



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص تنظيم وعمل



مذكرة مُقدّمة لنيل شهادة الماستر بعنوان

## الولاء التنظيمي و القيم الثقافية

دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية 18 فيفري  
بمتملي - غرداية

إشراف:  
أ.د. خواجه عبد العزيز

إعداد الطالبة :  
بن بادة عائشة

أعضاء اللجنة المناقشة:

أ. بوغالي حاجي	رئيس اللجنة	جامعة غرداية
أ.خواجه عبد العزيز	مشرفا ومقرا	جامعة غرداية
أ. آمال بن عيسى	مناقشة	جامعة غرداية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

الى من لا يفارقني طيفها في البقعة والمناج  
والحناء لما ، بالقلب قبل اللسان بالرحمة تغمر  
روحها أمي . الى تلك الأكنة التي تجعل الرجاء  
بالتوفيق والنجاح والذي أطال الله عمره .  
اخواتي العزيزات فاطمة وزبيدة . الى اخوتي الأغزاء  
عبد الحفيظ . معمر . محمد والي عبدة وجميع الأهل  
والأقارب . ومن يجعل اسم عائلة بن باحة  
وزمواني . الى الصديقات لطيفة ، كريمة ، راضية  
ديما ، مروة ، صفاء ، الى الأصدقاء محمد ، خالد  
ياسين ، محمود ، فاروق ، امين . عبد المتين وكل  
زملائي في قسم علم الاجتماع وفي العمل ، الى كل  
من دعمه وشرح . وتذكرنا بحناء لكل من أحبني  
في الله وبادلته إياه .

عائشة

## كلمة شكر

نشكر الله المستعان الذي أعاننا ووفقنا لإنجاز هذا العمل راجين تقبله منا خالصا لوجهه الكريم.

كما نتقدم بالشكر لكل من مد يد العون لنا من قريب أو بعيد ، و نخص الأستاذ المشرف عبد العزيز خواجة الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و آرائه و نصائحه طوال فترة البحث.

كما لا ننسى كل أساتذة قسم علم الاجتماع خاصة الأستاذ قمانه محمد ، قريفة عبد الحميد، نورالدين بولعراس، عكوشي عبد القادر ، و الأستاذة لويضة بهاز و الأستاذة عبادة عبد الرؤوف، من قسم العلوم الإقتصادية ، و أيضا الأستاذ زوبير بن عون بجامعة الأغواط، و إلى كل موظفي المكتبة بجامعة غارداية منهم العزيزة رشيدة و زهية و ووردة و عبد المالك.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل عمال مؤسسة قطاع الصحة بمتليلي على رأسهم مدير المؤسسة و مسؤول مكتب التكوين السيد ساكري لخضر ، وكل من أم الخير، نصيرة، ربيعة ، هبيرة.

لكل من ساعدنا وقدم لنا النصع والإرشاد من قريب أو بعيد فهي إنجاز هذا العمل .

## ملخص الدراسة :

تناولت هذه الدراسة موضوع القيم الثقافية الاجتماعية والولاء التنظيمي للفرد العامل , فيظهر تأثير القيم على سلوك الولاء , ويتحدد وفق هذه القيم المكتسبة من محيطه المجتمعي الذي نشأ فيه , فقيم التضامن والتعاون و التماسك التي تلقاها من أسرته ومن النسق القرابي والقبلي في مجتمعه المحلي توجه سلوكه عند تفاعله مع أعضاء التنظيم و أعضاء مجتمعه عند تواصله معهم في مكان العمل وهذا يشكل خصوصية لمؤسسة قطاع الصحة بمدينة متليلي لأنه يتلقى فيها ردود أفعال المنتمين لمنطقته من خلال توجههم للعلاج بها , وهذا التواصل الدائم يزيد في وعي الفرد بضرورة الحفاظ على هذه القيم الثقافية التي يتشاركونها فالروح العشائرية والقبلية حاضرة بهذه المؤسسة والتي تمثل هوية جماعية تميزهم.

الكلمات الدالة : الولاء التنظيمي , القيم الثقافية والاجتماعية , الانتماء , المؤسسة الاستشفائية

### **Résumé de l'étude:**

Cette étude porte sur l' objet du valeurs socio-culturelles et loyauté envers l'organisation du travailleur. Montre l'effet Les valeurs organisationnelles sur la loyauté. Est déterminé en fonction de ces valeurs acquises Environs de la communauté où il a grandi. Les valeurs de solidarité, de cohésion et de la coopération, il a reçu de sa famille. La tribu dans la communauté locale.

Dirigée le comportement lorsque l'interaction avec les membres de l'organisation. Et les membres de la communauté quand il est connecté avec eux dans le lieu de travail. Cela illustre la spécificité de l'Entreprise dans le secteur de la santé dans la ville de métlili a ghardaia. Parce qu'il reçoit les réactions appartenant à des son région desservie par à leur façon de les traiter En allant à de les traiter .Cette communication augmentation de la conscience de l'individu La nécessité de préserver ces valeurs culturelles À laquelle ils participent Esprit du tribalisme présente Cette entreprise qui représente le caractère distinctif de l'identité collective.

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
59	يبين المدخلات والمخرجات للولاء التنظيمي برأي ستيرز	01
63	يبين العوامل المساعدة في تكوين الولاء عند مارش ومناري	02
71	يوضح المخطط التنظيمي الداخلي للمؤسسة العمومية متليلي	03

# قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل مراحل الولاء التنظيمي برأي بعض الباحثين	56
02	جدول إحصائي لعمال المؤسسة الإستشفائية بمدينة متليلي	76
03	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب السن	77
04	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الجنس	78
05	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب المستوى الدراسي	78
06	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الحالة الاجتماعية	79
07	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الأجر	80
08	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الرتبة المهنية	81
09	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الأقدمية	82
10	يوضح توزيع أفراد العينة بحسب السكن	83
11	يوضح العلاقة بين إلتزام الأعضاء في العمل والمستوى التعليمي	86
12	يوضح العلاقة بين ارتياح الفرد لعمله بالمنطقة المحلية وعلاقات التعاون بين أفراد جماعته القرابية والقبلية	88
13	يوضح علاقة تحدث الفرد عن المؤسسة التي يعمل بها وانتماؤه لمنطقته ونسقه القرابي	89
14	يوضح ضرورة الانتماء للمنطقة المحلية والجماعة القبلية والقرابية	91

92	يوضح العلاقة بين التعاون مع المسير و الرتبة المهنية	15
94	يوضح العلاقة بين مرحلة التقاعد ومتغير عدد سنوات العمل بالمؤسسة	16
99	يوضح العلاقة بين الإستقرار بالمؤسسة وأهم مكسب محقق من العمل فيها	17
102	يوضح العلاقة بين أثر ضغوط المشاكل الأسرية و متغير السكن	18
102	يوضح العلاقة بين ضغوط المشاكل الأسرية في مكان العمل و متغير الجنس	19
104	يوضح العلاقة بين استغلال العامل لوقت الفراغ ومتغير طبيعة العقد	20
106	يوضح العلاقة بين مكان تلقي أفراد الأسرة العلاج وفترات تواصل أفراد أسرته مع بعضها	21
107	يوضح العلاقة بين أهم مكسب محقق من العمل بالمنطقة المحلية ومتغير الأجر	22

# الفهرس

• مقدمة

أ\_ب

## المدخل المنهجي : بناء الموضوع

- 1-أسباب اختيار الموضوع.....05
- 1-1 الأسباب الذاتية.....05
- 1\_2 الأسباب الموضوعية.....05
- 2-أهداف الدراسة.....06
- 3-الإشكالية.....06
- 4-فرضيات الدراسة.....08
- 5-تحديد المفاهيم.....09
- 6-المقاربة النظرية.....09
- 7-الدراسات السابقة.....11
- 8-صعوبات الدراسة.....16

## الفصل الأول : القيم، التنشئة والسلوك التنظيمي

- تمهيد.....19
- 1-القيم.....19
- 1\_1 المفهوم.....19

22.....	2_1 تصنيفات القيم.....
24.....	3-1 مصادر القيم.....
25.....	4-1 أهمية القيم.....
26.....	5_1 القيم الاجتماعية.....
28.....	6_1 القيم الثقافية.....
30.....	2- التنشئة الاجتماعية والانتماء.....
30.....	1_2 التنشئة الاجتماعية.....
37.....	2_2 العصبية والانتماء.....
42.....	3- القيم الثقافية الاجتماعية والسلوك التنظيمي.....
42.....	1_3 مفهوم السلوك التنظيمي.....
44.....	2_3 ثقافة المؤسسة.....
46.....	3_3 العامل الجزائري بين السلوك الثقافي والتنظيمي.....
49.....	خلاصة.....

## الفصل الثاني: الولاء التنظيمي

52.....	تمهيد.....
52.....	1- مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته.....
52.....	1_1 المفهوم.....
53.....	2_1 الأهمية.....
54.....	2- مراحل تطور وتشكل الولاء التنظيمي.....
54.....	1_2 المرحلة الأولى.....

55.....	2_2 المرحلة الثانية.....
55.....	3_2 المرحلة الثالثة.....
57.....	3- بعض المدخل النظرية المفسرة للولاء التنظيمي.....
57.....	3_1 المدخل السلوكي.....
57.....	3_2 المدخل التبادلي.....
59.....	3_3 التنظيمات المتعاطفة.....
60.....	4- مؤشرات قياس الولاء التنظيمي.....
61.....	5- العوامل المؤثرة والمساعدة في تنمية الولاء التنظيمي.....
61.....	5_1 المكانة الاجتماعية.....
62.....	5_2 السياسات.....
62.....	5_3 وضوح الأهداف.....
62.....	5_4 تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم.....
62.....	5_5 تحسين المناخ التنظيمي.....
62.....	5_6 بناء ثقافة مؤسسية.....
63.....	6- أسباب ضعف الولاء في المؤسسة.....
64.....	7- مظاهر ضعف الولاء التنظيمي.....
66.....	خلاصة.....

### الفصل الثالث: مجالات الدراسة (الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية)

69.....	تمهيد.....
69.....	1- المجال المكاني للدراسة.....

71.....	2_1 الهيكل التنظيمي
71.....	2-المجال الزمني
72.....	3-المناهج والتقنيات المستخدمة في الدراسة
72.....	3_1 المنهج المستخدم في الدراسة
73.....	3_2 التقنيات
74.....	4-العينة وخصائصها
74.....	4_1 العينة
77.....	4_2 خصائص العينة

## الفصل الرابع: الانتماء للمنطقة المحلية والاندماج في المؤسسة

86.....	تمهيد
.....	1-العلاقة بين الاندماج بالمؤسسة وقيم التماسك والتعاون داخل النسق القرابي
87.....	والقبلي للفرد العامل
92.....	2-الاندماج وقيم التسيير في المؤسسة
94.....	3-الاندماج و السيورة المهنية للعامل
95.....	نتائج الفرضية الأولى

## الفصل الخامس: العلاقات الأسرية واستقرار العامل بالمؤسسة

99.....	تمهيد
99.....	1-العلاقة بين الاستقرار بالمؤسسة والاستقرار الأسري
104.....	2-الإستقرار بالمؤسسة وإشباع حاجات الفرد العامل
108.....	نتائج الفرضية الثانية

110.....النتائج العامة.....

113.....الخاتمة.....

● قائمة المراجع

● الملاحق

حققت حقا

## مقدمة:

يعتبر مجال البحث في القيم من أكثر المجالات تشعبا وتعقيدا ذلك لما يتخللها من مكونات الحياة الاجتماعية فهي تتحكم بالسلوك لارتباطها بالتفضيلات والرغبات والمطالب والحاجات للأفراد التي تلازمهم طوال الوقت، وفي أي مكان يتواجدون فيه، ما يجعل الباحثين في الميادين الإنسانية والاجتماعية تناولها بالدراسة كمحدد من محددات السلوك الإنساني وخاصة الميدان التنظيمي فالفرد العامل يحتكم سلوكه إليها فهي توجه ردود أفعاله وتصرفاته داخل المؤسسة التي يعمل بها، فهي جزء من مكونات واقعه التنظيمي، وتباين هذه السلوكيات التنظيمية من فرد لآخر، نظرا للتباين في طبيعة التنشئة الاجتماعية ومؤسسة الأسرة وأشكال تلقيه لتربية معينة، التي تحدث بعض الفروق في الشخصية وكيفية التعامل في مختلف المواقف التي يعيشها في المؤسسة والتنظيم، فالأفعال الاجتماعية تتباين بتباين القيم التي تحملها هذه الشخصية أو تلك، والقيم الثقافية والاجتماعية بشكل خاص توجه بعض أنماط السلوك باتجاه ما يسعى الفرد إلى تحقيقه من أهداف تشبع حاجاته الاجتماعية، من خلال تفاعله مع الآخرين بالمؤسسة وخارجها وهذا ما سيظهر في مستوى أدائه للعمل لأنه يمثل أحد العناصر المهمة في ديناميكية العمل واستمراره، فتم تقسيم هذا الموضوع من خلال المحطات التالية:

**مدخل منهجي:** خصص للبناء المنهجي للموضوع (أهداف الدراسة والأسباب الموضوعية والذاتية وصعوبات البحث، كذلك تطرقت إلى الإشكالية والفرضيات مع تحديد المفاهيم والمقاربة النظرية).

ومنه إلى الفصل الأول: (القيم ، التنشئة و السلوك التنظيمي )، أولا تم تناول ماهية القيم (المفهوم الأهمية والتصنيفات والمصادر) ؛ ثانيا التنشئة الاجتماعية والانتماء (مفهوم التنشئة الاجتماعية وأهميتها ومؤسسة الأسرة والقبيلة والروابط التفاعلية التي تحدث بداخل هذه المؤسسات وهي العصبية والانتماء) ثالثا القيم الثقافية والاجتماعية والسلوك التنظيمي (مفهوم السلوك التنظيمي ومكوناته . ثقافة المؤسسة المفهوم والمتغيرات الثقافية المؤثرة فيها، وأخيرا الربط بين سلوك العامل الجزائري بين الثقافي والتنظيمي .

أما الفصل الثاني : خصص للولاء التنظيمي ،يتضمن مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته ،ومراحل تطوره لدى الفرد العامل ،والمداخل النظرية التي تتناوله ومؤشرات قياسه،والعوامل المؤثرة والمساعدة في تنميته وأخيرا أهم مظاهر ضعفه في المؤسسة.

**الفصل الثالث:** مجالات الدراسة يتضمن تهييد عن المؤسسة الجزائرية بشكل عام، تحديد المجال المكاني للدراسة، والمنهج المستخدم وتقنياته وفي الأخير اختيار العينة وخصائصها.

**الفصل الرابع:** تحليل نتائج الفرضية الأولى وهي الانتماء للمنطقة المحلية والاندماج في المؤسسة والنتائج المستخلصة من تحليلها .

**الفصل الخامس:** تحليل نتائج الفرضية الثانية وهي العلاقات الأسرية واستقرار العامل بالمؤسسة و النتائج المستخلصة من تحليلها ، وفي الأخير الوصول إلى النتائج العامة للدراسة.

# المدخل المنهجي

# المدخل المنهجي

1-أسباب إختيار الموضوع

2-أهداف الدراسة

3-الإشكالية

4-فرضيات الدراسة

5-تحديد المفاهيم

6-المقاربة النظرية

7-الدراسات السابقة

8-صعوبات الدراسة

1\_أسباب اختيار الموضوع: كانت هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

### 1\_1 الأسباب الذاتية :

أهم سبب لاختيار هذا الموضوع هو المعيشة إذ لاحظنا بعض السلوكيات للعاملين بالمؤسسة

الاستشفائية تعكس تبنينهم لقيم مجتمعية نعيشها نحن بدورها في مجتمعنا المحلي.

- الفضول العلمي للبحث والاقتراب من هذه الظاهرة بأدوات وأساليب علمية .

- الميول إلى تناول المواضيع ذات البعد السوسيو ثقافي لأنها تكسب الباحث قدرة على تجاوز

السطحية في الطرح .

### 1\_2 الأسباب الموضوعية :

-المؤسسة العمومية للصحة من أهم القطاعات ذات الاحتياجات الملحة والضرورية للفرد , فهذه

المؤسسة تستحق المتابعة باستمرار لثمين ما هو ايجابي وتدارك ما هو سلبي والبحث والدراسة أحد

أساليب هذه المتابعة .

- أغلب العاملين بالمؤسسة الاستشفائية هم محليون ما يخلق سلوكيات تصب في وعاء الطابع المحلي

والتوارث الحاصل بين الأجيال يوجب تتبعه بالدراسة الموضوعية العلمية.

## 2\_ أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى معرفة مستوى تأثر الولاء للمؤسسة بالقيم المجتمعية التي تلقاها الفرد العامل من مجتمعه ,ومن خلال هذا يمكن تحديد مستوى الولاء التنظيمي الذي ينعكس في مستوى نجاح واستمرار المؤسسة في الوجود .

- الشعور لدى العمال بالاهتمام بهم من خلال الدراسة وتحليل الواقع التنظيمي الذي يعيشونه عبر الاستقصاء والمقابلة يمكنهم من ايجاد هامش من الحرية للتعبير عن جزء من هذا الواقع .
- انتظار رجوع الصدى من خلال هذه الدراسة على مجتمع الدراسة .
- إضافة جزء يسير الى المعرفة السوسيو ثقافية وليست التنظيمية البحتة كما يتم تناول هذا الموضوع في العادة .

## 3\_ الاشكالية :

من خلال السيرورة السوسيو تاريخية والانتقالات التسييرية التي شهدتها المؤسسة الجزائرية , وفي ظل بيئة مجتمعية محيطة تفاعلت ضمنها عدة عوامل منها الثقافية والتنظيمية و الإقتصادية والسياسية; أفضت إلى جعل هذه المؤسسة نسقا مفتوحا يؤثر ويتأثر بالنسق العام , و ما يحمله من ثقافة وقيم , وهذا ما عبر عنه بارسونز T.Parsons في " أن المؤسسة كيان اجتماعي مفتوح ووجب البحث عن الأساليب التي وفقها يتكيف هذا التنظيم مع البيئة"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> \_ رابح كعباش , علم الاجتماع التنظيم , مخبر علم الاجتماع الاتصال , قسنطينة , 2006م, ص 158

ولأن معظم سلوكيات الفاعلين فيها تعود لقيمهم وتوجهاتهم الثقافية لتعكس امتدادات لما يعيشونه في حياتهم التنظيمية " عندئذ تصبح المؤسسة تابعة ومثله لما يحتويه المجتمع من قيم ثقافية "1, وهذا الامتداد للقيم الثقافية الاجتماعية مصدرها التنشئة الاجتماعية بداية من الأسرة والقبيلة والنسق القرابي بمفهومه الواسع الذي يتشرب منه الفاعل ميولاته وتفضيلاته وقيمه ووعيه بانتمائه , ليحملها معه ويترجمها في سلوكياته التنظيمية , و ولاؤه للمؤسسة التي يعمل بها يظهر في انجذابه للعمل وتفضيله للبقاء بها من منطلق تكيفه واندماجه وسعيه لتحقيق أهدافه التي يشبع بها حاجاته خاصة الاجتماعية منها كتعزيز انتمائه لمنطقته وجماعته القرابية والقبيلية من خلال تمسكه بقيمه الثقافية التي تعبر عن قدر هذا الانتماء وعن هوية جماعية يتشاركها مع أعضاء مجتمعه داخل التنظيم وخارجه , "فالمعتقدات الثقافية تمارس تأثيرها على سلوك الفرد وتحدد استجابته نحو العمل"2 فهذه القيم كيان يسعى للحفاظ عليه ويدخل ضمن الثقافة السائدة بالمؤسسة لتحديد خصوصيتها , وأخذها بعين الاعتبار يؤثر في درجة ولاء الفاعلين, ذلك لأن اتجاه هذا الولاء يعكس درجة نجاح المؤسسة الحديثة بالتركيز على فعالية العنصر البشري فيها .

والمؤسسة العمومية **18 فيفري** بمدينة متليلي ذات طابع خدماتي , يجعل من الفاعل فيها على تواصل دائم ومباشر مع المستفيدين من خدمة الصحة الذين هم في الغالب من المنطقة , ما يضيفي على هذا الاتصال علاقة اجتماعية دائمة فلا يشعر الفاعل بانفصاله عن محيطه المجتمعي وهذا الامتداد يؤثر على

1\_ بشير محمد , الثقافة والتسيير في الجزائر , ديوان المطبوعات الجامعية , بن عكنون , الجزائر , 2007 م , ص 79

2\_ غياث بوفلحة , القيم الثقافية والتسيير , دار الغرب ،وهران , ط1, 2008م, ص13

سلوكه داخل المؤسسة فنتناوله في هذه الدراسة باتجاه مستوى الولاء الذي من خلاله يظهر مستوى نجاح المؤسسة واستمرارها .

وعليه نطرح التساؤل العام :

إلى أي مدى تؤثر القيم الثقافية والاجتماعية التي اكتسبها العامل من محيطه المجتمعي على ولاءه

للمؤسسة التي يعمل بها؟

التساؤلات الجزئية :

إلى أي مدى يؤثر انتماء الفرد لمنطقته المحلية التي يعمل بها على تكيفه واندماجه في المؤسسة

التي يعمل بها ؟

إلى أي مدى تؤثر العلاقات الأسرية للعامل على استقراره بالمؤسسة التي يعمل بها ؟

4\_فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

كلما زاد تمسك الفرد العامل بقيمه الثقافية والاجتماعية زاد ولاؤه للمؤسسة التي يعمل بها .

الفرضيات الجزئية :

كلما زاد تمسك الفرد العامل بانتمائه لمنطقته المحلية , زاد تكيفه و اندماجه بالمؤسسة التي يعمل

بها .

كلما زادت قوة العلاقات الأسرية لدى الفرد العامل , زاد استقراره بالمؤسسة التي يعمل بها .

## 5\_تحديد المفاهيم :

5\_1 مفهوم الولاء إجرائيا : نقصد به في هذه الدراسة اندماج وتكيف الفاعل في المؤسسة واستقراره بالعمل من خلال تفضيله التمسك بالبقاء فيها .

5\_2 السلوك التنظيمي : هو جميع ردود الأفعال التي يقوم بها الفرد العامل نتيجة مشيرات واجهها داخل المؤسسة .

5\_3 الجماعات القرابية إجرائيا : نقصد من خلالها العلاقات التي تربط الأفراد في المنطقة عبر رابطة دم أو نسب أو عصب .

5\_4 الوعي إجرائيا : هو إدراك الفرد للسلوك الصادر باعتباره قيمة يتمسك بها.

5\_5 الإنتماء : هو الحاجة التي يبديها الفرد تجاه الجماعة التي نشأ فيها مثل (الأسرة, الرفاق , المهنة , أو الوطن ككل ) فضلا عن الشعور بالاعتزاز والفخر لانتمائه لهذه الجماعات ويتوقف الانتماء لدى الفرد على مدى إشباع الجماعة لحاجته .

## 6\_المقاربة النظرية

تمثل النظرية الاطار المرجعي الذي من خلاله يستمد الباحث المفاهيم التي يقرأ ويحلل بها عناصر الظاهرة الاجتماعية المدروسة بالمؤسسة مجتمع الدراسة و جاء استخدامنا لنظرية النسق الاجتماعي لبارسونز T.Parsons التي تكشف عن فهم دقيق للقيم و تأثيرها في علاقات التفاعل الاجتماعي, ومن خلال ما تتضمنه من مفاهيم وأبعاد نستدل بها لفهم موضوع القيم الثقافية الاجتماعية والولاء التنظيمي، حيث

يرى بارسونز " أن الأفراد يلتمسون القيم و المعايير و الادوار الاساسية من خلال التنشئة الاجتماعية وهذا النجاح في اندماج قيم المجتمع و معايير و ادواره شرط لازم للنظام الاجتماعي"<sup>1</sup>.

و يعرف بارسونز مفهوم النسق أنه " مجموعة من الوظائف و في النسق الواحد تتجمع مجموعة من الوظائف فتؤلف نظاما و هناك أربعة متطلبات أساسية يجب على كل نسق اجتماعي أن يوجهها وهي: المواءمة ، تحقيق الأهداف , التكامل , الكمون"<sup>2</sup>.

