

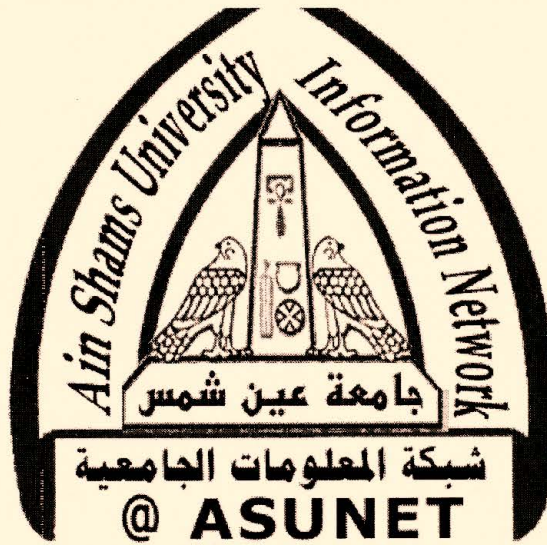


شبكة المعلومات الجامعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of
15-25- c and relative humidity 20-40 %

بعض الوثائق الأصلية تالفة



بالرسالة صفحات لم

ترد بالاصل

Ain Shams University Information Network
جامعة عين شمس

شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET



جامعة الإسكندرية
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر اختلاف نماذج العلاقات الإنسانية على الصراع ونواتج العمل الجماعي بالمنظمات

رسالة مقدمة

لقسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة الإسكندرية
ضمن متطلبات درجة

الماجستير في إدارة الأعمال

من

داليا محفوظ احمد سويد

معيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة الإسكندرية

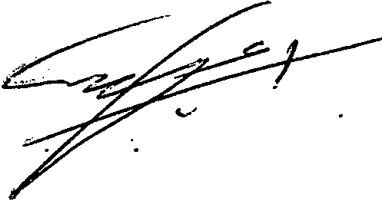
[مايو - ٢٠١٠]

١٠١

لجنة الاشراف:

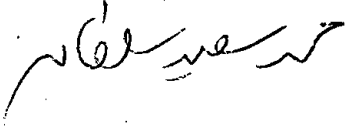
أ.د/ علي عبد الهادي مسلم

أستاذ ورئيس قسم ادارة الاعمال - كلية التجارة - جامعة الاسكندرية



د/ محمد سعيد سلطان

مدرس ادارة الاعمال - كلية التجارة - جامعة الاسكندرية



بسم الله الرحمن الرحيم

” وَقَالُوا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَشْكُرَ
لَهُ أَنْ هَدَانَا اللَّهُ“

الأعراف ٤٣

٢٢٢
٢٢٢
٢٢٢

للأحق الناس بحسن صحابتي

أبي وأبي

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم. أود أولاً أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم بالدعم والنصيحة لإنجاز هذا العمل البحثي. وأخص بالشكر والامتنان والتقدير أستاذي ومعلمي الفاضل الأستاذ الدكتور/ على عبد الهادي مستلم على الجهد والدعم والاهتمام والرعاية التي أحاطني بها طوال مدة إعداد الرسالة، فقد تعلمت علي يديه أصول ومناهج وأخلاقيات البحث العلمي، وقد كان لدعمه وإرشاده وتوجيهه المتواصل وتعاونيه الصادق بالغ الأثر في إتمام هذه الرسالة وفي تشكيل شخصية الباحثة العلمية، وأسأل الله العلي القدير أن يجعل ذلك في ميزان حسناته، وأن يجازيه عني خير الجزاء. كذلك أتوجه بالشكر للدكتور/ محمد سعيد سلطان على تفضله بالاشتراك في الإشراف.

وأتوجه أيضاً بخالص شكري لأعضاء لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فجزيل الشكر للأستاذ الدكتور/ احمد صقر عاشور على كريم تفضله بالاشتراك في لجنة المناقشة والحكم مما تعتبره الباحثة شرفاً كبيراً لها، كذلك يسعدني ويشرفني أن يشترك في اللجنة الدكتور/ مصطفى مصطفى كامل فليسيادته عظيم الشكر والامتنان.

كما أشكر السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين قبلوا المشاركة في الدراسة على تعاونهم مع الباحثة في استيفاء البيانات اللازمة لإتمام الدراسة. وكذلك أوجه الشكر للأستاذ الدكتور/ آلان فيسك على ما قدمه من دعم للدراسة عن طريق النصائح والمناقشات.

