

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## جامعة غرداية



### كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

#### قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

## دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لمركز التكوين المهني والتمهين القرارة - ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ :

- د/ حاج عمر براهيم

من إعداد الطالبة:

- بوقرين الزهرة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. مهيري دليلة	جامعة غرداية	رئيسا
د. حاج عمر ابراهيم	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. حواطي امال	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي:

1442هـ - 1443هـ / 2021م - 2022م



## شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعاننا والذي به استعنا وعليه توكلنا

الحمد لله الذي يسر سبيلنا وأثار دربنا

تتحرر من قيدي عبارات الشكر والامتنان لتحلق

ووددت أن أتقدم بجزيل الشكر وفائق التقدير إلى كل أساتذة علم الاجتماع التنظيم وعمل الذين نهلنا

من سوسيولوجيتهم، وأخص بالذكر أستاذي الفاضل الذي لم ييخل علي بما عنده، الأستاذ الدكتور

حاج عمر ابراهيم، إلى كل من ساعدني في إتمام هذه المذكرة

كما أشكر عمال مركز التكوين المهني والتمهين ببلدية القرارة ولاية غرداية الذين ساعدوني في

استكمال الدراسة الميدانية.

## الاهداء

مرت قاطرة المذكرة بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطاها بثبات بفضل من الله ومنه.

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

إلى أبوي وأخوتي احبتي في الله، فقلد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل استكمال المذكرة.

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مسانذتي ومدني بالمعلومات القيمة خلال

مسيرتي الدراسية

أهدي لكم عملي المتواضع المتمثل في مذكرة تخرجي

داعياً المولى عز وجل أن يطيل في أعماركم ويرزقكم بالخيرات.

## الزهرة

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التمكن من معرفة سلوك العامل داخل المؤسسة علاوة على معرفة اهم القيم السائد التي يمارسها العامل داخل المؤسسة ومدى تأثيرها على سلوكه التنظيمي وقد حددت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي والذي مفاده: ما مدى تأثير القيم الاجتماعية على ضبط السلوك التنظيمي للعامل داخل المؤسسة وتمثلت التساؤلات الفرعية المنبثقة:

- هل تؤثر القيم المكتسبة لدى العامل في تحقيق ولاءه للمؤسسة؟

- هل يؤثر الوازع الديني في تحقيق التزام العامل داخل المؤسسة؟

ولتحقيق هاته الفرضيات قمنا ببناء أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة البحث وقمنا بتوزيعها على 50 عامل، واستخدمنا المنهج الوصفي للدراسة لأنه يوافق التحليل السيسولوجي، ويتناسب مع مشكلة الدراسة.

## Résumé de l'étude :

Cette étude visait à être en mesure de connaître le comportement du travailleur au sein de l'institution ainsi que de connaître les valeurs les plus importantes pratiquées par le travailleur au sein de l'institution et la mesure dans laquelle elles affectent son comportement organisationnel. Le problème de l'étude a été identifié dans la question principale: dans quelle mesure les valeurs sociales affectent le contrôle du comportement organisationnel du travailleur au sein de l'institution et les sous-questions qui se posent:

- Les valeurs acquises par le travailleur affectent-elles sa loyauté envers l'institution?
- Les préjugés religieux affectent-ils l'engagement du travailleur au sein de l'institution?

Pour réaliser ces hypothèses, nous avons construit l'outil d'étude sous forme de recherche et l'avons distribué à 50 travailleurs, et utilisé l'approche descriptive de l'étude car elle correspond à la psychanalyse et est appropriée au problème de l'étude.

## محتويات الدراسة:

3	شكر وتقدير
4	الاهداء
5	ملخص الدراسة:
6	محتويات الدراسة:
9	قائمة الجداول
10	مقدمة
12	الفصل الأول:
12	الإطار المنهجي للدراسة
13	تمهيد
14	أولا: الإشكالية
15	ثانيا الفرضيات الفرعية:
15	ثالثا أسباب اختيار الموضوع:
15	رابعا: اهداف الدراسة
16	خامسا: أهمية الموضوع
16	سادسا: تحديد المفاهيم النظرية والاجرائية
20	سابعا: الدراسات السابقة
25	ثامنا: المقاربة النظرية:
27	خلاصة الفصل:
28	الفصل الثاني:
28	القيم الاجتماعية واهم الاتجاهات المفسرة لها
29	تمهيد:
30	أولا: خصائص القيم الاجتماعية:
31	ثانيا: أهمية القيم الاجتماعية:
33	ثالثا: مكونات القيم الاجتماعية:
34	رابعا: وظائف القيم الاجتماعية:

34	.....	خامسا: تصنيفات القيم الاجتماعية:
37	.....	سادسا: عملية اكتساب نسق القيم الاجتماعية:
38	.....	سابعا: طرق قياس القيم الاجتماعية:
40	.....	ثامنا: مصادر القيم الاجتماعية:
41	.....	تاسعا: الاتجاهات المختلفة في تفسير القيم الاجتماعية:
45	.....	خلاصة الفصل:
<b>46</b>	.....	<b>الفصل الثالث:</b>
<b>46</b>	.....	<b>السلوك التنظيمي</b>
47	.....	تمهيد:
48	.....	أولا: مفهوم السلوك التنظيمي:
48	.....	ثانيا: أهمية السلوك التنظيمي:
49	.....	ثالثا: أهداف السلوك التنظيمي:
49	.....	رابعا: مبادئ السلوك التنظيمي:
50	.....	خامسا: أسباب دراسة السلوك التنظيمي:
51	.....	سادسا: مجالات الدراسة العلمية للسلوك:
51	.....	سابعا: عناصر السلوك التنظيمي:
53	.....	ثامنا: المبادئ السلوكية في التنظيم:
53	.....	تاسعا: العوامل المؤثرة على السلوك في المنظمات:
54	.....	عاشرا: نواتج السلوك التنظيمي:
55	.....	خلاصة الفصل:
<b>56</b>	.....	<b>الفصل الرابع:</b>
<b>56</b>	.....	<b>الجانب الميداني للدراسة</b>
57	.....	تمهيد:
58	.....	أولا: تعريف مركز التكوين المهني:
61	.....	ثانيا: الدراسة الاستطلاعية:
61	.....	ثالثا: المنهج والعينة وأساليب الدراسة:
70	.....	رابعا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى وتحليلها:
76	.....	خامسا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى:

77	سادسا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
83	سابعا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية.....
84	ثامنا: الاستنتاج العام:.....
85	خلاصة الفصل:.....
<b>86</b>	<b>خاتمة.....</b>
88	المراجع.....
<b>91</b>	<b>الملاحق.....</b>

- جدول 1: يمثل القيم اصلية التقليدية والقيم المنبثقة العصرية ..... 40
- جدول 2: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس ..... 67
- جدول 3: يوضح توزيع المبحوثين حسب السن ..... 67
- جدول 4: يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية ..... 68
- جدول 5: يوضح مكان الإقامة لدى المبحوثين ..... 68
- جدول 6: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي ..... 69
- جدول 7: يوضح توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل ..... 70
- جدول 8: يوضح العلاقة بين مساعدة الزملاء في العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس في العمل ..... 70
- جدول 9: يوضح العلاقة بين احترام مواقيت الدخول والخروج وإنجاز المهام في وقتها المحدد ..... 71
- جدول 10: يوضح العلاقة بين سبب إتقان العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس ..... 72
- جدول 11: يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وتقديم المساعدة للزملاء ..... 72
- جدول 12: يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وسبب التعاون مع الزملاء ..... 73
- جدول 13: يوضح الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وتقديم الحلول في حالة وجود مشكل أثناء العمل ..... 73
- جدول 14: يوضح العلاقة بين مبدأ الجدية في العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس ..... 74
- جدول 15: يوضح الإيمان بمبادئ الإتقان والجدية وروح المبادرة وعلاقتها بأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس .. 75
- جدول 16: يوضح العلاقة بين تقديم اقتراحات للقيام بأعمال إضافية والتفكير في الاستقالة من العمل ..... 75
- جدول 17: يوضح العلاقة بين الدافع الحقيقي وراء إتقان العمل ومسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة ..... 77
- جدول 18: يوضح العلاقة بين حب إثارة الزملاء والتضامن معهم والمساهمة في قضاء حاجاتهم ..... 78
- جدول 19: يوضح العلاقة بين حب إثارة الزملاء والتضامن معهم وتقديم النصائح للعمال الجدد ..... 79
- جدول 20: يوضح العلاقة بين استغلال المنصب لأغراض شخصية ومسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة ..... 79
- جدول 21: يوضح تأثير العمل في الإطار الجماعي على زيادة التعاون وتحقيق التضامن الاجتماعي ..... 80
- جدول 22: يوضح المعاملة بين العمال في حالات الخلاف وعلاقتها بالمحافظة على أسرار المؤسسة ..... 81
- جدول 23: يوضح أسلوب معاملة العمال في حالة القيام بسلوكيات غير لائقة وعلاقته بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة ..... 82
- جدول 24: يوضح بناء العمال لعلاقات طيبة بينهم وتجنب النميمة وعلاقتها بسبب الحفاظ على أسرار المؤسسة ..... 83

## مقدمة

تعتبر المؤسسة نسق اجتماعي مفتوح يضم موارد مختلفة ( بشرية، مادية) تعمل على تحقيق أهداف معينة، لذلك تعد مجالاً لتفاعل الأفراد في ما بينهم ضمن نسق تنظيمي محدد، وبذلك تعتبر العلاقات شكل من أشكال التنظيم داخل المؤسسة، لكونها تركز على مجموعة من القيم الاجتماعية المتمثلة في التعاون والتضامن، والأوامر الضابطة بأمر ونهي للسلوكيات الممارسة من الأفراد، بحيث تتحول المؤسسة من نسق تنظيمي متمثل في إجراءات قانونية ورمز للربح المادي، إلى نسق قيمي يضبط سلوك الفرد داخل التنظيم وبيئة إنسانية تصنع في اعتبارها البعد الاجتماعي والإنساني للعاملين. لذا كان الموضوع القيم أهمية في دراسة التنظيم بحيث تعددت الدراسات السوسولوجية والسيكولوجية حول إلزاميتها في المؤسسة، يكون لها دور فعال في ضبط سلوك العامل التنظيمي.

ومن هذا المنطلق فإن القيم الاجتماعية وأثرها على السلوك التنظيمي يبقى من المواضيع الهامة في ميدان التنظيم والعمل لأنه يرتبط بالعنصر الأهم في المؤسسة، ولتعمق في الموضوع أكثر ومعرفة كيفية تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعمال داخل المؤسسة، قسمنا هذه الدراسة إلى قسمين أساسيين الجانب النظري والجانب الميداني.

- الجانب النظري للدراسة: وقد تضمن أربعة فصول رتبت على النحو التالي:

**الفصل الأول:** يمثل الإطار المنهجي للدراسة. التي تنطوي ضمنه إشكالية البحث وفرضيات وذكر أهمية الموضوع وأسباب اختياره والهدف من الدراسة، وكذا تحديد المفاهيم المتعلقة بالموضوع وعرض الدراسات السابقة التي تخدم الموضوع

**أما الفصل الثاني:** خاص بمتغير القيم الاجتماعية، والذي تطرقنا فيه إلى ماهية القيم بشكل عام، بذكر الخصائص وأهمية القيم ومكوناتها، وظائفها وتصنيفات القيم وعملية اكتساب نسق القيمي مع ذكر طرق قياس القيم الاجتماعية ومصادر القيم الاجتماعية وكذا أهم النظريات المفسرة لها، وعلاقتها بالسلوك، مع إبراز أهميتها في الحياة الاجتماعية

**أما الفصل الثالث:** تم التطرق فيه إلى معالم السلوك التنظيمي تعريفه، مع ذكر أهميته أهداف السلوك التنظيمي والأهمية، والأهداف، والمبادئ السلوك التنظيمي مع ذكر أسباب دراسة السلوك التنظيمي،

ومجالات دراسة العلمية للسلوك التنظيمي وعناصر السلوك التنظيمي والمبادئ السلوكية في التنظيم والعوامل المؤثرة على السلوك في المنظمات، مع ذكر نواتج السلوك التنظيمي.

**أما الفصل الرابع:** فيتضمن الجانب الميداني للدراسة، والذي خصص لتعريف المؤسسة، وذكر مجالات الدراسة وأدوات جمع المعلومات المستعملة، والمنهج وعينة الدراسة، ثم التحليل السوسولوجي للنتائج وتم فيه عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها وتم في الختام التوصل إلى باستنتاج عام حول الموضوع.

## الفصل الأول:

### الإطار المنهجي للدراسة

- ❖ تمهيد
- ❖ أولا: الإشكالية
- ❖ ثانيا: فرضيات الدراسة
- ❖ ثالثا: أسباب اختيار الموضوع
- ❖ رابعا: اهداف الدراسة
- ❖ خامسا: أهمية الدراسة
- ❖ سادسا: تحديد المفاهيم
- ❖ سابعا: الدراسات السابقة
- ❖ ثامنا: المقاربة السوسيولوجية
- ❖ خلاصة الفصل

## تمهيد

يعتبر تحديد موضوع الدراسة من بين اهم العناصر الأساسية التي يركز عليها أي بحث سوسيولوجي بحيث يوضح فيها الباحث اهم القضايا التي تناولها الدراسة البحثية وعليه كان هذا الفصل أحد المقومات الأساسية في هذه الدراسة حيث تطرقنا في هذا الفصل الى مشكلة البحث حتى تتضح لنا معالم الدراسة ويفهم الاشكال المطروح والذي يتجلى أكثر من خلال التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية ومن ثم التطرق الى طرح الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعت بنا في البحث عن الموضوع بالإضافة الى تزكية الأهمية والاهداف الأساسية التي تسعى دراستنا الى بلوغها مع تحديد اهم المفاهيم المرتبطة بهذه الدراسة علاوة على هذا ادراج التعريف الاجرائي لكل مفهوم من المفاهيم واخير عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الراهنة حتى يتجلى لنا معرفة علاقة دراستنا الراهنة. مع تبني مقارنة سوسيولوجية واسقاطها على الموضوع المدروس.

## أولاً: الإشكالية

تعتبر دراسة المؤسسة والسلوك العامل فيها من بين اهم الظواهر التي تطرق اليها العديد من علماء الاجتماع وبالأخص علم اجتماع تنظيم وعمل ولكي نفهم سير المؤسسة لابد من تسليط الضوء على المورد البشري لكون هذا الأخير الركيزة الأساسية داخل المؤسسة فمن خلاله تسعى المؤسسة الى تسعى أهدافها وتنفيذ استراتيجياتها، فكفاءته وفاعليته وقدرته على الإنتاج والتأثر بالعوامل الخارجية والداخلية لها دور كبير في سير المؤسسة نحو بلوغ أهدافها.

ولكي نستطيع أكثر ان نفهم المورد البشري وخاصة دوره داخل المؤسسة تطلب ذلك دراسة السلوك دراسة عملية، لقد صب اهتمام الكثير من المفكرين الباحثين اهتمامهم للكشف عن تفاعل الفرد داخل المؤسسة من خلال دراسة سلوكه، وهذا ما يعرف بالسلوك التنظيمي الذي يهتم بدراسة سلوك الفرد والجماعات داخل التنظيمات فمن خلاله يمكن اعتبار السلوك التنظيمي المؤشر الذي يمكن التنبؤ بواسطته مدى نجاح المؤسسة وهل بلغت مقصدها الذي يتمثل في تقدمها وتحقيق أهدافها المرجوة. ولان الانسان ابن بيئته ولكونه أيضا كائن اجتماعي بطبعه يتوجب علينا فهم العوامل المحيطة به والان هذا الأخير له دور خاصة داخل المؤسسة فمن الضروري فهم المجتمع الذي ينتمي اليه فهو المكان الذي نشئ فيه وله روابط اجتماعية فتعد القيم الاجتماعية بمثابة الحجر الأساسية داخل المجتمع والإطار المرجعي والمعياري الذي يوجه ويحكم تصرفات الافراد فمن خلاله يحكم الفرد على الاحداث والوقائع التي من حوله بالصواب او الخطاء كون القيم مجموعة من المعايير والمبادئ التي يتبناها افراد المجتمع ويحكمون اليها خلال نشاطاتهم داخل المؤسسة.

والقيم الاجتماعية هي بمثابة الركيزة الأساسية والإطار المرجعي والمعياري الذي يوجه ويحكم تصرفات الأفراد، ومن خلالها يحكم الفرد على الأشياء بالصواب والخطأ كونها مجموعة معايير ومبادئ يتبناها الأفراد ويحكمون إليها خلال نشاطاتهم داخل المنظمة. إذن فالقيم الاجتماعية هي القوة المحركة والمنظمة لسلوك وهي التي تحدد للفرد السلوك الإيجابي والسلبي لذلك توجب على المنظمات تسليط الضوء للاهتمام بطبيعة القيم التي يحملها الفرد ويجسدها في داخل المؤسسة، ذلك أن تعارض قيم الفرد مع قيمها سوف يعرقل عملها ويضعف من تحقيق أهدافها ويهدد استقرارها. ومنه فالقيم لها أهمية كبرى سواء للفرد ذاته او المؤسسة فلا يمكن العيش بمعزل عن هذه القيم كونها تشكل أساس المرجعي للسلوك

وتتحكم فيه وتوجه وتؤثر عليه ومن خلال ما سبق ذكره فان إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول دراسة دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة ومنه نطرح التساؤلات التالية:

### فرضيات الدراسة:

✓ التساؤل الرئيسي مفاده: ما مدى تأثير القيم الاجتماعية على ضبط السلوك التنظيمي للعامل داخل المؤسسة؟

✓ وتمثلت التساؤلات الفرعية المنبثقة:

• هل تؤثر قيم العمل المكتسبة لدى العامل في تحقيق ولائه للمؤسسة؟

• هل يؤثر الوازع الديني في تحقيق التزام العامل داخل المؤسسة؟

✓ الفرضية العامة.

تؤثر القيم الاجتماعية في ضبط السلوك التنظيمي للعامل داخل المؤسسة.

### ثانيا الفرضيات الفرعية:

1. تؤثر القيم العمل المكتسبة لدى العامل في تحقيق ولائه للمؤسسة.

2. يؤثر الوازع الديني في تحقيق التزام العامل داخل المؤسسة.

### ثالثا أسباب اختيار الموضوع:

• ميولي الشخصي لدراسة موضوع القيم الاجتماعية وأثرها على السلوك التنظيمي واعطائها طابع

سياسيولوجيا الرغبة في

• تزويد شبكتي المعرفية من خلال الملاحظات والاستنتاجات التي اتحصل عليها في الدراسة

الاستطلاعية للمؤسسة.

• الرغبة في معرفة ما إذا كان للقيم الاجتماعية دور في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة موضوع

دراسة.

• الاطلاع على معالم السلوك التنظيمي للعامل ومدى بالمحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.

### رابعا: اهداف الدراسة

ويمكن حصرها في عدة عناصر أهمها:

- معرفة اهم القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة والتي يتبناها العاملين داخلها.
- محاولة التحقق عن كيفية تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة.
- محاولة التعرف على كيف يكون للقيم الأخلاقية دور في زيادة الولاء لدى بعض العاملين داخل المؤسسة.
- التمكن من معرفة بعض القيم الاجتماعية التي لها تأثير سلبي على أداء العاملين داخل المؤسسة.

#### خامسا: أهمية الموضوع

يمكن حصر أهمية موضوع دراستنا في العناصر التالية:

- أهمية فهم سلوك العامل وتسهيل تفسيرها من خلال ما يصدره من ردود أفعال حتى يتسنى فهم طبيعة القيم الاجتماعية التي يحملها.
- تكمن أهمية دراسة في كونها تعالج موضوع حساس في المجتمع وهو القيم وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العاملين.
- تكمن أهمية دراسة القيم الاجتماعية في كونها المرجع المهم للمؤسسة للاستعانة بها لتحسين والتغير من مردوديتها وتحقيق التقدم.

#### سادسا: تحديد المفاهيم النظرية والاجرائية

- القيم:

أ- لغة: القيم *Valeur* لغويا هي القدر أو الأهمية وهي ما يمثله الشيء مادي أو معنوي، يمكن أن تقاس الأشياء من خلال تعيين قدرة أي قيمته أو درجة منفعته كما يمكن أن تطلق على كل نافع للجماعة أو الفرد أو ما هو مستحسن لديهم.<sup>1</sup>

- جاء في لسان العرب أن القيمة تعني ثمن الشيء بالتقويم وهي الثمن قيمة لأنه يقوم مقام الشيء وقومته عدلته وتقويم الشيء أي تعديله وأستوي وتبينت قيمته وقيمة الشيء قدرة وقيمة المتاع ثمنه ومن الإنسان طوله ويقال ماله وقيمته إذا لم يدم على الشيء ولم يثبت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المجيد البصير: موسوعة علم الاجتماع، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 385.

<sup>2</sup> أبو الفضل جمال الدين ابن منظور، لسان العرب، دار صادرة، لبنان، ج4، 1988، ص 197.

ووردت كلمة قيمة" بالقرآن الكريم في قوله تعالى: (فيها كتب قيمة) البيئة، الآية (3، 5) كما وردت أيضا فيه الدين القيمة.