ومن أهم مبادئ نظرية النسق الاجتماعي كما طرحها بارسونز :

✓ يعتقد ان الفعل الاجتماعي يؤدي إلى ظهور النسق الاجتماعي الذي يتجمع عناصره من بعد عملية التوافق أو ما يسمى بالتوحد الثقافي المعياري.

✓ سلوك الفرد لا يصدر عن فراغ بل عن تفاعله مع الآخرين: حيث تلعب المؤسسة الاجتماعية (الأسرة ، المدرسة ، الجامعة ، وسائل الإعلام ، ... ) دور أساسي في تقنين السلوك .

✓ يرى أن هناك علاقة بين الشخصية و النسق الاجتماعي حيث اعتبر الشخصية نسق للفعل وتحدد وتعمل على استقراره وثباته.

✓ إن الفاعل لا يتحدد بالبعد الإرادي الطوعي و إنما من خلال النسق الثقافي الاجتماعي حيث إن الثقافة هي التي تحدد انسان التفاعل الاجتماعي.

<sup>1</sup> محمد خلف عبد الجواد ، نظرية علم الاجتماع المعاصر، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1، 2009 ، ص 165

<sup>2</sup> ياس خضير البياتي ، النظرية الاجتماعية ، الجامعة المفتوحة ، طرابلس ، ليبيا ، ط1 ، 2002م ، ص 129

✓ ناقش بارسونز علاقة التنظيم بالبيئة الخارجية من خلال تحليل ميكانيزمات إعداد الموارد التي يحتاجها التنظيم لتحقيق أهدافه.

✓ يتألف النظام الاجتماعي من أربعة أنظمة هي : النظام الثقافي الذي يتكون من الأفكار والمعتقدات والقيم والعادات... إلخ. و النظام الاجتماعي الذي يتفاعل فيه عدد من الأفكار الموجهين نحو موقف ما. و النظام الثالث هو نظام الشخصية وهو عبارة عن نظام للسمات الخاصة بالفرد واتجاهاته و حاجاته. و النظام الرابع هو نظام الكائن السلوكي وهو المتغيرات البيولوجية وفيزيائية للكائن العضوي مثل غرائزه ودوافعه"<sup>1</sup>.

ووفقا لهذه المبادئ يكون شق الثقافة هو الأكثر الأنساق قدرة على الضبط و التحكم في سلوك كمحدد أساسي ، و إذا كانت القيم هي أحد العناصر المكونة للثقافة فمعنى ذلك أنها تحتل مكانة بارزة في تحليل بارسونز لأبعاد التفاعل في النسق الاجتماعي.

#### 7- الدراسات السابقة :

-استهدفت القيم الثقافية و الاجتماعية بالدراسة وعلاقتها بمختلف الظواهر الاجتماعية خاصة الميدان التنظيمي و كانت قد ركزت على تأثيرها في سلوك الفاعلين بالمؤسسات.

<sup>1</sup> \_ ياس خضيرة البياتي ، مرجع سابق ، ص 129-131

## 7-1 الدراسات الأجنبية:

7\_1\_1 دراسة هوفستاد: " قام هوفاستاد بإجراء دراسة بعنوان الثقافات الوطنية و علاقتها بفعالية المؤسسة و انطلق من إشكالية:

طبيعة ممارسة العمل وخصوصية القيم الثقافية المحلية بفروع شركة المعلوماتية متعددة الجنسيات (IBC) المتمركزة في الولايات المتحدة الامريكية

## فرضياتها:

الثقافة السائدة بالمنظمات والمؤسسات هي انعكاس لأنساق ثقافية عامة وشاملة تنتمي إليها تلك المؤسسات.

## وكانت نتائجها :

- أهمية اعتماد ثقافة المؤسسة كمدخل لدراسة التأثير المجتمعي على المؤسسات الاقتصادية.
- أن أبعاد الاختلاف الثقافي تكمن في حالات عديدة من الكشف عن بعض أسرار المعتقدات التي تتحكم في ثقافة التنظيمات<sup>1</sup>.

7\_1\_2 دراسة شوارتز Schwartz : قام بدراسة بعنوان "القيم الثقافية ونمط القيادة لمجموعة مدراء في 11 بلد.

## فرضياتها :

<sup>1</sup> \_ عائشة التايب , النوع وعلم الاجتماع والعمل والمؤسسة , منظمة المرأة العربية للطبع والترجمة , القاهرة , ط1 , 2011, ص 47

يفترض شوارتز أن المدراء الذين يعتمدون على ثقافة تحوي قيم الوثام والانسجام يشجعون في ذلك تكامل العلاقات داخل المؤسسة والبيئة المحيطة باستمرار.

### نتائجها

- العلاقة أو الحدود بين الفرد والمجموعة هي جزء لا يتجزأ في الثقافات، ومن خلال العلاقات الاجتماعية تحدد الجماعة طريقة مشاركتها في الحياة وتحقيقها للأهداف المشتركة.
- التوجيه الثقافي للعلاقات الاجتماعية وتشجيع خدمة الجماعة أو الأهداف الشخصية كقيم (الطموح ، النجاح ، الكفاءة ) يساعد دمج مبدأ الوثام ، التعايش ، في البيئة المحيطة (كقيم الوحدة ، الحماية ..) والتركيز في التنظيمات على الإتقان و الديناميكية التنافسية التي تشجع على الإنجاز والنجاح ، واستخدام التكنولوجيا ومراعاة تغير البيئة لتحقيق الأهداف التنظيمية حيث ينسجم مع البيئة المحيطة<sup>1</sup>.

من الدراستين السابقتين لهوفستاد و شوارتز يتبين أهمية التركيز على القيم الثقافية وتأثيرها على مستوى التنفيذ والتسيير فمن خلال فهم الثقافة المجتمعية وقيمها يفهم السلوك التنظيمي و كيفية التحكم به فقد أعطى هوفستاد نموذج لثقافة المجتمعات الصينية والمكسيكية حيث تنخفض فيها الفردانية فيستمد أفرادها الثقة من المرجعيات الثقافية ذات الطابع الجماعي التي تعزز شعورهم بالهوية والانتماء للجماعة التي ينتمون إليها، أما شوارتز قد توجه إلى مستوى تسيير الأفراد وقيادتهم من خلال تشجيع قيم

1\_Neal.M.Ashkansy & others ;Organizationcultur and climate. Copy right by Sage publication,. America, second edition, 2011, p 517\_518

المشاركة و العمل الجماعي لإحداث التكامل وتحقيق الأهداف التنظيمية و تنسجم مع المحيط والبيئة الخارجية.

## 7\_2 اما الدراسات المحلية :

7\_2\_1 دراسة الأزهر العقبى : تمثلت في اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنمية بعنوان القيم

الإجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، الدراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل

بسكرة أجريت عام 2008-2009 بكلية العلوم الإجتماعية والانسانية بجامعة منتوري قسنطينة

-انطلق الباحث من إشكالية:

مامدى تأثير القيم والمعايير الإجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون والإشراف

بينهم داخل المنظمة ،سواء كان هؤلاء الأفراد عمال فيما بينهم أو كانوا رؤساء ومرؤوسين، وعن حجم

هذا التأثير .

## فرضياتها

● تشكل المراكز الإجتماعية المنسوبة ( الموروثة ) التي يشغلها أعوان التنفيذ المحدد

الأساس للتعاون السائد بينهم داخل المجتمع.

● تشكل الإلتزامات الإجتماعية والأخلاقية التي يحملها الرئيس تجاه مرؤوسيه المحدد

الأساسي لأسلوب إشرافه عليهم.

- يعكس نمط التعاون والإشراف السائد داخل المصنع مراعاة العاملين للعادات والعرف في تنظيم علاقتهم المهنية.

## نتائجها:

- أن العلاقات الغير رسمية تميل في تشكيلها إلى مراعاة التجانس في الخصائص والظروف الإجتماعية.
- أن مظاهر الصداقة والعلاقات غير الرسمية بين مختلف الفئات المهنية, والتي تحدد نطاق العلاقات الرسمية, إنما تعكس سيطرة الضوابط الإجتماعية غير الرسمية كالعادات والعرف على سلوك العاملين<sup>1</sup>.

إهتمت هذه الدراسة بالعمليات التنظيمية منها الإشراف وحددت طبيعته بين الأعضاء الرؤساء والمرؤوسين بالمؤسسة من خلال إلتزام كل رئيس بقيم يحكمها البعد الأخلاقي والاجتماعي تجاه مرؤوسيه, مما فعّل العلاقات الغير رسمية بينهم , و هذا النمط من القيادة المدرك للفوارق بين الأعضاء المرؤوسين والضوابط الإجتماعية التي تسهل توجيه هؤلاء , و هنا تظهر أهمية القيم الثقافية في التسيير, فالقيم الثقافية و الإجتماعية من محددات السلوك التنظيمي التي من خلالها يفسر هذا السلوك و يسمح بإمكانية التحكم فيه و حتى توقعه, فيوجه الى سلوك تنظيمي رشيد .

1\_ العقبى الازهر , القيم الإجتماعية والثقافية المحلية واثرها على السلوك التنظيمي للعاملين , اطروحة دكتوراه , تخصص علم الاجتماع التنمى , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , جامعة منتوري, قسنطينة , الجزائر , السنة الجامعية , 2009/2008 , ص 18

## 8\_ صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات التي تعترض مساره قبل وصوله إلى النتائج العلمية المتوخاة منه , حيث واجهتنا في هذه الدراسة عدة صعوبات نذكر منها:

● صعوبة ولوج المواضيع السوسيو ثقافية بالدراسة , إذ يستلزم على الباحث أن يكون شديد الدقة والتحكم في زاوية البحث , إذ ليس من السهل على الباحث المبتدئ تناولها بالدراسة.

● شح المادة العلمية على مستوى مكتبة الجامعة بغرداية , مما اضطرنا إلى اللجوء للمكتبة الإلكترونية .

● صعوبة البحث الميداني في صعوبة السيطرة على مجتمع الدراسة واسترجاع الاستمارات , الأمر

الذي اقتضى تتبعنا لأفراد العينة بحسب فترات مناوباتهم الليلية و النهارية لتوزيع الاستمارة

فطبيعة عمل قطاع الصحة ليست محددة بفترات وساعات نهارية فقط , ناهيك عن إهمالهم

لإستمارات البحث و ضياعها مما استغرق وقتا لإعادة نسخها وتوزيعها من جديد.

# الفصل الأول

القيم التنشئة و السلوك التنظيمي

# الفصل الأول : القيم، التنشئة والسلوك التنظيمي

تمهيد

1-القيم

2-التنشئة الاجتماعية والانتماء

3-القيم الثقافية الاجتماعية والسلوك التنظيمي

خلاصة

## تمهيد :

إن الدراسات و التناولات السوسيو ثقافية منذ سبعينيات القرن الماضي ركزت على التنظيم والمؤسسة كنسق مفتوح يؤثر ويتأثر , وفهم سلوك العاملين ينطلق من تفضيلات وخيارات هؤلاء ما يعكس تبنيهم لقيم توجه هذا السلوك وتحدده . وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل للقيم خاصة الثقافية و الإجتماعية من المفهوم للتصنيفات للأهمية والمكونات , ومن ثم نتقل إلى التنشئة الإجتماعية مفهومها ومؤسساتها خاصة الأسرة, وربط علاقتها بمفهوم القبيلة والعصبية والانتماء وأخيرا الربط بين السلوك الثقافي والتنظيمي للعامل في المؤسسة الجزائرية .

## 1- القيم:

## 1\_1 المفهوم:

بدأ الاهتمام بمفهوم القيم في علم الاجتماع, أواخر القرن التاسع عشر مع إميل دوركايم Durkheim إذ تناولها وميّز بين أحكام الواقع و أحكام القيمة واعتبرت هذه محاولة أولى لدراسة علمية للقيم. وفي عام 1918 مع نشر كتال توماس K-Thomas وزنانيكي Znaniecki كتاب بعنوان الفلاح البولندي في أوروبا وأمريكا "The polish peasant in Europe and American" جاء إستخدام مصطلح القيمة ليكون التركيز بالنسبة للبحث والتنظير في علم الاجتماع"<sup>1</sup>. والقيم (Les valeurs) كمفهوم ، صعب تحديده في مفهوم موحد ، فكل باحث مثل (دوركايم، ماكس فيبر، توماس وزنانيكي، وأيضا بارسونز T.Parsons) تناول هذا المفهوم من زاوية مختلفة.

<sup>1</sup> \_ محمد أحمد بيومي، علم الاجتماع القيم، دار المعرفة الجامعية، السويس، مصر، 2004 م ، ص 65.

فوجد دوركايم "كان مهتماً بمشكلة القيم الأخلاقية والجانب المعياري... ويشمل إسهامه في تأكيده على دور نسق القيم في تحديد السلوك الاجتماعي... ووجه انتباه السوسيولوجيين لأهمية القيم والأفكار، وأن المجتمع - برأيه - يعتبر ظاهرة أخلاقية وأن الأخلاق ظاهرة اجتماعية... ومفهوم الشعور الجمعي أو نسق القيم عند دوركايم نلاحظ وجوداً لفكرة الاعتقادات المشتركة أو القيم العامة"<sup>1</sup>.

وهذا يعني برأي دوركايم أن القيم ظواهر اجتماعية، من صنع المجتمع ولها قوة قهرية وملزمة ، ولا يمكن أن يتحرر الفرد من قيم المجتمع، وفصلها عن البناء الاجتماعي.

وبدوره ماكس فيبر عبّر عن مفهوم القيم باعتبارها "مجموعة وجهات النظر التي تمثل المرجعية الرشيدة ويمكن اعتبارها بالنسبة للأفراد دليل أفعالهم في جميع مجالات الحياة"<sup>2</sup>.

وهذا يوضح أن فيبر تناول القيم في إطار مفهوم الفعل الاجتماعي واعتبار القيم مجموعة القوى والمعاني التي تقف وراء هذا الفعل والسعي لفهم هذه القيم، يمثل الوصول إلى فهم أساليبه ونتائجه، وبها يمكن توظيفها كموجهات للسلوك العقلاني الرشيد.

وتوماس و زنانيكى عرّفا القيم أنها " أي شيء له محتوى من السهل الوصول إليه ، وله معنى لأعضاء الجماعة الاجتماعية"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> \_ نفس المرجع ، ص 74

3\_ Stephen Kalberg, *Les valeurs ,les idée et les intérêts* : introduction à la sociologie de Max Weber, traduit par Philippechaniel, editions la découverte, M.A.U.S.S Paris, 2010,P.147

<sup>3</sup> \_ محمد أحمد بيومي ,مرجع سابق ,ص 109

وكان لبارسونز Parsons إسهام واضح في موضوع القيم ، بحيث اعتبرها " تشير إلى تلك الجوانب من موجهات الفاعل التي تلزمه بالمحافظة على معايير معينة ، ومقاييس ومعايير للاختيار حينما يكون في موقف طارئ يسمح له بالإختيار"<sup>1</sup>.

وفي كتاب النسق الاجتماعي "Social System" ميّز بارسونز القيمة بأنها "عنصر في النسق الرمزي المشترك الذي يخدم كمقياس للاختيار بين بدائل الموجهات التي تفتح ذاتياً في الموقف والوظيفة الرئيسيّة لنسق القيم عند بارسونز هي تكوين اتجاهات الإختيار في مشكلة الفعل ، و تأثيرها على النسق الاجتماعي ككل ، فالقيم بالنسبة له هي النماذج المعيارية في معرفة ألفاظ عامة، نموذج التوجيه المرغوب فيه للنسق ككل مستقلاً عن التخصيص لموقف أو وظيفة متميّزة داخل النسق"<sup>2</sup>.

وتظهر الرؤية النسقية لتناول بارسونز القيم باعتبارها نسق فرعي يؤثر في سائر الأنساق والنسق الكلي بشكل عام ، ومن خلال نسق الفعل تصنف ضروب السلوك من القيم التي تحكمه وكذا يستطيع الفاعل بإدراكه لقيم الفاعلين الآخرين التنبؤ بردود أفعالهم تجاه مواقف معينة .

وكلايد كلود كلاكهون C.Kluckhohn - المتأثر بالمدخل البارسوني السلوكي - "اقتصر استخدام لفظة القيمة على مفهوم المرغوب فيه ، أي ما يُشعر به أو يعتبر قابلاً للتبرير والقيمة عنده مفهوم واضح

<sup>1</sup> \_ نفس المرجع, ص 111

<sup>2</sup> \_ نفس المرجع, ص 112

أو مستتر، متميّز لشخص أو سمة جماعية لشيء مرغوب فيه ، حيث يؤثر في الاختيار من بين ما هو متاح من الوسائل وغايات الفعل "1.

## 2\_1 تصنيفات القيم:

صنّف الباحثون القيم على عدة مستويات ، ومنهم من صنّفها على شكل أهداف مثل: "وايت Leslie White" وهي كالآتي ":

✓ أهداف فسيولوجية وتشمل: الطعام ، الراحة ، الفاعلية ، الصحة ، الأمن .

✓ أهداف إجتماعية وتشمل: الحب ، الصداقة ، الاستقلال ، الانجاز، الاعتراف ، السيطرة ، تحقيق الذات.

✓ أهداف عمليّة وتشمل: القيمة الاقتصادية، الملكية، العمل .

✓ أهداف معرفيّة وتشمل: المعرفة بأنواعها.

✓ أهداف متفرقة وتشمل: السعادة، والقيمة بصورة عامّة"2.

- وهناك تقسيم للعالم الألماني سبنجلر Oswald Spengler :

✓ القيم النظرية: وتعني الاهتمام العميق في اكتشاف الحقيقة وتسعى لمعرفة القوانين التي تحكم الأشياء من خلال النظرة الموضوعيّة المعرفيّة.

1\_ محمد أحمد بيومي ,مرجع سابق ,ص 112

2\_ يحي أبو حرب و آخرين , التصنيف الخماسي للقيم الانسانية، الثقافة والقيم، أعمال المؤتمر الثقافي العربي السابع، تشرين الأول 2001، بجامعة قابوس بن سلطان، المجمع الثقافي ودار الجليل، ط1، 2002، ص329

✓ القيم الإقتصادية: وتعني الاهتمام بما هو نافع، واعتبار العالم المحيط وسيلة للمنفعة، وهي تعطي اهتمامات عملية نفعيّة، وهي قيم يتصف بها رجال المال والأعمال، والنظرة العمليّة فيها تأتي تبعاً للمنفعة.

✓ القيم الإجتماعيّة: وتعني اهتمام الفرد بالناس، ونظرته إليهم كغايات، لا على أنّهم وسائل لغايات أخرى، ونظرته هذه تنطوي على محبة الناس، بشكل يجسّد نمط الشخص الإجتماعي.

✓ القيم السياسيّة: وتعني تحقيق أهداف الفرد، في السيطرة والتحكّم والقوّة، وتظهر لدى رجال الحرب والقياديين.

✓ القيم الدينيّة: وتعني اهتمام الفرد بالكشف عن ما وراء العالم الظاهري، لمعرفة أصل الإنسان ومصيره.

✓ القيم الجماليّة: وتعني الاهتمام بكل ما هو جميل في الشكل، وهي قيم تصف الشخص واهتمامه<sup>1</sup>.

إنّ تقسيم سبنجلر Spengler للقيم لا يعني أنّ الفرد توجد لديه مجموعة من القيم دون الأخرى، وإنّما يعني أنّ هذه القيم توجد جميعاً في كل فرد، غير أنّها تختلف في ترتيبها قوّة وضعفاً، ويعتبره الباحثون (كتابه أنماط الرجال) صاحب الفضل في الانطلاقة العلميّة لدراسة القيم، منذ أواسط القرن العشرين.

وقد صنّفت فوزية دياب باعتمادها على دمج مجموعة من الأبعاد في تصنيف واحد، فكان تصنيفها على النحو التالي:

<sup>1</sup> \_ نفس المرجع ، ص 325

- ✓ من حيث المحتوى: اعتمدت تصنيف "سبنجلر".
  - ✓ من حيث المقصد: اعتمدت إما أن تكون القيمة غائية أو وسيلة.
  - ✓ من حيث الشدة: تظهر القيم الملزمة، التفضيلية، أو المثالية، أو الطوباوية.
  - ✓ من حيث العمومية: تكون عامة أو خاصة.
  - ✓ من حيث الوضوح: تكون القيم إما ظاهرة أو ضمنية.
  - ✓ من حيث الدوام: وتكون القيم إما وقتية أو دائمة ، وهناك نظرة أخرى بهذا المجال، توضّح علاقة القيم بما هو مادي محسوس، وما هو روحي معنوي، ويقصد بها القيم المادية والروحية. وهنا تربط فوزية دياب القيم الروحية الغير مادية بموضوعات اجتماعية مثل قيم: الشرف، المحبة، التعاون...<sup>1</sup>.
- وهذا التصنيف لفوزية دياب يعكس أيضاً خصائص القيم بشكل عام (غائية، ملزمة، مثالية، عامة، خاصة، ظاهرة، ضمنية، آنية، متغيرة، دائمة).

### 1-3 مصادر القيم:

إنّ الأفراد يجدون أنفسهم إزاء جملة من القيم على نحو مقرر تماماً وفق وضعٍ خارجي بالنسبة لهم، والمجتمع يفرض على أفرادهم قيماً دون الأخرى ويصبح تقدير القيمة من التقدير الجمعي لها كما يشير ويؤكد على هذا دوركايم، وبشكل عام نجد مصادر تبني الفرد للقيم نابعة من "

✓ جملة المعتقدات التي يعتقدها الفرد ويتبناها.

<sup>1</sup> - يحي أبو حرب و آخرون ، مرجع سابق ، ص 327\_328

✓ الأعراف والتقاليد والعادات التي يتبناها المجتمع.

✓ التكوين الثقافي والتاريخي للفرد والمجتمع " 1 .

وباختلاف هذه المعتقدات والأعراف والعادات والتقاليد تختلف منظومة القيم الخاصة بالأفراد والمجتمعات.

### 1-4 أهمية القيم:

تعتبر القيم المحرك الأساسي لسلوك الفرد، وتستمد القيم أهميتها عندما تصبح قوّة دافعة حقيقية لسلوك الفرد والمجتمع، وهناك اعتبارات توضّح هذه الأهميّة وهي ":

✓ أنّ أي تفسير لسلوك الإنساني والتنبؤ به يستند إلى القيم.

✓ القيم معايير تحقق الاطمئنان للحاجات الإنسانية ويحكم عليها الأفراد بأنها حسنة، ويكافحون

لتقديمها إلى الأجيال و يحرصون على إبقائها.

✓ القيم شبكة ممتدة تمس العلاقات الإنسانية، وتحدد طبيعة العلاقات بين الأفراد، تتواجد في كل

مجتمع لاستمرار تنظيماته الإجتماعية.

✓ المجتمعات البشرية تعتمد في تكامل بنيتها الإجتماعية على القيم المشتركة بين أعضائها وكلّما

اتسع مداها ازدادت وحدة المجتمع قوّة وتماسكاً.

✓ الاهتمام بدراسة القيم يمكننا من بناء تصور للقيم، يتناسب وتغيرات العصر، في ضوء قدرات

الأفراد وإنجازاتهم.

1- إبراهيم الديب، أسس ومهارات بناء القيم التربوية، مركز السلام للتجهيز الفني، المنصورة، مصر، ط1، 2006 م، ص 47.

✓ القيم إحدى المؤشرات المهمة لتحديد نوعية الحياة ومستوى الرقي أو التحضر في أي مجتمع من

المجتمعات كما يراها المفكرون.

✓ أهمية القيم بالنسبة للأفراد، كوحدة بناء أساسية في النظام الاجتماعي هي نفس الأهمية في حياة

الجماعات.

✓ القيم تحدد للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، وتمنحه القدرة مع التكيف والتوافق، وتحقيق

الرضا عن نفسه أولاً، لتجاوبها مع الجماعة ومبادئها وعقائدها الصحيحة.

✓ القيم ميزان يضبط شهوات الفرد بحيث لا تتغلب على عقله ووجدانه لأنها تربط سلوكه بمعايير

وأحكام ، يتصرف في ضوءها وعلى هداها " <sup>1</sup>.

و نستنتج أن القيم دوافع موجهة للسلوك ومحددة له ودورها فاعل في تكامل الشخصية وهذا التكامل

يعمل على انساق القيم وأي خلل يؤدي إلى صراع في النظام القيمي لدى هؤلاء الأفراد.

