات و المهام المحددة في الوقت المحدد.					
13	تقيدك و التزامك بأنظمة العمل.					
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة.					
15	تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل.					
16	عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل.					
17	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها.					
18	قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة.					
19	تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة.					
20	قدرتك على الاتصال برؤوسك ومرؤوسيك في سبيل تنفيذ واجبات العمل.					
21	التعامل مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة.					