فالإنسان أو العمل أو الدين يكون قيما بمعنى أنه مستقيما والإنسان القيم هو المستقيم فيه أفعاله وسلوكه وقد تناول محمد الجوهري وآخرون القيم في معجم لغة الحياة (ايم) وتعني شخص ذو مكانة ويحسن تصرفاته، وأئمة وتقال للإشارة إلى شخص ذو هيئة وهندام منسجمين.<sup>1</sup>

ووردت كلمة قيم بمعاني متعددة في اشتقاقاتها اللغوية وأشار إليها ابن منظور إلى الفعل قوم وأدرجها كالتالي:

نقيض الجلوس: وفعلها قوم من القيام وهو نقيض الجلوس فهو مأخوذة من قام يقوم قوما وقياما وقومة والقومة المرة الأولى، ورجل قائم من رجال قوم وقيم وقيام وقوم قيل هو اسم للجمع ونساء قيم وقائمات.<sup>2</sup>

ب- اصطلاحا: لقد تنوعت وتعددت المفاهيم والتعريف حول مصطلح القيمة لدى المفكرين فكل حسب وجهة نظر خاصة به وهي كالتالي:

رأى رالف لينتون" أن مصطلح القيمة يتضمن عدة معان تختلف باختلاف السياق أو المجال، واعتقد روبن ويليامز" أن القيم تشير إلى الاهتمامات والرغبات والميول والتفضيلات والواجبات والالتزامات

**1- القيم الاجتماعية اصطلاحا:** من أقدم التعريفات للقيمة تعريف توماس وزنانيكي في مؤلفهما الشهير الفلاح البولندي فهما يذهبان الى ان القيمة الاجتماعية تعني أي معني ينطوي على مضمون واقعي وتقبله جماعة اجتماعية معينة. كما ان لها معنى محدد حيث تصبح في ضوءه معينة او نشاطا خاصا.

<sup>1</sup> سلوى السيد عبد القادر، محمد عباس إبراهيم، الأنثروبولوجيا والقيم، دار المعرفة الجامعية طبع نشر، توزيع، الإسكندرية،

2013، ص 19

<sup>2</sup> سعاد جبر سعيد: القيم العالمية وأثرها على السلوك الإنساني، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1،

2008، ص7.

**2- التعريف الاجرائي:** هي مجموعة من المبادئ المعنوية العامة. ومثل اجتماعية تتمثل في الصدق والإخلاص والانضباط في الوقت. وكل ما يحمله العامل داخل المؤسسة من ضوابط دينية تضبط سلوكياته داخل التنظيم

### 3- السلوك:

**أ- لغة:** في اللغة العربية هو مشتق من المادة سلك بمعنى اتبع طريقا والسلك هو الطريق يقال طريق سالكة بمعنى متبعة ولهذا تنطوي المفردة العربية على التوافق الاجتماعي والاتباع أكثر مما تنطوي على المسؤولية الفردية والابداع. ويعرف أيضا انه سيرة الانسان ومنهجه واتجاهه<sup>1</sup>

**ب- اصطلاحا:** يعرف السلوك بانه الاعمال والأفعال التي يقوم بها الكائن العام مثل السلوك آلي أو منعكس ارادي وقد ورد في القرآن الكريم حيث رد الضمير بمفهوم القلب او الفؤاد الذي يتعاون مع العقل لتلبية الغرائز الإنسانية او الدوافع الفطرية، قال تعالى: "ونفس وما سواها، فألهمها فجورها وتقوها قد أفلح من زكاها وقد خاب من دساها" الشمس 7,8,9,10<sup>2</sup>

**ج- التعريف الاجرائي للسلوك:** ويعرف السلوك اجرائيا بانه الاستجابات التي تصدر عن الفرد كسلوك الولاء والانضباط ويتمظهر هذا السلوك من خلال تفاعل الفرد مع الاخرين سواء داخل التنظيم ويطلق عليه السلوك التنظيمي.

**4- السلوك التنظيمي:** يعرف على انه دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة وذلك باعتبار ان بيئة المنظمة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين ومن ثم انتاجاتهم<sup>3</sup>

**5- التعريف الاجرائي للسلوك التنظيمي:** هو مجموعة من التصرفات والافعال التي يقوم بها الفرد داخل بيئة عمله كسلوك الولاء والالتزام الوظيفي وتعكس هذه السلوكيات القيم التي يحملها الفرد كقيم العمل وقيم الأخلاقية والتي تعتبر الإطار المرجعي في تفسير تلك السلوكيات.

<sup>1</sup> طوني بنيت واخرون: مفاتيح اصطلاحية جديدة، معجم مصطلحات الثقافية والمجتمع ترجمة سعيد الغانمي المنظمة العربية للترجمة، بيروت ط1، 2010 ص 396.

<sup>2</sup> عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ط1، 2008، ص6

<sup>3</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية ط1، 2002، ص504

**6- تعريف قيم العمل :** على انها مجموعة من السلوكية التي تحدد سلوك الفرد داخل عمله او فيما يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه <sup>1</sup>.

**7- التعريف الاجرائي لقيم العمل:** هي مجموعة من الضوابط والاسس تعتبر كموجهات لسلوك الفرد حيث تتحكم في نشاطاته وافعاله، ويكتسب هذه القيم كالتعاون والاتقان والجدية من خلال تنشئته الاجتماعية التي اكتسبها في حياته.

**8- تعريف الولاء التنظيمي:** يعرف الولاء بانه شعور بارتباط الفرد بشي ما خارج ذاته مثل جماعة او تنظيم ويحمل ذلك الشعور معه استعداد للمساندة والقناعة فالولاء يستوجب من الفرد ان يقدم التضحية العاطفية والمعنوية والمادية.

والولاء هو أعلى درجات الانتماء من الادراك والاعتزاز بالمنظمة ترتكز الولاء عموما على المشاعر اتجاه الجماعة او المنظمة <sup>2</sup>.

**9- التعريف الاجرائي للولاء التنظيمي:** هو شعور وسلوك يعبر فيه العامل عن ميله ورغبته في الاستمرار في هذه المؤسسة ويبدل اقصى جهد لصالح المنظمة والتضحية والإخلاص من اجلها وامثاله لقيم واهداف المؤسسة وحب العمل والمثابرة في أدائه.

**10- تعريف الوازع الديني:** يقصد به القيم الأخلاقية التي تغرس في النفس البشرية، والتي تترجم وتتحول الى سلوكيات وممارسات يقوم بها المجتمع عن طريق التأثيرات الخارجية كما يعتبر عامل من عوامل الضبط الاجتماعي المتمثلة في المعاملات والقيم والمبادئ واخلاق وادأب العمل <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> منار منصور احمد، قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الإداريين، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد، 167 الجزء الأول، ص 322.

<sup>2</sup> عبد القادر محمدي: دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة، 2015 ص 61.

<sup>3</sup> بن حليمة محمد، دور المؤسسة الدينية في تأطير السلوك الاجتماعي، مؤسسة المسجد نموذجاً، جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله)، ص 04.

**11- المفهوم الاجرائي للوازع الديني:** هو عبارة عن مجموعة من القيم التي تصنع شخصية الفرد كالقيم المطلقة والنسبية والسلبية والايجابية الى غير ذلك من مصادرها القران الكريم والسنة النبوية والقياس والاجماع والاجتهاد.

وبالتالي فان ارتباط القيم بالدين ليس رغبة ذاتية او املا فلسفيا وانما هو حقيقة واقعية، الدين مصدر القيم فنعد تمسك الفرد بالدين يكتسب قيما دينية.

**12- تعريف الالتزام التنظيمي:** يدل الالتزام الى الاندماج او الرغبة او القبول او الاستعداد، وكان لعلماء الاجتماع السبق في البحث في هذا المجال, لان الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع الاخرين وتربطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية, فالالتزام جزء من الانتماء الاجتماعي الذي ينمي مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه.<sup>1</sup>

**13- المفهوم الاجرائي للالتزام التنظيمي:** يعبر الالتزام عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الافراد وتصرفاتهم وتحمس مدى ولائهم لمنظمتهم.

سابعا: الدراسات السابقة

الدراسات الجزائرية: الدراسة الأولى

**الدراسة الأولى :** دراسة على الكنز وآخرون 1982 بعنوان " الصناعة والمجتمع": دراسة سوسيولوجية كان مجالها الشركة الوطنية للحديد والصلب SNS أنجزها إلى جانب على الكنز كل من سعيد شيخي، جمال غريد، في الفترة ما بين (1978- 1982)، استهدفت الدراسة جانب من الظروف الاجتماعية الخارجية لعمال المصنع وأثارها على سلوك العامل داخل التنظيم، وذلك من خلال التركيز على الرضا الوظيفي، وكذلك مدى الارتياح والتذمر لدى العمال، وذلك من خلال موقفهم من الإدارة وجهاز الإشراف، ومن المنظمات الجماهيرية الحزب، النقابة) كما استهدفت الدراسة موقف العمال من حيث حجم التنظيم.

<sup>1</sup> بكري أحلام، الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضى الوظيفي، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر لعلم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة المسيلة 2012/2013 ص 20, بتصرف.

اعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج الوصفي، باستخدام الاستمارة والمقابلة كأدوات منهجية، حيث قاموا بسلسلة من المقابلات مع عدد من العمال والإداريين، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة والمرتبطة ببعض جوانب السلوك التنظيمي نذكر:

- 1- احتفاظ العمال الصناعيين من ذوي الأصول الريفية على عقلياتهم التقليدية وعدم اندماجها مع النسق الصناعي، أو بالأحرى في كيفية تعاملهم مع الآلة وكذا موقفهم من القيم الحضارية التي تسود مجتمع المدينة.
- 2- كشفت الدراسة عن الغموض في التسيير الذي يسود التنظيمات الصناعية مما جعل العمال يشعرون بالإحباط لعدم وضوح مستقبلهم المهني في ظل استمرار هذه الوضعية، التي عبر عنها أحد العمال بقوله أن "السوق أكثر تنظيماً من هنا"، أي يقصد التنظيم الصناعي، هذا ما جعل العمال يشعرون بأن هناك من يتقاضى أجراً وامتيازات اجتماعية مختلفة دون عمل واضح يؤديه للتنظيم.<sup>1</sup>

**الدراسة الثانية :** دراسة من إعداد الباحث العقبي الأزهر بعنوان "القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين".<sup>2</sup>

أجرى الباحث دراسته بالمصنع الجزائري نموذجاً، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة حيث يهدف الباحث من خلال هاته الدراسة إلى:

تحديد العوامل والمتغيرات الواقعة خارج المنظمة. تحليل ما تحدته البيئة الاجتماعية والثقافية من تأثيرات على سلوك العاملين داخل المنظمة - بيان الدور الذي تأخذه القيم والمعايير الاجتماعية المحلية في بروز أنماط معينة من التعاون والإشراف داخل المنظمة الصناعية الجزائرية.

<sup>1</sup> Ali El - kenz, Saïdchikhi, Djamel Guerid. Industrieetsociété. SNS 1978, <sup>1</sup>  
- Alger 1982

<sup>2</sup> العقبي الأزهر. "القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين"، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة. أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنمية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، سنة 2008-2009.

حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي والمنهج المقارن بالاعتماد على أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة والمقابلة، وكذا الوثائق والاحصاءات، وتبعاً لذلك كان التساؤل المطروح هو "عن مدى تأثير القيم الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون والإشراف بينهم داخل المنظمة الصناعية، وعن حجم هذا التأثير؟

كما تمحورت الفرضية العامة حول: "تشكل عناصر البيئة الاجتماعية والثقافة المحلية، أساس التعاون والإشراف السائدين بين العمال داخل المصنع، حيث خلص إلى فرضيات جزئية متمثلة في:

1- تشكل المراكز الاجتماعية الموروثة التي يشغلها أعوان التنفيذ المحدد الأساس للتعاون السائد بينهم داخل المصنع.

2- تشكل الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية التي يتحملها الرئيس اتجاه رؤوسيه المحدد الأساس للتعاون السائد بينهم داخل المجتمع.

3- يعكس نمط التعاون والإشراف السائدين داخل المصنع مراعاة العاملين للعادات والأعراف في تنظيم علاقاتهم المهنية.

في الأخير توصل الباحث في دراسته إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ان تعاون أعوان التنفيذ وتضامنهم فيما بينهم داخل المصنع تتحكم فيه أساساً مراكزهم الرسمية والأدوار المهنية التي يؤديونها، أكثر من أية اعتبارات أخرى. - إن الأسلوب الإشرافي للرئيس تتحكم فيه الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية التي يتحملها اتجاه رؤوسيه أكثر منهم مسؤولياته الرسمية نحوهم. - نمط الإشراف السائد داخل المصنع يعكس مراعاة الرؤساء للعادات والتقاليد السائدة في المجتمع في تنظيم علاقاتهم برؤوسيه.

### الدراسات العربية

دراسة الحنيطي بعنوان "الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالأردن". أجريت هاته الدراسة سنة 2003 بالأردن، تمحورت عينة الدراسة حول أربع وزارات حكومية تم اختيارها عشوائياً حيث بلغ عدد أفراد العينات 327 موظفاً بنسبة 15% بالمئة من مجموع الموظفين في الوزارات الأربع، هدفت هاته الدراسة إلى محاولة التعرف على عدة جوانب:

- معرفة مدى وجود صراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالأردن.

- مدى تأثير خصائصهم الشخصية والوظيفية في هذا الصراع، ومحاولة التعرف عن أسباب هذا الصراع.
- معرفة الجوانب الوظيفية التي يتعرض فيها الموظفون للصراع بشكل كبير ومعرفة الآثار التي ترتبت عن هذا الصراع وبحث الطرق وأساليب التعامل معه.

كما توصلت هاته الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- وجود درجه منخفضة من الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية بين الموظفين، وأن هؤلاء يميلون في اتجاهاتهم إلى تغليب القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية، حتى وإن كان ذلك ضد المصلحة العامة.

2- كما أظهرت الدراسة أن السبب في وجود صراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية يعود الى العادات والتقاليد التي بدورها تدفعهم وتجبرهم على خدمة الأصدقاء والاقارب واعطائهم الأولوية على حساب الآخرين.

4- للعادات والتقاليد تأثيرا جوهريا في حدوث الصراع بين القيم كما أن عدم الالتزام بالدين عامل من عوامل الصراع القيمي.<sup>1</sup> فالعامل ابن بيته وحنما سينقلها الى داخل المصنع ويحاول فرضها بطريقة او بأخرى فنجد دراسة علي كنز عالجت كل ما هو هوياتي اجتماعي وكل الظرف التي كان يعيشها العامل واثارها على سلوكه داخل المصنع وما يمكن استخلصه منها كونها ارتبطت بين ما هو اجتماعي (الظروف الاجتماعية والسلوك التنظيمي للعامل).

#### التعليق على الدراسات السابقة:

دراسة علي كنز والتي هي بعنوان الصناعة والمجتمع فتعد هذه الدراسة من بين اهم الدراسات التي عالجت الظروف الخارجية للعامل والتي تعرف بمصطلح العامل الشائع أي المنتشر فيعد زرع المصنع في رحم المجتمع الفلاحي المحافظ نوع من الرفض يشكل بروز العامل الشائع حدثا جديدا ومهما يتناقض مع العديد من التخطيطات النظرية المتداولة. ففي وقت ليس بالبعيد كان عدد من الكتاب والمراقبين

<sup>1</sup> - محمد الحنيطي الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية، العدد 2، المجلد 30، مجله دراسة العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، ص 314-418.

والممارسين يعتقدون بأن حظوظ الجزائر للدخول في الحضارة العصرية تكمن في تحالف العمال المتقدمين الذين ألفوا النماذج العقلانية في العمل والحياة وتعودوا عليها والإطارات المكوّنة حسب معايير المجتمعات المتطورة من أجل إنجاز عملية التصنيع. غير أنه لا يبدو أن الحركة الواقعية تسير في الاتجاه الذي توقعه أصحاب هذه التخطيطات - وأكثر من ذلك فإن بروز العامل الشائع وانتقاله إلى الهيمنة داخل الورشات سوف يساهم ليس فقط في تفجير هذه التخطيطات ولكن كذلك وخصوصاً في فرض تأملات جديدة على الأصعدة السياسية والاقتصادية والنظرية وطرائق جديدة للاقتراب من المشاكل الحاسمة التي تطرحها التنمية، في وسائلها وفي غاياتها.<sup>1</sup>

**والدراسة الثانية** التي تم الاستعانة بها عبارة عن رسالة دكتوراه في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، من إعداد الباحث العقبي الأزهر بعنوان " القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين "، والتي تطرقت إلى متغيري موضوعنا، سواء القيم الاجتماعية أو السلوك التنظيمي، كما أن هاته الدراسة كان لها دور إيجابي في تقديم معطيات للبحث، لما لها من نتائج مهمة توصلت إلى أن تعاون أعوان التنفيذ وتضامنهم داخل المصنع تتحكم فيه مراكزهم الرسمية والأدوار المهنية التي يؤدونها، كما أن نمط الإشراف السائد داخل المصنع يعكس مراعاة الرؤساء للعادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

**أما الدراسة الأخيرة** وهي دراسة عربية ل الحنيطي بعنوان " الصراع بين القيم الاجتماعية | والقيم التنظيمية لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية بالأردن، والتي توصلت في نتائجها إلى أنه توجد درجة منخفضة من الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية بين الموظفين، وأنهم يميلون إلى تغليب القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية، وأن السبب في وجود هذا الصراع هو العادات والتقاليد. كما أن عدم وجود وازع ديني يعتبر عامل من عوامل الصراع القيمي.

تعتبر هذه نتائج مهمة تفيد دراستنا لما لها من مقاربة للفرضيات، غير أن موضوع الصراع بين القيم قد يكون عكس هذا حسب المؤسسة محل الدراسة، لما للقيم التنظيمية من نصيب كبير عند

<sup>1</sup> جمال غريد، «العامل الشائع. عناصر للاقتراب من الوجه الجديد للعامل الصناعي الجزائري» / **Insanity** ,

الموظفين، غير أن عدم الالتزام بالدين واعتباره أحد أسباب الصراع القيمي، فهاته نتيجة مطابقة لفرضية دراستنا ما إن كان للوازع الديني دور في تثبيت القيم الاجتماعية.

### ثامنا: المقاربة النظرية:

بما ان موضوع دراستنا يتمحور حول القيم الاجتماعية ودورها في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة وعليه نجد عدة نظريات سوسيولوجية نذكر من بينها الوظيفية والتفاعلية الرمزية والماركسية كونهم قد تكلموا عن القيم من منظور سوسيولوجي وقد قمنا بوضع مقاربة قد تقارب هذا الموضوع. غير ان المقاربة العلمية التي نراها تنطبق مع موضوع دراستنا التي تندرج ضمن علم اجتماع تنظيم وعمل بالأخص والذي يهدفه معرفه دور القيم الاجتماعية. فإننا اخدنا بنظرية الفعل الاجتماعي للمفكر ماكس فيبر والتي تعتبر دراسة امبريقية ذات نتائج واقعية، باعتبار ماكس فيبر من أوائل المفكرين السوسيولوجين الالمان الذين دعوا الى تبني منظور الفعل الاجتماعي وذلك بتجاوز التفسير العلمي نحو التأويل الذاتي والإنساني من خلال التركيز على الفعل الاجتماعي بدلا من البنية الاجتماعية. كما يرى فيبر. ان الدوافع والأفكار البشرية هي التي تقف وراء التغير الاجتماعي وبمقدوره الآراء والقيم والمعتقدات ان تساهم في التحولات الاجتماعية. كما ان لماكس اسهام واضح في التأكيد على دور القيم في الحياة الاجتماعية في الوقت الذي ظل فيه علم الاجتماع الوضعي يؤكد على ضرورة ان تظل العلوم الاجتماعية متحررة من القيمة.

كما يرى فيبر " أن الدوافع والأفكار البشرية هي التي تقف وراء التغير الاجتماعي وبمقدور الآراء والقيم والمعتقدات أن تساهم في التحولات الاجتماعية، كما أن لماكس فيبر إسهام واضح في التأكيد على "دور القيم في الحياة الاجتماعية" في الوقت الذي ظل فيه علم الاجتماع الوضعي يؤكد على ضرورة أن تظل العلوم الاجتماعية متحررة من القيمة.

ويعتقد فيبر أن العلم يستطيع أن يساعد البشر بالوسائل التي يتيحها وليس بالغايات، ذلك لأن العلم لا يستطيع أن يدلنا على القيم الحقيقية، ومن ثم فإن الصراع بين القيم مسألة حتمية، وخاصة في المجتمعات الحديثة المعقدة، هذا بالإضافة إلى أنه من المستحيل ترتيب القيم من خلال العلم بالنظر إلى مقياس شامل متفق عليه، كما يعرف فيبر السيسولوجيا بأنها " العلم الذي يحاول أن يدرس الفهم التأويلي للفعل الاجتماعي من أجل الوصول إلى تفسير علمي لمجره وآثاره، ويشتمل الفعل الاجتماعي

على كل مظاهر السلوك الإنساني طالما يضمن عليها الأفراد معنا ذاتية ، أي الفعل الذي له معنى الذي يمكن فهمه والمعاني هي البواعث التي تحرك سلوك الأفراد وتحوله إلى سلوك اجتماعي .