## 1\_5 القيم الاجتماعية:

يعرف سبنجلر Seplenger القيم الاجتماعية على أنها " اهتمام الفرد بالناس ونظرتة إليهم

كغايات، لا على أنهم وسائل لغايات أخرى ونظرتة هذه تنطوي على محبة الناس، بشكل يجسّد نمط

الشخص الاجتماعي " <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - يحي أبو حرب وآخرون ، مرجع سابق ، ص 315

<sup>2</sup> - يحي أبو حرب وآخرون ، نفس المرجع ، ص 329

ويعتقد زنايكي "أنا نعني بالقيم الاجتماعية المعطيات ذات المحتوى الواقعي المرتبطة بجماعة اجتماعية معينة والتي تنطوي على معانٍ تجعل منها موضوعاً للنشاط"<sup>1</sup>.

وتمثل القيم الاجتماعية أنشطة إجتماعية تشترك فيها مجموعة أفراد داخل جماعات تحتفظ بالإمتثال النسبي في ظل الظروف الاجتماعية المحيطة.

وهذا ما يبرزه سليمان العسكري إذ قال "القيم بمثابة المعايير العامة الأساسية التي يشترك فيها أعضاء المجتمع وتسهم في تحقيق التكامل بينهم، والقيم بهذا المعنى هي أحكام مكتسبة من الظروف الاجتماعية يتشربها الفرد ويحكم بها وتحدد مجالات تفكيره وسلوكياته وتؤثر في تعلمه، وكل قيمة لها معنيان، معنى موضوعي Objective مرتبط بالمجتمع أو العقل الجمعي تكون القيمة وفقاً له جديرة بالتمثل أو الإقتداء أو الإحترام، ومعنى ذاتي Subjective مرتبطة بالفرد حيث تختلف القيمة من شخص إلى آخر حسب حاجاته وأذواقه وخلفيته الاجتماعية"<sup>2</sup>.

واكتساب القيم الاجتماعية يتم داخل نسق اجتماعي وهو الذي يوجه الأفراد إلى قيامهم بأدوار اجتماعية محددة.

وتشكّل القيم الاجتماعية القاعدة الأساسية التي يكتسب من خلالها الفرد أدواره الاجتماعية في إطار نسق إجتماعي يتطور مع تطور التجربة الحياتية له، وهنا تتعدد له البدائل والاختيارات بزيادة تبنيه

<sup>1</sup> \_ عبد الغني عماد ، سوسولوجيا الثقافة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، لبنان ، ط1 ، 2006م ، ص 142

<sup>2</sup> \_ سليمان العسكري، القيم والإعلام، الثقافة والقيم، أعمال المؤتمر الثقافي العربي السابع تشرين الأول 2001، بجامعة قابوس بن سلطان، الجمع الثقافي ودار الجليل، بيروت، ط1، 2002، ص 162.

لقيم مجتمعية بالإضافة إلى أن هناك قيم تساعد في بناء قيم أخرى ولعل هذا ينطبق على القيم الإجتماعية التي تمثل تمهيداً مسبقاً لقيم لصيقة بها وهي القيم الثقافية .

## 1\_6 القيم الثقافية:

تعتبر الثقافة مفهوماً واسع التناول، فهي تحوي جملة من العناصر المتفاعلة فيما بينها ويؤثر كل عنصر في الآخر، فهي تعرّف على أنها "المعتقدات والقيم، والمواقف والميولات السلوكية المشتركة بين أفراد المجتمع والمنحدرة تاريخياً عبر أجياله وتعبّر عن نفسها في العمل واللباس والسكن والحرف اليدوية والتقاليد..."<sup>1</sup>. والقيم تعدّ موجهاً لسلوك الأفراد في مواقف الإختيار والتفضيل، وهناك علاقة بين القيم الثقافية والسلوك: "حيث أنّ القيم الثقافية التي يحملها الفرد يمكن أن تكون محرّكاً للسلوك وأنّ هناك بعض العناصر في القيم الثقافية لها أهمية في التوسّط بين هذه القيم (الثقافية) والسلوك ومنها أصل القيم الثقافية أي كيف تكونت لدى الفرد وأيضاً عنصر قوة القيم الثقافية، حيث كلما كانت القيم الثقافية قوية كلما كان ارتباطها بالسلوك قوياً"<sup>2</sup>.

وكما أن الثقافة تعبّر عن نفسها فإن القيم الثقافية بدورها "تفصح عن نفسها في أنماط التفضيل والاختيار بين البدائل المتاحة... وهذا يعني تفضيل لنمط سلوكي معين... وهي الأسس التي يقوم عليها صنع القرارات الخاصة بأنماط السلوك في مختلف مجالات الحياة كأن نقول (التعليم شيء جيّد لأنه يزيد

<sup>1</sup> \_ قيس النوري، الأنثروبولوجيا الحضريّة، دار أريد للنشر، الأردن، ط1، 2001م، ص 316.

<sup>2</sup> \_ محمد مقداد، القيم الثقافية ودورها في نقل التكنولوجيا، الثقافة والقيم، أعمال المؤتمر الثقافي العربي السابع، تشرين الأول 2001، بجامعة قابوس بن سلطان، الجمع الثقافي ودار الجليل، بيروت، ط1، 2002، ص 217-218.

من الكفاءة الإقتصادية) فنحن هنا نشير إلى حكم يحقّز الأشخاص على إتباع نمط سلوكي دون الآخر"<sup>1</sup>.

ونستنتج أن العلاقة بين سلوك الفرد والقيم الثقافية تبرز في نواحي عدة فكما يقول محمد مقداد "إنّ كل سلوك من سلوكات الفرد إنّما يكون انعكاساً للقيم الثقافية التي يحملها بمجرد أن يولد الفرد يجد نفسه في أحضان أسرةٍ ما، هي حامي القيم الثقافية في المجتمع وهي الكيان الذي يزود عنها، وهي تحرص كل الحرص على تجسيد هذه القيم الثقافية في الشخصية الإنسانية ظاهراً(السلوك)، وباطناً (الجانبين الوجداني والمعرفي) وللتدليل على تشرب السلوك الإنساني للقيم الثقافية ، فإن الماضي والحاضر مليئين بمئات بل بآلاف الأمثلة التي تدل على هذا"<sup>2</sup>.

وهذا الانتقال للقيم الثقافية عبر الأجيال يشكّل موروث لها(بين الأجيال)، فأساليب حياتية كالعمل واللباس والسكن والحرف والتقاليد وغيرها تنتقل عبر هذه القيم الثقافية، التي تعكس الجانب الفكري والروحي. وبهذا فإنها تكتسب في ضوء معايير المجتمع وإطاره الثقافي، واستمرارية القيم الثقافية تكمن في تقليد الأجيال لبعضها، "فالتقليد يعبر عن مدى ارتباط حاضر المجتمع بماضيه، كما يشكل مستقبله،

<sup>1</sup> \_ عبد الغني عماد , مرجع سابق , ص 151

<sup>2</sup> \_ عبد العزيز برغوث، نحو منظور حضاري في دراسة الدين في تشكيل القيم الثقافية، الثقافة والقيم، أعمال المؤتمر الثقافي العربي السابع، تشرين الأول 2001، جامعة قابوس بن سلطان، المجمع الثقافي ودار الجيل، بيروت، ط1، 2002، ص 114-115.

لذلك جاء هذا المفهوم ليعبر عن ارتباط الإنسان الاجتماعي - بتراثه المادي والروحي عن طريق إعادة

إنتاجه مادياً أو روحياً ويتنوع بسلوك طقسي ورمزي- ويأخذ طابعاً شعبياً ومنحى فلكلورياً<sup>1</sup>.

وهنا يصبح التقليد نمط سلوكي يتميز به المجتمع والقيم الثقافية تدفع وتوجه الأفراد إلى التمسك به والحفاظ عليه.

## 2\_ التنشئة الاجتماعية والانتماء:

### 2\_1 التنشئة الاجتماعية:

#### 2\_1\_1 المفهوم :

يعرفها تشيلد : "أنها العملية الكلية التي يتم من خلالها توجيه الفرد نحو تنمية سلوكه الفعلي إلى ما هو معتاد ومقبول إجتماعيا وفق معايير الجماعة التي ينتمي اليها"<sup>2</sup>.

ويعرفها بارسونس : " أنها عملية التعليم تستند على مختلف عمليات التقليد والمحاكاة والتوحد الاجتماعي عند الطفل مع الأنماط العقلية والعاطفية والأخلاقية وتهدف إلى إدماج عناصر الثقافة في نسق الشخصية وهي عملية لا نهاية لها بل مستمرة باستمرار"<sup>3</sup>.

ويقترح دوبير C.Dubur تعريفا شموليا للتنشئة الاجتماعية باعتبارها عملية مستمرة للبناء الاجتماعي

والسلوكيات الاجتماعية, تتضمن ثلاث أبعاد متكاملة :

<sup>1</sup> \_عبد الغني عماد , مرجع سابق , ص 155

<sup>2</sup> \_عبد العزيز خواجة , مبادئ في التنشئة الاجتماعية, دار الغرب للنشر والتوزيع, وهران , الجزائر , 2005م, ص: 14

<sup>3</sup> \_عبد العزيز خواجة , نفس المرجع , ص15

✓ البعد التعريفي (Cognitif): يتمثل في بنية السلوكيات التي تترجم على شكل قواعد.

✓ البعد الوجداني (Affectif): الذي يترجم على شكل قيم .

✓ البعد التعبيري (Expressif): ويمثل دلالات السلوكية التي تظهر على شكل رموز<sup>1</sup>.

ويعرفها محمد عاطف غيث: " أنها العملية التي يتعلم عن طريقها الفرد كيف يتكيف مع الجماعة عند اكتسابه للسلوك الاجتماعي الذي توافق عليه , أو هي العملية الاجتماعية الأساسية التي يصبح الفرد عن طريقها مندجاً في جماعة اجتماعية من خلال تعلم ثقافتها ومعرفة دوره فيها"<sup>2</sup>.

ومن خلال هذه التعاريف للتنشئة الاجتماعية يمكن القول أنها المصدر الأساسي لمنظومته القيمية التي يحتكم إليها سلوك الفرد في مختلف المواقف التي يواجهها في حياته اليومية و الاجتماعية.

## 2\_1\_2 أهمية التنشئة الاجتماعية:

تبرز أهمية التنشئة الاجتماعية ودورها في السيرورة الحياتية للأفراد فيما يلي :

✓ تكوين الشخصية الانسانية وتكوين ذات الفرد وذلك بتحويله من كائن بيولوجي متمركز حول

ذاته ومعتمد على غيره في اشباع حاجاته الأولية إلى فرد ناضج يتحمل المسؤولية الاجتماعية

ويدركها ويلتزم بالقيم والمعايير الاجتماعية السائدة فيضبط إنفعالاته ويتحكم في حاجاته وينشئ

علاقات اجتماعية سليمة مع غيره .

<sup>1</sup> \_ نفس المرجع, ص 18

<sup>2</sup> \_ عاطف غيث , قاموس علم الاجتماع , دار المعرفة الجامعية , الاسكندرية , 2006م, ص 414

✓ تزويد الفرد بالمعارف والتوجيهات التي تصون سلوكه من الانحرافات الإجتماعية وإكسابه مناعة اجتماعية وخلقية ونفسية لسلوكه الإجتماعي .

✓ تمكين الفرد بقيامه بدوره الاجتماعي بكل إيجابية ليحافظ المجتمع على ذاته وهذه الأدوار تختلف من مجتمع لآخر حسب السن والمهنة وثقافة المجتمع .

✓ غرس قيم ومعايير وأهداف الجماعة الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد خاصة تلك القيم والمعايير والأهداف المتعارف عليها في تشكيل ثقافة المجتمع .

✓ التماسك الاجتماعي فالفرد يتشرب القواعد والمعايير والقيم بواسطة التنشئة الأسرية عندئذ يندفع للاشتراك بقاسم مشترك أكبر مع أبناء مجتمعه المتشربين لقواعد وقيم مجتمعه , عندها تتبلور مشاركة وجدانية تعاونية فيما بينهم وهنا يتحقق التماسك الاجتماعي .

✓ الاستقلال الذاتي والإعتماد على النفس , حيث أن الفرد حين ينمي قدراته ويتزود بأساليب التعامل والتفكير ويحدد نمط شخصيته يستطيع بإعتماده على نفسه في أغلب أموره دون الرجوع إلى أحد .

✓ تحقيق الأمن الصحي والنفسي للفرد إذ أن التنشئة الاجتماعية السوية تساعد على قدر الامكان في بيئة خالية من المشكلات النفسية والإضطرابات والمشكلات الأسرية , مما يؤدي إلى التكوين السليم للجسم والعقل وبالتالي تكوين الفرد والمجتمع السليمين .

✓ وفي المجتمعات التقليدية تكمن أهمية التنشئة الاجتماعية في تأديب الطفل كضمان لازم لبقاء البناء الاجتماعي بتربيته ليتميل الى الخطأ الأبوي وعلاقات الإحترام فيها ومعايير السلوك الواجب

إتباعه والرغبة الشديدة وخاصة طاعة الأبناء للوالدين التي تندرج فيها معايير السلوك الواجب

إتباعه والرغبة الشديدة من جانب الكبار بإكساب الفرد الطاعة والإحترام إبتاهم<sup>1</sup> .

ويتضح مما سبق أن التنشئة تعمل على بناء شخصية الفرد وما يتمثل مع عادات وقيم وثقافة مجتمعه

" أي أن الفرد يكتسب ثقافة مجتمعه بواسطة عملية التنشئة الاجتماعية وتختلف الثقافات في تقييمها

للأنماط السلوكية المفضلة فبعضها تقدر سلوك معين وتشجعه في حين ثقافات أخرى ترفضه وتتنكر

له"<sup>2</sup> .

وبعد المفهوم والوظائف للتنشئة الاجتماعية تبرز مؤسساتها خاصة منها :

### 2\_1\_3 المؤسسة الأسرية:

إن كل مؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية تساهم في تشكل قيم وشخصية الفرد داخل

المجتمع , بداية من مؤسسة الأسرة و جماعة الرفاق والمدرسة و تقنيات الاتصال والإعلام إلى دور العبادة

لكن سينصب تركيزنا على الأسرة فهي تمثل المركز لشبكة علاقات الفرد, و المحدد لطبيعة ارتباط نسق

القرباة الأسرية بالأنساق الأخرى وهذا من خلال منظومة القيم التي يتلقاها الفرد عبر تنشئته الأسرية .

<sup>1</sup> \_ الهام بلعيد , التنشئة الاجتماعية وسلوك منحرفي الاحداث , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاجتماعية, تخصص علم الاجتماع

القانوني , جامعة الحاج لخضر, باتنة , 2009\_2010م ,ص:20,21

<sup>2</sup> \_ نفس المرجع, ص 22

## أ\_ مفهوم الأسرة :

اهتم عديد الباحثين الاجتماعيين بمفهوم الأسرة لأهمية هذه المؤسسة وكان لكل باحث تعريف ومفهوم خاص به كون المجتمعات الإنسانية على اختلاف أشكالها وثقافتها تتميز بنظام أسرة معين لكن كلمة الأسرة اصطلاحاً تعني " معيشة رجل وامرأة وأكثر على أساس الدخول في علاقات جنسية يقرها المجتمع , وما يترتب عن ذلك من حقوق وواجبات " <sup>1</sup>.

وعرفها برجس ولوك في كتابهما العائلة : "أنها جماعة من الأفراد تربطهم روابط قوية ناتجة من صلات الزواج , الدم والتبني وهذه الجماعة تعيش في دار واحدة وتربط أعضائها , الأب , الأم , البنت , الابن علاقات اجتماعية متماسكة أساسها المصالح و الأهداف المشتركة " <sup>2</sup>.

و يقول ميردوخ 1949G.Murdock: "أن الأسرة جماعة اجتماعية تتميز بمكان إقامة مشترك وتعاون اقتصادي ووظيفة تكاثرية ويوجد بين اثنين من أعضائها على الأقل علاقة جنسية يعترف بها المجتمع ومنها فإن الأسرة تقوم بوظيفتين بيولوجية واقتصادية " <sup>3</sup>.

وميز ميردوخ بين نوعين من الأسرة المركبة " النوع الأول هو الأسرة الممتدة التي تتكون من عائلتين نوويتين أو أكثر تربطهم علاقات اجتماعية قوية ناتجة من العلاقة القائمة بين الآباء والأبناء , والنوع الثاني هو أسرة تعدد الزوجات التي تتكون من عائلتين نوويتين تربطهم علاقة أساسها الاب المشترك " <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> \_حسين رشوان ,البناء الاجتماعي و الأنساق والجماعات , مؤسسة شباب الجامعة ,الاسكندرية ,مصر, 2010م, ص 90

<sup>2</sup> \_ دينكن ميتشيل ,معجم علم الاجتماع ,تر:إحسان محمد الحسن , دار الطليعة للطباعة و للنشر , بيروت , لبنان ,ط2,

1986م, ص 97

<sup>3</sup> \_حسين رشوان ,المرجع السابق ,ص93

والأسرة نسق اجتماعي, يقوم على نظام الزواج ونقل القيم والمعايير التي بالمجتمع إلى أعضائه.

### ب\_وظائف الأسرة :

وتقوم الأسرة أو العائلة بالعديد من الوظائف الأساسية منها : الوظيفة الجنسية ووظيفة الإنجاب والتكاثر, والوظيفة الاقتصادية والتربوية .

✓ الوظيفة الجنسية : هي النظام الرئيسي الذي من خلاله يشبع الفرد رغباته الجنسية وهو ما يؤدي لتقوية العلاقة بين الزوجين .

✓ الوظيفة التكاثرية : فيها يحفظ النوع ويستمر ولا يخلو أي مجتمع إنساني من الإحتفالات التي تقام حين استقبالهم للمواليد .

✓ الوظيفة الاقتصادية : تعتبر الأسرة وحدة اقتصادية إنتاجية أساسية فأعضاؤها يعملون ويتعاونون معا للمشاركة في عملية الإنتاج وفي وقتنا الحالي أصبحت وحدة استهلاكية.

✓ الوظيفة التربوية : للأسرة دور هام في تكوين شخصية الفرد وتوفير له الأسرة الحب والاطمئنان والاستقرار كما يقول "دور كايم" : إن الإنسان يشعر ضمن الأسرة بنعيم فريد لأنه يعيش بين هؤلاء الذين يحبهم ويجب هؤلاء الذين يعيش معه .بالإضافة إلى أن الفرد يتعلم بدور التعاون والتنافس وتعمل الألفة بين أعضاء المجتمع, وتربية الأبناء وتنشئتهم على الاحترام والطاعة والولاء كلها من المهام الرئيسية التي تقوم بها الأسرة ,وهي التي أيضا تنقل تراث المجتمع من جيل إلى جيل وتزرع فيهم الأمانة والخير والشر والفضيلة والرذيلة وتعلمهم كيف يطيعون الأكبر سنا وكيف

<sup>1</sup> \_دينكن ميتشيل , مرجع سابق , ص 99

يتعاونون لتحقيق الهدف المشترك , كما إنها تعرفهم بعادات المجتمع ولغته وقيمه الإجتماعية التي تؤهل الفرد ليكون فاعل فيه , و كما يقول بارسونز "أن الأسرة مثل الأنساق البنائية الأخرى تتكون من مجموعتين من الأدوار, الأولى هي الأدوار الفطرية التي يغلب عليها السجاياء الجبلية والثانية هي الأدوار الإجتماعية المكتسبة وتزيد هذه الأدوار من تماسك البناء الاجتماعي واستمراره"<sup>1</sup>.

ونجد في المجتمع التقليدي على وجه الخصوص "الأسرة أكثر جماعة اجتماعية أهمية بتعدد وظائفها البيولوجية , الاقتصادية (الإنتاج والاستهلاك) والوظائف الاجتماعية التربوية التي تبقى تتموقع كوظائف مركزية"<sup>2</sup>.

ويقول حلیم بركات : " في العائلة يتوارث العرب إنتماءاتهم الدينية والطائفية والعرقية والطبقية إلى حد بعيد فهي أهم جماعة وسيطيه بين الفرد والمجتمع وضمنها تكون التنشئة حتى يمكن القول أنها المصدر الأهم للقيم والتقاليد السائدة لذا نرى المجتمع العربي مجتمعا عائليا"<sup>3</sup>.

## 2\_1\_4 القبيلة :

يعرف قاموس علم الاجتماع القبيلة أنها : " نسق في التنظيم الاجتماعي يتضمن عدة جماعات محلية مثل القرى والبدنات والعشائر , وتقطن القبيلة عادة إقليما معيناً ويكتنفها شعور قوي بالتضامن والوحدة

<sup>1</sup> \_حسين رشوان , مرجع سابق ,ص: 113\_116

2\_ Marc Montoussé& Gilles Renouard, **100 fiches pour comprendre la sociologie**, France, 4<sup>e</sup> édition , 2009, p73

3\_ حلیم بركات , المجتمع العربي في القرن العشرين , مركز دراسات الوحدة العربية , بيروت , لبنان , ط1, 2000م, ص: 353

يستند إلى مجموعة من العواطف الأولية<sup>1</sup> .

ويعرف بيشرلر Beachler القبيلة بأنها: " شكل انقسامي للتنظيم الاجتماعي يتكون من أقسام قاعدية يمثل كل منها أسرة ممتدة في عمق ثلاثة أو أربعة أجيال, وكل قسم قاعدي يلتحم تلقائيا مع قسم آخر كلما شعر بتهديد أو خطر"<sup>2</sup>.

وعند ابن خلدون "لا تتحدد القبيلة بكونها جماعة متفرعة عن جد أول, كما لا تتحدد فقط بما يجمع بين أعضائها من روابط الدم, و أن النسب في معناه الضيق لا يعدو كونه معطى وهمي لا يصمد أمام واقع الإختلاط وعلاقات الجوار والتعايش في المكان. أما الإطار الحقيقي للقبيلة عند ابن خلدون فهو النسب بمعناه الواسع وما يمثله من أشكال التحالف والولاء والانتماء، وهو يؤكد أيضا على دور المكان أي الأرض"<sup>3</sup>.

## 2\_2\_ العصبية والانتماء:

بعد تناول التنشئة الاجتماعية ومؤسساتها خاصة الأسرة والقبيلة نتناول أيضا مفهومي العصبية والانتماء اللذين يمثلان الروابط التفاعلية لعلاقات الأفراد داخل هذه المؤسسات الاجتماعية.

## 2\_2\_1 العصبية :

<sup>1</sup> \_ محمد نجيب أبوظالب , سوسولوجيا القبيلة في المغرب العربي , مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، لبنان ، 2009م, ص

55

<sup>2</sup> \_ نفس المرجع , ص 56

<sup>3</sup> \_ نفس المرجع , ص 56

"إشتق مصطلح العصبية من كلمة عصب الذي يعني الشد والربط بمعنى الرابطة أو الجماعة والتعصب من المحاماة والمدافعة والعصبة والعصابة الجماعة"<sup>1</sup>.

وجاء في الآية الكريمة : "وَدَخَلَ الْمَدِينَةَ عَلَىٰ حِينٍ غَفْلَةٍ مِّنْ أَهْلِهَا فَوَجَدَ فِيهَا رَجُلَيْنِ يَقْتَتِلَانِ هَذَا مِنْ شِيعَتِهِ وَهَذَا مِنْ عَدُوِّهِ فَاسْتَغَاثَهُ الَّذِي مِنْ شِيعَتِهِ عَلَى الَّذِي مِنْ عَدُوِّهِ فَوَكَرَهُ"<sup>2</sup>. وهي النصرة والمدافعة التي تعبر عن رد الفعل إزاء أي نداء أو استنجد بين من تجمعهم رابطة قرابية.

ويعرفها عبد الرحمن ابن خلدون : "أنها النعرة على ذوي القربى , وأهل الأرحام , أن ينالهم ضيم أو تصيبهم هلكة ومن هذا الباب الولاء والحلف , إذ نعرة كل واحد على أهل ولائه وحلفه"<sup>3</sup>.