وأخيراً أتقدم بخالص شكري وامتناني وعرفاني بالجميل إلى والدتي ووالدي اللذان كانا دائماً خير عون لي، وكان لتشجيعهم المستمر ودعمهم الدائم الأثر الأكبر في أي إنجاز وفقني الله لتحقيقه. ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وإن أعمل صالحاً ترضاه، اللهم علمنا ما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا وقبل منا أنك أنت السميع العليم.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وسلام على المرسلين

قائمة المحتويات

الصفحة	الفصل الأول: مقدمة
2	1-1 تقديم
4	2-1 مشكلة الدراسة
5	3-1 أهداف الدراسة
5	4-1 أهمية الدراسة
6	5-1 تتابع فصول الدراسة

الفصل الثاني: النظريات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية

8	1-2 مقدمة
8	2-2 النظريات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية
8	1-2-2 نظرية السلطة ونظرية التطور المعرفي
10	2-2-2 نظرية علاقات المشاركة مقابل علاقات التبادل
11	3-2-2 نظرية التبادل الاجتماعي
12	4-2-2 أنواع أنظمة التبادل
13	3-2 نظرية نماذج العلاقات
16	1-3-2 الدراسات التجريبية التي أجريت بغرض اختبار نظرية نماذج العلاقات
18	2-3-2 تطبيقات نظرية نماذج العلاقات في المجال التنظيمي
23	3-3-2 الدراسات التجريبية التي تناولت العلاقة بين نماذج العلاقات والصراع

الفصل الثالث: الصراع داخل الجماعات ومسح الدراسات السابقة

28	1-3 مقدمة
28	2-3 مفهوم الصراع
29	3-3 أنواع الصراع داخل الجماعات
30	4-3 أسباب حدوث الصراع داخل الجماعات
33	5-3 أثر الصراع على نواتج الجماعة
35	1-5-3 أثر صراع العلاقات على نواتج الجماعة
37	2-5-3 أثر صراع المهام على نواتج الجماعة
39	3-5-3 أثر صراع العمليات على نواتج الجماعة
40	6-3 نماذج العلاقات الأكثر استخداماً في جماعات العمل المصرية

الفصل الرابع: منهج وتصميم الدراسة التجريبية

43	1-4 مقدمة
43	2-4 فروض ونموذج الدراسة
47	3-4 متغيرات الدراسة وأساليب قياسها
48	1-3-4 المتغيرات المستقلة
48	2-3-4 المتغيرات الوسيطة
49	3-3-4 المتغيرات التابعة
49	1-3-3-4 رضا الجماعة
50	2-3-3-4 الالتزام العاطفي
50	3-3-3-4 النية لترك الجماعة
50	4-3-3-4 أداء الجماعة
51	4-3-4 المتغيرات الرقابية
51	1-4-3-4 الاعتمادية المتبادلة للمهام
52	2-4-3-4 الخصائص الديموغرافية لأعضاء الجماعة
52	3-4-3-4 حجم الجماعة
52	4-4 أداة القياس والدراسة الاستكشافية
54	5-4 مجتمع وعينة الدراسة
56	6-4 أسلوب جمع البيانات
56	7-4 الصعوبات التي واجهت الباحثة في جمع البيانات
57	8-4 أساليب معالجة البيانات
58	9-4 حدود الدراسة

الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض نتائج اختبارات الفروض

61	1-5 مقدمة
61	2-5 نتائج التحليل الوصفي للبيانات
64	3-5 نتائج اختبار مدي ثبات مقاييس الدراسة
64	4-5 نتائج اختبار فروض الدراسة
67	1-4-5 نتائج اختبار الفروض الخاصة بأثر اختلاف نماذج العلاقات على الصراع داخل الجماعة
65	2-4-5 نتائج اختبار الفروض الخاصة بالعلاقة بين الصراع ونواتج الجماعة
67	1-2-4-5 نتائج اختبار الفرض الخاص بالعلاقة بين الصراع وأداء الجماعة
67	2-2-4-5 نتائج اختبار الفرض الخاص بالعلاقة بين الصراع ورضا الجماعة

- 67 3-2-4-5 نتائج اختبار الفرض الخاص بالعلاقة بين الصراع والالتزام
العاطفي.....
- 68 4-2-4-5 نتائج اختبار الفرض الخاص بالعلاقة بين الصراع والنية لترك
الجماعة.....
- 68 3-4-5 نتائج اختبار دور المتغيرات الرقابية في نماذج الدراسة.....
- 71 4-4-5 نتائج اختبار العلاقات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.....
- 72 5-4-5 نتائج اختبار الفرض الخاص بنماذج العلاقات الأكثر استخداماً في
جماعات العمل بالمنظمات المصرية.....