كما تسعى المقاربة الفيبرية الى فهم الظاهرة الاجتماعية باستخلاص دلالات أفعال الأفراد واستكشاف معانيها. وفي هذا السياق ان فهم الفعل الإنساني حسب فيبر ليس مسعى السيكولوجيا. بل هو السعي لفهم سيورة المنطقة التي تقود الفاعل الاجتماعي الى اتخاذ قرار ما في ظرف خاص إذا يتعين فهم للاعقي في سلوكه تبعا للأهداف والوسائل التي يتوسلها من اجل التوصل الى فهم تفسير الفعل

إن فيبر يرجع ما هو مادي إلى ما هو ديني وفوقي، ويبدو ذلك جليا في كتابه " الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية"، حيث بين أن القيم البروتستانتية الكلفانية" التي قوت النزعة الفردية يجعلها الفرد مقياسيا لتفسير الكتاب المقدس، هي التي ساهمت في بروز الرأسمالية والعقلانية، أي أن المذهب البروتستانتية ولا سيما "مذهب كالفن" قد خلق ما يسمى " بأخلاق المهنة" المعتمدة على نزعة صوفية تجتهد في جمع النقود واستثمارها في المشروعات التجارية والصناعية، بروح مطمئنة، تعتبر النجاح في الدنيا دليلا على رضا من الله.

كما يصنف فيبر الفعل الاجتماعي إلى أنماط نذكر منها الفعل العقلاني بالنظر إلى القيمة " وهو " فعل يتجه صوب القيم له درجة عالية من الوعي، ويرتبط بهدف ما، ضمن نظام القيم.

إن الأنماط السلوكية، كالسلوك العقلي والسلوك اللاعقلي، والسلوك القيمي العقلي، والسلوك العاطفي، بمثابة نماذج وأفكار عقلية مثالية بمعنى أنها ليست صادرة من ماهيات مجردة، لا لها نماذج مثالية لكونها مشتقة أساسا من الحقيقة التاريخية المعقدة، والتي تعتبر هذه التصنيفات سلوكية مجرد تبسيط لها، ومن هنا يدرس علم الاجتماع عند فيبر تلك الأنماط الاجتماعية المثالية التي تحدد طبيعة التصورات الإنسان وإدراكاته ومواقفه السلوكية في المجتمع، وإذا كانت هذه الأنماط كامنة حقا في بنيات المجتمع، فهي مع ذلك بمثابة أنماط قياسية تحدد السلوك، وتوجه العقل، وعلى رأس هذه الأنماط المحددة للسلوك الموجهة للفعل " توجد القيم الأخلاقية والدينية، ثم العرف والعادات والقانون، بالإضافة إلى أنماط أخرى ذات طبيعة سيكولوجية كالحب والكراهية والحققد ... ومهما كان الأمر وسواء كان العنصر الموجه للسلوك هو هذا النمط أو ذاك، فإن الفعل الاجتماعي الحقيقي عند فيبر هو السلوك الهادف المرتبط

بغاية معينة، أما السلوك الذي لا هدف له فهو سلوك لا عقلي، سلوك ألي لا قيمة له من الناحية التاريخية. 1

### خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل موضوع الدراسة وهو أول خطوة في مجال العلوم الاجتماعية لما له من دور في إضفاء صفة العلمية، حيث تطرقنا إلى تحديد الإشكالية التي تتمحور حولها الدراسة وبعد ذلك تم التطرق إلى صياغة الفرضيات ن شرحنا من خلاله الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ومن تم عرجنا على أهم أهداف الدراسة، ثم تليها ضبط المفاهيم المستعملة في الدراسة كإحدى الإجراءات المنهجية الضرورية في البحوث العلمية، وفي الأخير التعرض إلى أهم الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليه وتبني مقارنة السوسيولوجية تتناسب دراستنا.

وكل هذه العناصر تبني مدى جدية الباحث فيما يخص سعيه للإجابة على تساؤلات الدراسة. ماذا استفدت من الفصل وليس إعادة التمهيد

---

1 حسام الدين محمود فباض، نظرية الفعل الاجتماعي عند ماكس فيبر، دراسة في علم الاجتماع التأويلي، مكتبة نحو علم اجتماع تنويري، الطبعة الأولى، 2018 بتصرف

## الفصل الثاني:

### القيم الاجتماعية واهم الاتجاهات المفسرة لها

- ❖ تمهيد
- ❖ أولا: خصائص القيم الاجتماعية
- ❖ ثانيا: اهمية القيم الاجتماعية
- ❖ ثالثا: مكونات القيم الاجتماعية
- ❖ رابعا: وظائف القيم
- ❖ خامسا: تصنيفات القيم
- ❖ سادسا: عملية اكتساب نسق القيم الاجتماعية
- ❖ سابعا: طرق قياس القيم الاجتماعية
- ❖ ثامنا: مصادر القيم الاجتماعية
- ❖ تاسعا: الاتجاهات المختلفة في تفسير القيم الاجتماعية
- ❖ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

لقد تعددت وتنوعت الأبحاث والرؤى حول موضوع القيم الاجتماعية وذلك نظرا لصعوبة تحديد هذا المصطلح المجرد بدقة والإمام بكافة جوانبه، ولا تزال القيم الاجتماعية محل اهتمام المفكرين والباحثين في شتى الميادين فكل حقل يعالج هذا المفهوم حسب نظريته الخاصة وفي هذا الفصل سوف نقوم بعرض مفهوم القيم الاجتماعية وخصائصها وأهميتها بالنسبة للفرد والمجتمع ومكوناتها والاتجاهات المفسرة لها وهذا من اجل تبسيطها وربطها بالواقع.

## أولاً: خصائص القيم الاجتماعية:

- النسبية: وتعني نسبية القيم أنها تختلف باختلاف الزمن والمكان والإنسان كما أن أهميتها وتقدير جدواها تختلف من إنسان إلى آخر ومن مكان لمكان آخر ومن زمان إلى زمان فقيم المواطن العربي تختلف عن قيم المواطن الغربي.<sup>1</sup>
- تجريدية: بمعنى أن القيم مجردة تتسم بالموضوعية والاستقلالية تتضح معانيها الحقيقية في السلوك الذي تمثله والواقع الذي تعيشه فالعدل من حيث هو قيمة يحمل معنى ذهنياً مجرداً غير محسوس لكنه يتخذ قيمة من الواقع الحي الممارس.
- فالقيم إذن معان كلية مطلقة ومجردة ولا تكون إلا إذا اندست بالواقع والسلوك أي يؤمن بها الإنسان كموجه يحتضنها في سلوكه.<sup>2</sup>
- تعد القيم أكثر ثباتاً مقارنة بالاتجاهات وهي تقاوم التغيير.<sup>3</sup>
- أنها إلزامية وأمرة لأنها تعاقب وتثيب كما أنها تحرم وتفرض.
- أنها صعبة الدراسة دراسة علمية بسبب تعقدها.<sup>4</sup>
- إمكانية قياسها ودراستها وذلك من خلال أساليب عامة للقياس تستخدم في قياس الميول والاتجاهات والقيم (الملاحظة الميدانية والموقفية) الاستبانات المقننة.<sup>5</sup>
- القيم موجّهات لسلوك المجتمع الذي تسود فيه وهي تعمل بصورة متكاملة فقيمة التعاون في المجتمع الإسلامي ترتبط بالعبادة وسائر القيم الإسلامية الأخرى.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي: أزمة القيم ومشكلات الشباب في زمن البث الفضائي دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان؛ الأردن 2017: ص 60.

<sup>2</sup> زيرو دحمان: دور المدرسة القرآنية في تنمية القيم الاجتماعية للتلميذ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2012. ص 106.

<sup>3</sup> عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008، ص 91

<sup>4</sup> محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ط 3، 2005، ص 108-109

<sup>5</sup> منى كشيك: القيم الغائبة في الإعلام، دار فرحة للنشر والتوزيع؛ القاهرة مصر، 2003؛ ص 69.

<sup>6</sup> سعاد جبر سعيد: القيم العالمية وأثرها على السلوك الإنساني، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط 1، 2008، ص 36

- القيم ذاتية: والمقصود بذاتية القيم أنها تتعلق بالطبيعة النفسية للفرد وتشمل الرغبات والميول والعواطف.... الخ» وهذه الخبرات النفسية غير ثابتة وتتغير من لحظة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر والقيم في تناسب مع الرغبات وكلما ازدادت هذه الرغبات ازدادت القيم.<sup>1</sup>
- كثرة القيم ووحدها: يرجع تعدد القيم وكثرتها وتنوعها إلى كثرة الحاجات الإنسانية بمعنى أن وجود القيم بكافة أنواعها إنما هو استجابة للحاجات الطبيعية الإنسانية وميولها العاطفية والاجتماعية والاقتصادية. العمومية: بمعنى القيم لها درجة من العمومية ولا يمكن أن تعبر عن تجربة مفردة أو موقف مفرد، فالقيم دائما معاني عامة أو معايير أو تناسقات مع بعض البناء الداخلي، بمعنى أنها تشكل طابعا قوميا ومألوفة في المجتمع.
- مكتسبة: إذ أن الفرد يتعلمها عن طريق التربية الاجتماعية والتنشئة في نطاق الجماعة.
- علو القيم: لدينا جميعا إحساس بعلو القيم وارتفاع قدرها وسموها.
- القيم مترابطة: أي تؤثر وتتأثر بغيرها من الظواهر الاجتماعية فهناك اعتماد متبادل بين الأدوار الاجتماعية والقيم كما أن هناك تأثيرا وتأثيرا مشتركا بين القيم ومكونات البناء الاجتماعي.<sup>2</sup>

ثانيا: أهمية القيم الاجتماعية:

### 1. أهمية القيم بالنسبة للفرد:

ينبع السلوك الإنساني من القيم التي تنشأ بدورها في الصور والمعتقد والفكر فتنشأ الإنسان في الأشياء وبناء تصوراتته هو الذي يحدد منظومته القيمية ومن ثم تصدر أنماط السلوك وفق منظومته وبناء على ذلك تأتي أهمية القيم كمنظم لسلوك الأفراد فيما ينبغي التحلي به وفيما ينبغي تركه والابتعاد عنه. كما تكمن أهمية القيم بالنسبة للفرد في كونها تزوده بالطاقات الفاعلة في الحياة وتبعده عن السلبية والانحراف وراء شهوات النفس وغرائزها وذلك ينبغي أن تعزز لديه منظومة القيم الإنسانية الفاعلة والصحيحة المبنية على القناعة والقدرة والإرادة.<sup>3</sup> إذن نفهم من ذلك أن القيم تلعب دور كبير في حياة

<sup>1</sup> فهمي نورهان منير حسن: القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999 ص100.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 22

<sup>3</sup> ماجد زكي الجلاد، تعليم القيم وتعلمها تصور نظري وتطبيقي لطرائق والاستراتيجيات تدريس القيم، دار الميسرة لنشر وتوزيع، اليرموك ط2، 2007، ص27

الفرد فهي المحرك الأساسي لسلوكه وأفعاله سواء في المجتمع أو داخل التنظيم حيث تعمل كدافع لتوجيه سلوكه؛ وتسهل من عملية التعرف والتنبؤ بالسلوك وتعمل القيم كمنبه للفرد تؤثر في إدراكه وتفكيره وتحدد مساراته في الحياة.

## 2. أهمية القيم بالنسبة للمنظمة: (التنظيم)

- التزام الجماعة بقيم معينة من تماسك المنظمة.
- الالتزام بالقيم يسهل مهمة المنظمة الرسمية في التعامل مع الأحداث الصعبة والغير متوقعة.
- معرفة قيم الفرد يساعد المنظمة على التنبؤ بسلوكياتهم حسب اختلاف الظروف والمواقف.
- وجود قيم مشتركة تمثل الدوافع التي توجه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف الأكثر انسجاما داخل التنظيم.
- القول بوجود قيم تنظيمية قد يختلف عن التطبيق الفعلي لهذه القيم فقد نجد على سبيل المثال منظمة ما تدعي أن من قيمها التنظيمية إعطاء منسوبيها حقهم في الأهمية لكن بمراجعة تاريخ هذه المنظمة وواقعها الفعلي نجد أن العنصر البشري لا يحظى بهذا الاهتمام.<sup>1</sup>
- وأخيرا فإن الفرد عندما يصبح عضوا في المنظمة سيكون محكوما بمجموعة القيم والمفاهيم التي نمت معه منذ الصغر وتكون هذه القيم الإطار العام لسلوكه داخل التنظيم كسلوك الولاء والانضباط.

## 3. أهمية القيم بالنسبة للمجتمع:

القيم تضمن للجماعة روحها وتماسكها داخل أهدافها التي وضعتها لنفسها وهي تساعد المجتمع بأفراده وجماعاته المختلفة على التمسك بمبادئ ثابتة ومستقرة وتحفظ له هذا التماسك وثبات اللازمين لممارسة حياة اجتماعية سلمية ومستقرة وتساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه من خلال الاختيار الصحيح الذي يسهل للناس حياتهم ويحفظ للمجتمع استقراره وتصون كيانه في إطار واحد ومن أجل هذا يحرص المجتمع على تنشئة أفراده حسب ثقافته وقيمه. فالمجتمع بإطاره الثقافي هو الذي يزود أفراده بنظرتهم للأشياء وطريقة الحكم عليها وكيف يصفون عليها قيمة موجبة أو سالبة ومن هنا تختلف من مجتمع لآخر ومن أمة لأخرى وهذا لأن لكل مجتمع من المجتمعات نماذج وأنماط تحددتها

<sup>1</sup> عبد الله بن عبد الغني الطجم، طمق بن عوض الله السواط: السموك التنظيمي، دار حافظ للنشر والتوزيع، السعودية، ط2003، ص95-96.

يجب أن يكون عليه أفراد. ومن خلال عرضنا لأهمية القيم فإن نخلص أن أي تنظيم اجتماعي لا بد وأن يكون له نسق من القيم يحدد أهدافه ونشاطاته وتكامل فيه قيم الفرد وقيم المجتمع بحيث تنتج لنا شخصيات قادرة على التكيف مع ظروف الحياة وتؤدي دورها بكفاءة ذلك أن المجتمع يعمل على انتقاء القيم وغرسها في الأفراد وتبرز هذه القيم في سلوكياتهم داخل التنظيم.<sup>1</sup>

### ثالثاً: مكونات القيم الاجتماعية:

تتكون القيمة من ثلاث مكونات رئيسية هي:

**المكون المعرفي:** ويشمل المعارف والمعلومات النظرية وعن طريقه يمكن تعلم القيم ويتصل هذا المكون بالقيمة الموارد تعلمها وأهميتها وما تدل عليه من معاني مختلفة» وفي هذا الجانب تعرف البدائل الممكنة وينظر في عواقب كل بديل ويقوم بالاختيار بين هذه البدائل.

**المكون الوجداني:** ويشمل الانفعالات والمشاعر والأحاسيس الداخلية وعن طريقه يميل الفرد لقيمه معينة ويتصل هذا المكون بتقدير القيمة والاعتزاز بها وفي هذا الجانب يشعر الفرد بالسعادة لاختيار القيمة ويعلم الاستعداد للتمسك بالقيمة على الملأ.<sup>2</sup>

**المكون السلوكي:** وهذا الجانب هو الذي يظهر فيه القيمة» فالقيمة تترجم إلى سلوك ظاهري ويتصل هذا الجانب بممارسة القيمة أو السلوك الفعلي والقيم بناء على هذا التصور تقف كمتغير وسيط أو كمتغير مرشد للسلوك أو الفعل.

ومن خلال هذه المكونات فإننا نخلص أن القيم تنطلق بدايتها أو هي تنطلق من معارف ومعلومات مجردة يحملها الفرد ويتعلمها وتدل على معاني ودلالات خاصة به ثم تندرج إلى الوجدان معبرة عن مجموعة انفعالات ومشاعر داخلية يميل الفرد من خلالها إلى قيمة معينة» هذه المعارف والانفعالات والأحاسيس في سلوكيات ظاهرية يمارسها الفرد في الواقع.

<sup>1</sup> أوغيدني أحلام، القيم الاجتماعية والمحلية وتأثيرها على الالتزام الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم

اجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة سكيكدة، 2015 ص 12

<sup>2</sup> فهمي نورهان منير حسن، مرجع سابق، ص 12

## رابعاً: وظائف القيم الاجتماعية:

لقد قام النوري بتلخيص القيم ووظائفها فيما يتعلق بالأفراد والمجتمعات وأهمها كالتالي: <sup>1</sup>

- أنها توفر الوسائل المطلوبة لتحديد جدارة الأفراد والجماعات فهي تساعد الفرد على معرفة موقعه في المجتمع على أساس تقويم الناس له.
- تسهم القيم في توجيه الناس في اختيار الأدوار الاجتماعية والنهوض بها كما تشجعهم على القيام بالأعباء المسندة إليهم بشكل ينسجم وتوقعات المجتمع.
- ومن أهم وظائف القيم أن جميع الأساليب المثالية للسلوك والتفكير في المجتمع تتجسد في القيم وعلى هذا الأساس تصبح القيم أشبه بالخطط الهندسية للسلوك المقبول اجتماعياً.
- للقيم دور كبير في تحقيق الضبط الاجتماعي من خلال التأثير على الناس لكي يجعلوا سلوكهم مطابقاً للقواعد الأخلاقية.
- توجه سلوك الفرد على كيفية تعديل التعامل مع الغير. <sup>2</sup>
- تحدد القيم أخلاقيات العمل والأنماط السلوكية التي ينبغي أن يتحلى بها الفرد ويبنى عليها قرارات عمله. <sup>3</sup>
- القيم تدفعنا إلى اتخاذ مواقف خاصة من المسائل الاجتماعية الرئيسية.
- القيم تساعد على إعطاء توجيه وتنظيم للفعل أو السلوك فعندما يتطلب الأمر الاختيار سواء كان على المستوى الفردي أو المجتمعي فالقيم تعمل كمعايير لهذا الاختيار.

## خامساً: تصنيفات القيم الاجتماعية:

لقد أثارَت مسألة تصنيف القيم العديد من المشكلات نظراً لتنوع وجهات النظر بين الباحثين والمفكرين حيث لم يتفقوا على تصنيف موحد بينهم، ومن أهم التصنيفات هو التصنيف الذي جاء به كلوكهان وود في كتاب بارسونز حيث صنفها:

## Dimension of Content

- حسب بعد المحتوى

<sup>1</sup> عامر عوض: مرجع سابق ص 83.

<sup>2</sup> عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط: مرجع سابق ص 97-98.

<sup>3</sup> نورهان منير حسن فهمي: مرجع سابق ص 83.

Dimension of Imensity	- حسب بعد الشدة
Dimension of Generalit	- حسب بعد العمومية
Dimension of Intet	- حسب بعد المقصد (العرض)
Dimension of Explicitness	- حسب بعد الوضوح
Dimension of Permanency	- حسب بعد الدوام

أ- حسب بعد المحتوى: وقد قسم كل من جوردن والبرث وفيليب فينون القيم من حيث محتواها إلى ستة قيم وهي:

- **القيم النظرية:** هي مجموعة القيم التي يعبر عنها اهتمام الفرد بالعلم والمعرفة والسعي وراء القوانين التي تحكم الأشياء بقصد معرفتها وميل الفرد إلى اكتساب الحقيقة ويتميز الأشخاص الذين تسود هذه القيمة بالنظرة الموضوعية نقدية كالفلاسفة والعلماء والمفكرين.

- **القيم الاقتصادية:** وتشير هذه القيمة إلى اهتمام الفرد وميوله إلى كل ما هو نافع وهو في سبيل هذا الهدف يتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج والاستهلاك واستثمار الأموال ويتميز الأشخاص الذين تسود لديهم هذه القيمة بنظرة عملية نفعية كرجال الأعمال.

1

- **القيم الجمالية:** وينشغل الفرد إزاءها بكل ما هو جميل من ناحية الشكل أو التوافق أو التنسيق ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالفن والابتكار وتدوق الجمال والإبداع الفني.

- **القيم السياسية:** وتظهر في اهتمام الفرد بالنشاط السياسي والعمل السياسي وحل مشكلات الجماهير ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالقيادة من نواحي الحياة المختلفة ويتصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نجيب اسكندر وآخرون: الدراسة العمية للسلوك الاجتماعي، دار النهضة العربية، ط 2، القاهرة، ص 21

<sup>2</sup> محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين نظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، اسكندرية،

مصر، 2005؛ ص 192.

- **القيم الاجتماعية:** هي مجموعة القيم التي تميز الفرد باهتماماته الاجتماعية وبقدرته على عمل علاقات اجتماعية والتطوع لخدمة الآخرين ويتميز الفرد بقدرته على العطاء من وقته وجهده وماله لخدمة المجتمع ويغلب على سلوكه الود والشفقة والإيثار.