و بالإضافة إلى أن ابن خلدون استخدم هذا المفهوم أيضا للدلالة على أن مفهوم العصبية يضم الروابط الإجتماعية والجمعية والمظاهر التكاثفية, فقد أصبحت العصبية مفهوما اجتماعيا يتدخل في المجتمعات التقليدية والحديثة وسيرها . كما أن "جميع شراح المقدمة يؤكدون أنها تعني التماسك الاجتماعي أو روح التضامن, ويترحم البعض العصبية بالقومية والوعي القومي والوطنية وكذا التضامن الاجتماعي والالتحام القبلي, والروح المعنوية العمومية, المذهبية, العشائرية القرابية بالعصب والالتحام الجماعي بالعصب".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_إبن منظور , لسان العرب , دار المعارف , القاهرة , الجزء 1 , 2008م , ص 606

<sup>2</sup> \_ القرآن الكريم , سورة القصص , الآية 15

<sup>3</sup> \_عبد الرحمن إبن خلدون , مقدمة ابن خلدون , منشورات مكتبة الهلال , بيروت , 2000م , ص 103

<sup>4</sup> \_الصغير بن عمار , التفكير العلمي عند ابن خلدون , منشورات وزارة الثقافة , الجزائر , 2007م , ص 44

والعصبية نوعان : " عصبية الدم وهي أساس القرابة ومصدر الترابط بين أفراد القبيلة ثم عصبية الإنتماء بحسب غرضه أي عصبية الانتماء للجنس, اللون, اللغة, المنطقة والوطن, الحزب, التنظيم... فالعصبية لا تحدد بالسند القرابي فقط وإنما تتبلور أيضا لمساند أخرى" <sup>1</sup>.

## 2\_2\_3 الإنتماء :

يؤكد الباحثون , أن الإنسان كائن إجتماعي ولذا فهو " في سعي دائم للإنتماء وإلى الإرتباط بالآخرين بهدف حفظ التوترات الإنفعالية عند الاغتراب والانعزال عن الجماعة فانتماء الفرد وارتباطه بجماعة اجتماعية (أسرة, عشيرة, قبيلة, منطقة, وطن, تنظيم رسمي أو غير رسمي ) يكشف لنا الآلية النفسية التي تتحكم في العلاقات الإجتماعية وكذا القيم والمعايير" <sup>2</sup>.

والانتماء كمفهوم يعرفه عبد الفتاح محمود نعمة أنه " اتجاه قوي يحركه دافع لإشباع حاجة أساسية لدى الفرد يقهر من خلالها انفصالية وعزله عن الآخرين ,باحثا عن الاندماج والتوحد مع كيان يشعر بأنه أكبر و أشمل , ويبحث عن الأمان لتحقيق ذاته مع الآخرين ويكون مقبولا عندهم, ويرتضون وجودهم معهم" <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> \_ محمد الطيبي , العرب الأصول والهوية , در الغرب للنشر والتوزيع , وهران , 2002م, ص 167

<sup>2</sup> \_ زوبير بن عون , تحليل سوسولوجي للصراع في الهيئات المنتخبة المحلية , رسالة ماجستير, كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية, تخصص علم الاجتماع الاتصال في المنظمات, جامعة ورقلة ,السنة الجامعية 2011\_2012م, ص 205

<sup>3</sup> \_ نعمة عبد الفتاح محمود ,العلاقة بين الممارسة المعنية للخدمة الاجتماعية وتنمية الشعور بالانتماء لدى الشباب المعاق , رسالة ماجستير, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة القاهرة , السنة الجامعية 1999م, ص 14

وبالإضافة لهذه التعاريف التي تعكس أبعاد هذا المفهوم نجد أنه من بين أهم عناصر الانتماء التماهي مع ما ينتمي إليه الفرد, فيكون الاعتزاز والتضامن والتوحد, وبالتالي المشاركة في الإنجازات والإخفاقات والأفراح والأفراح. وهذا ينم عن مستوى الوعي وهو : "جملة المشاعر والحظات الإدراك واليقظة ويكون الشخص واعيا إذا كان يشعر أو يدرك"<sup>1</sup>; فإذا الوعي بالإنتماء هو شعور وإدراك الفرد له بالتمسك به. ونجد في دراسة حلیم بركات عن المجتمع العربي أنه قد جاء على ذكر الإنتماء في مجتمعنا العربي بوصفه "أنه قد يبلغ إحساسنا بالانتماء درجة قصوى من الذاتية ويتحول إلى تجربة نفسية لا تقبل النقاش والتحديد"<sup>2</sup>.

وهذا يعكس البعد المكاني الذي يشكل نوع من الانتماء للمنطقة والجهة ما يخلق نوع من عصبية الانتماء للمنطقة المحلية , و "يؤكد بعض العلماء في أهمية المكان أو البقعة الجغرافية كأساس للإنتماء للمجتمع المحلي وهو ما يطلق عليه الإتجاه الإيكولوجي بزعامة روبرت بارك والذي يبحث في العلاقة بين السكان والأرض , وتكيف الإنسان والبيئة"<sup>3</sup>.

وقد عرف أموس هاوولي A.Hawley "المجتمع المحلي" بأنه : تلك الرقعة المكانية التي يرتبط بها وفيها السكان والتي تتم من خلال تكامل الأفراد بعضهم البعض استجابة لمطالبهم اليومية وخصائصهم

<sup>1</sup> \_ ميمونة مناصرية, هوية المجتمع المحلي في مواجهة العولمة , رسالة دكتوراة , كلية العلوم الانسانية والإجتماعية, تخصص

علم الاجتماع التنمى , جامعة بسكرة , السنة الجامعية 2011 \_ 2012م, 87

<sup>2</sup> \_ حلیم بركات , مرجع سابق , ص 71

<sup>3</sup> \_ زويير بن عون , مرجع سابق , ص 171

ويشير أيضا إلى جماعة من الأفراد يصنفون طبقا لمعيار معين, وهو مجموعة الأفراد الذين تتميز حياتهم بطابع ثقافي مشترك, ويتميز بكل أو بعض الخصائص التالية :

✓ بقعة جغرافية محددة وثابتة إلى حد كبير (مصالح اجتماعية واقتصادية مشتركة).

✓ مجموعة من العادات والتقاليد والروابط والقيم والعلاقات الاجتماعية تنشر بينهم الشعور

بالانتماء لمجتمعهم المحلي.

✓ يتميز بالتفاعل بين أعضائه, ويحدث التفاعل بدرجات متفاوتة بين جماعته المختلفة<sup>1</sup>.

ونقرأ من المفاهيم السابقة, أن الفرد يتلقى تنشئته الاجتماعية, بداية من الأسرة التي تكون المحطة الأولى ليتشرب قيم ومعايير محيطه المجتمعي, فيتحدد سلوكه في جملة من الاختيارات والتفضيلات, التي تمكنه من الاندماج بانتقاله من جماعة الأسرة إلى جماعة أخرى وهي جماعة القبيلة وما يجمعه من رابطة قرابية ومكانية محلية, تشده إليها, ويعبر عن تعصب ومدافعة وولاء ونعرة كما يقول ابن خلدون, ويسود فيها التضامن الآلي كما صوره دوركايم, والقبيلة " ذات دلالة جلية في التعبير العربي عن التنظيم الاجتماعي القائم على القرابة والعصبية"<sup>2</sup>

وهو ما يطبع النظام الاجتماعي السائد في المجتمع الجزائري, فنجد في تحليل بيار بورديو أنه تحدث بشكل متميز عن " البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للجماعات السكانية وعلى أشكال الأسرة الجزائرية ونظم القبيلة والعلاقات الاجتماعية السائدة بين أفرادها وعن قيم اجتماعية وثقافية تعمل على

<sup>1</sup> \_ حسين رشوان, علم الاجتماع الريفي, مؤسسة شباب الجامعة, الإسكندرية, مصر, 2005م, ص 56

<sup>2</sup> \_ محمد نجيب أبو طالب, مرجع سابق, ص 83

تجسيد روح التكامل والتضامن بدافع الروابط الدموية والقرايية<sup>1</sup> . وهذا ما يبرز في المجتمعات المحلية بتقاليد وقيم مؤشراتهما تظهر في العمل ( بالتبوية والوعدة والطعم وغيرها.. ) والتمسك بها يدل على قوة الإلتماء الذي يتشربه الفرد من محيطه المجتمعي والوعي به يزيده اندماجا وتوحدا والتزاما بقواعد هذا المحيط .

### 3\_ القيم الثقافية الاجتماعية والسلوك التنظيمي :

يتوجه الفرد العامل إلى المؤسسة حاملا معه جملة من القيم التي تلقاها من تنشئته , كما سماها سان سوليو بالثقافة السابقة للعامل جاء بها من مجتمعه الذي ينتمي إليه لتدخل ضمن ثقافة المؤسسة فيتساءل "إذا ما كان اليوم معرفة إستقلالية المؤسسة عن القوة التقليدية الإجتماعية المستوردة داخل المؤسسة"<sup>2</sup> . والمؤسسة تنظيم يعتبره الباحثون في علم الاجتماع على غرار بارسونز أنه " نسق اجتماعي مفتوح وفرع ينتمي إلى نسق أوسع وأشمل"<sup>3</sup> . والمتخصصون في المجال السوسيو تنظيمي يتناوله كمجموعة تنشئات إجتماعية تتفاعل داخل هذا النسق التنظيمي وبالتالي لا يمكن واقعا فصل قيم ومعايير وخبرات سابقة إكتسبها العامل عن سلوكات وردود الأفعال الصادرة عنه في المؤسسة .

### 3\_1\_ مفهوم السلوك التنظيمي :

#### 3\_1\_1\_ المفهوم :

<sup>1</sup> \_ محمد المهدي بن عيسى , مقارنة سوسولوجية لتحليل أزمة العقلنة في التنظيم الصناعي الجزائري , مذكرة ماجستير في علم الاجتماع العمل والمنظمات , قسم علم الاجتماع , جامعة الجزائر , السنة الجامعية 1995\_1996م , ص 14

<sup>2</sup> \_ بشير محمد , الثقافة والتسيير في الجزائر , ديوان المطبوعات الجامعية , بن عكنون , الجزائر , 2007م , ص 123

<sup>3</sup> \_ رايح كعباش , علم اجتماع التنظيم , مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة , قسنطينة , الجزائر , 2006م , ص 158

يعبر السلوك الإنساني بشكل عام على أنه : "مجموعة التصرفات والتغيرات الداخلية والخارجية , التي يسعى عن طريقها الفرد لأن يحقق التكيف والتوفيق بين مقومات وجوده ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش داخله"<sup>1</sup>.

وبشكل خاص السلوك التنظيمي كثيرا ما نلاحظه يفهم الدراسة العلمية لسلوكيات الأفراد داخل التنظيم لكننا نميز في هذه الدراسة بوجود فرق بين مفهوم دراسة السلوك التنظيمي و مفهوم السلوك التنظيمي إجرائيا : يعبر عن جميع ردود الأفعال والتصرفات الصادرة عن العامل داخل الإطار التنظيمي الذي يعمل به , فإذا ما يصدق على السلوك الإنساني عموما ينطبق على السلوك التنظيمي خصوصا .

### 3\_1\_2 مكونات السلوك التنظيمي :

إن لتلك الأفعال والتصرفات من الفرد العامل مثيرات شكلتها عوامل داخلية وخارجية:

✓ العوامل الداخلية : هي قوى موجودة في ذات الفرد سواء كانت وراثية أو مكتسبة والتي تؤثر على سلوكه مثل : القيم , الخصائص الشخصية , وعوامل فيسيولوجية .

✓ العوامل الخارجية : الظروف التي يوجد داخلها الفرد من دوافع وحاجات وعلاقات في المؤسسة مع زملائه (جماعات العمل) ضغوطات العمل , و مكونات البيئة الاجتماعية والثقافية التي تقع ضمن نظام سياسي و في إطار جغرافي معين"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ناصر داداي عدون , إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي , دار المحمدية العامة , الجزائر, 2003م, ص 59

<sup>2</sup> ناصر داداي عدون , مرجع سابق , ص 61 \_ 63

وعلى مستوى دراستنا يمثل سلوك العامل في التمسك بانتمائه لمنطقته المحلية قيمه ثقافية واجتماعية اكتسبها من تنشئته و مستوى إشباع حاجاته(كما مثلها ماسلو) وتفاعله مع جماعات العمل داخل المؤسسة التي يعمل بها , كلها منبهات تدفع بالعامل باتجاه هذا السلوك .

### 2\_3 ثقافة المؤسسة:

### 1\_2\_3 المفهوم : استخدم مفهوم ثقافة المؤسسة ليعد "بمثابة القوة التي تفرض أنساقها القيمية و

تمثلاتها على الأفراد المنتمين لمؤسسة اجتماعية ما وينصهر مفهوم ثقافة المؤسسة ضمن منظومات ثقافية

مرتبطة بالمحيط العام (المحلي الاقليمي والدولي) الذي تنتمي إليه المؤسسة وتشكل أحد عناصره ."<sup>1</sup>

وأشهر تعريف لثقافة المؤسسة هو ل شاين E.Schein "إنها مجمل الاختيارات والافتراضات القاعدية التي اكتسبتها أو أنتجتها أو طورتها مجموعة معينة في محاولتها لإيجاد الحلول لمشاكل التأقلم الخارجي والاندماج الداخلي والتي أثبتت نجاعتها وفعاليتها بالنسبة لهم فاعتمدها من جهة وأصبحوا بذلك يتداولونها على أنها الطريقة الصحيحة والجيدة في إدراك ومعالجة هذه المشاكل"<sup>2</sup>.

وفي هذا الصدد " إننا نتكلم على ثقافة لكيان اجتماعي أو نسق اجتماعي قائم بذاته لكن هذا معناه كذلك أن هناك ثقافة خارجية أو محيطية تتأثر بها المؤسسة وتؤثر فيها, لأن المؤسسة تعيش في مناخ

\_\_عائشة التايب ,النوع وعلم الاجتماع العمل المؤسسة, منظمة المرأة العربية ,القاهرة ,مصر,ط1, 2011 م, ص68<sup>1</sup>

\_\_ نفس المرجع , ص69<sup>2</sup>

ثقافي واجتماعي له هو كذلك خصوصياته ومن هذا المنطلق تعمل المنظمة على إنتاج قيم ومعايير ثقافية تميزها عن خصوصيات هذا الطرف الآخر "1.

ونفهم من خلال هذه التعاريف لمفهوم ثقافة المؤسسة أن تناول المؤسسة تجاوز الأنساق المغلقة ليتعداها إلى الأنساق المفتوحة للتفاعل بالتأثر بالمجال الخارجي المحيط بها والتأثير في محيطها الداخلي بكل ما يحمل من عناصر تنظيمية وثقافية .

### 2\_2\_3 المتغيرات الثقافية المؤثرة في ثقافة المؤسسة:

نجد أن عدد كبير من المختصين يرون أن هناك متغيرات ثقافية تتواجد في البيئة المحيطة تسمى بالمتغيرات الخارجية التي لها تأثير على ثقافة المؤسسة وتمثل في مستويين هما :

✓ الثقافة الوطنية : فالخصوصيات الثقافية التي تميز كل مجتمع عن آخر لها أثرها الكبير على تحديد آليات الدمج الداخلي والتأقلم الخارجي التي تتبناها كل منظمة, فالمجتمع الجزائري يختلف عن الياباني والأمريكي, باختلاف الأطر الثقافية التي تعكس خصوصية كل مجتمع , فنجد مثلا أن المؤسسة اليابانية تتميز بمبادئ من سمات ثقافية للمجتمع الياباني وسميت بنظرية (Z) ومن جهة أخرى المؤسسة الأمريكية تتميز بشركات متعددة الجنسيات المستمدة لهويتها من الميزات الثقافية في المجتمع الأمريكي .

<sup>1</sup> \_محمد المهدي بن عيسى , ثقافة المؤسسة , دراسة ميدانية للمؤسسة الاقتصادية , رسالة دكتوراه في علم الاجتماع , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم الاجتماع , جامعة الجزائر , السنة الجامعية 2004\_2005م ,ص162

✓ الثقافة الجهوية: إن المتغيرات الثقافية التي تطبع منطقة جهوية معينة بما تتضمنه من تكوينات ثقافية تميز الجهة التي تنشط فيها المؤسسة وتشكل بالنسبة إليها محيط خارجي يمكن أن تترك بصمتها على ثقافة المؤسسة فهناك دراسات وبحوث في فرنسا بينت أن الاختلاف الجهوي له آثاره على ثقافة المنظمة وعلى نمطها التسييري<sup>1</sup>.

ومن خلال هذا نستنتج أن المؤسسة ذات استقلالية نسبية عن المحيط الخارجي لارتباط العناصر الداخلية بالعناصر الجهوية و الوطنية التي تنشط فيها المؤسسة.

### 3\_3 العامل الجزائري بين السلوك الثقافي والتنظيمي :

من خلال معرفة ثقافة المجتمع الذي تنشط فيه المؤسسة وتتفاعل معه, نستطيع أن نتبين مدى تأثير هذه الثقافة على المؤسسة وبالتالي كيفية التكيف والاندماج الداخلي والخارجي لأفرادها, وقد عرفت بهذا المؤسسة الجزائرية تحاذبات "ومواقف متناقضة بنموذج التنمية التي تبنته الجزائر سلفا من الوجهة المنهجية على الأخص, فلقد لاحظ نور الدين طوابلي مدى التناقض بين القيم الغربية والقيم الوطنية في التسيير"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> \_ محمد المهدي بن عيسى , ثقافة المؤسسة , مرجع سابق, ص 164

<sup>2</sup> \_ بشير محمد , مرجع سابق , ص 79

ويضيف محمد بشير متسائلا "عندما نطرح السؤال حول تمثلات العمل وصياغته بالكيفية التالية : هل يمثل العمل النابع من المؤسسة الأم استمرارية لما يوحي به المجتمع ؟ في حين نجد موقف لريمون آرون بأن المؤسسة تعد منفصلة عن الكل الإجتماعي كما هي منفصلة عن العائلة"<sup>1</sup>.

ونفهم من فكرة ريمون آرون أنه ركز على مبدأ الفصل الذي أكده فيبر في نموذج البيروقراطي وهو اللاشخصانية في العمل ما يعني به فصل تلك العلاقات الشخصية عن العلاقات في العمل , لكن هذا لم يكن له انعكاس واقعي على سلوك العامل الجزائري و هذا ما كان مع التجارب و نتائج النماذج التسييرية التي شهدتها المؤسسة الجزائرية عبر انتقالاتها من نموذج تسييري لآخر بداية من التسيير الذاتي إلى الخوصصة.

مع أن هناك ثقافة مجتمعية جد ثرية كانت مؤثرة على سلوك العامل الجزائري لو استغلت بشكل إيجابي مثل : " حب الوضوح والصراحة والصدق والاهتمام بالجوهر وهي عناصر تجتمع حول حب الأسلوب المباشر في المعاملات و الاتفاق المسبق وإظهار كل ما يتعلق بالأمور الهامة في المعاملات حفاظا على العلاقات والاحترام بين الأفراد والاهتمام بحقائق الأشياء, والتمسك بالأصول أو العرف وهي كلها عناصر تسهل المعاملات وتوفر لها أسباب النجاح وعدم الدخول في المتاهات بتوفير النظام المباشر في العمل"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> \_ بشير محمد , مرجع سابق , ص 73

<sup>2</sup> \_ ناصر دادي عدون , مرجع سابق, ص 173

كلها سمات مازالت متجذرة في شخصية العامل الجزائري لكن بالمقابل توجد من القيم ما انعكس سلبا على فعالية المؤسسة تراكمت بأثر الظروف الإجتماعية و الاقتصادية والسياسية التي مر بها المجتمع الجزائري, وانعكست في سلوك الفرد خاصة ,ويبقى الأمر يتفاوت لتحكمه طبيعة نشاط المؤسسة والمنطقة التي تنشط فيها والنظام الاجتماعي المحيط بها, كلها عوامل تبرز الخصوصية وتكسب الهوية والانتماء لكل منها.

ويعطي جمال غريد مثال عن عمق الروح العشائرية وتجمع العمال في المؤسسة الجزائرية " تم التوظيف في المركب الحديد والصلب بالحجار من كل الشمال الشرقي الجزائري أين يتجمع العمال حسب جهاتهم الأصلية في حين يبقى في غرداية بالجنوب خاضعا للتمييز بين الطقس الإباضي والسني وهو المحدد وأما الغزوات وتلاغ في الغرب هناك تقسيم بين المحليين والدخيلين وبكل وضوح تبرز أهمية الانتماء القبلي"<sup>1</sup>.

فإذا نظرنا من الجانب الإيجابي للتقسيم المحلي والانتماء القبلي نجده يدفع إلى مزيد من التماسك والتعاون بين العمال , وهذا ما سنختبره في الجانب الميداني لهذه الدراسة . فمجتمع بحثنا أغلبية مبحوثيه يجمعهم الانتماء المحلي والقرابي القبلي الواحد .

<sup>1</sup> \_ بشير محمد , مرجع سابق , ص132

خلاصة :

من خلال ما عرض في هذا الفصل يتبين أنّ القيم كمحددات لسلوك الأفراد تظهر تفضيلاتهم واختياراتهم المختلفة التي تختلف بدورها من تنشئة إلى أخرى، ولا يمكن فهم السلوك الصادر عن الفرد بمعزل أو بمنأى عن نسقه الثقافي والقيمي الذي ينتمي إليه، وطبيعة هذا الانتماء للمنطقة المحلية والقبلية تكسب خصوصية وهوية جماعية, يحملها الافراد إلى المؤسسة التي ينتمون إليها, فتنعكس في سلوكياتهم اليومية داخل هذه المؤسسة و هذا الذي يؤثر في مستوى ولاء هؤلاء الأفراد العاملين بها, وبالتالي يحدد استمراريتها و نجاحها .

الفصل الثاني

الولاء التنظيمي

# الفصل الثاني: الولاء التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته
  - 2- مراحل تطور وتشكل الولاء التنظيمي
  - 3- بعض المداخل النظرية المفسرة للولاء التنظيمي
  - 4- مؤشرات قياس الولاء التنظيمي
  - 5- العوامل المؤثرة والمساعدة في تنمية الولاء التنظيمي
  - 6- أسباب ضعف الولاء في المؤسسة
  - 7- مظاهر ضعف الولاء التنظيمي
- خلاصة

تمهيد:

في هذا الفصل حول الولاء التنظيمي ، الوقوف عند تحديد هذا المفهوم و طرح الجوانب النظرية التي تناولته ، بالدراسة والتحليل ، بداية بتحديد أبعاده من خلال بعض التعاريف التي خص بها، ومنها إلى أهميته و تناول بعض المداخل النظرية المفسرة له ،وتبيان أبرز مؤشرات قياسه ، ومن ثم مراحل تشكله وكيفية تنميته لدى الأفراد العاملين ، وفي الأخير إبراز أهم أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي.

## 1\_ مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته:

### 1\_1 المفهوم :

صعب على الباحثين في المجال التنظيمي تقديم مفهوم مشترك ومحدد للولاء التنظيمي نظرا لكونه مرتبطا بالجانب السلوكي للفرد العامل هذا لتأثره بعدة متغيرات ، لكن مع نهاية الستينيات ومطلع السبعينيات ركز الباحثون عليه لأهمية وتأثير العنصر البشري في فعالية التنظيم ،وكان هذا مع دراسة "بورتير Porter" و "ستيرز Steers" .

ويرى بورتير : "أن الولاء التنظيمي هو عبارة عن قوة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها ، و أن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي اتجاه المنظمة التي ينتمي إليها ،ويكون لديه اعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة، واستعداد لبدل أقصى جهد ممكن لخدمة المنظمة، إضافة إلى الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عمله في المنظمة"<sup>1</sup>.

1\_ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004م ، ص 180

وأيضاً يقول ستيرز: "إن الولاء التنظيمي هو مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها... وأوضح أن الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به، يتمتع بحالة من الانسجام و التفاعل مع مؤسسته والعاملين بها"<sup>1</sup>.

وتعرف العطية الولاء التنظيمي: "بأنه حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها"<sup>2</sup>.

وكذلك يعبر الولاء المؤسسي: "عن الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو عمله والمنظمة التي يعمل بها... وهذا الولاء يزداد بزيادة ما يحصل عليه الفرد من حوافز، ومكانة وأمن واستقرار"<sup>3</sup>.

ونلاحظ من خلال هذه التعاريف المتعددة لمفهوم الولاء التنظيمي أنه يشير لوجود أبعاد مختلفة، تعكس مدى انسجام وترابط الفرد بمؤسسته ومدى استعدادة لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهدافها التي تتوافق وأهدافه، والسعي لزيادة فعالية هذه المؤسسة التي ينتمي إليها، فضلاً عن الرغبة في الإستمرار والاستقرار بها.