الفصل السادس: نتائج واستنتاجات الدراسة

- 75 1-6 مقدمة.....
- 75 2-6 مناقشة نتائج اختبار الفروض الخاصة بالعلاقة بين اختلاف نماذج العلاقات
والصراع.....
- 77 3-6 مناقشة نتائج اختبار الفروض الخاصة بالعلاقة بين الصراع ونواتج الجماعة.....
- 79 4-6 مناقشة دور المتغيرات الرقابية في نماذج الدراسة.....
- 81 5-6 مناقشة نتائج الفرض الخاص بنماذج العلاقات الأكثر استخداماً في جماعات العمل
البحثية المصرية.....
- 84 6-6 التعليق على نتائج الدراسة.....
- 86 7-6 توصيات الدراسة.....
- 87 8-6 المقترحات للبحوث المستقبلية.....

المراجع:

- 90 المراجع العربية.....
- 91 المراجع الأجنبية.....

الملاحق:

- 103 ملحق (1): قائمة الاستقصاء.....
- 112 ملحق (2): أمثلة توضح طريقة حساب معامل A_w لبعض متغيرات الدراسة.....
- 115 ملحق (3): نموذج الخطاب المرسل من الكلية لوكيل معهد الدراسات العليا والبحوث.....
- 117 ملحق (4): نص المراسلة الإلكترونية التي تمت بين الباحثة والأستاذ الدكتور آلان فيسك
بتاريخ 23 مايو 2008.....
- 119 ملحق (5): نص المراسلة الإلكترونية التي تمت بين الباحثة والأستاذ الدكتور ماركس
فوديسك بتاريخ 3 يونيو 2008.....

قائمة الجداول

رقم الجدول		الصفحة
(1-2)	نماذج العلاقات وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية.....	18
(1-3)	أثر الأنواع المختلفة من الصراع على الفرد والجماعة.....	34
(1-4)	نتائج اختبار معاملات الثبات لمقاييس الدراسة الاستكشافية.....	53
(2-4)	محتويات قائمة الاستقصاء.....	54
(3-4)	توزيع أعضاء هيئة التدريس المشاركين في الدراسة حسب الجهة التي ينتمون إليها.....	56
(1-5)	الأعداد والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة حسب النوع.....	61
(2-5)	الأعداد والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر.....	61
(3-5)	الأعداد والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوي الوظيفي.....	61
(4-5)	الأعداد والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة حسب المعاهد/ الكليات.....	62
(5-5)	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....	62
(6-5)	مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة.....	63
(7-5)	نتائج اختبار مدي ثبات المقاييس.....	64
(8-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين اختلاف نماذج العلاقات والصراع في نموذج الدراسة.....	65
(9-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع العلاقات ونواتج الجماعة.....	66
(10-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع المهام ونواتج الجماعة.....	66
(11-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع العمليات ونواتج الجماعة.....	66
(12-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين الصراع داخل الجماعة ونواتج الجماعة.....	66
(13-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع العلاقات ونواتج الجماعة في المراحل المختلفة لاختبار نموذج الدراسة الفرعي الأول.....	69
(14-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع المهام ونواتج الجماعة في المراحل المختلفة لاختبار نموذج الدراسة الفرعي الثاني.....	70
(15-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين صراع العمليات ونواتج الجماعة في المراحل المختلفة لاختبار نموذج الدراسة الفرعي الثالث.....	71
(16-5)	تقديرات PLS لمعاملات المسار وقيم ت الإحصائية بين المتغيرات المستقلة والتابعة.....	72
(17-5)	نتائج اختبار الفرض الثامن.....	73

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الصفحة
(1-4) نموذج الدراسة.....	45
(2-4) النموذج الفرعي الأول للدراسة.....	46
(3-4) النموذج الفرعي الثاني للدراسة.....	46
(4-4) النموذج الفرعي الثالث للدراسة.....	47