- **القيم الدينية:** هي مجموعة القيم التي تميز الفرد بإدراكه للكون ويعبر عنها اهتمام الفرد على معرفة ما وراء الطبيعة، فهو يرغب في معرفة أصل الإنسان ومصيره ويؤمن بأن هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه ويحاول أن يربط نفسه بهذه القوة.<sup>1</sup>

**ب- حسب بعد شدة القيمة:** وصنفت القيم حسب شدتها إلى صنفين هما:

- **القيم الإلزامية** (ما ينبغي أن يكون): وتشمل الفرائض والنواهي وهي القيم التي تتصف بالقداسة حيث يلتزم أفراد المجتمع بها ويشرف على تنفيذها بقوة وحزم سواء عن طريق العرف وقوة الرأي العام<sup>2</sup>

- **القيم التفضيلية** (ما يفضل أن يكون): ويشجع المجتمع أفرادها على الاقتداء بها والسير وفق متطلباتها ولكنها لا تمثل مكانة الإلزام والقداسة التي تتطلب العقاب الصارم الحاسم لمن يخالفها أو بمعنى آخر هي التي تكون في المجتمع حسب ما يفضلها الفرد.<sup>3</sup>

**ج- تصنيف القيم حسب بعد العمومية:**

- **قيم عامة:** وهي التي يعم انتشارها في المجتمع كله ريفه وحضره وطبقاته وفئاته المختلفة كاحترام كبار السن وصلة الرحم والأخوة والإيثار ويتوقف انتشار القيم في مجتمع ما على التجانس في أحواله الاقتصادية وظروفه المعيشية فبقدر ما يكون في المجتمع من قيم عامة يكون تماسكه ووحدته.

- **قيم خاصة:** وهي القيم المتعلقة بموقف أو مناسبات اجتماعية معينة كالاحتفال بعاشوراء وزكاة الفطر عند المسلمين فقط وهذه القيم تميز فئة معينة عن باقي الفئات الأخرى.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عامر عوض: مرجع سابق، ص 77-78.

<sup>2</sup> بوعطيط سفيان، القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، بجامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص 83

<sup>3</sup> بوعطيط سفيان، مرجع نفسه، ص 83.

<sup>4</sup> سليمان محمداحمد وآخرون، الرضا الوظيفي قيم واخلاقيات العمل، زمزم ناشرون وموزعون، عمان ط1، 2011، ص 49

د- حسب بعد المقصد: ونقسم القيم حسب مقصدها على قسمين:

- قيم سلبية: وهي التي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنها وسيلة لغايات ابعدها مثل الصوم والصلاة فهما ولتحقيق غاية العبادات.

- قيم غائية أو هدفية: وهي أهداف أو فضائل تحددها الجماعات والأفراد لأنفسها والتي تعتبر غاية في حد ذاتها.<sup>1</sup>

هـ- تصنيف القيم حسب بعد الوضوح:

- قيم ظاهرية (صريحة): أي القيم التي يصرح بها الفرد ويعبر عنها بالكلام مثل القيم المتعلقة بالخدمة الاجتماعية والمصلحة العامة.

- قيم ضمنية: أي التي تستخلص ويستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات والسلوك الاجتماعي بصفة عامة.<sup>2</sup>

إذن فهذه القيم في مجملها تختلف من فرد لآخر ومن بيئة إلى أخرى فهذه القيم متواجدة في حياة كل إنسان إلا أن أهميتها وتأثيرها وسلم ترتيبها تختلف فكل حسب تنشئته وحسب البيئة التي يعيشه ويتعايش فيها ويتأثر بها.

سادسا: عملية اكتساب نسق القيم الاجتماعية:

انبثقت فكرة نسق القيم من تصور مؤداه أنه لا يمكن دراسة قيمة معينة فهناك نسق تنتظم به القيم مرتبة ويقصد بنسق القيم مجموعة القيم المترابطة التي تنظم سلوك الفرد وتصرفاته وتعبير آخر هو عبارة عن ترتيب هرمي لمجموعة قيم يتبناها الفرد وتحكم سلوكه دون وعي منه.<sup>3</sup>

وتبدأ عملية اكتساب نسق القيم مند الصغر وبتأثير الأسرة والوالدين فالفرد يعتمد في تكوين ذاته المثالية على الوالدين ويكتسب الأبناء قيم الآباء من خلال عملية التنشئة الاجتماعية وتختلف القيم

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 140.

<sup>2</sup> نورهان مثير حسن فهمي: مرجع سابق، ص 139.

<sup>3</sup> محمد أحمد سليمان: سوسن عبد الفتاح وهب: مرجع سابق، ص 49.

التي يكتسبها الأبناء باختلاف الطبقات الاجتماعية لأبائهم والذين يهتمون بدورهم بنتائج سلوك أبنائهم.

إذن فالقيم تكتسب من خلال عملية التطبيع الاجتماعي للفرد منذ مولده ومن خلال تفاعله الاجتماعي مع الآخرين في المجتمع. كما يكتسب الفرد نسق القيم من الجماعة التي يعيش فيها وينتمي إليها بفعل الاحتكاك الدائم أي يتأثر بعملية التنشئة الاجتماعية<sup>1</sup> وهذه الأخيرة التي تعتبر من أهم العمليات في حياة الأفراد لما لها من دور أساسي في تشكيل شخصياتهم واكتسابهم لقيم اجتماعية توجه سلوكياتهم كقيم العمل والقيم الأخلاقية.

فالتنشئة الاجتماعية للفرد في كفاءتها تنطلق من مولده حيث أن الأسرة هي النواة الأولى التي تسعى لإعداد الفرد للحياة والعيش في المجتمع وتأهيله لممارسة دوره داخل المجتمع بشكل صحيح وبخروج الفرد إلى المجتمع يكتسب بجماعة الرفاق والتي بدورها تكسب الفرد نسق من القيم وتعلمه سلوكيات معينة. إذن فإكتساب نسق القيم ينمو بدرجة كبيرة على التنشئة الاجتماعية من خلال ضبط سلوكيات الفرد وإشباع لرغباتهم وحاجاتهم وتنمية الفرد وهئيته للتكيف مع المجتمع وإكسابه لقيم المجتمع مثل الصدق الأخوة "الإلتقان" الإخلاص الوفاء التضامن: التعاون؛ وهذه القيم هي الموجه لسلوك الفرد داخل أو خارج المنظمة مثل سلوك الولاء والانضباط.

### سابعاً: طرق قياس القيم الاجتماعية

تقاس القيم بعدة طرق من أهمها المشاهدة أو الملاحظة المنظمة "المقابلة الشخصية" مقياس الاستخبارات وسأعرضها موجزة كالآتي:

1- المشاهدة أو الملاحظة: الميزة الأساسية للمشاهدة هي أنها تطلعنا على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه خاصة إذا أجريت المشاهدة على غفلة من الفرد أو الأقراد موضوع الدراسة، كما أنها تعتبر أكثر مواءمة إذا كانت عينة موضوع الدراسة من الأطفال صغار السن لا يمكنهم وصف لفظي لوقائع السلوك ومن الملاحظ في الوقت الحاضر أن المشاهدة كأسلوب للتعرف على القيم وتحديدتها نادراً ما تستخدم

<sup>1</sup> نورهان منير حسن فهمي: مرجع سابق ص 108.

ويرجع ذلك لكون الباحثين اهتموا بالجانب الكمي في قياس الظواهر من خلال استخدامهم المقابلات الشخصية والاختبارات.<sup>1</sup>

2- مقياس قيم العمل: قام بإعداده Super (سوبر) لقياس قيمة الإبداع والمكانة الاجتماعية والأمن والعلاقة مع الآخرين والغيرية.

ويتكون المقياس من 18 مجموعة ويحتوي كل منها على أربعة بنود لقياس قيم مختلفة ويطلب من الفرد ترتيبها أيضا حسب أهميتها بالنسبة له فالمجموعة الأولى على سبيل المثال تقاس بقياس الإبداع والعلاقة مع الزملاء وقيمة التنوع في عمل الأشياء وبيئة العمل. وتتمثل بنودها في:

- المساهمة في وضع النظريات العلمية.

- التعرف على الأفراد الآخرين.

- عمل أشياء متنوعة.

- العمل في مكان مؤثث تأثيرا فاعرا.<sup>2</sup>

1- مقياس القيم الفارقة: أعده (R prince) وترجمه إلى العربية جابر عبد الحميد ويتألف المقياس من 64 زوجا من العبارات» ويتألف كل زوج من الأزواج 64 من عبارتين يختار المحيب واحدة منهما إحداهما تمثل قيمة أصلية (تقليدية) كالقيم الأخلاقية والأخرى تمثل قيمة منبثقة عصرية» وغلبة القيم المنبثقة أو الأصلية عليه باختيار أربعين وستين عبارة تمثل كل منها قيمة من بين 128 عبارة، وكأمثلة لعبارات المقياس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: مرجع سابق، ص 51

<sup>2</sup> أو غيدني أحلام: مرجع سابق، ص 106-107

<sup>3</sup> محمد سلمان العميان: مرجع سابق، ص 116-155

قيم أصلية (تقليدية)	قيم منبثقة (عصرية)
2ب- ينبغي أن أعمل الأشياء الخارجة من المؤلف	2أ- ينبغي أن أعمل الأشياء التي يعملها معظم الناس.
5أ- ينبغي أن أحرز مركزاً أعلى مما أحرزه أبي.	5ب- ينبغي أن أستمتع بمسرات الحياة أكثر من أبي.
7ب- ينبغي أن أشعر أن أتحمّل الألم والمعاناة أمر هام بالنسبة لي في المستقبل.	7أ- ينبغي أن أشعر أن السعادة أهم شيء في الحياة بالنسبة لي.

### جدول 1: يمثل القيم الأصلية التقليدية والقيم المنبثقة العصرية

ثامنا: مصادر القيم الاجتماعية

#### 1- المصدر الديني:

يعتبر الدين المصدر الرئيسي لقيم كثيرة حيث أكد الدين الإسلامي على كثير من القيم في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة مثل الصدق في التعامل والجد في العمل وإتقان العمل<sup>1</sup>، وفي قوله صلى الله عليه وسلم بحث على إتقان العمل "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" وكذلك يبحث الرسول الكريم على عدم الغش وتحمل المسؤولية والأجر في العملاء وهناك أحاديث كثيرة تهدف إلى زرع القيم الحميدة في الأفراد ومنها قوله صلى الله عليه وسلم! أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه" فإعطاء الأجر للعامل دون تأخير تعتبر قيمة عظيمة للأفراد.<sup>2</sup>

إذن فالدين له أهمية كبيرة في حياة الفرد وذلك بإكسابه قيم حسنة توجه سلوكياته وتضبط أفعاله وتصرفاته داخل وخارج المنظمة فالإيثار والصدق والإتقان والتعاون هي قيم جاء بها الدين الإسلامي وحثها عليها وعلى العمل بها لأنها ترفع أو تزيد من تماسك المجتمع وتنمية روابط الأخوة بين الأفراد.

<sup>1</sup> نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي مجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008؛ ص13.

<sup>2</sup> محمود سليمان العميان: مرجع سابق، ص112.

## 2-المصدر الاجتماعي:

يكتسب الفرد قيمه بشكل رئيسي من قبل أفراد العائلة وتشير نظرية أريكسون لمراحل النمو النفسي والاجتماعي إلى العلاقة الوثيقة بين الفرد وأسرته وتبدأ بالأمم ثم تتسع دائرة النمو الاجتماعي للطفل لتشمل الأب والإخوة والجيران وزملاء العبد فالأفراد يكتسبون قيمهم خلال تعايشهم بين أفراد الأسرة وخلال مراحل مختلفة ومن خلال اتصاهاهم بالمجتمع.<sup>1</sup> إذن فالفرد باعتباره عضو في المجتمع وفي الأسرة فإنه يكتسب قيم اجتماعية كالوفاء والإخلاص والاحترام، وتظهر هذه القيم خلال احتكاك الفرد بأفراد المجتمع من خلال انضمامه لمنظمة ما أو جماعة رفاق حيث يصدر سلوكيات تعبر عن القيم التي غرست فيه.

## 3-الخبرة:

فالفرد يستمد أهمية القيم وتدرجها في حياته من خلال الخبرات<sup>2</sup> السابقة التي مر بها والتي أكسبته هذه القيم وجعلته يؤمن بها ويحافظ عليها وينتج سلوكيات تفسر انطلاقاً من تلك القيم.

## 4- جماعات ينتمي إليها الفرد:

إن انتماء الفرد إلى جماعة معينة يعتبر مصدر آخر للقيم فالفرد قد يغير من قيمة بسبب تأثير ضغوط الجماعة عليها فنجد أحياناً أشخاص نشأوا نشأة دينية ونتيجة دخولهم في جماعة غير دينية فإن قيمهم ستتغير حيث تصبح قيمهم متناسقة مع قيم الجماعة الجديدة.<sup>3</sup>

## تاسعا: الاتجاهات المختلفة في تفسير القيم الاجتماعية:

لقد اختلف علماء الاجتماع في تفسير موضوع القيم وذلك بالنظر إلى التوجهات الفكرية لكل باحث والإطار المرجعي الذي على أساسه تفسر القيم وفيما يلي عرض للاتجاهات المختلفة التي عالجت موضوع القيم وهي كالآتي:

<sup>1</sup> محمود سليمان العميان: مرجع سابق، ص 112

<sup>2</sup> نداء محمد الصوص: مرجع سابق، ص 13.

<sup>3</sup> محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص 113.

## 1- الاتجاهات الكلاسيكية:

### - الاتجاه المادي:

إن الاتجاه المادي يرى أن القيم صفات لموضوعات مادية؛ وهي حقائق موجودة في حياتنا العملية ويمثل هذا الاتجاه 'كارل ماكس' فالقيم وفق هذا الاتجاه نسبية وذات طبيعة ديناميكية تتشكل وتتطور بتطور النسق الاقتصادي. وأن العامل المتحكم في العالم ليس هو الفكر وإنما يعود إلى الأحوال المادية الاقتصادية التي تسود المجتمع، بمعنى أن البناء التحتي يؤدي إلى تغيرات في البناء الفوقي الذي يشمل القيم باعتبارها إحدى مكوناته، وبناء على ذلك فإن هذا الاتجاه أعطى أولوية كبيرة لعوامل المادية في تفسير القيم والوعي الاجتماعي كما أولى أهمية بالغة للصراع وجوهر هذا الصراع حسبهم يعود إلى الطبقة السائدة في المجتمع.

إذن فهذا الاتجاه لم يأخذ بعين الاعتبار الخصوصية الثقافية للمجتمعات وهو أمر فيه مغالطة كبيرة.<sup>1</sup>

### - الاتجاه المثالي:

يعتبر ماكس فيبر من المفكرين الأوائل الذين اهتموا بالاتجاه المثالي والنموذج المثالي في تغيير القيم ويرى فيبر أن كثيرا من القيم المطلقة توجه سلوكيا يمكن فهمها ذهنيا وهو ما يطلق عليه فيبر بالنموذج المثالي وقد حلل فيبر الفعل الاجتماعي من خلال أربعة نماذج اعتبرها مثالية، وماكس فيبر قد اعتبر أن النظام الرأسمالي نشأ في ضوء التغيرات المثالية كالقيم والمعتقدات أي أبرز دور الأفكار والقيم في النشاط الاقتصادي على عكس كارل ماكس<sup>2</sup> الذي ربط النظام الرأسمالي بالأسلوب الإنتاج والصراع والثروة والطبقات فقط. وبناء على ذلك فإن فيبر يرى أن السلوك الذي تفرضه القيم هو سلوك يصدر أصلا لتحقيق قيمة اجتماعية معينة بالذات حين يمارس الإنسان سلوكه بالتحامه بقيم جمالية ودينية مثل قيم الولاء الوفاء بمعنى أن القيم هي موجّهات التي تفرض نمط أو شكل السلوك وتتضمن بعض الظواهر التي

<sup>1</sup> صوكو سهام، واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع

تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص51

<sup>2</sup> أوغيدني أحلام: مرجع سابق» ص116.

تحكم سلوك الإنسان بطريقة ضاغطة أو قد تصنع بعض المطالب التي قد يضطر الإنسان للسعي لتحقيقها.<sup>1</sup>

## 2- الاتجاهات النيو كلاسيكية:

### أ-الاتجاه الوظيفي:

يعتبر الاتجاه الوظيفي أكثر الاتجاهات في الفكر الاجتماعي المعاصر شيوعا بحيث لا نكاد نلمح أي عالم أو باحث سوسيولوجي بصفته كباحث إلا وقد شكل الاتجاه الوظيفي ملمحا رئيسا لديه سواء في دراسته أو منهجه أو تفسيراته ومحور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي<sup>2</sup> ومن أشهر العلماء الذين يمثلون هذا الاتجاه نجد إميل دورايكم الذي ينظر إلى القيم نظرة ذاتية برفض الرأي الذي يرى أن القيم حكم منفصل عن الشخص مرتبط بالموضوع أي متعلق بخاصية الشيء الذي يتصف به بمعنى أن القيم تتصف بصفة مستقلة عن كيفية الإحساس لها في اللحظة الحكم<sup>3</sup>.

ويعد إميل دورايكم من أبرز العلماء الوظيفيين الذين اهتموا بالقيم حيث أن القيمة في رأيه لا تكون موضوعية وعامة حيث رفض تحققها في الذات الفردية لأنها في رأيه قائمة في الذات الجمعية أي فكرة الضمير الجمعي واعتبر هذا الضمير مصدرا للقيمة» كما أن القيمة ليست إلا تعبيرا عن رغبات الأفراد في إرضاء المجتمع وهنا تظهر القيم عند دورايكم مثل كل الظواهر الاجتماعية فهي من صنع المجتمع ولها قوة ملزمة وأفراد المجتمع يشتركون في قيم واحدة ومعايير متميزة يفرضها عليهم المجتمع بما له من قوة القهر كما أنها تتغير بتغير الظروف المحيطة بالفرد.<sup>4</sup>

كما نجد تالكوت بارسونز بدوره من أبرز علماء الاجتماع المعاصرين الذين خصصوا للقيم مكانة خاصة في نظريته حول الفعل والنسق الاجتماعي حيث يبين أن القيم والمعايير هي موجهة للفعل بحسب بارسونز فأى مجتمع يريد البقاء وضمان هذا البقاء عليه أن يضمن تحديد قيمه فالمجتمع منظور

<sup>1</sup> سهام صوكو: مرجع سابق، ص 52

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 53.

<sup>3</sup> زيرق دحمان: مرجع سابق، ص 127.

<sup>4</sup> سهام صوكو: مرجع سابق، ص 54.

إليه كنسق من القيم والثقافة والمعايير والأفعال الفردية تستطيع أن تكون في توافق فيما بينها لأن الفاعلين الاجتماعيين يتصرفون من خلال معايير وقيم المجتمع.

إذن فحسب بارسونز ولكي يكون المجتمع مستقرا ويستمر في الوجود يجب ان يستجيب لأربع وظائف وأنماط من القيم وقد اختصرها بارسونز كالتالي:

- النسق الفرعي الاجتماعي يتوافق مع قيم التكامل الاجتماعي.

- النسق الفرعي الاقتصادي يتوافق مع قيم تحديد التكيف.

- النسق الفرعي السياسي يتوافق مع تحديد الهدف.

- النسق الفرعي الثقافي يتوافق مع قيم الحفاظ على النمط والمعايير.<sup>1</sup>

إذن فالقيم حسب بارسونز هي التي تحكم السلوك وتوجهه وتمكن من التنبؤ به وضبطه مستقبلا.

### 3- الاتجاه الإسلامي:

لقد اعتنى علماء الإسلام بالقضية القيمية عناية واضحة وبخاصة ما تعلق منها بالقيم الخلقية المتعلقة بتهديب النفس والسمو والروح؛ وقد ارتبط تصور هؤلاء العلماء للقيم بنظرة الإسلام الشاملة للعلم والإيمان والمعرفة وأثرها على تنشئة الإنسان وتربيته» وتجلى هذا التصور في أبداع صورة في علم السلوك؛ الذي وصفه علماء الإسلام وبخاصة الإمام الغزالي في إحياء علوم الدين جزءا كبيرا في جهودهم للكشف عن خصائصه وسماته؛ وانبثقت فكرة السلوك عندهم من حقيقة مؤداها أن أحكام الشرع هي المعيار الصحيح الذي يتوجب أن يتحدد في ضوئه السلوك السوي والذي يقاس بمدى الالتزام بالحدود الشرعية والوصايا الربانية الشاملة التي أمر بها الله عز وجل.<sup>2</sup>

ونجد أن مصدر القيم التي تمثلها الإنسان المسلم مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، فهي إذن ليست نتاج اجتماعي وانما الأمر على النقيض من ذلك إذ أن شخصية المسلم هو نتاج لها وهي التي صبغته بصبغتها الفريدة» تلك الصبغة التي من صنع الله سبحانه وتعالى.

<sup>1</sup> أوغيندي أحلام: مرجع سابق، ص 119.

<sup>2</sup> زيرق دحمان: مرجع سابق، ص 117.

إذن من هنا يمكن القول إن الطرح الإسلامي هو طرح مميز فلا هو ذاتي يؤدي إلى عبادة الهوى ولا هو موضوعي يؤدي إلى تقديس الثقافات وهو طرح شامل جامع بين العناصر الذاتية والموضوعية، إذ أن ذاتيته تكمن في ترك المجال واسع لاجتهاد الإنسان في تقييم كل ما هو بعيد عن مشاعره وعواطفه، أما موضوعته فتظهر في أن الخالق أعطى قيما للموضوعات التي تمس عواطف الإنسان ومشاعره ونزوته.