## 2\_1 الأهمية :

تظهر أهمية الولاء في المنظمات العمومية أو الخاصة، على عدة مستويات ولعل أبرزها:

✓ يشكل الولاء التنظيمي أساساً لاتجاهات و سلوكيات الموظف أو العامل داخل المؤسسة.

1\_ صلاح الدين عبد الباقي، نفس المرجع، ص 181

2\_ ماجدة العطية، سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)، دار الشروق، عمان، الاردن، ط1، 2003م، ص 103

3\_ مدحت محمد ابو النصر، قيم العمل والادارة، الدار العالمية، مصر، ط1، 2008م، ص 110

✓ \_ يعتبر الولاء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية و المؤثرة في خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمة .

✓ \_ يسهم الولاء التنظيمي في تحقيق الأداء المتميز في العمل .

✓ \_ يولد الولاء التنظيمي الرغبة والميل للبقاء في المؤسسة مما يخفف الآثار التي قد ينتج عنها دوران العمل .

✓ \_ إن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يحمل المنظمة مزيدا من التكاليف ويجعلها

تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالإضرابات واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب وغيرها .....<sup>1</sup> .

والولاء التنظيمي بحسب ما ذكر يعكس أهميته كسلوك بالنسبة للمؤسسة , ولكننا نميز أهميته كدراسة علمية يمتد ارتباطها بدراسة السلوك التنظيمي بشكل عام , بداية من التفسير وكيفية توجيهه والتحكم فيه , وصولا إلى التوقع والتنبؤ بهذا السلوك .

## 2. مراحل تطور وتشكل الولاء التنظيمي:

إن عملية تكوين وتطور الولاء التنظيمي , تستغرق وقتا , لأنه على درجة كبيرة من التعقيد وفيما يلي عرض لتطور الولاء في مراحل الثلاث الآتية :

### 2\_1 المرحلة الاولى : هي مرحلة التجربة, أي قبل الدخول إلى العمل وتستغرق هذه المرحلة مدة عام

\_\_\_\_\_   
 \_بدر محمد الجريس ,الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي , رسالة لنيل شهادة الماجستير , جامعة نايف العربية ، كلية<sup>1</sup> الدراسات العليا , قسم العلوم الادارية , 2009\_2010م , ص 49\_50

حيث تعتمد على :

✓ ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة .

✓ مستويات الإستعداد للولاء التنظيمي الناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة

الاجتماعية (قيم, إتجاهات, وأفكار).

و في هذه المرحلة يهدف التوجه نحو العمل إلى تحقيق الأمن والشعور به , والحصول على القبول من

التنظيم وبذل الجهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة .

**2\_2 المرحلة الثانية :** هي مرحلة العمل والبدء به , وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من

تاريخ بدء العمل , و تتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام وتظهر خلالها خصائص

مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي .

**2\_3 المرحلة الثالثة :** مرحلة الثقة بالتنظيم , وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدء العمل , حيث تزداد

الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء التنظيمي , ويزداد حتى يصل إلى مرحلة النضوج, ثم دعم

الولاء من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة ) والاعراضات

المعطاة للأفراد"<sup>1</sup> .

– موسى اللوزي، التطوير التنظيمي أساسيات و مفاهيم حديثة، دار وائل لنشر و التوزيع ، عمان الاردن , ط2 , 1

ونستخلص من تتبع هذه المراحل أن المتغير الزمني مهم في كيفية تشكل الولاء حتى بلوغه درجة النضج والوعي من ثم التقييم, مما يؤدي بالفرد العامل بالوصول إلى تحقيق أهدافه وتلبية حاجاته وزيادة استقراره بمؤسسته التي يعمل بها .

\*جدول رقم (01) يمثل مراحل الولاء التنظيمي برأي بعض الباحثين \*

الباحثين المراحل	بوشان	أوري جاتمان	البليسي
المرحلة الأولى	مرحلة التجربة	مرحلة الإذعان والإلتزام	مرحلة الطاعة
المرحلة الثانية	مرحلة العمل والإنجاز	مرحلة التطابق والتماثل	مرحلة الاندماج مع الذات
المرحلة الثالثة	مرحلة الثقة في التنظيم	مرحلة التبرني	مرحلة الهوية

## 3\_ بعض المداخل النظرية المفسرة للولاء التنظيمي:

يمكن تقسيم المداخل النظرية في دراسة الولاء التنظيمي التي يحظى بها التراث في العلوم الاجتماعية إلى:

## 3\_1 المدخل السلوكي:

وتمثلها إسهامات كل علماء السلوك وعلماء النفس الاجتماعي , وفي نموذج ستاوسالانيك

Staw&Salanick الذي يعتمد على ضرورة التفريق بين :

✓ **الولاء الموقفي**: وينظر إليه على أنه يشبه "الصندوق الأسود" حيث أن محتويات هذا الصندوق

تتضمن بعضا من العوامل التنظيمية والشخصية مثل السمات الشخصية, وخصائص الدور

الوظيفي, والخصائص التنظيمية وخبرات العمل, بالمقابل فإن الولاء الناجم عن هذه الخصائص,

يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة .

✓ **الولاء السلوكي**: يعكس هذا النوع الإلتزام من وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي, الذين

يعتبرون السلوك الفردي هو أساس العمليات في المنظمة وبالتحديد الخبرات المكتسبة التي

تعمل على تطوير علاقة الفرد بمنظمتهم<sup>1</sup>.

## 3\_2 المدخل التبادلي:

وتقوم الفكرة المحورية لمدخل التبادلية في دراستها للولاء التنظيمي على افتراض علاقة تبادلية بين هذا

الانتماء والمنفعة المتبادلة بين كل من الفرد والتنظيم الذي يعمل به , وأن كل عمل يكلف به الفرد يقابله

<sup>1</sup> \_A.Elakrami et autres , **comportement organisationnel**, volume1, edition de boeck université, Bruxelles, 1ed, 2006, p93

نظير مادي من قبل التنظيم, كما في نموذج مايو وآلان سميث حيث يميزان بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي هي ":

✓ **المكون العاطفي**: ويكون هذا الولاء نتيجة إدراك الفرد لمميزات عمله من استقلالية وتنوع

المهارات المطلوبة وقرب المشرفين منه , وتوجيههم له , إضافة إلى أنه يتأثر بدرجة إحساس الفرد

العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة في عملية صنع القرارات .

✓ **المكون الأخلاقي**: هذا النوع من الولاء يكون في شكل شعور الفرد العامل بالالتزام , نحو

استمراره بالعمل في المؤسسة , مما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة للعامل فيها

والسماح له بالمشاركة والتفاعل الإيجابي داخلها .

✓ **المكون المستمر**: هذا يعبر عن ولاء العامل لحساب الربح والخسارة للإستمرار في المنظمة

ويستند إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة (الترقيات, المكافآت )

وعليه فإن الولاء هنا مرتبط بقيمة استثمارية أو فوائد يحصلها الفرد جزاء إستقراره بالعمل في

المؤسسة, ويتأثر تقييم العامل لأهمية العديد من العوامل : تقدم السن , مدة العمل بالمؤسسة

ويعتبر هذان المؤشران رئيسيان لوجود الرغبة لدى الفرد العامل في الإستمرار بالعمل<sup>1</sup>.

ونجد أيضا سترز أعطى نموذج للتبادل بين الفرد والمنظمة من خلال "الخصائص الشخصية

وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل كمدخلات , وتكون ميل الفرد للإندماج بمنظّمته

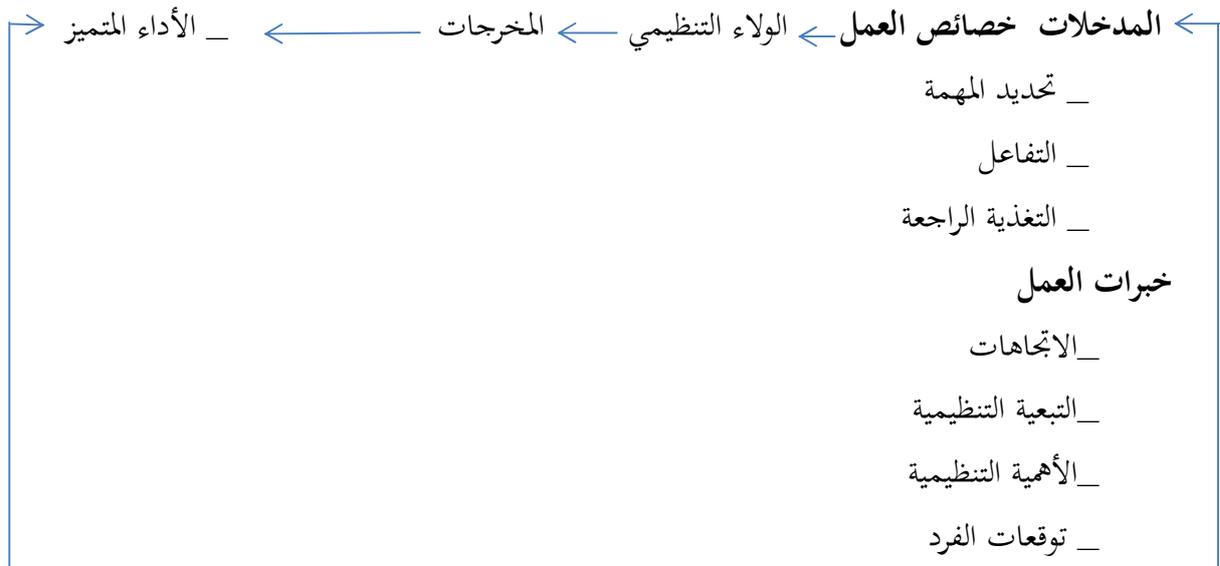
1 \_ خلف سليمان الرواشدة , صنع القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي , دار حامد لنشر و التوزيع , عمان

ومشاركته لها , واعتقاده القوي لأهدافها وقيمها, بعدم ترك المنظمة , وفي المقابل بذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها كـمخرجات , إضافة إلى أنه (سيترز) بين نموذج العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك<sup>1</sup>.

\* الشكل رقم (01) يبين المدخلات والمخرجات للولاء التنظيمي برأي ستيرز

### الخصائص الشخصية

__ الحاجة للإنجاز	__ الرغبة في العمل
__ العمل	__ العلاقات الاجتماعية
__ التعليم	__ الحفاظ على الموظف



### 3\_ التنظيمات المتعاطفة :

تمثلها نظرية متعددة من قبل علماء الاجتماع العمل , تهتم بـخلاصة التجربة اليابانية التي توصلت إلى نماذج تحقق تعاضل دور المنظمات التنظيمية, وتتلاءم في الوقت ذاته مع المحتوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي لدولة اليابان. وتقوم على فرضية أساسية مفادها أن تحقيق الحد الأمثل من الولاء للتنظيم

\_\_ موسى اللوزي , مرجع سابق , ص 24\_25<sup>1</sup>

يتأتى من خلال تعاضم هيمنة هذا التنظيم على أعضائه ليس فقط في محيط العمل بل على حياتهم الاجتماعية خارجه أيضا, وهذا المدخل يركز على ثلاث مدارس فكرية هي:"

✓ دراسة تنظيمات العمل في المجتمع الياباني التي تمثلها دراسة ابيجلن Abeglain ودراسة دور .Dore

✓ إسهامات الراديكالية المحدثه عند Burawoy من خلال الرؤية التاريخية للعلاقة بين كل من بيئة العمل والولاء التنظيمي .

✓ مدرسة النسق الاجتماعي الفني عند وود وارد Wood Ward "1.

ومن خلال هذه المداخل المفسرة للولاء التنظيمي, كان لكل نموذج رؤية لتصنيفات وأبعاد الولاء التنظيمي وأن هذه التصنيفات إشتكت في بعض الأبعاد السلوكية والنفسية والتفاعلية التبادلية , الأمر الذي ينم عن شمولية في دراسة هذا السلوك التنظيمي و تتبعه من كل الزوايا بأكثر تخصص و تفصيل في أبعاده .

#### 4\_ مؤشرات قياس الولاء التنظيمي :

حددت بعض الدراسات الولاء التنظيمي بعض المؤشرات لقياس مستواه لدى الأفراد العاملين تمثلت في النقاط التالية :

✓ درجة توحيد العاملين مع المنظمة .

✓ درجة الشعور بالمسؤولية لدى العاملين .

— إعتقاد علام ,دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ,مكتبة الأنجلو المصرية ,مصر ,ط1, 1994 م, ص 263\_264<sup>1</sup>

- ✓ درجة المشاركة الفعالة لدى العاملين في أنشطة وعمليات العمل .
- ✓ درجة الاستعداد للتضحية من أجل المنظمة .
- ✓ الحديث عن المنظمة بكل خير من طرف الأفراد العاملين.
- ✓ الدفاع عن المنظمة عند أي نقد أو هجوم .
- ✓ عدم التفكير في الانتقال إلى منظمة أخرى .
- ✓ ارتفاع معنويات الأفراد العاملين عند أدائهم للعمل .
- ✓ التركيز على حل المشكلات وليس الشكوى الدائمة .
- ✓ تفضيل المصلحة العامة للمنظمة على المصلحة الخاصة في كثير من الأحيان .
- ✓ انخفاض شكاوى العمال<sup>1</sup>.

## 5\_العوامل المؤثرة والمساعدة في تنمية الولاء التنظيمي :

هناك عوامل تساعد على تكوين وتشكل وتنمية الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين, وكانت دراسات روبرت ومارش & R.MarshManari دراسة متميزة, أشارا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل الولاء التنظيمي تكمن في :

### 5\_1\_المكانة الاجتماعية : لها أسباب عديدة منها ما يحصل عليه الفرد العامل من درجة الرسمية في

البناء العام للمنظمة بالإضافة إلى أنماط العمل ومهاراته وأسباب خارجية كالتعليم والمكانة المهنية ما تدفع الفرد إلى التمسك بالبقاء بمؤسسته.

<sup>1</sup> \_ مدحت محمد أبو النصر , مرجع سابق , ص 110\_111

**5\_2 السياسات :** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم, فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل ما يسمى السلوك المتوازن .

**5\_3 وضوح الأهداف :** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين, فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للولاء التنظيمي وللمنظمة أكبر, وكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة أدى ذلك إلى زيادة الولاء والإخلاص للتنظيم .

**5\_4 تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :** تقوم هذه العملية على مبدأ المشاركة للمساهمة في تحقيق أهداف التنظيم, من خلال المشاركة الفكرية القائمة على الأسس العلمية, لجعل هذه العملية ناجحة وفعالة, فتعمل على زيادة الحافزية لدى العاملين وتنمي فيهم المهارات الخبراتية للعمل وتقبل المسؤولية, وهذا ما يؤدي في الأخير إلى الإرتباط القوي ببيئة العمل .

**5\_5 تحسين المناخ التنظيمي :** المناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن الطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل البيئة التنظيمية, فالمناخ التنظيمي الجيد تتشكل من خلاله الحوافز المادية والمعنوية, ما يؤدي إلى زيادة الرضا عن هذا المناخ ما يرفع مستوى الولاء التنظيمي .

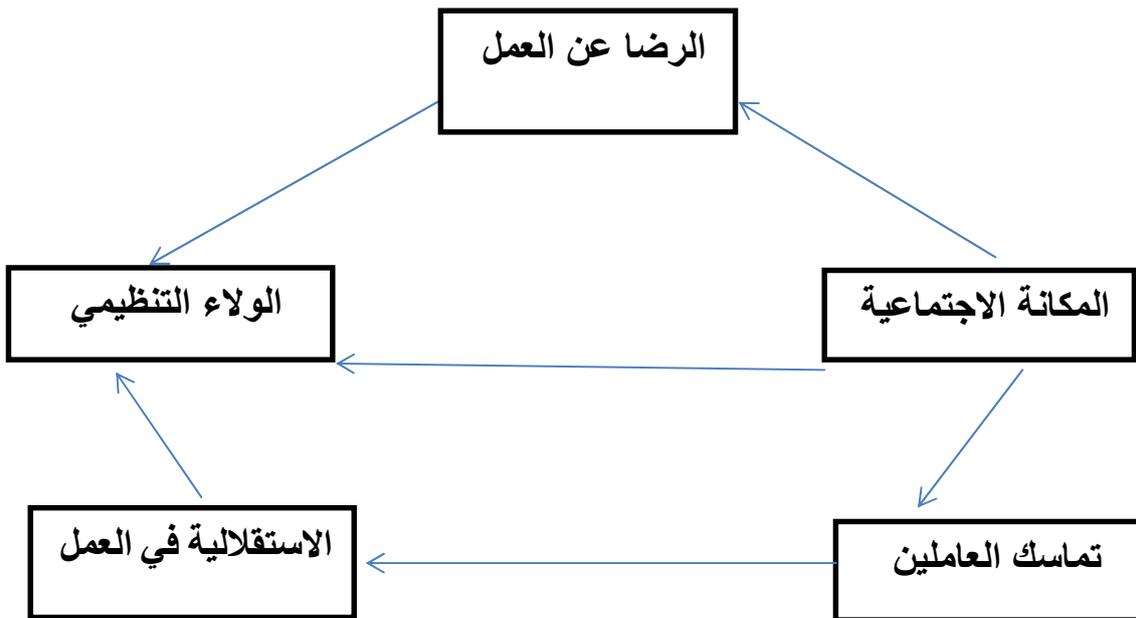
**5\_6 بناء ثقافة مؤسسية :** العمل على جعل المؤسسة يسودها جو من الثقة والتماسك والتعاون والاحترام المتبادل بين الأفراد العاملين والإدارة, مظاهر تتحول إلى معايير وقيم ترسخ ثقافة مؤسسية

قوية, على غرار النموذج الياباني الذي استطاع من خلال هذه الثقافة التفوق والنجاح لقوة ولاء أفرادها العاملين بهذه المنظمات<sup>1</sup>.

ومن خلال هذه العناصر الأساسية التي طرحت يظهر ذلك الترابط فيما بينها, إذ يمثل كل منها جزءاً من الكل, يكمل بعضها البعض, يسهم في الأخير إلى تشكل و تنمية الولاء التنظيمي لدى الفرد العامل.

\* الشكل رقم (02) يبين العوامل المساعدة في تكوين الولاء عند مارش ومناري

العوامل المساعدة في تكوين الولاء عند مارش ومناري \*



6\_ أسباب ضعف الولاء في المؤسسة : يعود ضعف الولاء في المنظمات لجملة من الأسباب منها :

تقصير الإدارة في فهم مدى إقناع العاملين بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في هذه المؤسسة وفي المجتمع ككل

— موسى اللوزي, مرجع سابق, ص 126\_131<sup>1</sup>

✓ عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب, حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله واتجاهاته ومؤهلاته ينعكس سلباً على درجة ولائه .

✓ الشعور بالقلق وعدم الاستقرار, حيث شعور الفرد أن منظمته لا توليه اهتمامها ولا تعمل على رعايته, تخلق عنده شعور بعدم الاطمئنان والقلق.

✓ فرص الترقى والتقدم, حيث تقف إدارة المنظمة عائق أمام فرص ترقى الفرد العامل وتقدمه وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام العاملين من شأنها إحداث حالة من الإحباط وتحطيم الروح المعنوية لدى هؤلاء الأفراد العاملين<sup>1</sup>.

#### 7\_ مظاهر ضعف الولاء التنظيمي:

✓ ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة وضعف الإحساس بالاستقرار والاطمئنان.  
 ✓ ازدياد ظاهرة الغياب والتمارض وعدم احترام مواعيد العمل وكثرة الحوادث والصراعات والاضرابات, وضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين وظهور حالات الإستياء والتذمر وكثرة الشكاوي .

✓ تعالي القيادة الإدارية للمنظمة وابتعادها عن العاملين وانخفاض الروح المعنوية بينهم<sup>2</sup>.

يدل تناول عناصر كقياس الولاء التنظيمي وخطوات تنميته وتكوينه و كشف مؤشرات ضعفه, أن هناك سعي من المنظمات الحديثة بالاستثمار في هذا العنصر الحيوي وهو الفرد العامل ورفع مستوى ولائه بتبني سياسات مثل المشاركة في اتخاذ القرار ما يمنحه مكانة اجتماعية كحافز معنوي وتثمين الجهود بالمكاسب

— شوقي ناجي جواد, السلوك التنظيمي, دار الحامد, الأردن, ط1, 2010م, ص 282<sup>1</sup>

— نفس المرجع, ص 283<sup>2</sup>

المادية كالترقيات وغيرها لتمثل الحافز المادي, هذا ما يعبر عن مراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية والمادية وحتى التنظيمية التي تهيأ المناخ المناسب لرفع الأداء ليتطور إلى الاندماج والولاء وفي حين حدوث مظاهر كاللامبالاة والتسيب والاهمال من طرف الأفراد العاملين فهذا ينذر بحالة عدم الرضا وإلى وجود مؤشرات تعكس الاختلالات التنظيمية الواقعة, التي تؤدي إلى فشل الأساليب التسييرية، وفشل المؤسسة في تحقيق النجاح و الاستمرارية.

## خلاصة:

نستنتج مما طرح في هذا الفصل, أن الولاء التنظيمي ميكانيزم فعال يتحكم في حسن سير عمليات العمل وتماسك البنية التنظيمية بشكل عام, ما يعكس لدى الأفراد العاملين درجة الرضا والتعاون والاندماج والعمل على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحقيق هؤلاء الأفراد العاملين و تلبية حاجياتهم, و التركيز على هذا السلوك ومحاولة خلقه وتنميته داخل المؤسسة مرتبط بالاهتمام بأحد الجوانب الرئيسة في التسيير وهو العنصر البشري الذي تسعى جل الدراسات والبحوث العلمية في الميدان التنظيمي دراسته وتفسيره والتحكم فيه .

# الفصل الثالث

## مجالاً في الدراسة

# الفصل الثالث: مجالات الدراسة (الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية)

تمهيد

1-المجال المكاني للدراسة

2-المجال الزمني

3-المناهج والتقنيات المستخدمة في الدراسة

4-العينة وخصائصها

تمهيد:

في هذا الفصل يتم تحديد المجالات التي من خلالها تناولنا موضوع الدراسة وتقديم مجتمع البحث وهذا من خلال ضبط المجال المكاني والزمني للدراسة والتعريف بالعينة وخصائصها .

### المؤسسة الجزائرية العمومية :

عند تتبع تطور المؤسسة الجزائرية العمومية نجد أنها زمنية حديثة النشأة والتكوين وذلك في تبلور وتشكل نمط تسييري حديث يواكب وتطورات المؤسسة الحديثة في العالم, فزمنيا وبعيد الاستقلال خرجت الجزائر منهكة البنى الإجتماعية والاقتصادية والسياسية ... ماعرقل و أعاق السير السليم للنهوض والتطور ففي كل مرحلة بداية من التسيير الذاتي إلى الاشتراكية و إعادة الهيكلة و اقتصاد السوق , أفرزت كل من هذه المراحل نتائج لكل انتقال سواء على مستوى التسيير أو التنفيذ ألفت بظلالها على المؤسسة العمومية في كل مرحلة مرت بها .

### 1\_المجال المكاني للدراسة :

تعتبر المؤسسة الإستشفائية "بمتليلي من أهم المؤسسات الصحية على مستوى ولاية غرداية لاسمها ومكانتها ويتضح لنا هذا الدور من خلال الأعمال التي تقوم بها على مستوى الدوائر الإدارية التي تغطيها إضافة إلى فئة البدو والرحل ،تضم ولاية غرداية هياكل صحية متعددة متمثلة في أربع مؤسسات عمومية إستشفائية وأربع مؤسسات عمومية للصحة الجوارية ومؤسسة إستشفائية مخصصة للأمومة والطفولة تتوزع على كل من متليلي غرداية والقرارة وأخيرا المنيعة إضافة إلى المؤسسات العمومية الخاصة .

وتقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بدائرة متليلي بولاية غرداية التي تبعد عن هذه الأخيرة بمسافة 42 كلم وعن عاصمة الجزائر ب642 كلم وقد تم إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية في 01 أفريل 1981 التي كانت تسمى القطاع الصحي بمتليلي كما أنها تغطي حوالي 64851 نسمة معظمهم يقطنون بالمناطق الحضرية والشبه ريفية 90 بالمائة موزعة على مساحة 28375 كلم<sup>2</sup>، بكثافة سكانية تختلف من بلدية إلى أخرى ب 2.28 نسمة/كلم<sup>2</sup>

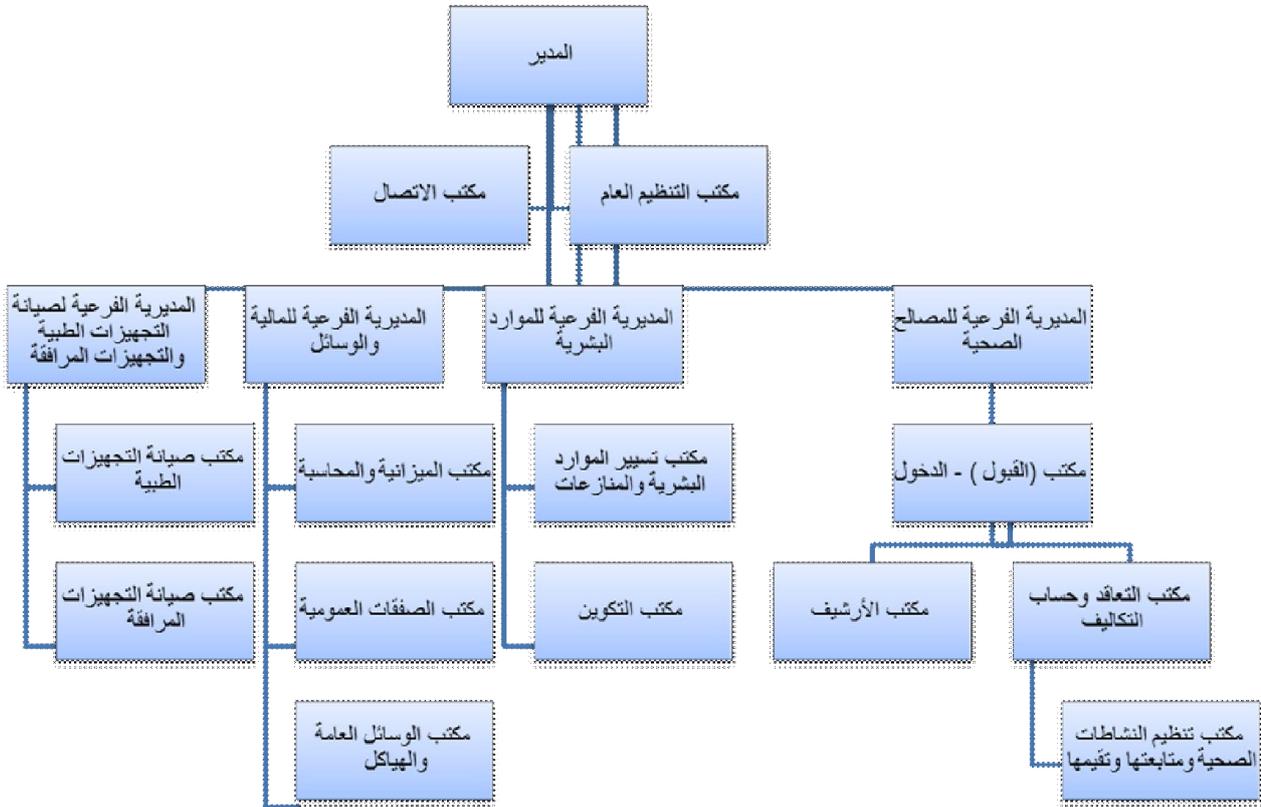
تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من:

المستشفى المسمى مستشفى 18 فيفري يوم الشهيد بقدرة نظرية استشفائية 170 سرير بمعدل 2.62 سرير لكل 1000 نسمة، يحتوي على :

- 12 مصلحة .
- 25 وحدة .
- 170 سرير نظري .
- 01 مجمع عمليات .
- 03 غرف للعمليات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> إدارة مؤسسة قطاع الصحة , مستشفى 18 فيفري ببلدية متليلي

## 2\_1 الهيكل التنظيمي :



الشكل رقم (03) : يوضح المخطط التنظيمي الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية - متليلي

## 2\_المجال الزمني :

أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين شهر نوفمبر و ماي 2013/2014, حيث تم اقتحام

الميدان من خلال الدراسة الإستطلاعية أولاً و إجراء بعض الملاحظات وطرح بعض التساؤلات .



## 3\_2 التقنيات :

تعتبر عملية جمع البيانات من المراحل الأساسية في الدراسات العلمية حيث يتوقف نجاح أو فشل هذه العملية على التقنية التي استعملها الباحث.

وفي هذه الدراسة كان استخدام كل من التقنيات الآتية :

## 3\_2\_1 الملاحظة: "هي أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من

الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي

معين بقصد متابعة ورصد تغيراته، ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله، أو

وصفه وتقويمه"<sup>1</sup>.

وقد تم استخدامنا لهذه التقنية من خلال المعيشة فنحن نتردد على المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي

بغرض العلاج أو زيارات للمرضى ومنها كانت بعض الملاحظات ويوجد أيضا من أفراد الأسرة من يعمل

بهذا القطاع فنلاحظ أننا نقصدهم كلما توجهنا إلى هذه المؤسسة.

## 3\_2\_2 المقابلة: تعرف على أنّها "أداة من أدوات البحث تمّ بموجبها جمع المعلومات التي تمكن

الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث لمن تجرى معه

المقابلة وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عنها من قبل من تجرى معه

المقابلة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - إبراهيم ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دارالشروق، عمان، الأردن، ط1، 2009م، ص152

<sup>2</sup> - إبراهيم عبد العزيز الدعيلج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2010م، ص108



يحدد المجتمع الأصلي بدقة ثم يأخذ مفردات ممثلة من القائمة ليتحصل على عينة كبيرة نسبيا أي بدرجة تكفي لتمثيل خصائص المجتمع الأصلي<sup>1</sup>.

وتعرف العينة بأنها "جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي"<sup>2</sup>.

#### 4\_1\_2 تحديد العينة:

وقد اخترنا العينة العمدية وهي من العينات غير احتمالية ونقصد بالعمدية أنّ الباحث "يعتمد أن تتكون العينة من وحدات بعينها لتوفر خصوصيات في هذه الوحدات يجعلها تمثل تمثيلا صحيحا للمجتمع الأصلي، فقد يختار الباحث مناطق محددة يرى أنها تتميز بخصائص ومزايا إحصائية تمثيلية للمجتمع"<sup>3</sup>.

وهي أيضا "التي يختارها الباحث عن قصد لأنه يرى أنها تحقق أهداف دراسته بشكل أفضل، وبالتالي فإنه ينتقي عناصر العينة لأنه يعرف مسبقا أنهم الأقدر على تقديم معلومات عن مشكلة بحثه"<sup>4</sup>.

جدول رقم(02): جدول إحصائي للعمال بالمؤسسة موقف بتاريخ : 2013/12/31

<sup>1</sup> أحمد بدر , أصول البحث العلمي ومناهجه , دار القلم , بيروت , لبنان , ط6, بدون سنة, ص 337

<sup>2</sup> إبراهيم عبد العزيز الدجيلج، مرجع سابق، ص 91

<sup>3</sup> إبراهيم إبراش , مرجع سابق , ص 253

<sup>4</sup> فوزية غرابية و آخرون, أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية , دار وائل للنشر , عمان , الأردن , ط4, 2008, ص 45

النسبة المئوية	العدد	العمال
41,24%	200	الشبه طبيين
9,48%	46	إدارة
3,30%	16	مخبريون
3,71%	18	الأطباء الأخصائيون
5,57%	27	الأطباء العاملون
1,44%	7	المشتغلون بأجهزة الأشعة
3,30%	16	المرضون الرئيسيون
28,45%	138	العمال المهنيون
0,41%	2	صيدلة
1,24%	6	مرضون أخصائيون في البيولوجيا
1,24%	6	قابلات
0,62%	3	أخصائيين نفسيين
%100	485	المجموع

وقد حددنا في اختيارنا للعينة في هذه الدراسة الأفراد العاملين بمؤسسة 18 فيفري بمدينة متليلي الذين يتراوح عددهم 100 مبحوث من أصل 485 عامل بالمؤسسة، بحيث ينقسمون إلى ثلاث فئات مهنية وهم الأطباء وفئة شبه الطبي المنقسمة بين المرضين ومساعدتي التمريض ليتوفر فيهم شروط العينة وهي أن تتجاوز مدة عملهم بالمؤسسة خمس سنوات وأن يكون من المنطقة.

## 4\_2\_ خصائص العينة

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب السن

النسبة %	التكرارات	السن
39%	39	[3 5-25]
38%	38	[45 -36]
21%	21	[55-46]
2%	2	]65-56]
100%	100	المجموع

## 4\_2\_1 الفئات العمرية

يظهر الجدول توزيع مفردات سن العينة , نجد غالبية المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين [25 \_ 35] تمثلها نسبة 39%, تليها نسبة 36,5% للفئة العمرية [25\_35] , في حين سجلت نسبة 22,2% لفئة [55\_46] , وأخيرا فئة [65\_56] كانت بنسبة 1,6%, و من خلال الجدول يتضح متوسط سن المبحوثين بـ39 سنة في المؤسسة الاستشفائية .

## 4\_2\_2\_2\_ الجنس:

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الجنس

النسبة %	التكرارات	الجنس
58%	58	ذكر
42%	42	أنثى
100%	100	المجموع

يبين الجدول توزيع مفردات العينة بحسب الجنس , ليمثل جنس ذكر نسبة 58% , أما جنس الأنثى نسبة 42% , فنجد النسبة ما بينهما تفوق 10% و هذا راجع لطبيعة النشاط الصحي الذي يختلف عن الإداري في أوقات العمل خاصة الليلية منها ما يقلل ممارسة جنس الإناث مقارنة بالذكور إلا في أقسام لا يسمح لجنس ذكر المناوبة بها كقسم الأمومة مثلا أما باقي الأقسام فيتوزع جنس الذكر أكثر من جنس أنثى .

## 4\_2\_3\_ المستوى الدراسي :

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع بح أفراد العينة بحسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرارات	المستوى الدراسي
7%	7	متوسط
54%	54	ثانوي
39%	39	جامعي
100%	100	المجموع

يبرز الجدول توزيع مفردات العينة على حسب المستوى التعليمي , لتكون الفئة الغالبة هي الثانويون بنسبة 54% و تتبعها فئة الجامعيين بـ39% و لتأتي في الأخير فئة المستوى المتوسط بنسبة 7% ونلاحظ أن الثانويون يمثلون غالبية الباحثين لأن مساعدي التمريض والمرضى يلتحقون بهذه الرتبة بمستوى ثلاثة ثانوي بعد تلقيهم لتكوين متخصص يؤهلهم لممارسة مهنة التمريض, و أما الجامعيون تجمع المتخصصون في التمريض, والأطباء, والمستوى المتوسط فهو يشمل المرضى الذين تم توظيفهم بحسب شهادة من مراكز متخصصة عندما كان هناك نقص بالقطاع في بداية التأسيس ما تطلب هذا المستوى والخبرة مع الممارسة .

#### 4\_2\_4 الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرارات	الحالة الاجتماعية
30%	30	أعزب
68%	68	متزوج
1%	1	مطلق
1%	1	أرمل
100%	100	المجموع

يبرز الجدول الخاص بتوزيع مفردات العينة بحسب الحالة الاجتماعية إلى أعلى نسبة وهي فئة المتزوجين بـ68% تليها فئة العازبين بـ30% ونسبة 1% لكلا من فئتي الأرمال والمطلقين, وارتفاع نسبة المتزوجين يعود إلى متوسط سن أفراد العينة الذي يتجاوز الثلاثين .

## 4\_2\_5\_ الأجر:

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الأجر

النسبة %	التكرارات	الأجر
6%	6	[25000-15000]
24%	24	[35000-26000]
35%	35	[45000-36000]
35%	35	[46000_ فأكثر]
100%	100	المجموع

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة بحسب الأجر, فتظهر نسبة 35% لفئتي المبحوثين الذين يفوق أجرهم 45000 دينار جزائري, و الذين يتراوح أجرهم ما بين [45000\_36000] و 24% هي نسبة الذين يتقاضون أجر ما بين [35000 \_26000] وأخيرا كانت النسبة الأقل بـ 6% لفئة الذين أجورهم ما بين [25000 \_15000] من خلال هذه النتائج نستطيع تحديد مستوى إشباع الحاجة المادية .

## 4\_2\_6\_ الرتبة :

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الرتبة المهنية

النسبة %	التكرارات	الرتبة المهنية
19%	19	مساعد تمريض
77%	77	ممرض
4%	4	طبيب
100%	100	المجموع

يوضح الجدول توزيع مفردات العينة بحسب الرتبة المهنية على المستوى الطبي فنجد أكبر فئة بنسبة 77% هي ممرضين وهم الحاصلين على شهادة الليسانس أو ثالثة ثانوي تم ترقيتهم بالأقدمية وسجلت فئة مساعدي التمريض نسبة 19% و أخيرا 4% لفئة طبيب وهي أقل نسبة لنقص التخصص في هذا المستوى لأن أغلبهم هم أطباء من خارج المنطقة فهم لم تنطبق عليهم شروط العينة بأن يكون الفرد العامل من المنطقة .

4\_2\_7\_ الأقدمية :

الجدول رقم (09) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة %
[10 -5]	30	%33
[15-11]	14	%14
[20-16]	20	%20
[21_ فأكثر]	33	%33
المجموع	100	%100

يوضح الجدول نتائج لتوزيع مفردات العينة بحسب الخبرة لتتساوى الفئة التي تتراوح سنوات الخبرة فيها بين [10\_5] سنوات بنسبة %33 والفئة التي أكثر من 20 سنة, في حين نجد الفئة التي سنوات خبرتها متروحة بين [16\_ 20] سنة بنسبة %20، أما نسبة %14 هي للفئة التي سنوات خبرتها تتراوح ما بين [15\_11] , نلاحظ ليس هناك فارق كبير في توزيع النسب بين فئات سنوات الخبرة .

4\_2\_8\_ السكن:

الجدول رقم (10) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب السكن

السكن	التكرارات	النسبة %
مع الوالدين	45	%45
ملكية خاصة	49	%49
كراء	6	%6
المجموع	100	%100

الجدول يبين توزيع مفردات العينة بحسب السكن فجاءت أولاً نسبة 49% للذين سكنهم ملكية خاصة و نسبة 45% هي لفئة نوعية سكنهم مع الوالدين و أخيراً نسبة 6% لفئة الذين نوعية سكنهم كراء، فنقرأ هذه النتائج بالاستدلال بخصائص سابقة للعينة منها الحالة الاجتماعية متزوجين فهم منفصلون بالسكن عن الوالدين، ضف أن نوعية السكن تعكس مستوى الدخل الذي مكنهم من هذه الاستقلالية في السكن .

#### 4\_2\_9\_ العقد:

الجدول رقم (11) : يوضح توزيع أفراد العينة بحسب السكن

النسبة %	التكرارات	طبيعة العقد
95%	95	دائم
5%	5	مؤقت
100%	100	المجموع

في توزيع مفردات العينة بحسب العقد يبرز لنا أن غالبية الباحثين يعملون بعقد دائم بنسبة 95%

و أما العقد المؤقت جاء بنسبة 5%، وهذا راجع لحاجة المؤسسة الاستشفائية لشغل مناصب تقديم

خدمة الصحة، ما أدى إلى فتح مراكز متخصصة تكوينية للشبه الطبي على مستوى بلدية متليلي لتلبية

احتياجات هذا القطاع.

# الفصل الرابع

## الانتماء للمنطقة المحلية والاندماج في المؤسسة

# الفصل الرابع: الانتماء للمنطقة المحلية

## والاندماج في المؤسسة

تمهيد

1-العلاقة بين الاندماج بالمؤسسة وقيم التماسك والتعاون داخل

النسق القرابي والقبلي للفرد العامل

2-الاندماج وقيم التسيير في المؤسسة

3-الاندماج و السيرورة المهنية للعامل

نتائج الفرضية الأولى

تمهيد:

في هذا الفصل يتم التحقق من صحة الفرضية الأولى الخاصة بالتمسك بالانتماء للمنطقة المحلية واندماج الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية وذلك بتحليل معطيات الجداول الإحصائية وإعطاء القراءات السوسيوولوجية لكل جدول ومنها نخلص إلى الاستنتاج الجزئي لهذه الفرضية.

### 1\_العلاقة بين الاندماج بالمؤسسة وقيم التماسك والتعاون داخل النسق القرابي والقبلي للفرد

العامل:

الجدول رقم (11) : يوضح العلاقة بين إلتزام الأعضاء في العمل والمستوى التعليمي

المجموع	الأعضاء الملتزمون بغض النظر عن انتماءاتهم		الأعضاء المنتمون لمنطقة واحدة		إلتزام الأعضاء المستوى التعليمي
	ت	%	ت	%	
	7	7.7%	2	28.6%	متوسط
	53	53.5%	37	69.8%	ثانوي
	39	39.3%	32	82.1%	جامعي
المجموع	99	100%	71	71.7%	28 28.3%

تبين نتائج الجدول فئة الذين صرحوا أن مستوى التعاون والتفاهم في العمل يرتفع عند الأعضاء الملتزمين بغض النظر عن انتماءاتهم المنطقية و هذا بنسبة 71.7% جاءت فيها أعلى نسبة 82% لفئة المبحوثين بمستوى جامعي و تتناقص بالنزول إلى المستوى الثانوي بنسبة 69.8% و 28.6% نسبة المستوى المتوسط, وتقابلها فئة الذين صرحوا أنه يرتفع عند الأعضاء المنتمين لمنطقة واحدة بنسبة 28.3% وفيه النسب بالعكس مع المستوى أيضا بأعلى نسبة 71.4% عند المستوى المتوسط .

تم تقدير القيمة المعنوية بـ 0.014 عند درجة حرية 2 وبهامش خطأ قدره 0.05 ومن خلال أن  $\alpha$  أكبر من القيمة المعنوية, فان الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود تأثير لمستوى تعليم الفرد العامل على تعاون الأعضاء والتزامهم في العمل .

فتدل هذه النسب في الاتجاه الغالب أنها تتزايد بارتفاع المستوى التعليمي الثانوي والجامعي بعلاقة طردية ما يظهر تأثيره في علاقات العمل التي تميزها السوكات الجماعية لتكون باتجاه ايجابي بغض النظر عن الانتماء لدى أعضائها, و العكس بالنسبة للذين صرحوا أن التفاهم يرتفع عند الانتماء للمنطقة نجد أغلبهم من ذوي المستوى التعليمي المتوسط .

الجدول رقم (12): يوضح العلاقة بين ارتياح الفرد لعمله بالمنطقة المحلية وعلاقات التعاون بين أفراد

جماعته القرابية والقبلية

المجموع		نوعا ما		غير مرتاح		مرتاح		ارتياح الفرد لعمله بالمنطقة علاقات التعاون
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%49	49	%14.3	7	%4.1	2	%81.6	40	تقدم الدعم لبعضها البعض
%45	45	%28.9	13	%2.2	1	%68.9	31	بحسب ما يقتضي الظرف
%6	6	%33.3	2	%16.7	1	%50	3	لا أحد يهتم لأحد
%100	100	%22	22	%4	4	%74	74	المجموع

يظهر من الجدول الإتجاه العام لفئة المبحوثين الذين هم مرتاحون لعملهم بالمنطقة التي ينتمون إليها بنسبة %74 نجد أغلبهم قد صرحوا بنسبة %81 أن جماعتهم القرابية والقبيلة تقدم الدعم لبعضها البعض وتناقصت تدريجيا مع الفئتين المتبقيتين خاصة فئة المبحوثين الذين جماعتهم القرابية لا أحد فيها يهتم لأحد بنسبة %50 وفي المقابل نجد نسبة %22 للمبحوثين الذين ينخفض لديهم مستوى الارتياح أي نوعا ما وأغلبهم جماعتهم القرابية والقبيلة لا أحد يهتم بأحد بنسبة %33 و أدنى نسبة كانت لفئة الغير

مرتاحين تماما للعمل بالمنطقة التي ينتمون إليها وانخفضت بنسبة 4% عند فئة الذين يقدمون الدعم لبعضهم البعض .

فملاحظ أنه كلما كانت العلاقة التي تجمع أعضاء الجماعة القرابية والقبيلة قوية زاد شعور الارتياح لدى الفرد العامل بالعمل في المؤسسة التي بمنطقته المحلية، وكلما ضعفت قوة هذه العلاقة اتجهت إلى عدم الارتياح، وهذا يبرز مستوى الاندماج والتكيف الذي يعيشه الفرد داخل نسقه المحلي ليؤثر عليه في مكان عمله فهو ليس بمعزل عن التفاعل والتواصل مع أعضاء ذلك النسق بشكل يومي ودائم نظرا لطبيعة عمله التي تجعل احتكاكه مباشرا معهم.

الجدول رقم (13) : يوضح علاقة تحدث الفرد عن المؤسسة التي يعمل بها وانتماؤه لمنطقته ونسقه القرابي

المجموع		بتذمر		باعتراز		تحدث الفرد عن مؤسسته الإنتماء للمنطقة
%	ت	%	ت	%	ت	
82.9%	78	16.7%	13	83.33%	65	ضرورة متمسك بها
17.2%	16	31.2%	5	68.8%	11	لا تبالي
100%	94	19.1%	18	80.85%	76	المجموع

يظهر الجدول الإتجاه العام لتحدث المبحوثين عن المؤسسة التي ينتمون إليها، فجاءت نسبة 80% للذين صرحوا باعتراز و افتخار، تدعمها نسبة 83% للذين يجدون في انتمائهم للمنطقة وجماعتهم القرابية والقبيلة ضرورة يتمسكون بها، بمقابل هذا نجد نسبة 19% للذين يتحدثون بتذمر وانتقاد عن

المؤسسة التي يعملون بها و منهم أعلى نسبة 31% للذين لا يزالون بانتمائهم للمنطقة ولا لجماعاتهم القروية والقبيلة .

ومن خلال هذه النتائج نجد أن المبحوثين الذين يعتزون بمؤسستهم ويفتخرون بالعمل بها هم أيضا يتمسكون بضرورة الانتماء لمنطقتهم المحلية, فوعي الفرد بالانتماء للمنطقة وشدة ارتباطه بجماعته القروية والقبيلة, يمثل لديه ضرورة وجب عليه التمسك بها, وهو يعتبر المؤسسة التي يعمل بها جزء من هذا المكان الذي ينتمي إليه, لذلك يعتز بها وبمكان عمله وقيمة الاعتزاز والافتخار للعمل بالمؤسسة قيمة تنظيمية مستمدة من قيمة مجتمعية لدى هؤلاء الأفراد بالارتباط والتعصب للمجال الذي يتشاركون فيه مجموعة الخصائص الثقافية والاجتماعية الموجودة ببيئتهم المجتمعية, و مستوى اندماج الفرد بمجتمعه ينعكس في مستوى اندماجه بمكان عمله الذي ينتمي لهذا النسق المجتمعي العام , فكلما زاد اندماج الفرد داخل مجتمعه المحيط زاد اندماجه بالمؤسسة التي يعمل بها .

الجدول رقم (14) : يوضح العلاقة بين تواصل العامل مع المرضى وطبيعة الروابط بين جماعته القرايية

المجموع		لا اهتم للامر		طلبهم ما ليس من صلاحياتك		تدمرهم الدائم		استغلال معرفتهم بك		التواصل مع المرضى
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الروابط بالجماعات القرايية والقبيلية
%50	49	%2.0	1	%6.1	3	%6.1	3	%85.7	42	تقدم دعم لبعضهم البعض
%43.8	43	%14.0	6	%2.3	1	%23.3	10	%60.5	26	بحسب ما يقتضيه الظرف
%6.1	6	%0.0	0	%16.7	1	%16.7	1	%66.7	4	لا احد يهتم بأحد
%100	98	%7.1	7	%5.1	5	%14.3	14	%73.5	72	المجموع

من خلال نتائج الجدول كانت النسبة الغالبة لفئة المبحوثين الذين صرحوا أنهم يغضبون لرد فعل المريض الذي ينتمي إلى جماعتهم القرايية والقبيلية من خلال استغلاله لمعرفتهم به و ذلك بنسبة %73.5 نجد منهم أعلى نسبة %85.7 للذين أكدوا أن جماعتهم القرايية والقبيلية متناصرة وتقدم الدعم لبعضها البعض , و في المقابل فئة الذين قالوا أن رد الفعل بالتدمير الدائم هو من يغضبهم بنسبة %14.3 فيهم %23.3 للذين صرحوا أنهم يقدمون دعم بحسب ما يقتضي الظرف, أما نسبة %12 هي لمجموع فتي الذين صرحوا أنهم لا يهتمون للأمر و يطلبون ما ليس من صلاحيات المبحوثين وهنا تسجل أعلى %16.7 عند فئة الذين جماعتهم لا أحد يهتم لاحد و تناقصت بنسبة %2 لفئة تقدم الدعم لبعضها البعض .