1

### خلاصة الفصل:

نتيجة لما تطرقنا له في هذا الفصل اتضح لنا أن للقيم الاجتماعية أهمية كبيرة إذ تعتبر بمثابة العمود الفقري للمجتمع وهي المحرك الأساسي للفرد لارتباطها بكافة المجالات الحياة وهي تعمل على تكوين الفرد وتهدف إلى الحفاظ على هويته ذلك أن فقدان الفرد لقيمه سيفقده توازنه، إذن فإكتساب نسق القيم هو ضرورة اجتماعية في جميع المجتمعات الإنسانية.

<sup>1</sup> سهام صوكو: مرجع سابق، ص 58.

## الفصل الثالث:

### السلوك التنظيمي

- ❖ تمهيد
- ❖ أولا: مفهوم السلوك التنظيمي
- ❖ ثانيا: أهمية السلوك التنظيمي
- ❖ ثالثا: اهداف السلوك التنظيمي
- ❖ رابعا: مبادئ السلوك التنظيمي
- ❖ خامسا: اسباب دراسة السلوك التنظيمي
- ❖ سادسا: مجالات الدراسة العلمية للسلوك
- ❖ سابعا: عناصر السلوك التنظيمي
- ❖ ثامنا: المبادئ السلوكية في التنظيم
- ❖ تاسعا: العوامل المؤثرة على السلوك في المنظمات
- ❖ عاشرا: نواتج السلوك التنظيمي
- ❖ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

إن دراسة السلوك التنظيمي في المؤسسة تنتج من أهمية السلوك الانساني ككل، لأن فهم سلوك الآخرين يتيح لنا فهم تفكيرهم ومنطقهم، وبالتالي مساعدتهم على اتخاذ السلوك الصحيح مما يزيد من فرص النجاح في العمل.

**أولاً: مفهوم السلوك التنظيمي:**

**تعريف السلوك:** "الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة احتكاكه بغيره من الافراد أو اتصاله بالبيئة الخارجية، بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي، تفكير، سلوك لغوي، مشاعر، إدراك، انفعالات" <sup>1</sup>

**تعريف السلوك التنظيمي:**

\*"هو مجموع الافعال وانواع الأداء التي يقوم بها العاملون والرؤساء في مواقف وأوضاع تنظيمية مختلفة من خلال مهامهم الرئيسية، ويتأثر السلوك التنظيمي بخصائص النسق الخارجي والداخلي بما فيها بيئة العمل وجماعات العمل" <sup>2</sup>

\*"هو ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وأراء العاملين بالمنظمات، وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية علة إدراك ومشاعر أداء العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وأخير تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته" <sup>3</sup>

\*"كما عرفه كل من هودجي تش وا ألتمان" على أنه ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية التي تهتم بوصف وفهم وتنبؤ وضبط السلوك الانساني في البيئة التنظيمية" <sup>4</sup>

**ثانياً: أهمية السلوك التنظيمي:**

تعد الموارد البشرية مورد هام في المنظمة لذلك استلزم الاهتمام بدراسة وفهم سلوك الأفراد لما لها من تأثير على فعالية المنظمة.

تغير النظرة إلى الموارد البشرية جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد (الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المؤسسة من التعامل مع الافراد بطريقة صحيحة واتخاذ الاجراءات السلوكية الصحيحة كلما تطلب الأمر).

<sup>1</sup> احمد ماهر، مرجع سابق ص 23

<sup>2</sup> ناصر قاسمي، مرجع سابق، ص 76

<sup>3</sup> عبد الغني الطجم، السلوك التنظيمي - المفاهيم، النظرية والتطبيق، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، ط4، 203، ص 23.

<sup>4</sup> ثائر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، الاردن، ط1، 2016، ص 07.

تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك، مما تطلب فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل تناسب هذه الاختلافات<sup>1</sup> وعليه فالسلوك التنظيمي يمثل أهمية كبيرة خاصة للمديرين، حيث يوضح العوامل التي تؤثر في كيفية ادارة المديرين لمؤسساتهم، حيث يقوم مجال السلوك التنظيمي بمحاولة وصف البيئة الانسانية المعقدة وتعريف المشاكل المرتبطة بالسلوك الانساني.

ومنه فأهمية السلوك التنظيمي تتمثل في تركيزه على فهم وتوجيه سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري، والذي يعتبر من أهم عناصر الانتاج ونجاح المنظمة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه.<sup>2</sup>

**ثالثاً: أهداف السلوك التنظيمي:**

- التفسير: التعرف على مسببات السلوك، حيث أن فهم أي ظاهرة يبدأ بمحاولة التفسير، ثم استخدام هذا الفهم لتحديد سبب التصرف.
- التنبؤ: ويهدف إلى التركيز على الاحداث المستقبلية، فهو يسعى لتحديد النواتج المترتبة على تصرف معين اعتماداً على المعلومات المتوفرة من السلوك التنظيمي
- السيطرة: والتحكم في السلوك من خلال التأثير في مسببات.<sup>3</sup>

#### رابعاً: مبادئ السلوك التنظيمي:

لكل حقل من حقول المعرفة قاعدة فلسفية من المبادئ التي توجه تطوره في مختلف مراحلها:

#### 4.1- حول طبيعة الفرد:<sup>4</sup>

- سلوك الفرد هو حصيلة تفاعل الفرد مع بيئته (تفاعل المتغيرات الشخصية والبيئية معا لتشكيل السلوك)
- إن اي تصرف أو سلوك لا ينشأ من فراغ وإنما هو نتيجة سبب او دافع.
- يتكون الفرد من نسق يضم عدة عناصر متداخلة ومتفاعلة (قيم، اتجاهات، قدرات، مهارات)
- تؤثر خبرات وتجارب الفرد في ادراكه للمواقف المختلفة وهذا يؤثر بالتبعية على سلوكه.
- مبدأ الكرامة الانسانية: أي أن يعامل الانسان معاملة تختلف عن باقي عناصر المنظمة الأخرى.

<sup>1</sup> نائر سعدون محمد، مرجع سابق / ص10

<sup>2</sup> احمد السيد الكردي، مرجع سابق ص2

<sup>3</sup> نائر سعدون محمد، مرجع سابق / ص11

<sup>4</sup> محمد ربيع زناقي، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في المنظمات، مكتبة المتنبى، مصر، (د.س) ص19.

## 4.2- طبيعة المنظمة:

● المنظمة كنظام مفتوح تخضع للإطار القانوني للمجتمع كما أنها تعيش في بيئة تتسم بالديناميكية والتغير.

● هناك مصالح مشتركة بين المنظمة من جهة العاملين من جهة أخرى.<sup>1</sup>

## خامسا: أسباب دراسة السلوك التنظيمي:

✓ زيادة حجم المشكلات المالية والتنظيمية والفنية نتيجة زيادة حجم المؤسسات، مما ترتب عليه زيادة المشكلات الانسانية وهذا يتطلب ضرورة فهم ودراسة الحاجات الانسانية داخل المؤسسة.

✓ تعقد المنظمات نظرا لاعتمادها على التكنولوجيا المتطورة، حيث أصبح الأفراد أكثر تخصصا واصبحت القوى العاملة تضم فنيين، اداريين، متخصصين، وقد فرضت هذه التقنية الحديثة على العاملين العمل بطريقة غير اعتيادية، مما أوجد معه ضرورة إلى فهم أعمق لعمليات الاتصالات، المفاوضات، حل النزاعات.

✓ أن المديرين في كافة المستويات الادارية لن تكتمل لهم مقومات القيادة الإدارية ما لم يقفوا على حقيقة دوافع الأفراد وحاجاتهم ومكونات شخصياتهم واتجاهاتهم وقدراتهم<sup>2</sup>

✓ أن رغبات واحتياجات المتعاملين تدفعهم للسلوك بطريقة مختلفة من شخص إلى آخر، وقد تختلف عن سلوك العاملين أنفسهم ما يعنى الحاجة إلى فهم أعمق لرغباتهم.

✓ مساعدة وحماية النفس البشرية مما قد يهدد توازنها ومساعدتها على التكيف مع البيئة.

✓ تعتبر الادارة مسؤولة عن التطوير، ما قد ينتج منه مقاومة العاملين للأفكار الجديدة، فدراسة السلوك توفر للقياديين فرصة بث روح الفريق وتقبل التطوير والابداع.

✓ السلوك التنظيمي مجال مشوق ومثير لأنه يرتبط بدراسة تصرفات وسلوكيات العنصر البشري.<sup>3</sup>

✓ تعتبر دراسة السلوك التنظيمي هامة لأنها تمكن المديرين، العاملين، المستفيدين من خدماتها من اداء الأنشطة المطلوبة منهم بكفاءة عالية.

✓ المساعدة على تقديم نوعية الحوافز المستخدمة لتوجيه الأفراد في مختلف المستويات، كما أنها تقلل من الاعتماد على الحدس والاحكام الشخصية في تكوين الآراء والحكم على الافراد.

<sup>1</sup> محمد ربيع زناقي، مرجع سابق، ص 19

<sup>2</sup> عبد الله بن عبد الغني الطجم، مرجع سابق، ص ص 21. 22

<sup>3</sup> محمد ربيع زناقي، مرجع سابق ص 20.

**سادسا: مجالات الدراسة العلمية للسلوك:**

- ✓ تتجه الدراسة العلمية للسلوك الانساني إلى محاور ثلاثة وهي: <sup>1</sup>
- ✓ البحث في محددات السلوك وعوامل نشأته والأسباب التي تجعل الأفعال الانسانية ملحوظة
- ✓ ومشاهدة.
- ✓ أما المجال الثاني فيتجه فيه الباحث للتعرف كيف يتكون السلوك ويتبلور قبل أن يتبدى في الصورة الظاهرة، وتمثل عملية التكوين في عدد من العمليات الذهنية التي يستحيل مشاهدتها، ومن ثم على الباحث أن يعتمد على بعض الأساليب للمتطورة التي تسمح له بدراستها وقياسها.
- ✓ ويختص المجال الثالث بالبحث في اشكال وانماط ووسائل التعبير عن السلوك، أي عملية تحليل الأنماط السلوكية بالبحث في الانماط السلوكية المشاهدة وتصنيفها، واستنتاج العلاقات المنطقية بين الأنماط المختلفة من جهة، والعلاقة بين الأنماط ومسبباتها وبالظروف المحيطة من جهة أخرى.

**سابعا: عناصر السلوك التنظيمي:**

هناك مستويان من العناصر السلوكية التي تشكل السلوك التنظيمي:

**1.7- عناصر السلوك الفردي:** يعرف السلوك الفردي على انه السلوك الخاص بفرد معين. 2.

- الإدراك: هو يعالج نظرة الفرد للناس من حوله وكيف يفسر ويفهم المواقف والاحداث وكيف يؤثر هذا الإدراك على حكمه على الاخرين وعلى اتخاذ القرارات. 3
- التعلم: وهو الموضوع الذي يفيد المدراء وأصحاب السلطة والعاملين في فهم كيف يكسبون سلوكهم أو كيف يتمكن من تقوية أو إضعاف أنماط معينة من السلوك.
- الدافعية: هو موضوع يفيد في فهم العناصر التي تؤثر في رفع حماس ودافعية لعاملين وبالتسلح ببعض الادوات والمهارات التي يمكن من خلالها حث العاملين على رفع حماسهم في أعمالهم.

<sup>1</sup> انس عبيج الباسط عباس، مرجع سابق ص 87.

<sup>2</sup> على السلمي، مرجع سابق، ص 24.

<sup>3</sup> احمد السيد الكردي، مرجع سابق، ص 3.

- **الشخصية:** وهو أيضا يفيد المدير على فهم مكونات وخصائص الشخصية وتأثيرها على سلوك الأفراد داخل أعمالهم وهو فهم ضروري يمكن المدراء من توجيه المرؤوسين للأداء السليم<sup>1</sup>
- الاتجاهات النفسية:** تساعد المدير على معرفة آراء ومشاعر وميول الأفراد للتصرف في مواقف معينة تنقسم إلى ثلاث:
- **العنصر المعرفي (المعرفة والمعلومات):** إن ما يتوفر لدى الفرد من معلومات وتعلم وخبرة وثقافة تساعد على تكوين معارف ومعتقدات الفرد اتجاه موضوع معين، وهي تساعد في تكوين ردود فعله في مشاعره وتحركاته اتجاه هذا الموضوع.
- **العنصر العاطفي (الوجدان والمشاعر):** بناء على معرفته ومعتقداته تتكون المشاعر والتي تكون في شكل تفضيل أو عدم تفضيل وحب وكراهية وإعجاب أو عدم إعجاب والارتياح أو عدم الارتياح.
- **العنصر السلوكي (الميل السلوكي):** ويفهم ذلك في شكل التنبيه للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في البيئة المحيطة. 2

## 2.7- عناصر السلوك الجماعي:

السلوك الجماعي هو ذلك السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من أفراد الجماعة وهو يتشكل من خلال:

- **جماعات العمل:** من خلالها يتم التعرف والخوض في تكوين الجماعات وظاهر التماسك الجماعي وعلاقتها في سلوك العمل كما تتناول ظاهرة اتخاذ القرارات داخل جماعات العمل.
- **القيادة:** ويساعد الموضوع في فهم والتعرف على كيفية اكتساب التصرفات والأنماط القيادية المؤثرة في سلوك الآخرين والظروف المحددة للتصرفات والأنماط القيادية المناسبة.
- **الاتصال:** ويساعد هذه الموضوع المدراء او العاملين في فهم كيف يتم الاتصال داخل العمل، وكيف يمكن جعله بدون معوقات، وكيف يمكن رفع مهارات الاتصال بالطرق المختلفة مثل: الاستماع المقابلات الشخصية والاجتماعية.

<sup>1</sup> علي السلمي، مرجع سابق، ص 46.

<sup>2</sup> احمد السيد الكردي، مرجع سابق، ص 5.

### ثامنا: المبادئ السلوكية في التنظيم:

لقد بلغت المبادئ التنظيمية من الواجهة السلوكية وهي تطبق على جميع المنظمات سواء كانت مؤسسة أو منشأة أعمال. 1

**التنظيم الإداري:** يعبر دائما عن نمط القيادة والسلطة بالمجتمع الذي يعمل فيه.

\*هناك علاقة متبادلة بين المجتمع والتنظيمات القائمة بها وأن الارتباك الذي يحدث بالمنظمات يمكن أن يؤدي إلى ارتباك المجتمع، فيجب أن يكون الإداري مدركا للتغيرات التي تحدث داخل المؤسسة أو داخل المجتمع، ذلك لأن اتجاهات الإداري تتغير عندما يغير الأفراد من نظم معتقداتهم فيشعرون بحاجات جديدة، أو مصادر ضغط جديدة لا تصلح الأنظمة الاجتماعية الحالية لمواجهتها بشكل كافي، أو عندما يكتسون اشكالا من التنظيم الاجتماعي أصلح من التنظيمات القديمة.

إن العلاقات الغير رسمية بالمنظمة تفرض نوعا من السلوك الغير رسمي الذي يسهم في أداء الأعمال، ومن ثم فإن على الاداري أن يعترف بوجود التنظيم الغير الرسمي بالمنظمة.

ان التنظيم الاداري شأنه شأن التنظيم الاجتماعي عرضه لسوء التنظيم وللتفكك الإداري ومن مظاهره تعدد القادة، الصراعات فيما بينهم وهذا يتطلب من الاداري أن يهتم وأنيفتهم كل عضو في المنظمة الدور الذي يمكن ان يلعبه في أداء الوظيفة المنوطة به.

إن المواقف التي يتولد منها الضغط والتوتر داخل المنظمة تتمثل في الخوف من فقدان الوظيفة أو النقل أو عدم الترقية، كما قد تكون نتيجة تصرفات الرؤساء وسلوكهم المتقيد وعدم وضوح الأهداف والحاجات والنوايا والشك فيما يحدث في المستقبل ومن هنا يتحتم تغيير التنظيم الإداري كلما لم تطبق الإجراءات الإدارية لتخفيف هذا التوتر، كما ان نمط التشكيل التنظيمي الذي يوضع لأي منشأة لابد أن يكون أنسب الأشكال لتحقيق أغراضها.

### تاسعا: العوامل المؤثرة على السلوك في المنظمات:

المنظمة هي وحدة اجتماعية فنية تمارس فيها شبكة من الأنشطة المتداخلة، ومن الضرورة فهم العلاقات المتبادلة بين كل من السلوك الانساني والمتغيرات الاخرى داخل التنظيم وخارجه، فتمثل هذه

<sup>1</sup> أحمد السيد الكردي، مرجع سابق، ص 7.

المتغيرات معالم يمكن من خلالها تعريف عدة عناصر متداخلة هي: الفرد، الجماعة، التنظيم، البيئة وهي عناصر تؤثر ككل علي سلوك العاملين في المنظمات.

**1.9- الفرد:** أي تنظيم يتكون من أعضاء والفرد هو أساس السلوك التنظيمي وعنصر لازم لأي موقف سلوكي سواء كان يستجيب لتوقعات الإدارة أو لمؤثرات بيئية فيعمل أو يسلك بمفرده أو ضمان جماعة أو فريق عمل، وإن كانت حاجات الفرد ومتطلبات التنظيم غير متوافقة فقد يؤدي هذا إلى احباط له وصراع مع الآخرين، فعلى الإدارة أن تهيأ له بيئة عمل توفر اشباعا لحاجات الفرد جنباً إلى جنب مع تحقيق الأهداف التنظيمية.

**2.9- الجماعة:** تتواجد في كافة المنظمات كعنصر أساسي تكوينها وانجاز اعمالها فالمنظمة تتألف من جماعات من الافراد وكل فرد عضو في جماعة أو أكثر، والجماعة قد تكون رسمية متمثلة في قسم أو إدارة يضمها الهيكل التنظيمي أو فريق عمل يشكل بقرار رسمي، وجماعة غير رسمية حيث تنشأ من انسجام عدة أفراد يجمعهم قاسم مشترك أو أكثر تلبية لحاجات اجتماعية يرغبون في اشباعها كعاملين في التنظيم.

**3.9- التنظيم:** يتفاعل الأفراد والجماعات مع هيكل التنظيم الرسمي، هذه الهيكل الذي تنشئه الإدارة لترسي العلاقات بين الافراد والجماعات وتهيأ نظاماً لتوجيه الجهود نحو تحقيق الاهداف، ومن خلال الهيكل التنظيمي الرسمي يؤدي العاملون أنشطتهم التنظيمية حتى يحققوا الاهداف المخططة ويتأثر السلوك بأنماط كل من الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا (التجهيزات وطرق العمل) ، القيادة ونظم الإدارة التي تعني بالتخطيط و توجيه ومراقبة العمليات التنظيمية .

**4.9- البيئة:** تعمل المنظمة ضمن بيئة خارجية تضمها وتؤثر فيها من جوانب متعددة اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وعلمية وفنية، كما تؤثر المنظمة في بيئتها الخارجية من خلال جهود الإدارة في اقتناص الفرص والتعامل مع ما تفرضه من قيود أو تهديدات من خلال مدى حسن تحقيقها لأهدافها، من حيث تقديم ما تحتاجه هذه البيئة من منتجات وفرص عمل وضرائب تدفع لتمويل الخزينة العامة للدولة وما إلى ذلك.

**عاشرا: نواتج السلوك التنظيمي:**

لسلوك الافراد داخل المنظمات في إطار أعمالهم نواتج معينة نوجزها في:

- الأداء والانتاجية: ويمكن التمييز بين ابعاد الاداء الثلاثة:
  - ✓ أن يحقق الافراد الاهداف والاعمال المطلوبة منهم (الفعالية).
  - ✓ أن يستخدم الأفراد الموارد المتاحة بشكل اقتصادي وبدون اسراف (الكفاءة).
- الرضا عن العمل: وهو يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه اعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، وعلى الاخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل في: الأجر، سياسة المنظمة، الرؤساء، الزملاء، المرؤوسين، فرص النمو والترقي وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر.<sup>1</sup>
- التطوير التنظيمي: هي جهود مخططة على مستوى التنظيم ككل تصنعه الادارة العليا لزيادة فعالية التنظيم، من خلال تدخلات مخططة في العمليات التي تجرى في التنظيم مستخدمين في ذلك المعارف التي تقدمها العلوم السلوكية.

### خلاصة الفصل:

وكحوصلة لهذا الفصل فإن دراسة السلوك التنظيمي من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العلماء والباحثين فهو العلم الذي يربط بين الفرد والمنظمة من خلال تفاعلات الفرد داخل الهيكل التنظيمي. فمحور السلوك التنظيمي هو الدراسة والفهم الجيد لسلوك الإنسان وإدراك العوامل المؤثرة فيه خاصة البيئة الخارجية للمؤسسة لان الفرد ينظم إلى المنظمة حاملا نسقا قيما يجسده في شكل سلوكيات.

<sup>1</sup> على السلمي، مرجع سابق، ص 47

## الفصل الرابع:

## الجانب الميداني للدراسة

❖ تمهيد

❖ أولاً: التعريف بالمؤسسة

❖ ثانياً: الدراسة الاستطلاعية

❖ ثالثاً: المنهج والعينة وأساليب الدراسة

❖ رابعاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

❖ خامساً: الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى

❖ سادساً: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

❖ سابعاً: الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

❖ ثامناً: الاستنتاج العام

❖ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعد ما تطرقنا في الفصول السابقة خاصة في الإطار المنهجي من صياغة للإشكالية وفروضها، وأهداف وأهمية البحث، وتحديد للمفاهيم الخاصة بالموضوع والمقاربة النظرية ثم الانتقال إلى الجانب النظري في فصلين أحدهما متعلق بماهية القيم الاجتماعية، والأخر خاص بالسلوك التنظيمي للعامل، وانطلاقاً من كل هذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي للدراسة من أجل استعراض الإجراءات المنهجية المتبعة، وذكر المنهج المستخدم والعينة وأدوات الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي من أجل التحقق من الفرضيات المقدمة.

يعتبر نظام التعليم والتكوين المهنيين أحد الركائز الأساسية الثلاثة لنظام التربية في الجزائر الى جانب النظام المدرسي التابع لوزارة التربية والتعليم والنظام الجامعي التابع لوزارة البحث والتعليم العالي. حيث يهدف هذا الأخير بالدرجة الأولى الى توفير اليد العاملة المؤهلة وذات الكفاءة والجودة العالية التي يحتاجها الاقتصاد الوطني في شتى المجالات، كما أنه يركز على استغلال الأفراد (الراسبين) والذين لم يحالفهم الحظ في اكمال مسارهم في النظام المدرسي وبهذا يقدم خدمة اجتماعية باستيعابه هذه الفئة التي تم ذكرها سابقها ويحميها من الانجرار إلى الانحرافات الاجتماعية، ويساعدهم على انشاء مشاريعهم المصغرة (حرفية) وبتالي فان نظام التعليم والتكوين المهني له اهمية بالغة في أي مجتمع كان.

### أولاً: تعريف مركز التكوين المهني

أنشئ مركز التكوين المهني والتمهين بالقرارة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 98-401 بتاريخ 1998/12/02، جريدة الرسمية العدد 91 الصادرة بتاريخ: 06 ديسمبر 1998، حيث سمي باسم العلامة الشيخ عبد اللاوي مرموري محمد، ويتربع على مساحة قدرها 7443.01 م<sup>2</sup> منها المبنية المقدره ب: 2111.80 م<sup>2</sup>، يقع المركز بحي المؤذن، يحده شرقاً: إكماليه الشيخ محمد علي دبوز وشمالاً: عيادة الشهيد براتخي عبد المالك وجنوباً: سكنات شعبية، كما أن المركز كان شبه ملحقة تابعة لمركز بريان والانات غرداية منذ سبتمبر 1993 إلى غاية 1998.

### البطاقة التقنية للمركز<sup>1</sup>

التسمية: مركز التكوين المهني والتمهين الشيخ عبد اللاوي مرموري محمد بالقرارة  
نوعية المؤسسة: هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تحت وصاية وزارة التكوين والتعليم المهنيين.  
الرمز: 4709.

الرمز الوزاري: 139047.

العنوان: حي المؤذن بالقرارة

الهاتف: 029.22.32.34 الفاكس: 029.22.32.33

البريد الإلكتروني: Centerguerrara@yahoo.fr

تاريخ الافتتاح: 1998-12-02 (كمركز تكوين)

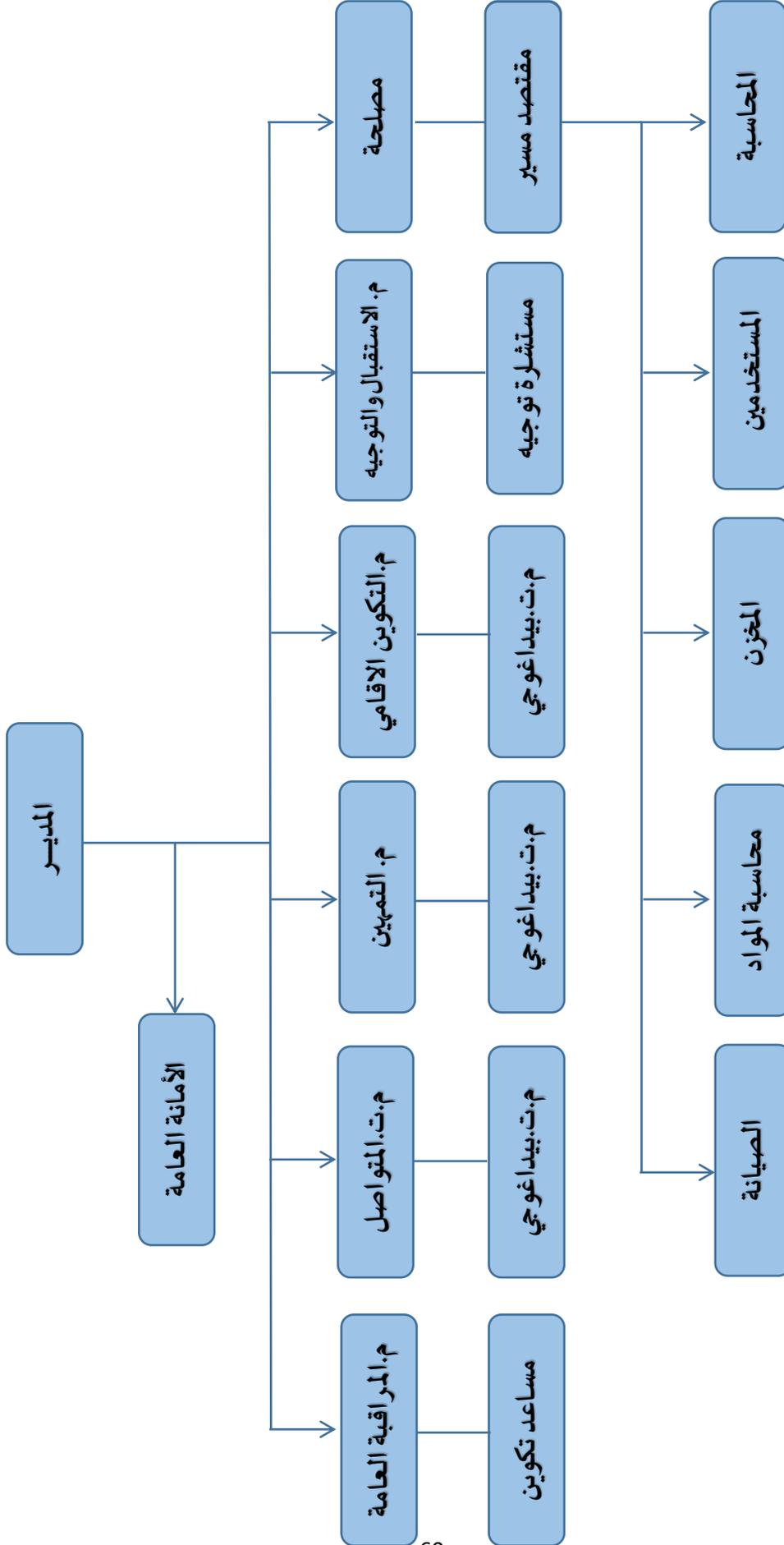
تاريخ الانشاء: سبتمبر 1993 (كشبه ملحقة)

<sup>1</sup> أرشيف مؤسسة التكوين المهني

المساحة: 7443.01 م<sup>2</sup>

عدد العمال: 56 منهم 30 دائمين 20 مؤقتين 04 ادماج مهني 02 شبكة

العدد	الهياكل المتوفرة	
05	قاعات التدريس	الهياكل البيداغوجية
05	الورشات	
02	القاعات المتخصصة	
01	المخابر	
10	المكاتب	الهياكل القاعدية
01	قاعة الاجتماعات	
01	الأرشيف	
04	السكنات الالزامية	الهياكل الوظيفية
01	غرفة حراسة	مرافق مشتركة
01	ورشة صيانة	
01	غرفة المدفئة للمركز	
01	مخزن مهياً	
01	مكتب محاسب المواد	
01	غرفة المحول الكهربائي	
01	النادي	مرافق أخرى
01	قاعة تريض	



**ثانيا: الدراسة الاستطلاعية:**

**1- المجال الزمني:** أجريت هذه الدراسة الحالية بالموسم الجامعي 2022/2021 وقد تمت على مرحلتين:

**1-1 المرحلة أولى:** هي المرحلة التي يطلق عليها في المنهجية بالمرحلة الاستكشافية, قمت فيها بالزيارة الاستطلاعية الى ميدان الدراسة حيث ذهبت الى مكتب المراقب العام للمؤسسة الذي قدم بدوره لمحة موجزة عن المؤسسة كما قام بمرافقتي الى القاء نظرة عن العمال وكل قام بتعريف دوره في المؤسسة , وهذا ما اعطى فكرة أولية لبلورة موضوع الدراسة اكثر التي تعلق حول دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة وكانت هذه الزيارة ذات أهمية في تزويدي المادة المعرفية حول بناء تصور اولي للدراسة وصياغة المؤشرات. وكان ذلك في شهر مارس 2022. حيث قمنا ميدانيا بالملاحظة من جدول يوضح دليل الملاحظة في الدراسة الاستطلاعية.

**1-2 المرحلة الثانية:** دراسة استطلاعية ثانية امتدت من 2022/03/10 الى غاية 2022/03/20 من نفس الشهر وهي عبارة عن زيارات متعددة قمت فيها بجولة تشكلت فيها مجموعة من أسئلة من المرحلة الأولى في دليل مقابلة مع 5 من العمال في المؤسسة قاموا بالإجابة عليها. جدول يوضح دليل المقابلة في الدراسة الاستطلاعية رقم 2.

**1-3 المرحلة الثالثة:** وقد تمثلت في الدراسة الميدانية حيث قمت بضبط استمارة بحث أولية من اجل استدراك اخطائها وتحكيمها. وبعد ذلك قمت بتصحيحها وبناء أسئلة الاستمارة النهائية التي تم توزيعها مع بداية شهر رمضان المبارك الموافق لشهر أفريل ميلادي.

**ثالثا: المنهج والعينة وأساليب الدراسة:**

**المجال البشري للدراسة:** مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة 50 عامل من أصل 56 عامل لدى مركز التكوين المهني والتمهين 1 القرارة ولاية غرداية.

**منهج الدراسة:** كان لموضوع هذه الدراسة ولموسوم ب: دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة وبحسب الأهداف المرجوة من الدراسة والمتمثلة في معرفة القيم الاجتماعية ومعرفة علاقتها ودورها في ضبط السلوك كان لابد من استخدام المنهج الوصفي والذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير

الظاهرة من خلال تحديد خصائص وابعاد بهدف الوصول الى وصف علمي متكامل لها وتوصيف العلاقات القائمة بينها.<sup>1</sup>

تقنيات الدراسة المعتمدة عليها:

**1- المقابلة:** هي عملية تفصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من اجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث. في علم الاجتماع بحثية عملية تجريدية.

**2- الملاحظة:** وتعرف على انها المشاهدة الدقيقة للظاهرة مع الاستفادة من أساليب الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة.<sup>2</sup>

**3- الاستمارة:** تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي: وسيلة في الاتصال بالمبحوثين بواسطة طرح أسئلة محددة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الافراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: بعد جمع الاستمارات التي تم توزيعها على الموظفين وبعد مراجعتها ومن أجل تحليل البيانات تم توظيف برنامج (SPSS) الذي يساعد الباحث في فهم ما يدور حوله ويوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات السليمة أو التحليل العلمي الدقيق كما هو الشأن بالنسبة للباحثين

### 1: دليل شبكة الملاحظة:

متى لاحظت	من خلال الزيارات اليومية لمركز التكوين المهني والتمهين ببلدية القرارة
ماذا لاحظت	<p>كيفية إنجاز مهامهم الوظيفية</p> <p>الاستماع الى من يطلب مساعدة من متربصين داخل المعهد</p> <p>او من جاء لأخذ شهادات إدارية</p> <p>الأخذ بعين الاعتبار كل ما يتقدم لهم من اعمال</p> <p>نوعية العمال والأدوات التي يستخدمونها خلال العمل من شهادات</p> <p>وسجلات إدارية حتى مصلحة الصيانة داخل المؤسسة والورشات مثل</p> <p>ورشة الخياطة ومعداتها</p>

<sup>1</sup> خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008 ص 44.

<sup>2</sup> ضنبرجي نجية، دور الثقافة التنظيمية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة، ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل،

<p>ردود أفعال العمال فيما بينهم مثل القاء التحية ووقت العمل                  كيفية توزيع الأدوار والحرص على إنجازها                  عدد الاتصالات الهاتفية التي يتلقونها اثناء ممارسة العمل</p>	
<p>من خلال مقابلات مع مختلف العمال منهم من ذهبت له                  شخصيا وهناك من تقابلت معه في فترات الاستراحة استغليتها ل طرح جملة                  من الأسئلة التي تخدم دراستي الميدانية</p>	<p>كيف لاحظت</p>

## 2: نتائج دليل المقابلة الاستطلاعية

المؤشرات	البعد	المفهوم
<p>هل تتقن عملك؟                  هل تساهم في قضاء حوائج زملاء العمل؟                  هل تسعى في بناء علاقات طيبة وتتجنب النميمة؟                  هل تقدم النصيحة للعمال الجدد؟                  هل تستغل منصبك لتلبية اغراضك الشخصية؟</p>	<p>الوازع الديني</p>	<p>القيم الاجتماعية</p>
<p>هل تحترم توقيت الدخول والخروج؟                  هل تفكر في الاستقالة من وظيفتك او تغييرها؟                  هل تشعر بالمسؤولية تجاه عملك؟</p>	<p>الالتزام الوظيفي</p>	
<p>هل تنجز المهام المكلف بها في وقتها؟                  هل تقدر اقتراحات للقيام بأعمال إضافية؟                  هل تؤمن بمبدأ الجدية في العمل؟</p>	<p>قيم العمل</p>	<p>السلوك التنظيمي</p>
<p>هل تحافظ على أملاك المؤسسة؟                  هل تحافظ على اسرار المؤسسة؟                  هل سبق لك قدمت تبريرات غير صادقة؟</p>	<p>الولاء الوظيفي</p>	

مقابلة مع مسؤول مصلحة الرقابة العامة حسب ما توصلت عليه من خلال طرح جملة من الأسئلة:

- ✓ جانب التكافل الاجتماعي موجود في حالة احتياج أحد العمال مبلغ رمزي لقضاء حوائجه يتطوع زملائه لتقديم يد العون مثل حالة الاقدام على الأزواج او المرض الخ.
- ✓ حضور تام يوم الاحد من طرف العمال في حالة وقوع مشكلة بين العمال تحل بدون ان تصل الى المدير حسب ما قال عائلة واحدة.
- ✓ توفر المؤسسة على مصلى حتى ان هناك حالات لصوم التطوعي.
- ✓ حضوره أربعين دقيقة قبل الوقت الرسمي قال انها نشئه الاسرية من غرست فيه حب الانضباط والخوف من الله أولا المستقبل المهني بيد الله فناعة شخصية.
- ✓ وضوح المهام هو الذي يسمح ان يكون المنتج في المستوى.
- ✓ في حالة ما تكون لدى أحد العمال مشكلة خارج محيط المؤسسة نقزم له المشكل حتى لا يؤثر على سلوكه اثناء العمل ويسهل تجاوزه.
- ✓ تقديم النصيحة للعامل في حالة وقوعه في خطأ والحمد لله لا تتكرر.

مقابلة مع امين المخزن:

- ✓ حرصه الشديد على تدوين كل السلع التي تدخل للمؤسسة وتخرج ومرورها على مسؤول المالية ومن ثم المدير من خلال الامضاء في سجل خاص بكل السلع.
- ✓ زيارات من طرف هيئة الرقابة على المستوى الوطني شيك ليسوسن الذي يقدم نفاطال مقابل مبلغ رمزي في حالة نقصان ورقة يحاسب واجب الحيطه موجود في كل وقت.
- ✓ قول الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام خيركم من تعلم القران وعلمه. وجوب وجود تطابق بين ما هو ورقي وماهوا ملموس سلع.

مقابلة مع رئيس المالية: خزنا جي حسب ما توصلت اليه من خلال جملة من الأسئلة:

- ✓ انا والمدير خطان متوازيان لا يمكن للعمال ان يتقاضوا اجورهم قبل ان أوقع على وصل البنك وصب النقود في حسابهم الخاص في بعض الأحيان تكون إعاقة ولكن في الإطار القانوني
- ✓ الوازع الديني حسبه لا يسمح له باستغلال منصبه لا أخذ فلس ضميري خاصة الأمانة.

✓ في حالة دخول مبلغ مالي للمؤسسة غير معروف المصدر يبقى مدة 4 سنوات ثم يصبح للمؤسسة حتى المفتش ينبهر من الانضباط الولاء للمؤسسة موجدة قال ان الأشخاص تذهب وتعود والمؤسسة كيان ينتمي له.

✓ هناك من قيل له انه عكس صورة اسرته ووالدية تربية الاسرية الانسان ابن بيئته.

✓ لا يستخدم أغراض المؤسسة حتى ان هناك من العمال في الامضاء يستخدمون اقلامهم. الخاصة يسترونها من مالهم الخاص.

**مقابلة مع عاملة: وقد جاء في خضم حوارنا مشاركة تجربتها الشخصية:**

✓ في حالة وجود مشاكل بين العمال فان السبب الرئيسي هو الفروقات الفردية والتربية التي كبر عليها العامل.

✓ بخصوص تعليم وتقديم النصيحة فهذا من واجبها الشخصي

✓ التنشئة الاسرية هي التي تجعل العامل أكثر حرصا ومتقنا لعمله.

✓ الضمير المهني له دور في تحقيق الأداء الأمثل

✓ غياب الترقية والحوافز يساهم في الرغبة في تقديم التحويل لدى العام

**تمهيد:**

نهدف من خلال هذا الفصل الى عرض ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارات معتمدين في ذلك على عرض الجداول البسيطة والمركبة والقيام بالعمليات الإحصائية من نسب مئوية وتكرارات بالإضافة الى عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها.

عرض نتائج الدراسة الميدانية تحليلها وتفسيرها  
عرض نتائج البيانات الشخصية.

## جدول 2: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس



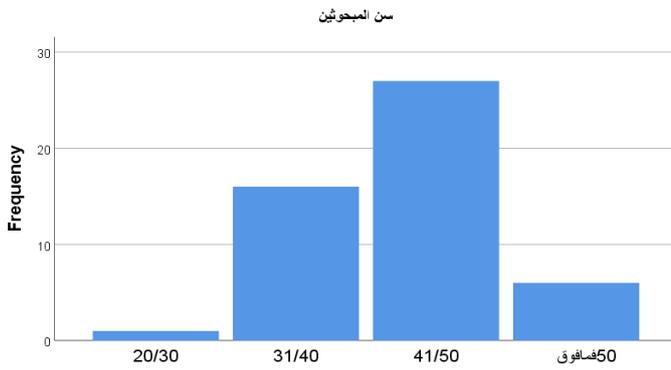
الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	36	72.0
انثى	14	28.0
المجموع	50	100.0

يلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلب

المبحوثين هم من جنس الذكور، بنسبة 72% من العمال وتمثل الأغلبية بالمقابل نسبة الإناث المحددة بـ 28% من المجموع.

إن نمط التكوين هذا في مختلف القطاعات يمس شريحة الذكور أكثر من الإناث ويرجع ذلك إلى مستوى الدخل للفرد فالذكور يسعون من خلال التأهيل في التكوين إلى الترقية من أجل تحسين أوضاعهم الاجتماعية لهذا تجد الأغلبية للذكور بمقارنة بالإناث.

## جدول 3: يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

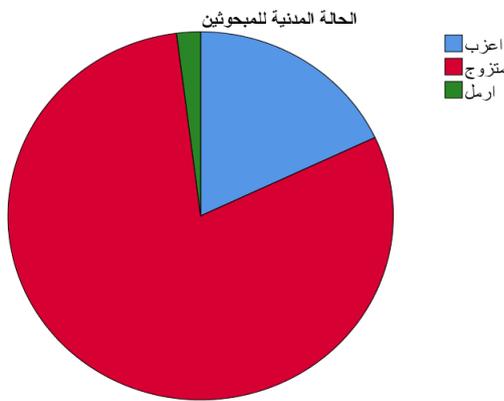


سن المبحوثين	التكرار	النسبة
20/30	1	2.0
31/40	16	32.0
41/50	27	54.0
50 فما فوق	6	12.0
المجموع	50	100.0

يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب العمال هم من فئة "50-41" سنة أي بنسبة 54 %، تليها فئة "40-31" سنة بنسبة 32 % ثم تليها فئة "30-20" سنة بنسبة 2% وفئة "50" سنة فما فوق بنسبة 12 %.

فئة العمال التي تريد ترقية وتحسين ظروفها الاجتماعية ولها خبرة في مجال العمل تمثل الأغلبية الساحقة بينما نجد ان فئة العمال حديثي الانخراط لهم أسباب عدة منها المولات الشخصية في اختيار الوظيفة إضافة الى نقص الخبرة في الميدان ثم نجد نسبة العمال من 50 فما فوق قليلة وسبب راجع الى الرغبة في التقاعد.