و نقرأ في الاتجاه العام باستغلال معرفة المريض للعامل من وجود علاقات قوية في جماعتهم القرايية والقبيلية الأمر الذي يعكس على مستوى الترابط والتعاون , يجعل من المريض الذي من المنطقة يتوجه

مباشرة لمن ينتمي لجماعته فيستغل معرفته بالمبحوث و يلزمه بمساعدته بمفهوم تخدمني بلا مزيتك كما عبر عنها في استمارة البحث , فروح القبيلة والعشيرة حاضرة داخل هذا النسق التنظيمي , وتحكم سلوك الفرد العامل للخضوع لها عوض الاحتكام لقيم التنظيم , يضيف احد المبحوثين بكتابة العبارة "تخدمهم و أنت ساكت ما تتكلم " و هذا لتمسكهم بالقيم الثقافية و الأعراف والتقاليد بلزوم تقديم الخدمة لهؤلاء فزيادة مستوى الأداء داخل التنظيم هو تعبير عن ولاء لهذه الجماعة القبلية و القرابية , "ثقافة الفاعلين داخل التنظيم هي امتداد لعناصر ثقافية من المجتمع المحيط " <sup>1</sup> . في المقابل نجد أن بوجود علاقة ترابط متوسطة فهم يقدمون الدعم بحسب ما يقتضي الطرف و تضعف عند فئة الذين جماعتهم لا أحد فيها يهتم لأحد , وهؤلاء كانت لهم نظرة أخرى عبروا عنها بمفهوم "الحقرة و تقييم البراني" أي أنهم لا يحضون بالاحترام و التقدير من جماعتهم القرابية و من أبناء المنطقة , فزيادة الانتماء للمنطقة وللجماعة القرابية والقبيلة تزيد في مستوى أداء و خدمة الفاعل لأعضاء جماعته ومنطقته .

## 2\_ الاندماج وقيم التسيير في المؤسسة:

الجدول رقم (15) : يوضح العلاقة بين التعاون مع المسير و الرتبة المهنية

المجموع		لا يهم		من خارج المنطقة		من المنطقة		التعاون مع المسير	الرتبة المهنية
19	19.1%	9	47.4%	4	21.1%	6	31.6%	مساعد تمريض	
76	76.7%	24	31.6%	18	23.7%	34	44.7%	ممرض	
4	4.4%	2	50.0%	1	25.0%	1	25.0%	طبيب	
99	100%	35	35.4%	23	23.2%	41	41.4%	المجموع	

— بشير محمد, الثقافة والتسيير في الجزائر, مرجع سابق, ص17

يظهر الجدول تفضيل المبحوثين للتعامل مع المسير والتعاون معه, فكان رأي الأغلبية بنسبة 41% للذين اختاروا مسؤول من المنطقة نجد منهم 45% لفئة ممرض, تليها رتبة مساعد تمريض بنسبة 31% و فئة طبيب 25%, في المقابل نجد 35% للذين لا يهمهم الأمر منهم فئة طبيب بنسبة 50% وأخيرا نسبة 23% الذين اختاروا مسؤول من خارج المنطقة.

فنجد في الفئة الغالبة بنتائج الجدول التي مثلتها فئة المبحوثين برتبة الممرضين الذين صرحوا بأسباب هذا الاختيار عبر سؤال مفتوح, فكانت الإجابات تصب في مفهوم "نعرفوه" وهو (أدرى بشؤون المنطقة ويخدمها والذي من الخارج يجي للشهرية فقط, و لي يعرف عوده ما يطичه ومعليهش نحقر ولد عمي و يحقرني... ) وهي تعبر عن الولاء للمسؤول لانتمائه للمنطقة والتعصب للقرابة والقبيلة التي تجمعهم فالقيم المشتركة وإدراكها من طرف المسؤول تسهل في قيادة الأعضاء التابعين له, و بالتالي يسهل تسييرهم و لان فئة الممرضين كأغلبية في قطاع تقدم خدمة الصحة , تجد فيها ولاء للمسؤول وسهولة في المعاملة, بتبادل كل طرف لمصالح تخدمهما فالمسؤول الذي من المنطقة يراعي بعض ظروف هؤلاء كونه ملم ببعض الجوانب التي تخصهم خارج التنظيم, و بمعرفته لذهنية الفرد العامل يستطيع دفعه للعمل وتعويض التقصير عند الغياب, وهذا يعزز مستوى ثقة كل طرف بالآخر و كسب ولاءه , في مقابل ذلك نجد الذين اختاروا التعاون مع مسؤول من خارج المنطقة قد عبروا بالأسباب : تفادي المحاباة و "المعرفة" ولا تأخذه حمية في محاربة الفساد و تكون العلاقات رسمية و تسودها العدالة في توزيع المكافآت والترقيات بحسب الكفاءة و مستوى الأداء .

## 3\_الاندماج و السيورة المهنية للعامل:

الجدول رقم (16) : يوضح العلاقة بين مرحلة التقاعد ومتغير عدد سنوات العمل بالمؤسسة

المجموع	لا أفكر فيها		تنتظره		تسعى لطلبه مبكرا		مصدر قلق		مرحلة التقاعد الخبرة	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%32.2	31	%87.1	27	%9.7	3	%3.2	1	%0.0	0	[10_5]
%14.5	14	%42.9	6	%28.6	4	%28.6	4	%0.0	0	[15_11]
%20.8	20	%30.0	6	%20.2	4	%50.0	10	%0.0	0	[20_16]
%32.2	31	%41.9	13	%25.8	8	%22.6	7	%9.7	3	21 فأكثر
%100	96	%54.2	52	%19.8	19	%22.9	22	%3.1	3	المجموع

في هذا الجدول تبرز أعلى نسبة 54% لفئة المبحوثين الذين لا يفكرون في مرحلة التقاعد بعد، وتدعمها

نسبة 87% لفئة الذين خبرتهم المهنية تتراوح بين [10\_5] فما زالوا في بداية حياتهم المهنية، في المقابل

نسبة 23% للذين يسعون لطلبه مبكرا تمثل فيهم نسبة 50% الذين ينتمون للفئة العمرية الثالثة للعمل

أي ما بين [16\_20] و تظهر أدنى نسبة للذين تمثل هذه المرحلة مصدر قلق بنسبة 3% .

وعند ارتباط هذه النتائج بمتغير الخبرة نجد أنها تتوافق وعدد السنوات، فالفترة العمرية الأولى لسنوات العمل لا يفكرون في الأمر بعد، لأنهم في بداية مشوارهم المهني، ويعود إختيار الذين يسعون لطلبه مبكرا شعورهم بالتعب بعد هذه السنوات من الخدمة، ويظهر الذين يمثل لهم مصدر قلق دائم أنهم جميعا تجاوزوا عشرين سنة في المؤسسة، فهم على أعتاب هذه المرحلة التقاعدية التي تشكل لديهم نوع من الضغط لهذا الانفصال الذي سيعيشونه، فقد قضوا جزءا كبيرا من حياتهم في هذه المؤسسة و تجاوزوا مرحلة الاندماج لمرحلة الهوية في العمل التي تمثل الوعي بالانتماء لها وتبنيهم أهدافها وهي أهدافهم أيضا.

### نتائج الفرضية الأولى:

كلما زاد تمسك الفرد العامل بانتمائه لمنطقته المحلية زاد اندماجه وتكيفه بالمؤسسة التي يعمل بها.

من خلال ما تم عرضه للجداول الإحصائية وتحليل معطياتها جاءت النتائج كالاتي:

إن متغير المستوى التعليمي يؤثر في مستوى التزام الأفراد العاملين في إطار العمل الجماعي بالمؤسسة

فالمستوى التعليمي يزيد في سهولة التعامل بين الأعضاء العاملين بالمؤسسة ما يؤدي إلى التكيف

والاندماج.

ظهرت شدة وعي الفاعل بانتمائه لمنطقته المحلية ولجماعته القرابية والقبلية من خلال عدة مؤشرات

مثل: التعاون والتماسك فهي قيم اكتسبها من محيطه المجتمعي ووجهت سلوكه للتمسك والعمل بها في

المؤسسة وأثرت في مستوى ارتياحه و اندماجه بها .

- إن الاعتراز والافتخار لدى الفرد العامل لعمله بالمؤسسة، هي قيمة تنظيمية مستمدة من قيمة مجتمعية

تشبع بها من خلال التمسك بالانتماء والتعصب لأي مجال يتشارك فيه مجموعة الخصائص الثقافية

والإجتماعية التي ينتمي إليها سواء كانت خارج أو داخل النسق التنظيمي, فالإعتزاز بالمكان يعبر عن الإندماج فيه.

إن تفضيل الفاعل التعامل مع مسير من المنطقة على الذي من خارجها، يعزى لتأثير القيم الثقافية السائدة بالبيئة المجتمعية المحيطة, بأولوية إنتماء هذا المسير للمنطقة وأن فهمه للثقافة السائدة يسهل عملية تسيير و قيادة الأعضاء من خلال إدراك الفروق الفردية بينهم, وجعلهم يتعاونون مع مسير من المنطقة يؤدي إلى اندماجهم أكثر بالمؤسسة .

وعلى ضوء المقاربة النظرية لنسق الفعل الاجتماعي لبارسونز فإن "التوجهات المعيارية للقيمة في النسق الاجتماعي تقوم بتوصيف الأدوار والعلاقات التي تضمن توارثها في المجتمع للمحافظة على استمرارية نمطه"<sup>1</sup>.

فالفرد العامل يقوم بدوره وفق ما حدده له النسق الاجتماعي القرابي والقبلي وهي من بين مصادر اكتسابه لقيمته الثقافية التي ترجمها في سلوكه, و كل سلوك إنما هو انعكاس لقيمة ثقافية يحملها الفرد حيث كلما كان تمسكه بها قويا كان ارتباطها بسلوكه قويا , فأشكال التحالف والولاء والانتماء هي علاقات محتواة داخل الأنساق القبلية والقرابية.

1 \_ إعتاد محمد علام , التحولات الاجتماعية وقيم العمل, مركز الدراسات الانسانية , بجامعة قطر, ط1, 1994, ص 196

# الفصل الخامس

العلاقات الأسرية واستقرار العامل

بالمؤسسة

# الفصل الخامس: العلاقات الأسرية واستقرار

## العامل بالمؤسسة

تمهيد

1- العلاقة بين الاستقرار بالمؤسسة والاستقرار الأسري

2- الإستقرار بالمؤسسة وإشباع حاجات الفرد العامل

نتائج الفرضية الثانية

النتائج العامة

الخاتمة

تمهيد:

في هذا الفصل يتم التحقق من صحة نتائج الفرضية الثانية كلما زادت قوة العلاقات الأسرية لدى الفرد العامل زاد استقراره بالمؤسسة التي يعمل بها وذلك بتحليل معطيات الجداول الإحصائية وإعطاء القراءات السوسولوجية لكل جدول ونخلص منها إلى نتائج هذه الفرضية .

### 1\_ العلاقة بين الاستقرار بالمؤسسة والاستقرار الأسري :

الجدول رقم (17) : يوضح العلاقة بين الإستقرار بالمؤسسة وأهم مكسب محقق من العمل فيها

المجموع		تبقى		تتحلى		الإستقرار بالمؤسسة أهم مكسب محقق
%	ت	%	ت	%	ت	
%72.6	69	%82.6	57	%72.4	12	الإستقرار
%5.2	5	%40	2	%60	3	المكسب المادي
%22.1	21	%71.4	15	%28.6	6	علاقات اجتماعية
%100	95	%77.9	74	%22.1	21	المجموع

\*تناقص عدد المبحوثين راجع لعدم إجابتهم جميعا على السؤال

يمثل الجدول رأي المبحوثين في رغبته بالإستقرار من عدمها بالمؤسسة التي يعمل بها فالإلتجاه الغالب تمثله

نسبة %78 للذين فضلوا البقاء بالمؤسسة, فنجد منهم نسبة %83 يؤكدون أن أهم مكسب حققوه

من عملهم بالمؤسسة هو الإستقرار بقرهم من الأسرة, و آخرون بنسبة 71% يجدونه مكسب للعلاقات الإجتماعية, في المقابل جاءت نسبة 22% للذين يفضلون التخلي عن مؤسستهم إذا تلقوا عرض خارج المنطقة بأجر أعلى وهذا أكده المبحوثون الذين يجدون أهم مكسب في العمل هو المكسب المادي بنسبة 60%.

نقرأ من هذه النتائج, أن تفضيل أغلبية الأفراد العاملين البقاء بالمؤسسة هم من يحققون بذلك الإستقرار والقرب من الأسرة وهذا يدل على قوة ارتباطهم بها لذلك أدلى البعض بعبارة "الخدمة القريبة ولا البعيدة", فالإستقرار والقرب من الأسرة يجعله يتمسك بالإستقرار بالمؤسسة التي تحقق لديه هذا الهدف فكلما ارتفع مستوى الإستقرار الأسري لدى الفرد العامل زاد مستوى إستقراره في مكان عمله, في حين أن العكس نجده عند الذين فضلوا التخلي لأنهم يبحثون عن مكسب مادي أكبر والاستقرار ليس بأهم مكسب يحققونه من العمل بالمؤسسة ويرجع ذلك لعدم تحقيق الحاجة المادية التي ليست مشبعة لديهم بعد.

الجدول رقم (18): يوضح العلاقة بين أثر ضغوط المشاكل الأسرية و متغير السكن

المجموع		تعرض عن العمل تماما		مشوش الدهن		كمتنفس		أثر ضغوط المشاكل الأسرية في العمل السكن
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%44	41	%14.6	06	%56.1	23	%29.3	12	مع الوالدين
%49.4	46	%13.0	06	%37.0	17	%50.0	23	ملكية خاصة
%6,4	06	%16.7	01	%50.0	03	%33.3	02	كراء
%100	93	%14.0	13	%46.2	43	%39.8	37	المجموع

\*تناقص إجابات الباحثين راجع لعدم إجاباتهم جميعا عن هذا السؤال

من نتائج الجدول تبرز فئة الباحثين بنسبة 46% الذين يجدون أنفسهم مشوش الدهن في مكان العمل , منهم أعلى نسبة 56% للذين يسكنون مع الوالدين , تليها في المقابل نسبة 40% للذين يجدون في مكان العمل كمتنفس لهم من هذه الضغوط, ومنهم نسبة 50% للذين يسكنون بملكية خاصة و أخيرا الذين يعرضون عن العمل تماما هم بنسبة 14% .

فنعلم في أن أغلبية المبحوثين المشوشى الذهن أنهم من الذين يسكنون مع الوالدين و هذا لشدة القرب والارتباط مما يجعله يمثل ضغطا يؤدي إلى التأثير على سلوك الفرد العامل في مكان العمل وفقدان التركيز يؤدي إلى اضطراب في مستوى الأداء وشعور العامل بالإستقرار, و جاء في المقابل الذين يجدون مكان العمل متنفس لهم فهم يسكنون بملكية خاصة وهذه الحالة هي أخف فالهروب لمكان العمل يجعل الفرد تحت ضغط أقل لانخفاض مستوى الارتباط الأسري, فالمشاكل الأسرية و تفكك العلاقات بين الفرد وأسرته تؤثر في تذبذب وتدهور الأداء إلى أن يصل للإعراض تماما عن العمل, وقوة ارتباطه بها يساعد في ارتفاع أدائه واستقراره فيها.

الجدول رقم (19) : يوضح العلاقة بين ضغوط المشاكل الأسرية في مكان العمل و متغير الجنس

المجموع	ايجاد حلول		البقاء مكره		تنتقل		الجنس		
	%	ت	%	ت	%	ت			
	%55.7	53	%13.2	7	%47.2	25	%39.6	21	ذكر
	%44.2	42	%4.8	2	%73.2	31	%21.4	9	أنثى
	%100	95	%9.5	9	%58.9	56	%31.6	30	المجموع

يظهر الجدول نتائج لرأي الباحثين حول المشاكل الأسرية التي تشكل ضغط متواصل للعامل فكانت الفئة الغالبة هي الذين فضلوا البقاء والتحمل بنسبة 59% مكرهين تدعمها نسبة 73% لجنس أنثى و 47% جنس ذكر, تقابلها فئة الذين فضلوا الانتقال بنسبة 31.6% يمثلهم جنس ذكر بنسبة أكبر من جنس أنثى 39.6% بعكس الإتجاه السابق, و أقل نسبة في خانات الهامشية هي لفئة الذين فضلوا إقتراح حل هذه المشاكل 9.5%.

تم تقدير القيمة المعنوية بـ 0.030 عند درجة حرية 2 وبهامش خطأ قدره 0.05 ومن خلال أن  $\alpha$  أكبر من القيمة المعنوية, فان الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود تأثير لمتغير الجنس على الاستقرار بالمؤسسة .

فلاحظ في الاتجاه الغالب للذين فضلوا البقاء والتحمل مكرهين هم من جنس أنثى بالبقاء و هذا لهامش الحرية الضيق وعدم السماح لهم للانتقال بالعمل لمكان أبعد حتى وإن كانت المشاكل الأسرية تشكل ضغطا متواصل عليهن, بعكس جنس الذكر الذي يملك متسع أكبر من الحرية في البقاء أو الانتقال, وهذه النظرة للمرأة العاملة نجدها في المجتمعات التقليدية المحلية المغلقة, فهي تمارس الرقابة القوية التي توجد حدودا لفاعليتها داخل النسق العام.

## 2\_ الإستقرار بالمؤسسة وإشباع حاجات الفرد العامل:

الجدول رقم (20) : يوضح العلاقة بين استغلال العامل لوقت الفراغ ومتغير طبيعة العقد

المجموع		البقاء في مكان العمل		جولة تفقدية		قضاء الحاجيات		إستغلال وقت الفراغ في العقد
		%	ت	%	ت	%	ت	
%94.8	93	%48.4	45	%16.1	15	%35.5	33	دائم
%5.1	5	%100	5	%0.0	0	%0.0	0	مؤقت
%100	98	%51	50	%15.3	15	%33.7	33	المجموع

يتبين من الجدول سلوك العامل حين يكون لديه متسع من الوقت فيما يقضيه فأجاب أغلبية المبحوثين أنهم يبقون في مكان العمل حتى نهاية الدوام بنسبة 51% منهم الذين يعملون بعقد مؤقت بنسبة 100% والذين يعملون بعقد دائم تمثلهم نسبة 48%, في المقابل كانت نسبة 34% لفئة الذين يخرجون لقضاء حاجيات الأسرة بها جميعهم يعملون بعقد دائم بنسبة 35.5%, وآخر نسبة بالخانات الهامشية سجلت فيها نسبة 15% للذين يقومون بجولة تفقدية لمرضى يعرفونهم. تم تقدير القيمة المعنوية بـ 0.048 عند درجة حرية 2 وبهامش خطأ قدره 0.05 ومن خلال أن  $\alpha$  أكبر من القيمة المعنوية

,فان الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود تأثير لطبيعة العقد على سلوك استغلال الفرد العامل لوقت الفراغ أثناء تواجده بالمؤسسة .

فلاحظ أن جميع المبحوثين الذين يعملون بعقد مؤقت يبقون في مكان العمل لا يغادرونه و هذا راجع لفقدانهم أمان المنصب الدائم, فمتسع حريتهم محدود وسلوكهم مقيد داخل المؤسسة وقيامهم بأي فعل خارج النسق التنظيمي وقواعده يهدد بقاءهم في العمل, في حين أن المبحوثين العاملين بالعقد الدائم عندهم هامش من الحرية للخروج لقضاء حاجيات الأسرة أو للقيام بجولة تفقدية للمرضى ونرجع ذلك لديمومة العقد التي سمحت بتحرر الفرد العامل من التردد والخوف إلى الاستقرار و الثبات بالمؤسسة التي ينتمي إليها.

الجدول رقم(21): يوضح العلاقة بين مكان تلقي أفراد الأسرة العلاج وفترات تواصل أفراد أسرته مع

بعضها

المجموع		قطاع خاص		خارج المنطقة		المؤسسة التي يعمل بها		مكان تلقي أفراد الأسرة العلاج
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	فترات زيارات وتواصل الأسرة
74.7%	74	5.4%	4	1.4%	1	93.2%	69	مرة كل أسبوع
7%	7	14.3%	1	28.6%	2	57.1%	4	مرة كل شهر
18%	18	5.6%	1	16.7%	3	77.8%	14	المناسبات فقط
100%	99	6.1%	6	6.1%	6	87.9%	87	المجموع

يتبين من الجدول الإتجاه العام لغالبية المبحوثين الذين صرحوا أن أفراد أسرهم يتلقون العلاج بالمؤسسة التي يعملون بها بنسبة 88% تدعمها نسبة 93% للذين يلتقون في بيت العائلة كل أسبوع, و في المقابل تساوت نسبة 6% عند فئة الذين أفراد أسرهم يتلقون العلاج بالقطاع الخاص وخارج المنطقة.

من خلال هذه النتائج تظهر غالبية المبحوثين الذين يتلقى أفراد أسرهم العلاج بالمؤسسة التي يعملون بها فهم على تواصل دائم بهم وتجمعهم رابطة قوية من خلال إلتقائهم وتزاورهم لبعضهم ما يجعل الفرد العامل يوجههم إلى تلقي العلاج بالمؤسسة التي يعمل بها وخدمته لهم تزيد في تعزيز الثقة بمستوى الخدمة

التي تقدمها المؤسسة مما يؤدي لتعزيز علاقته بأفراد أسرته لمساعدته الدائمة وزيادة حاجتهم له تلزمه الإستقرار في مكان العمل والقرب الدائم منهم .

الجدول رقم (22): يوضح العلاقة بين أهم مكسب محقق من العمل بالمنطقة المحلية ومتغير الأجر

المجموع		العلاقات الاجتماعية		المكسب المادي		الاستقرار		المكسب المحقق
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الأجر
%5.05	5	%60.0	3	%20.0	1	% 20.0	1	[25000_15000]
%24.24	24	%16.7	4	%12.5	3	%70.8	17	[35000_26000]
35%35	35	%22.9	8	%0.0	0	%77.1	27	[45000_36000]
%35.35	35	%20.0	7	%2.9	1	%77.1	27	46000 فأكثر
%100	99	%22.2	22	%5.1	5	%72.7	72	المجموع

في الجدول تتضح لنا الفئة الغالبة التي تمثلها نسبة 73% للمبحوثين الذين أدلوا أن الاستقرار والقرب من الأسرة هو أهم مكسب حققوه من عملهم بالمنطقة التي ينتمون إليها وفيهم جاء ارتفاع مستوى النسب وتزايدها تدريجيا كلما ارتفع مستوى الأجر كما في (77%, 70%, 20%), في حين نجد نسبة 22% هي للذين يعتبرونها مكسب للعلاقات الاجتماعية, وأيضا نجد النسبة الأقل هي للمكسب المادي بنسبة 5% .

تم تقدير القيمة المعنوية بـ 0.048 عند درجة حرية 6 وبهامش خطأ قدره 0.05 ومن خلال أن  $\alpha$  أكبر من القيمة المعنوية, فان الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود تأثير للأجر ومستوى إشباعه لدى الفرد العامل على المكاسب التي يحققها من عمله بالمنطقة التي ينتمي إليها .