#### جدول 4: يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية



الحالة المدنية للمبحوثين	التكرار	النسبة
اعزب	9	18.0
متزوج	40	80.0
ارمل	1	2.0
المجموع	50	100

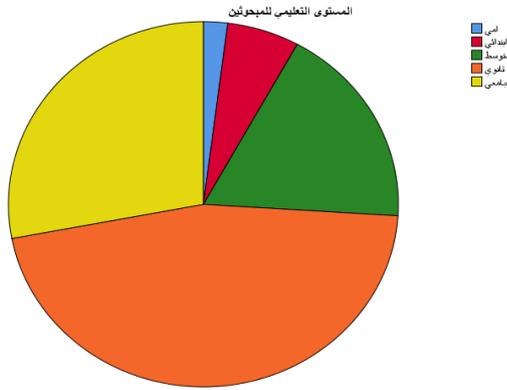
يلاحظ من خلال الجدول أن الغالبية الساحقة من أفراد العينة هي من فئة المتزوجين أي بنسبة 80 % من المجموع تقابلها فئة العزاب بنسبة 18% . وهذه النسب تعكس الواقع الاجتماعي للعمال بمعنى فئة المتزوجين التي تسعى لتأهيل في التكوين لرفع مستواها من أجل استقرارها اجتماعيا.

#### جدول 5: يوضح مكان الإقامة لدى المبحوثين

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
المدينة	50	100
الريف	0	0
المجموع	50	100

من خلال الجدول يلاحظ ان اغلبية من العمال يقطنون المدينة على غرار الريف نظرا لانعدامه على مرافق الحياة.

### جدول 6: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي

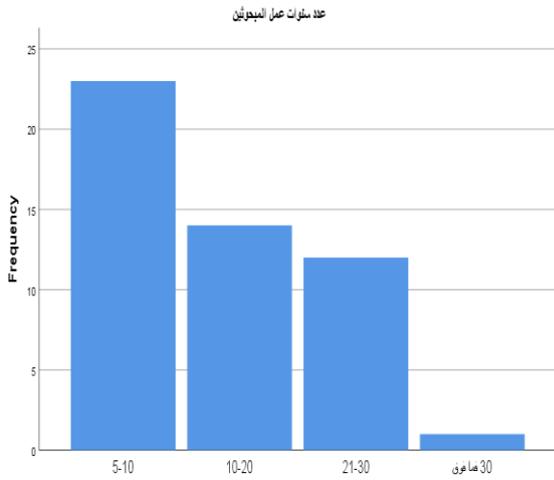


المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
امّي	1	1
ابتدائي	3	6.0
متوسط	9	18.0
ثانوي	23	46.0
جامعي	14	28.0
المجموع	50	100.0

يتضح من خلال الجدول ان الأغلبية الساحقة من العمال لديهم المستوى التعليمي الثانوي وذلك من خلال النسبة المتحصل عليها والتي تقدر ب 46% في المقابل نجد ان العمال المتحصلين على المستوى الجامعي بنسبة 28% ثم تليها نسبة العمال المتوقفين عند التعليم المتوسط بنسبة 18% ثم التعليم الابتدائي بنسبة 6%.

إن خصوصية العمل داخل في بعض القطاعات لا تتطلب تأهيل عالي نوعا ما لتسيير المهام الإدارية لإنجاز الأعمال خاصة داخل الجماعات المحلية خاصة البلدية فهي تعتمد أساسا على استخراج الوثائق فيما يتعلق الأمر بالمواطن.

جدول 7 : يوضح توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل



النسبة	التكرار	سن المبحوثين
46.0	23	5-10
28.0	14	10-20
24.0	12	21-30
2.0	1	30 فما فوق
100.0	50	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول امامنا ان الأغلبية الساحقة من العمال تفوق سنوات العمل بنسبة 46% يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر هي 46% من المبحوثين الذين لهم أقدمية ما بين الفئة "5-10" نسبة 28% من فئة 10-20 ثم تليها نسبة 24% من فئة العمال الذين تتراوح عدد سنوات العمل لديهم 21-30.

رابعا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى وتحليلها

تؤثر القيم العمل المكتسبة لدى العامل في تحقيق ولاءه للمؤسسة.

الفرضية الأولى: قيم العمل المكتسبة والولاء للمؤسسة.

جدول 8: يوضح العلاقة بين مساعدة الزملاء في العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب

الرئيس في العمل

المجموع		لا		نعم		أداء العمل بأمانة مهنية مساعدة الزملاء في العمل	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	دائماً	نعم
%100	43	%2.3	01	%97.7	42	دائماً	نعم
%100	06	%16.7	01	%83.3	05	أحياناً	نعم
%100	49	%04	02	%96	47	المجموع الجزئي	
%100	01	%00	00	%100	01	لا	
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع الكلي	

نلاحظ من خلال الجدول 08 الاتجاه السائد بنسبة 96% من المبحوثين صرحوا بأنهم يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس، تدعمها في ذلك نسبة 96% من خلال 47 مبحوث صرحوا بأنهم يساعدون زملاءهم في إنجاز مهامهم العملية، مقابل نسبة 04% فقط من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس، تدعمها في ذلك نسبة 04% من خلال مبحوثين إثنين صرحوا بأنهم يساعدون زملاءهم في إنجاز مهامهم العملية. من خلال معطيات الجدول يتضح ان الأغلبية من العمال لديهم روح الأمانة في تأدية مهامهم العملية عند غياب الرئيس وهذا يؤثر على مدى تقديم مساعداتهم لزملائهم في العمل فتعاون على أداء العمل له دور في تأدية العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس وعليه نستنتج ان قيم العمل المكتسبة لدى العمال تساهم في تحقيق ولائهم للمؤسسة.

#### جدول 9: يوضح العلاقة بين احترام مواقيت الدخول والخروج وإنجاز المهام في وقتها المحدد

المجموع		لا		نعم		إنجاز المهام في وقتها المحدد احترام مواقيت الدخول والخروج
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	45	2.2%	01	100%	44	نعم
100%	05	00%	00	100%	05	لا
100%	50	02%	01	98%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول 09 الاتجاه العام المتمثل في 98% من المبحوثين صرحوا بأنهم ينجزون مهامهم في وقتها المحدد، تدعمها في ذلك نسبة 97.8% من خلال 44 مبحوث صرحوا بأنهم يحترمون مواقيت الدخول والخروج، مقابل نسبة 02% فقط من المبحوثين صرحوا بأنهم لا ينجزون مهامهم في وقتها المحدد، تدعمها في ذلك نسبة 2.2% فقط من خلال مبحوث واحد صرح بأنه يحترم مواقيت الدخول والخروج. من خلال معطيات الجدول يبين تأثير إنجاز مهامهم العملية في وقتها المحدد مع ادراكهم لأهمية احترامهم لمواقيت الدخول والخروج ومنها نستنتج ان القيم العمل المكتسبة لدى العمال تساهم في تحقيق ولائهم للمؤسسة.

## جدول 10: يوضح العلاقة بين سبب إتقان العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس

المجموع		لا		نعم		أداء العمل بأمانة مهنية سبب إتقان العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	05	%20	01	%80	04	مكتسبات مادية ترجوها
%100	45	%2.2	01	%97.8	44	القيم التي تربيت عليها
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع

يتضح من خلال الجدول 10 الاتجاه العام للإجابات المبحوثين 96% صرحوا بأنهم يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس تدعمها في ذلك 97.8% تمثل 44 مبحوث صرحوا بان سبب اتقانهم لعملهم يرجع الى القيم التي تربو عليها، مقابل نسبة 4% فقط من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يؤدون عملهم بأمانة مهنية، تدعمها في ذلك نسبة 20% من المبحوثين صرحوا بان سبب اتقانهم لعملهم يرجع الى المكتسبات المادية التي يرجونها من خلال معطيات الجدول السابقة تأثير العمال بأهمية أدائهم للعمل بأمانة مهنية عند غياب رئيس وهذا ما يدفعهم الى إتقان العمل كونه يمتلكون الرقابة الذاتية للمهنة وما اكتسبوه من التنشئة الاجتماعية لديهم ومن هنا نستنتج ان قيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق الولاء لدى العاملين داخل المؤسسة.

## جدول 11: يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وتقديم المساعدة للزملاء

المجموع		لا		نعم		تقديم المساعدة للزملاء الشعور بالمسؤولية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	49	%02	01	98	48	نعم
%100	01	%00	00	%100	01	لا
%100	50	%02	01	%98	49	المجموع

من خلال الجدول 11 الاتجاه العام المتمثل في 98% من المبحوثين صرحوا بأنهم يقدمون المساعدة لزملائهم، تدعمها في ذلك نسبة 98% من خلال 48 مبحوث صرحوا بأنهم يشعرون بروح المسؤولية تجاه المؤسسة، تقابلها نسبة 2% فقط من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يقدمون المساعدة تدعمها في ذلك نسبة 2% من خلال مبحوث يصرح بشعوره للمسؤولية من خلال معطيات جدول يتضح ان الأغلبية من العمال يقدمون مساعدة وهذا ما يحقق توافق بين تقديم المساعدة للزملاء العمل

وشعور العامل بروح المسؤولية تجاه المؤسسة ومدى إدراك العمال بمبدأ التضامن وتلاحم ومما سبق نستنتج ان لقيم العمل المكتسبة لها دور في تحقيق ولاء العامل داخل المؤسسة.

**جدول 12: يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وسبب التعاون مع الزملاء**

المجموع		القيم التي نشأت عليها		علاقاتك الجيدة معهم		سبب التعاون مع الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	49	%59.2	29	%40.8	20	نعم
%100	01	%00	00	%100	01	لا
%100	50	%58	29	%42	21	المجموع

من خلال معطيات جدول 12 ان الاتجاه الغالب والذي يتمثل بنسب 58% ممن صرحوا ان سبب تعاونهم مع زملائهم في العمل راجع الى القيم التي نشؤ عليها تدعمها في ذلك نسبة 59.2% من خلال 29 مبحوث صرحوا انهم يشعرون بالمسؤولية اتجاه المؤسسة في مقابل نسبة 42% من المبحوثين صرحوا بعدم تعاونهم مع زملائهم راجع الى العلاقات الجيدة التي تربطهم تدعمها في ذلك 40.2% من خلال 20 مبحوث صرحوا بأنهم يشعرون بالمسؤولية من خلال معطيات جدول يتضح ان الأغلبية الساحقة راجع سبب تعاونهم مع زملائهم في العمل الى القيم التي نشؤ وعليها كما ان هذه القيم تؤثر على شعورهم بالمسؤولية تجاه المؤسسة التي ينتمون لها.

يتضح من خلال ما سبق انه لقيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق ولاء العمال لمؤسستهم.

**جدول 13: يوضح الشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وتقديم الحلول في حالة وجود مشكل أثناء**

**العمل**

المجموع		لا		نعم		تقديم الحلول
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	49	%6.1	03	%93.9	46	نعم
%100	01	%00	00	%100	01	لا
%100	50	%06	03	%94	47	المجموع

من خلال الجدول 13 نلاحظ ان الاتجاه السائد 94% من المبحوثين صرحوا انهم يقومون بتقديم الحلول في حالة وجود مشكل اثناء العمل تدعمها نسبة 93.9% من خلال 46 مبحوث صرحوا بشعورهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، مقارنة بنسبة 6% من افراد العينة الذين اجابوا بعدم تقديم المساعدة في حالة وقوع مشكل اثناء العمل تدعمها في ذلك نسبة 6.1% من 3 مبحوثين صرحوا بشعورهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة.

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا ان الأغلبية الساحقة من العمال يقدمون حلول في حالة وجود مشكلة اثناء العمل هذا ما يؤثر على مدى شعورهم بالمسؤولية تجاه مؤسستهم. من خلال ما سبق يمكن القول ان قيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق ولاء العمال داخل المؤسسة.

#### جدول 14: يوضح العلاقة بين مبدأ الجدية في العمل وأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس

المجموع		لا		نعم		أداء العمل بأمانة مهنية مبدأ الجدية في العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	50	4%	02	96%	48	نعم
00%	00	00%	00	00%	00	لا
100%	50	4%	02	96%	48	المجموع

من خلال الجدول 14 نلاحظ ان اغلبية المبحوثين بنسبة 96% صرحوا انهم يؤدون العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس تدعمها نسبة 96% من خلال 48 من المبحوثين صرحوا انهم يؤمنون بمبدأ الجدية في العمل تقابلها نسبة 4% من المبحوثين الذين صرحوا بعدم أدائهم للعمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس تدعمها نسبة 4% من 2 مبحوثين صرحوا بأنهم يؤمنون بمبدأ الجدية في العمل. من خلال معطيات الجدول يتضح ان الأغلبية الساحقة صرحوا انهم يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس وهذا بدوره يؤثر على زيادة الايمان بمبدأ الجدية في العمل. من خلال ما سبق نستنتج ان قيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق ولاء داخل المؤسسة.

**جدول 15: يوضح الإيمان بمبادئ الإتقان والجدية وروح المبادرة وعلاقتها بأداء العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس**

المجموع		لا		نعم		أداء العمل بأمانة مهنية الإتقان والجدية وروح المبادرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	48	%00	00	%100	48	نعم
%100	02	%100	02	%00	00	لا
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات جدول 15 ان الأغلبية الساحقة تمثلها نسبة 96% من المبحوثين الذين صرحوا يؤديون العمل بأمانة مهنية عند غياب الرئيس تدعمها نسبة 100% من خلال 48 مبحوث صرحوا بمدى إيمانهم بالمبادئ العمل المتمثلة في الجدية والمبادرة، مقابل 04% ممن صرحوا بأنهم لا يؤديون عملهم بأمانة مهنية في غياب الرئيس.

من خلال معطيات الجدول يتضح ان الأغلبية من المبحوثين صرحوا أنهم يؤديون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس هذا ما يزيد لديهم اعتقادهم بمبادئ العمل الإتقان والجدية وروح المبادرة لديهم فكل هذه المبادئ تدفعهم لتحلي بروح المسؤولية في حالة غياب الرئيس نستنتج من خلال ما سبق ان قيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق ولاء العمال داخل المؤسسة.

**جدول 16: يوضح العلاقة بين تقديم اقتراحات للقيام بأعمال إضافية والتفكير في الاستقالة من العمل**

المجموع		لا		نعم		الاستقالة من العمل تقديم اقتراحات للقيام بأعمال إضافية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	21	%85.7	18	%14.3	03	دائماً
%100	25	%80	20	%20	05	أحياناً
%100	46	%82.7	38	%17.3	08	المجموع الجزئي
%100	04	%75	03	%25	01	لا
%100	50	%82	41	%18	09	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال بيانات هذا الجدول 16 ان الأغلبية الساحقة من المبحوثين صرحوا لا يفكرون في الاستقالة من العمل وذلك من خلال نسبة 82% تدعمها في ذلك نسبة 85% من خلال 18 من افراد العينة الذين صرحوا انهم يقدمون اقتراحات للقيام بأعمال إضافية تقابلهم في ذلك نسبة 18% يفكرون في الاستقالة من العمل تدعمها في ذلك نسبة 17.3% من خلال 08 من افراد العينة الذين صرحوا بعدم تقديمهم باقتراحات للقيام بأعمال إضافية.

من خلال معطيات الجدول يتضح ان الأغلبية الساحقة من العمال لا يفكرون في الاستقالة من الوظيفة نظرا لظروف المعيشية الصعبة اليوم ونقص الرواتب التي تسمح للفرد بتغيير العمل كما ان للولاء الوظيفي دور في ذلك وعليه لكسر الروتين المهني يقومون بتقديم اقتراحات إضافية للعمل في حالة السماح بذلك من خلال ما سبق نستنتج ان قيم العمل المكتسبة تساهم في تحقيق الولاء داخل المؤسسة.

#### خامسا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى :

✓ يلاحظ من خلال جدول رقم 8: 96% من المبحوثين صرحوا بأنهم يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس وهذا يترجم ولائهم للمؤسسة من خلال تقديم كل ما يستعطون من انجازاتهم لما تطلب لهم القيام به.

✓ يلاحظ من خلال جدول رقم 9: 98% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم ينجزون مهامهم في وقتها المحدد وهذا يترجم لديهم أهمية الوقت بنسبة لهم.

✓ يلاحظ من خلال جدول رقم 10: 96% من المبحوثين صرحوا بأنهم يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 11: 98% من المبحوثين صرحوا بأنهم يقدمون المساعدة لزملائهم في حالة الزوم بذلك وهذا راجع الى روح الاخوة لديهم وحب الايثار.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 12: 58% من المبحوثين صرحوا ان سبب تعاونهم مع زملائهم راجع الى القيم التي نشؤ عليها أي ان نشأتهم الاجتماعية هي من كان له الدور في اكتساب قيم الأخلاقية لديهم.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 13: 94% من المبحوثين صرحوا انهم يقومون بتقديم حلول في حالة وجود مشكل اثناء العمل وهذا يفسر تضامنهم مع بعضهم البعض في مواجهة أي خطر متوقع.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 14: 96% من المبحوثين صرحوا أنهم يؤدون العمل بامانة مهنية عند غياب الرئيس وهذا يترجم مدى وعيهم بأهمية الحرص والإخلاص الذي يزيد من ولائه وانضباطه الوظيفي.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 15: 96% من المبحوثين الذين صرحوا يؤدون عملهم بأمانة مهنية عند غياب الرئيس وهذا راجع الى مبادئ العمل التي يحملونها منها الجدية والمسؤولية وروح المبادرة لديهم.

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 16: 82% من المبحوثين صرحوا أنهم لا يفكرون في الاستقالة من العمل وهذا له أسباب أهمها ولائهم للمؤسسة، وان الظروف المعيشية باتت صعبة بسبب قلة توفير فرص عمل وانتشار البطالة والبطالة المقنعة.

نستنتج مما سبق ان قيم العمل المكتسبة لدى العامل تساهم في تحقيق ولائه للمؤسسة.

#### سادسا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: الوازع الديني والتزام الوظيفي

جدول 17: يوضح العلاقة بين الدافع الحقيقي وراء إتقان العمل ومسؤولية المحافظة على

ممتلكات المؤسسة

المجموع		لا		نعم		المحافظة على ممتلكات المؤسسة الدافع الحقيقي وراء إتقان العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	47	2.1%	01	97.9%	46	تعاليم الدين الإسلامي
100%	02	100%	02	00%	00	خوفاً من العقوبات الإدارية
100%	01	00%	00	100%	01	الراتب الشهري
100%	50	6%	03	94%	47	المجموع

من خلال معطيات الجدول يتبين ان الأغلبية الكبيرة صرحوا على مسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة بنسبة 94% تدعمها في ذلك نسبة 97.9% من خلال 46 مبحوث صرحوا الدافع الحقيقي وراء اتقان العمل تعاليم الدين الإسلامي، مقابل ما نسبته 6% صرحوا بعدم المسؤولية

في المحافظة على ممتلكات المؤسسة تدعمها في ذلك نسبة 100% من خلال 2 مبحوثين صرحوا أنهم يخافون من العقوبات لهذا يحافظون على ممتلكات المؤسسة.

من خلال المعطيات التي امامنا في الجدول يتضح لنا الأغلبية الساحقة من العمال صرحوا أنهم يشعرون بمسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة راجع بذلك بدرجة أولى الى ان لتعاليم الدين الإسلامي الحنيف وهذا ما يؤثر على دافع الحقيقي وراء اتقانهم للعمل اتقان العمل له دور في شعور بالمسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة.

من خلال ما سبق نستنتج ان للوزع الديني مساهمة في تحقيق التزام الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

### جدول 18: يوضح العلاقة بين حب إيثار الزملاء والتضامن معهم والمساهمة في قضاء حاجاتهم

المجموع		لا		نعم		المساهمة في قضاء حاجات الزملاء حب إيثار الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	45	4.4%	02	95.6%	43	نعم
100%	05	20%	01	80%	04	لا
100%	50	6%	03	94%	47	المجموع

من خلال الجدول 18 نلاحظ ان الاتجاه السائد يتمثل بنسبة 94% من المبحوثين صرحوا بأنهم يساهمون في قضاء حاجات زملائهم في العمل تدعمها 95.6% من خلال 43 من افراد العينة صرحوا بحب الايثار لديهم وتضامن مع زملائهم في العمل. بينما تقابله نسبة 6% من افراد العينة الذين صرحوا بأنهم لا يساهمون في قضاء حوائج زملائهم تدعمها في ذلك نسبة 4.4% من خلال 2 مبحوثين الذين صرحوا تضامنهم مع زملائهم نابع من حب الايثار لديهم من خلال معطيات الجدول امامنا ان تأثير المساهمة في قضاء حوائج زملاء العمل على حب الايثار والتضامن معهم وعليه تزيد لديهم الرغبة في قضاء حوائج بعضهم البعض من خلال ما سبق ذكره نستنتج ان للوازع الديني مساهمة في تحقيق التزام الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة.

## جدول 19: يوضح العلاقة بين حب إيثار الزملاء والتضامن معهم وتقديم النصائح للعمال الجدد

المجموع		لا		نعم		تقديم النصائح للعمال حب إيثار الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	45	%2.2	01	%97.8	44	نعم
%100	05	%20	01	%80	04	لا
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع

من خلال الجدول 19 نلاحظ ان الأغلبية السائدة بنسبة 96% من المبحوثين الذين صرحوا انهم يقدمون النصائح للعمال الجدد تدعمها في ذلك 97.8% من خلال 44 مبحوث صرحوا بان تضامنهم مع زملائهم نابع من حب الايثار لديهم في حين تقابلها نسبة 4% من افراد العينة الذين صرحوا بأنهم لا يقدمون النصائح للعمال الجدد تدعمها في ذلك نسبة 2.2% من خلال 1 مبحوث صرح ان تضامنه مع زملائه نابع من حب الايثار لديه.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح ان الأغلبية من العمال يقدمون نصائح للعمال الجدد وهذا ما يفسر حب الايثار لديهم وتضامن معهم لأنهم يدركون انه من الاجب ان يقدمون يد المساعدة للعمال الجدد من اجل رفع من مستوى المردودية في العمل وتقليل من حدة وقوع حوادث العمل فتبادل النصائح يجعل روح التضامن والاخوة بينهم، وهذا راجع الى المبادئ التي يحملونها من خلال المرجع الديني لدى العامل فيعتبر ان الدين نصيحة استنادا لقول الرسول صل الله عليه وسلم.