فنعلم من هذه النتائج للمكسب المادي أنه مشبع عند المبحوثين المصرحين أن الاستقرار هو أهم مكسب ما يدل على بحث الفرد العامل لحاجة أخرى يسعى لإشباعها, فكلما أشبع حاجة بحث عن غيرها كما صورها لنا ماسلو في سلم الحاجات " يحقق العامل حاجة الأمان عندما يشعر باستقراره في العمل لتأتي بعدها الحاجة للانتماء ليسعى إلى تقبل الجماعة والمجتمع له واحترامه الذي يعطيه الثقة ويشبع القيمة الذاتية لديه " <sup>1</sup>. و هنا يرتبط الأمر بالاحترام في المحيط الأسري و تحقيق الاستقرار الاجتماعي فكلما استقر أسريا استقر عمله بالمؤسسة التي ينتمي إليها .

### نتائج الفرضية الثانية:

كلما زادت قوة العلاقات الأسرية لدى الفرد العامل زاد استقراره بالمؤسسة التي يعمل بها. أفضت نتائج الجداول الإحصائية وتحليل معطياتها إلى استنتاج مايلي:

-ظهرت قوة ارتباط الفرد العامل بأسرته من خلال المؤشرات التالية:

<sup>1</sup> \_ ناصر داداي عدون , إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي مرجع سابق , ص 66

- إن أهمية الإستقرار الأسري تكمن في اختيار وتفضيل الفاعل لمكان العمل القريب من أسرته, لقوة ارتباطه بها فكما يقول دور كايم "إن الفرد يشعر ضمن الأسرة بنعيم فريد لأنه يعيش بين هؤلاء الذين يحبهم ويجب هؤلاء الذين يعيشون معه"<sup>1</sup>. وهذا يزيد في إستقراره بالعمل .

—برغم الضغوطات التي يعيشها الفرد داخل أسرته إلا أنه يفضل البقاء والإستقرار بالمؤسسة لشدة إرتباطه و قربه بمكان عيشه, فالمجتمعات التقليدية خاصة تظهر قوة هذه الروابط وتسعى للحفاظ عليها فالأسرة كما يعتبرها بارسونز "مثل الأنساق البنائية الأخرى تتكون من مجموعتين الأولى هي الأدوار الفطرية التي يغلب عليه السجاياء الجبلية والثانية الأدوار الاجتماعية المكتسبة وتزيد هذه الأدوار من تماسك البناء الاجتماعي واستمراره"<sup>2</sup>.

—مستوى إشباع الحاجة الاجتماعية هي الشعور بالاستقرار الاجتماعي بالقرب من الأسرة أحد المكاسب المتبادلة بين الفاعل والمؤسسة فاستقراره الأسري يزيد في إستقراره بالمؤسسة فلا يتخلى عنها.

-تقوم الأسرة بتوجيه القيم والمعايير التي تنظم العلاقات الاجتماعية ومدى الارتباط والانسجام في أداء السلوك المنوط بهذه الأدوار الاجتماعية وهذا ما يوجه الفاعل داخل المؤسسة ويكون سلوكه صادرا من هذه الأدوار التي اكتسبها من أسرته.

1\_ حسين عبد الحميد رشوان , البناء الاجتماعي الأنساق والجماعات, مرجع سابق, ص 113

2\_ نفس المرجع, ص 91

## النتائج العامة :

مما تم تحليله للجداول الإحصائية الخاصة بالفرضيتين والقراءات السوسولوجية لهذا الشق الميداني للدراسة جاءت النتائج لتثبت تأثير القيم الثقافية والإجتماعية على سلوك الفرد العامل من خلال تمسكه بانتمائه لمنطقته المحلية و لنسقه القرابي والقبلي الذي يسعى في إظهار صور الولاء له بتفاعله داخل النسق التنظيمي ما يدفعه لرفع مستوى أدائه وشعوره بالراحة لتقديمه الخدمة لأهله وأقاربه بالمنطقة التي ينتمي إليها، وهذا يمثل بالنسبة إليه مكسبا إجتماعيا و تحقيقا لهدف من أهدافه التي تتكامل وأهداف التنظيم وهي رفع مستوى الخدمة والأداء، هذا ما يؤدي إلى الحفاظ على استقرار و نجاح المؤسسة .

وعليه فقد أجابت هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الإستشفائية 18 فيفري بمتليلي، على الإشكالية التي طرحت وعلى أسئلتها الجزئية، والتحقق من صحة الفرضيات التي تبينها في هذه الدراسة من خلال النتائج التالية :

أولاً: إن وعي الفرد العامل بانتمائه لمنطقته المحلية ولنسقه القرابي و القبلي يجعله أكثر اندماجا و تكيفا داخل النسق التنظيمي، الذي يسمح له بالتواصل المستمر مع أعضاء محيطه المجتمعي، فتكيفه و اندماجه فيه يمتد إلى تكيفه و اندماجه في مكان عمله.

ثانيا : قوة إرتباط الفرد العامل بأسرته تجعله يسعى للبقاء بقربها، وهذا ما حققه بالمؤسسة التي ينتمي إليها، فهو قد تشرب قيم الترابط من تنشئته الاجتماعية خاصة مؤسسة الأسرة التي تعمل على غرس قيم

الارتباط والتماسك بين أفرادها, فيسعى الفرد للحفاظ عليها بالبقاء و الاستقرار بالمؤسسة التي بمنطقته المحلية .

ثالثا: السلوكات الصادرة من الفرد العامل بالولاء لمؤسسته هي في الحقيقة تعبر عن إمتدادات لولائه للنسق القرابي و القبلي والمحلي الذي ينتمي إليه , فالقيم التي تلقاها شكلت لديه وعي بضرورة التمسك والحفاظ عليها و ترجمتها في سلوكه داخل النسق التنظيمي .

الخطاتمة

## خاتمة :

في ختام هذه الدراسة تتضح أهمية القيم الثقافية والاجتماعية وتأثيرها على السلوكيات التنظيمية كميكانيزم يحرك سلوك الأفراد العاملين نحو توجهات معينة, وفهم هذا السلوك يكون من فهمنا لنمط التفكير و المعتقدات النابعة من ثقافة المجتمع المحيط الذي نشأ فيه هذا العامل, و تعدد هذه المحددات الضابطة للسلوك يعكس مستوى التعقيد الذي يكمن في السلوك الانساني بشكل عام والتنظيمي بشكل خاص, ومستوى ولاء الفرد لمؤسسته تتجاذبه مثيرات ثقافية واجتماعية, منها إنتماءاته المحلية و القبلية التي ترتبط بثقافة التنظيم, مما يزيد في ضرورة دراسة ثقافة المجتمع المتشعبة للإقتراب أكثر من تفاصيل الحياة الاجتماعية التي يعيشها الفرد في كل نسق يتفاعل داخله, إذ يحمل معه في كل انتقال القيم التي اكتسبها ليعيد إنتاجها داخل كل نسق, ولذا أصبحت الإهتمامات تركز بالدراسة والتحليل على الأبعاد الثقافية و الاجتماعية لتستغل في تسيير فعال للأعضاء الفاعلين والمؤسسة ككل لأن الإستثمار في العنصر البشري أحد أهم عوامل نجاح المؤسسات الحديثة .

و من خلال ما سبق نستخلص النتائج التالية :

- التمسك بالانتماء للمنطقة وللجماعات القرابية والقبلية, تجعل الفرد العامل أكثر تكيفا في مكان عمله, فهو يشترك مع أعضاء التنظيم مجموعة الخصائص الثقافية و الاجتماعية التي تشكل هوية جماعية في العمل.

● تسهم مؤسسات التنشئة الإجتماعية في اكساب الفرد قيم الارتباط بأسرته فتوجه سلوكه بالزامية الإستقرار والقرب منها, ما يؤدي إلى الاستقرار بمكان العمل وعدم الإنتقال لمؤسسات خارج المنطقة .

● عندما يحرص الفرد العامل من خلال طبيعة عمله بالمؤسسة الإستشفائية على إعطاء صورة حسنة عن المنطقة التي ينتمي إليها, فهو يعبر بذلك عن وعيه وتمسكه بهذا الإنتماء. وفي الأخير يبقى هذا الموضوع من بين المواضيع الثرية و القابلة للتطوير والتعمق أكثر, لتفتح آفاق أخرى لتناولها ودراستها, لعلنا نقترح منها بعض الزوايا للباحثين المهتمين بمثل هذه المجالات الدراسية واقتحامها :

✚ القيم الثقافية وإستراتيجية المؤسسة الإقتصادية .

✚ تغير القيم الثقافية والصراع التنظيمي .

✚ القيم الثقافية وضغوطات العمل .

الله راجع

## قائمة المراجع

أولا المصادر :

1\_ القرآن الكريم

ثانيا المراجع :

2\_ ابراهيم الديب , أسس ومهارات بناء القيم التربوية , مركز السلام للتجهيز الفني , المنصورة, مصر, ط1, 2006.

3\_ إعتقاد علام , دراسات في علم الاجتماع التنظيم , مكتبة الأنجلومصرية , مصر, ط1, 1994,

4\_ إعتقاد علام , التحولات الاجتماعية وقيم العمل, مركز الدراسات الانسانية , بجامعة قطر, ط1, 1994.

5\_ الصغير بن عمار , التفكير العلمي عند ابن خلدون , منشورات وزارة الثقافة , الجزائر, 2007.

6\_ بشير محمد , الثقافة والتسيير في الجزائر , ديوان المطبوعات الجامعية , بن عكنون , الجزائر , 2007 .

7\_ حسين رشوان , البناء الاجتماعي والانساق والجماعات , مؤسسة شباب الجامعة , الاسكندرية , مصر, 2010.

8\_ حسين رشوان , علم الاجتماع الريفي , مؤسسة شباب الجامعة , الاسكندرية , مصر , 2005.

9\_ حلیم بركات , المجتمع العربي في القرن العشرين , مركز دراسات الوحدة العربية , بيروت , لبنان , ط1, 2000.

- 10\_ خلف سليمان الرواشدة , صنع القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي ، دار حامد لنشر و التوزيع ، عمان الأردن , ط1, 2007.
- 11\_ رابع كعباش , علم الاجتماع التنظيم , مخبر علم الاجتماع الاتصال , قسنطينة , 2006.
- 12\_ شوقي ناجي جواد , السلوك التنظيمي , دار الحامد , الاردن , ط1 , 2010.
- 13\_ عائشة التايب , النوع وعلم الاجتماع العمل والمؤسسة , منظمة المرأة العربية للطبع والترجمة , القاهرة , ط1, 2011.
- 14\_ عبد الرحمن ابن خلدون , مقدمة ابن خلدون , منشورات مكتبة الهلال , بيروت, 2000.
- 15\_ عبد العزيز خواجه , مبادئ في التنشئة الاجتماعية , دار الغرب للنشر والتوزيع , وهران , الجزائر , 2005,
- 16\_ عبد الغني عماد , سوسولوجيا الثقافة , مركز دراسات الوحدة العربية , بيروت , لبنان , ط1, 2006م
- 17\_ علي عبد الواحدواني, مقدمة ابن خلدون, دار النهضة, مصر, ج2, 2006.
- 18\_ غياث بوفلحة , القيم الثقافية والتسيير , دار الغرب , وهران , ط1 , 2008.
- 19\_ قيس النوري, الانثربولوجيا الحضارية, دار أريد للنشر, الأردن, ط1, 2001.
- 20\_ ماجدة العطية , سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة), دار الشروق , عمان, الاردن , ط1, 2003,
- 21\_ محمد أحمد بيومي, علم الاجتماع القيم, دار المعرفة الجامعية, السويس, مصر, 2004.
- 22\_ محمد الدوادي, مقدمة في علم الاجتماع الثقافي , المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر, بيروت, لبنان, ط1, 2010.
- 23\_ محمد خلف عبد الجواد , نظرية علم الاجتماع المعاصر , دار المسيرة للنشر و التوزيع , عمان , الاردن , ط1, 2009.

24\_ محمد سعيد سلطان , السلوك الإنساني في المنظمات , دار الجامعة الجديدة , الإسكندرية , 2002.

25\_ محمد الطيبي , العرب الاصول والهوية , درا الغرب للنشر والتوزيع , وهران , 2002.

26\_ محمد نجيب ابوطالب , سوسولوجيا القبيلة في المغرب العربي , مركز دراسات الوحدة العربية , بيروت , لبنان , 2009.

27\_ مدحت محمد ابو النصر , قيم العمل والادارة , الدار العالمية , مصر , ط1 , 2008.

28\_ موسى اللوزي , التطوير التنظيمي أساسيات و مفاهيم حديثة , دار وائل لنشر و التوزيع , عمان الاردن , ط2 , 2003.

29\_ ناصر داداي عدون , ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي , دار المحمدية العامة , الجزائر , 2003.

30\_ ياس خضير البياتي , النظرية الاجتماعية , الجامعة المفتوحة , طرابلس , ليبيا , ط1 , 2002.

ثالثا: مراجع المنهجية

31\_ إبراهيم ابراش , المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية , دار الشروق , عمان , الأردن , ط1 , 2009.

32\_ إبراهيم عبدالعزيز الدجيلج , مناهج وطرق البحث العلمي , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان , ط1 , 2010.

33\_ احمد بدر , أصول البحث العلمي ومناهجه , دار القلم , بيروت , لبنان , ط6 , بدون سنة نشر.

34\_ المختار محمد إبراهيم , مراحل البحث الاجتماعي و خطواته الإجرائية , دار الفكر العربي , القاهرة , 2008.

35\_ عامر ابراهيم قنديلجي , البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات , دار البازوري العلمية , عمان الاردن , ط1 , 1999.

36\_ فوزي غرايبية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ، ط4، 2008.

37\_ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، ط2، 2006.

#### رابعاً: المعاجم والقواميس

38\_ ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، الجزء 1، 2008.

39\_ دينكن ميتشيل، معجم علم الاجتماع، تر: احسان محمد الحسن، دار الطليعة للطباعة و النشر بيروت، لبنان، ط2، 1986.

40\_ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 2006.

#### خامساً: منشورات والمجلات

41\_ يحي ابو حرب و آخريين، التصنيف الخماسي للقيم الانسانية، الثقافة والقيم، أعمال المؤتمر الثقافي العربي السابع، تشرين الأول 2001، بجامعة قابوس بن سلطان، المجمع الثقافي ودار الجيل ط1، 2002.

42\_ مراحل تطور المؤسسة الجزائرية الاقتصادية وآفاقها المستقبلية، بن عنتر عبد الرحمن، مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خضير بسكرة، العدد الثاني، جوان 2002.

#### سادساً: الرسائل الجامعية :

43\_ العقبي الازهر، القيم الاجتماعية والثقافية المحلية واثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، اطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع التنمية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية، 2009/2008

44\_ المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004\_2005.

45\_ ميمونة مناصرية, هوية المجتمع المحلي في مواجهة العولمة , رسالة دكتوراة , كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , تخصص علم الاجتماع التنمية , جامعة بسكرة , السنة الجامعية 2011\_2012.

46\_ الهام بلعيد , التنشئة الاجتماعية وسلوك منحرفي الاحداث , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاجتماعية , تخصص علم الاجتماع القانوني , جامعة الحاج لخضر, باتنة , 2009\_2010.

47\_ بدر محمد الجريس , الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي , رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة نايف العربية , كلية الدراسات العليا , قسم العلوم الادارية , 2009\_2010.

48\_ زويير بن عون , تحليل سوسولوجي للصراع في الهيئات المنتخبة المحلية , رسالة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية , تخصص علم الاجتماع الاتصال في المنظمات , جامعة ورقلة , السنة الجامعية 2011\_2012.

49\_ عمه عبد الفتاح محمود , العلاقة بين الممارسة المعنية للخدمة الاجتماعية وتنمية الشعور بالانتماء لدى الشباب المعاق , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاجتماعية , جامعة القاهرة , السنة الجامعية, 1999.

50\_ محمد المهدي بن عيسى , مقاربة سوسولوجية لتحليل ازمة العقلنة في التنظيم الصناعي الجزائري , مذكرة ماجستير في علم الاجتماع العمل والمنظمات , قسم علم الاجتماع , جامعة الجزائر السنة الجامعية 1995\_1996.

سابعا المراجع الأجنبية:

51 \_A.Elakrami et autres , **comportement organisationel** volume1, edition de boeck université, Bruxelles, 1ed, 2006.

52 \_ Marc Montoussé & Gilles Renouard, **100fiches pour comprendre la sociologie**, France, 4<sup>e</sup> édition , 2009

53 \_ Neal.M.Ashkansy & others ;Organization cultur and climate. Copy right by sage publication,. America, second edition, 2011

54 \_ Stephen Kalberg , **Les valeurs ,les idée et les intérêts** : introduction à la sociologie de Max Weber, traduit par Philippe Chanial, editions la découverte, M.A.U.S.S Paris, 2010

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غارداية

معهد العلوم والإنسانية الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع/ تخصص تنظيم و عمل

نص الاستمارة بعنوان:

**القيم الثقافية الاجتماعية والولاء التنظيمي**  
**- دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمدينة متيلي -**

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر, يسرني أن أضع تحت تصرفكم هذه الاستمارة، و نرجو من حضاراتكم الإجابة على هذه الأسئلة بدقة وعناية مع العلم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا للبحث العلمي ولن توظف لأغراض أخرى كما تعتبر مساهمة منكم لانجاز هذا البحث ولكم الشكر سلفاً.

( في المكان الذي يناسب إجابتك. ملاحظة: ضع إشارة )

السنة الجامعية : 2014 / 2013

## I. البيانات الشخصية :

- 1\_ السن : [35\_25] [45\_36] [55\_46] [65\_56] أكثر
- 2\_ الجنس : ذكر  أنثى
- 3\_ المستوى التعليمي : متوسط  ثانوي  جامعي
- 4\_ الحالة الاجتماعية : أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 5\_ الاجر بـ (دج):
- [25000\_15000]  [35000\_26000]  [45000-36000]  أكثر

6\_ الرتبة المهنية : .....

- 7\_ العمل في اطار عقد : دائم  مؤقت
- 8\_ عدد سنوات العمل في المؤسسة : : [ 10\_5 ]  [15-11]  [20-16]  فأكثر
- 9\_ هل السكن : مع الوالدين  ملكية خاصة  كراء

## II. البيانات الخاصة بالانتماء للمنطقة :

10\_ عملك بالمنطقة التي تنتمي إليها يجعلك :

مرتاح

غير مرتاح

نوعا ما

11\_ انتماؤك لهذه المنطقة ولجماعتك القرابية والقبيلية :

ضرورة متمسك بها  لا تبالي

\*إذا كان ضرورة فلأنك :

تفتخر بالانتماء إليها  تسندك و تحميك (عزوة)

12\_ وقت الحاجة جماعتك القرابية والقبيلية :

تقدم الدعم لبعضها البعض

بحسب ما يقتضي الظرف

لا أحد يهتم بأحد

13\_ عندما تقام الولائم والعزائم (المعاريف واللمة ) في منطقتك :

أسعد بها وأسعى للحضور دائما

أحضر مضطر (في واجبة فقط)

ليس لدي وقت لأحضر

14\_ تعتبر هذه المناسبات ؟

حفاظ على العادات والتقاليد

فضاء للتواصل وتقوية العلاقات بين أبناء المنطقة

لتباهي وتعزيز المكانة الاجتماعية

15\_ شعور الفرد العامل بالتقصير في حق مريض من منطقته يجعله يخشى :

لوم وعتاب اهله لأنه يعرفهم

تأنيب المسؤول

تأنيب ضميره

لا يهمله الامر

16\_ هل اضطررت يوماً ما أن تقدم مساعدة مستعجلة لمريض من جماعتك القرابية وكنت مخالفا لقواعد المؤسسة؟

لا

نعم

17\_ صادفك في العمل مريض بينه وبين قبيلتك خصومة ونزاع :

تستدعي زميلك ليتابعه

تتهرب كأن لم تره

تهتم لعلاجه

18\_ عملك يجعلك في تواصل مباشر مع المرضى خاصة أبناء منطقتك أي رد فعل يقومون به يجعلك تغضب؟

استغلال معرفتهم بك بكثرة طلباتهم (تخدمني بلا مزيتك)

تذمرهم الدائم

يطلب ماليس من صلاحياتي

لا أهتم للأمر

19\_ زملاؤك المقربون في العمل هم من :

المنطقة

من خارج المنطقة

ليس لدي زملاء مقربون

20\_ تشارك زملاءك تناول :

الشاي

القهوة

لا اشاركهم

21\_ أين يرتفع مستوى التعاون والتفاهم في العمل الجماعي بين :

الاعضاء الذين ينتمون لمنطقة واحدة

الاعضاء الملتزمون بغض النظر عن انتماءاتهم المنطقية

22\_ تفضل ان تتعاون مع مسؤول ومسير للعمل :

لا يهم

من خارج المنطقة

من المنطقة

\*في حالتي من المنطقة او من خارجها برر لماذا

III. بيانات الخاصة بالعلاقات الاسرية :

23\_ الاسرة التي نشأت فيها :

صغيرة

كبيرة

24\_ كان تلقيك لتربية تتميز ب:

الخشوع لسلطة رب الاسرة (الطاعة والاحترام)

حرية الراي والحوار

الصدام والانعزال

25\_ التباعد في العلاقات بين الفرد والأسرة (يعني جاذب روحه) تجعل منه:

معزول ومهمش فيها

يطلب ماليس من صلاحياتي

بحسب شخصية الفرد

26\_ أي الطرق تعتمدها كمنهج لتربية الابناء :

الترابط والتعاون

الاعتماد على الذات والاستقلالية

27\_ متى تلتقي أفراد أسرتك في بيت العائلة مع(الوالدين والاخوة) :

مرة كل أسبوع

مرة كل شهر

في المناسبات فقط

لا تلتقي

28\_ لمن تلجأ أولاً عندما تحتاج مساعدة في أمر (مادي او معنوي) ؟

أحد أقاربك

أحد أصدقائك

لأي كان (مهم أحصل على المساعدة)

29\_ عملك بالمنطقة التي تنتمي اليها جعلك تحقق اهم مكسب هو :

الاستقرار والقرب من اسرتك

المكسب المادي

علاقات اجتماعية مع الآخرين

اخرى

30\_ الفترات التي يقل فيها العمل تستغلها في :

الخروج لقضاء حاجيات اسرتك

تقوم بجولة تفقدية لمرضى تعرفهم

تبقى في مكان العمل حتى نهاية الدوام

31\_ حين تمنحك المؤسسة رحلات تفضل مرافقة :

افراد اسرتك

زملاء العمل

ذهاب بمفردك

32\_ أفراد اسرتك يتلقون العلاج في اغلب الاحيان:

بالمؤسسة التي تعمل بها

بمؤسسة خارج المنطقة

بالقطاع الخاص

33\_ الخلافات والمشاكل الاسرية تجعلك في مكان العمل :

تهرب اليه كمتنفس

مشوش الذهن فيقل التركيز

تعرض عن العمل تماما

34\_ المشاكل الاسرية التي تشكل ضغط متواصل على العامل تجعله :

يبتعد بمحل سكنه والانتقال الى مؤسسة اخرى

البقاء والتحمل مكره

ايجاد حلول

## البيانات الخاصة بالولاء :

35\_ العمل بمؤسستك هو واحد من افضل المهن التي يمكن اختيارها :

نعم  لا

36\_ أتحدث خارج العمل عن المؤسسة التي أنتمي إليها :

باعتزاز وافتخار  بتدمير وانتقاد

37\_ نجاح مؤسستك وتحقيقها لأهدافها يمثل جزء من نجاحك وتحقيقك لأهدافك أيضا :

نعم  لا يهمني الامر

38\_ عند الضرورة تقوم بعمل اضافي لمساعدة الزملاء :

نعم

أحيانا

ينتهي دوامي الرسمي انصرف

39\_ الاخلاص والتفاني في العمل يشعرك ب:

السعادة لإنجازه

الاحباط لأنه لا يقدرونه لك

.....اخرى.....

.....

..

40\_ اذا عرض عليك عمل خارج منطقتك باجر اعلى :

تتخلى عن مؤسستك  تبقى بها

41\_ في فترة قضائك الاجازات هل تشتاق للعمل والمؤسسة :

نعم  لا

\*لماذا في كلتا الحالتين:

.....

.....

.....

42\_ ماذا تمثل لك مرحلة التقاعد:

مصدر قلق وتفكير دائم

تسعى لطلبه مبكرا لترتاح

تنتظره لتمارس نشاطات اخرى في حياتك

لا أفكر في الامر حاليا