ومن خلال ما ذكرناه سابقا نستنتج ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام الوظيفي لدى

العامل.

## جدول 20: يوضح العلاقة بين استغلال المنصب لأغراض شخصية ومسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة

المجموع		لا		نعم		المحافظة على ممتلكات المؤسسة استغلال المنصب لأغراض شخصية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	05	%00	00	%100	05	دائماً

نعم	أحياناً	10	%100	00	%00	10	%100
المجموع الجزئي		15	%100	00	%00	15	%100
لا		32	%91.4	03	%8.6	35	%100
المجموع الكلي		47	%94	03	%06	50	%100

من خلال معطيات جدول 20 ان الأغلبية الساحقة تمثلها نسبة 94% من المبحوثين صرحوا انهم يشعرون بمسؤولية المحافظة على الممتلكات الخاصة بالمؤسسة تدعمها في ذلك نسبة 91.4% من خلال 32 مبحوث صرحوا بأنهم لا يستغلون منصبهم لأغراضهم الشخصية بينما تقابلهم نسبة 6% من المبحوثين صرحوا بعدم شعورهم بالمسؤولية للمحافظة على ممتلكات المؤسسة تدعمها في ذلك نسبة 8.6% من خلال 3 مبحوثين صرحوا انهم يستغلون منصبهم لتلبية اغراضهم الشخصية.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح ان الأغلبية الساحقة من المبحوثين صرحوا بأنهم يشعرون بروح المسؤولية اتجاه المحافظة على ممتلكات المؤسسة مؤثرا بذلك على عدم استغلالهم المنصب الذي يحملونه لتمرير اغراضهم الشخصية ما يدخل تحت المحسوبية ورشوة الى اخره كونه يزيد ادراكهم نحو أهمية المحافظة على كل ما يدخل تحت الأمانة المهنية وعدم الغلول في ممتلكات المؤسسة وذلك له مرجعية دينية سببه ان ديننا الحنيف يعتبر هذه التصرفات تحت خط المحرمات لأنها تزيد من انتشار الفساد الأخلاقي في المجتمع لقوله صل الله عليه وسلم من غشنا فليس منا.

من خلال ما توصلنا له نستنتج ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام الوظيفي لدى العمال

**جدول 21: يوضح تأثير العمل في الإطار الجماعي على زيادة التعاون وتحقيق التضامن**

#### الاجتماعي

النسبة	التكرار	العمل الجماعي
%96	48	نعم
%04	02	لا
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول ان الأغلبية الساحقة والكبيرة ممن صرحوا بان العمل في الإطار الجماعي يزيد من التعاون ويساهم في تحقيق التضامن الاجتماعي وذلك من خلال نسبة 100% تدعمها نسبة 96% من خلال 48 مبحوث أيدوا في هذا الطرح تقابلهم نسبة 4% من خلال 2 مبحوثين يرون لعكس.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح ان الأغلبية الساحقة له منظور واحد الا وهوان تأثير العمل في الإطار الجماعي يساهم في زيادة التعاون ويحقق التضامن الاجتماعي لأنه يزيد من روح الجماعة ويلاحم بينهم في نظرهم ان مثل المؤمنين في توادهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالمرض والحمى.

وعليه نستنتج ان للوازع الديني دور في تحقيق التزام الوظيفي للعمال

**جدول 22: يوضح المعاملة بين العمال في حالات الخلاف وعلاقتها بالمحافظة على أسرار**

**المؤسسة**

المجموع		لا		نعم		المحافظة على أسرار المؤسسة المعاملة بين العمال في حالات الخلاف
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	40	%7.5	03	%92.5	37	التسامح والعفو
%100	01	%100	01	%00	00	الغضب والانفعال
%100	09	%11.1	01	%88.9	08	المقاطعة
%100	50	%10	05	%90	45	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول ان الأغلبية الساحقة والكبيرة ممن صرحوا بأنهم يحافظون على الاسرار المؤسسة بنسبة 90% تدعمها في ذلك 92.5% من خلال 37 من افراد العينة صرحوا بالتسامح والعفو في حالة حدوث سلوكيات غير لائقة من زملاء العمل في حين تقابلهم نسبة 10% من المبحوثين الذين يرون عدم المحافظة على ممتلكات المؤسسة تدعمها نسبة 7.5% من خلال 3 من المبحوثين الذين صرحوا بالتسامح والعفو في حالة حدوث سلوكيات غير لائقة تدعمها نسبة 11% من المبحوثين يجذبون المقاطعة في حالة وجود تصرف غير لائق من زميل لهم في العمل.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح تأثير المحافظة على اسرار المؤسسة مع معاملة بين العمال في حالة وقوع مشكلة بينهم فيحاول العامل المحافظة على اسرار المؤسسة وذلك انه راجع الى مبدأ الأمانة لديه فالمؤسسة هي بمثابة البيت الثاني له ولا يصح افصاح عما تملكه من اسرار لأنه لا ينفعه ذلك بل يزيد من حدة المشاكل بين العمال فيحاولون التجنب وعدم التدخل في مالا يعنه.

من خلال ما سبق نستنتج ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام العامل داخل المؤسسة

جدول 23: يوضح أسلوب معاملة العمال في حالة القيام بسلوكيات غير لائقة وعلاقته بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة

المجموع		لا		نعم		المحافظة على ممتلكات المؤسسة القيام بسلوكيات غير لائقة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	44	%4.5	02	%95.5	42	تنصحهم
%100	06	%16.7	01	%83.3	05	لا تتدخل
%100	50	%06	03.	%94	47	المجموع

من خلال الجدول 23 نلاحظ ان الأغلبية الساحقة بنسبة 94% من المبحوثين الذين صرحوا انهم يحافظون على ممتلكات المؤسسة تدعمها في ذلك نسبة 95% من خلال 42 مبحوث انهم يتدخلون في حالة معاملة زميل بسلوكيات غير لائقة ويقدمون النصيحة بحيث تقابلهم نسبة 6% من افراد العينة الذين صرحوا لا يسعون بالحفاظ على ممتلكات المؤسسة تدعمها نسبة 4.5% من خلال 2 مبحوثين بانهم يقدمون النصيحة في حالة القيام بسلوكيات غير لائقة من طرف زميل لهم في حين نجد نسبة 16% من افراد العينة يجذبون عدم التدخل اذا شاهدوا تصرف غير لائق من طرف زميل لهم في العمل.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح ان الأغلبية الساحقة من العمال صرحوا انهم يحافظون على ممتلكات المؤسسة مؤثرا بذلك على أسلوب العمال في حالة قيام أحدهم بسلوكيات غير لائقة من خلال تقديم له النصيحة وعدم الدخول معه في نزاع يجرب ممتلكات المؤسسة ويؤدي بها الى الخسائر معتبرة فيزيد ادراكهم لأهمية المحافظة على ممتلكات المؤسسة وتقديم النصيحة في حالة تم استغلالها من طرف أحدهم.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

## جدول 24: يوضح بناء العمال لعلاقات طيبة بينهم وتجنب النميمة وعلاقتها بسبب الحفاظ على أسرار المؤسسة

المجموع		احترام اللوائح والقوانين		مبدأ الأمانة الذي تحمله		الحفاظ على أسرار المؤسسة بناء العمال لعلاقات طيبة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
		%8.2	04	%91.8	45	نعم
		%100	01	%00	00	لا
		%10	05	%90	45	المجموع

من خلال الجدول 24 نلاحظ الاتجاه السائد تمثله نسبة 90% من المبحوثين الذين صرحوا ان الحفاظ على اسرار المؤسسة لديهم راجع الى مبدأ الأمانة الذين يحملونه، تدعمها في ذلك نسبة 91% من خلال 45 من افراد العينة الذين صرحوا في انهم يسعون في بناء علاقات طيبة مع زملائهم في العمل مقارنة بنسبة 10% من المبحوثين الذين صرحوا ان سبب حفاظهم على اسرار المؤسسة راجع الى احترام القوانين تدعمها في ذلك 8.2% من خلال 4 مبحوثين يسعون في بناء علاقات طيبة مع زملائهم في العمل.

من خلال معطيات الجدول امامنا يتضح تأثير المحافظة على ممتلكات المؤسسة في سعي العمال لبناء علاقات طيبة بينهم محاولين تجنب النميمة وفضح العيوب استنادا لقوله صل الله عليه وسلم من ستر مؤمن في الدنيا ستره الله يوم القيامة فالمحافظة على اسرار المؤسسة يساهم في بناء هوية مهنية للعامل وهذا يدل على ادراكهم لما يحملونه من امانة مهنية واخلاقية.

من خلال ما سبق نستنتج ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

### سابعا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 17: ان الاتجاه السائد تمثله نسبة 94% من المبحوثين الذين صرحوا على انهم يشعرون بمسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة وعلاقته بدافع الحقيقي وراء اتقان العامل لعمله

- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 18: ان الاتجاه السائد تمثله نسبة 94% من المبحوثين الذين صرحوا انهم يساهمون في قضاء حاجات زملائهم وعلاقتهم بحب الايثار والتضامن معهم
- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 19: 96% من المبحوثين صرحوا انهم يقدمون نصائح للعمال الجدد تخص العمل وعلاقته بحب الايثار والتضامن مع زملائهم في العمل
- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 20: 94% من المبحوثين صرحوا انهم يشعرون بمسؤولية المحافظة على ممتلكات المؤسسة الخاصة وعلاقته باستغلال المنصب من مصالح الشخصية
- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 21: ان الاتجاه السائد تمثله نسبة 100% من المبحوثين الذين صرحوا ان العمل في الإطار الجماعي يزيد من التعاون ويساهم في تحقيق روح التضامن بين العمال فالمرجعية الدينية لها دور في نشر روح الاخوة والتعاون فيما بينهم
- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 22: ان اتجاه السائد تمثله نسبة 90% من المبحوثين صرحوا انهم يحافظون على اسرار المؤسسة وعلاقتها بتصرف العمال في حالة تصرف غير لائق للحفاظ على اسرار المهنية من بين الأمور التي يتبناها العمال ويسعون للحفاظ عليها
- ✓ يلاحظ من خلال جدول رقم 23: 94% من المبحوثين صرحوا انهم يحافظون على ممتلكات المؤسسة وعلاقتها بسلوك العامل في حالة وجود تصرف غير لائق من أحد زملاء العمل خوفا من تخريب ممتلكات المؤسسة يسعى العمال لتجنب الوقوع في مازق
- ✓ يلاحظ من خلال الجدول رقم 24: 90% من المبحوثين صرحوا انهم يحافظون على اسرار المؤسسة وعلاقتها ببناء علاقات طيبة وتجنب النميمة فالأغلبية الساحقة يحافظون على اسرار المؤسسة وهذا يدل على ان لدين دور في هذا يسعى العامل لترك صورته حسنة امام زملائه.
- نستنتج مما سبق ان الوازع الديني يساهم في تحقيق التزام الوظيفي للعمال

### ثامنا: الاستنتاج العام:

مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

وفي الأخير ومن خلال ما تطرقنا له في الجانب النظري والميداني للدراسة نستنتج أن القيم الاجتماعية التي اكتسبها الفرد خلال تفاعله داخل المجتمع مهمة جدا بالنسبة للفرد من جهة وللمؤسسة من جهة أخرى إذ تمد الفرد بمبادئ ومعايير تحدد سلوكياته وتوجهها وتساعد المؤسسة في التنبؤ بسلوكيات العمال

والتحكم فيها، وهذه القيم تصاحب الفرد داخل مكان العمل وتأثر في سلوكياته وانطلاقاً من بحثنا فهذه القيم تشمل قيم العمل والقيم الأخلاقية التي تساهم في زيادة الولاء والتزام الوظيفي لدى العامل.

### خلاصة الفصل:

يعتبر هذا الفصل حوصلة لمنهجية البحث بحيث تم التطرق إلى التعريف بالمؤسسة كتمهيد أولي، وذكر مجالات الدراسة المكاني والزمني، بعدها تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية وأهدافها وكذا الدخول في الدراسة الأساسية بذكر المنهج المستخدم المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي والأداة المعتمدة في جمع البيانات والمجتمع المعني بالدراسة.

## خاتمة

وختاماً لهذه الدراسة البسيطة التي بين أيدينا والتي حاولنا من خلالها تسليط الضوء على موضوع له أهمية كبيرة في الدراسات الاجتماعية وحضي باهتمام العديد من الباحثين والعلماء في مختلف الميادين ، فقد انطلقنا في دراستنا هذه من أشكال رئيسي حاولنا من خلاله الكشف عن كيفية تأثير القيم الاجتماعية التي ينشأ عليها الأفراد على السلوك التنظيمي الذي يجسدونه داخل المنظمة ولحل هذا الأشكال بدأنا بالإطار النظري والذي تناولنا فيه أهم القضايا المنهجية والنظرية التي سار البحث على ضوئها من أجل تكوين صورة واضحة حول الدراسة ، وصولاً إلى الجانب الميداني والنزول إلى الميدان الإسقاط هذا الجانب النظري على الواقع الاجتماعي من أجل الإجابة على بعض التساؤلات الجزئية المطروحة التي قادت الدراسة إلى بعض النتائج.

ومن هذا المنطلق فقد دفعنا للبحث في هذا الموضوع مجموعة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية محاولين بذلك تحقيق أهداف وغايات الدراسة، كما صغنا فرضيات تضمن المسار السليم للدراسة واختبرت صحة هذه الفرضيات في الميدان ببلدية القرارة ولاية غرداية - فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم للدراسة واستعملنا مجموعة من الأدوات لجمع البيانات الاستمارة، الملاحظة وبعض الوثائق والسجلات ذات الصلة) وبعد جمع المعطيات الميدانية قمنا بتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربة السوسولوجية وخلصنا إلى تحقق فرضيات الدراسة حيث توصلنا أن هناك قيم اجتماعية تتمثل في قيم العمل الوازع الديني لها أثر على زيادة الولاء والتزام للعمل داخل المؤسسة ويبرز لنا صور هذا التأثير في الأمانة الأداء وإتقان العمل والإخلاص للمؤسسة والاستعداد لتضحية من أجلها وتنمية الإحساس بالمسؤولية نحوها والحرص على تحقيق توافق اجتماعي قيمي بين البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والحفاظ على مبدأ الاحترام سواء للرئيس أو الزملاء واللوائح والقوانين السائدة في المؤسسة.

ومنه نقترح من الفئات الفاعلة في المجتمع مثل السوسولوجيين والأخصائيين النفسانيين بتقديم تقارير وافية حول سلوك العامل اتجاه التنظيم ومعرفة أسباب تراجع الأداء وتفشي بعض من سلوكيات، وعليه يتم تفعيل الميداني من طرف السلطة الوصية والمسيرين القائمين على ذلك، باعتبارهم فاعلين اجتماعيين لهم دور في رفع الأداء بالمؤسسة الجزائرية.

ويمكن القول إن ما توصلنا إليه من نتائج في هذه الدراسة الحالية تساهم في إثراء البحث العلمي وفتح المجال لإجراء المزيد من الدراسات والتعمق في هذا الموضوع وتناوله من مختلف الزوايا وتزويد الجامعة الجزائرية بالموضوع حساس يرتبط بقيم الفرد.

## المراجع

1. **Ali El-kenz, Saïdchikhi, Djamel Guerid. 1982.** مجلة إنسانيات. Industrieetsociété. Alger : s.n., 1982. Vol. SNS 1978.
2. **الحنيطي محمد.** الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية، مجله دراسة العلوم الإدارية. الاردن : الجامعة الأردنية. ص 314-418. المجلد 30 العدد 2.
3. **أوغيدني أحلام.** القيم الاجتماعية والمحلية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل. جامعة سكيكدة، 2015. ص 15.
4. **بكري أحلام.** الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضى الوظيفي، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر لعلم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل. جامعة المسيلة، 2013/2012. ص 20.
5. **بن حليلة محمد.** دور المؤسسة الدينية في تأطير السلوك الاجتماعي، مؤسسة المسجد نموذجاشبكة ضياء للمؤتمرات والدراسات. جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله). ص 04.
6. **ثائر سعدون محمد.** السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الاردن : مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، 2016. ص 07. ط 1.
7. **دحمان زيرق.** دور المدرسة القرآنية في تنمية القيم الاجتماعية للتلميذ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التربية . جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012. ص 106 .
8. **زيرق دحمان.** دور المدرسة القرآنية في تنمية القيم الاجتماعية للتلميذ. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012. ص 106.
9. **سعاد جبر سعيد.** القيم العالمية واثرها على السلوك الإنساني. عمان : دار الكتاب العالمي لنشر والتوزيع، 2008. ص 36. مج 1.
10. **صلاح الدين محمد عبد الباقي.** السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية ط 1 : دار الجامعة للنشر والتوزيع، 2002. ص 504 .
11. **صوكو سهام.** واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية. قسنطينة : جامعة منتوري قسنطينة، 2008. ص 51.

12. طوني بنيت واخرون مفاتيح اصطلاحية جديدة، معجم مصطلحات الثقافية والمجتمع . ترجمة سعيد الغانمي. بيروت ط 1 : المنظمة العربية للترجمة، 2010. ص 396.
13. عامر عوض. السلوك التنظيمي الإداري. الأردن ط 1 : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008. ص 6 .
14. عبد الغني الطجم. السلوك التنظيمي - المفاهيم، النظرية والتطبيق. السعودية : دار حافظ للنشر والتوزيع، 2003. ص 23. مج 4.
15. عبد القادر محمدي. دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم اجتماع تنظيم وعمل. بسكرة : جامعة بسكرة، 2015. ص 61.
16. عبد الله بن عبد الغني الطجم، طمق بن عوض الله السواط. السموك التنظيمي. السعودية : دار حافظ للنشر والتوزيع، 2003. ص 95-96. مج 4.
17. عوض عامر. السلوك التنظيمي الإداري. دار أسامة لنشر والتوزيع ، 2008. . ص 91. مج 1.
18. غريد جمال. العامل الشائع. عناصر للاقتراب من الوجه الجديد للعامل الصناعي الجزائري، Insanity / إنسانيات . 1997. ص 7-23.
19. فباض حسام الدين محمود. نظرية الفعل الاجتماعي عند ماكس فيبر، دراسة في علم الاجتماع التأويلي، بتصرف. مكتبه نحو علم اجتماع تنويري، ط 1. 2018.
20. فهمي نورهان منير حسن. القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 1999. ص 100.
21. ماجد زكي الجلاد. تعليم القيم وتعلمها تصور نظري وتطبيقي لطرائق والاستراتيجيات تدريس القيم. اليرموك : دار الميسرة لنشر وتوزيع، 2007. ص 27. مج 2.
22. محمد إسماعيل بلال. السلوك التنظيمي بين لنظرية والتطبيق. اسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، 2005. ص 192.
23. محمد الفاتح حمدي. أزمة القيم ومشكلات الشباب في زمن البث الفضائي. عمان؛ الأردن : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2017. ص 60.

24. محمد ربيع زناقي. السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في المنظمات: مكتبة المتنبي. ص19.
25. محمد عاطف غيث. قاموس علم الاجتماع. الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية. ص 429.
26. محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال . دار وائل لنشر والتوزيع، 2005. ص 108-109. مج 3.
27. منار منصور احمد. قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الإداريين , مجلة كلية التربية . مصر : جامعة الازهر. ص 322. مج 167 .
28. منى كشيح. القيم الغائبة في الإعلام. القاهرة مصر : دار فرحة للنشر والتوزيع، 2003. ص 69.
29. نجيب اسكندر وآخرون. الدراسة العمية للسلوك الاجتماعي. القاهرة : دار النهضة العربية. ص 21. مج 2.
30. نداء محمد الصوص. السلوك الوظيفي. الأردن : مجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2008. ص 13 . ط 1.
31. نورهان منير حسن فهمي. القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 1999. ص 100 .

# الملاحق

جامعة: غرداية

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع



استمارة بحث بعنوان:

دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة  
دراسة ميدانية لمركز التكوين  
المهني والتمهين القرارة 1 - غرداية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

ملاحظة:

في إطار اعداد مذكرة شهادة الماستر بعنوان: دور القيم الاجتماعية في ضبط سلوك العامل داخل المؤسسة يشرفني ان التمس من سيادتكم المحترمة ملئ هذا الاستبيان الذي يهدف الى جمع البيانات التي تساعدني في إتمام الدراسة، وهذا بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علما ان بيانات هذا الاستبيان لا يفصح عنها ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي، ونشكركم على تعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2022/2021

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس:  ذكر  انثى
- 2- السن: .....
- 3- الحالة المدنية:  أعزب(ة)  متزوج (ة)  مطلق(ة)  ارملة(ة)
- 4- مكان الإقامة:  ريف  مدينة
- 5- المستوى الدراسي:  أمي  ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 6- عدد سنوات العمل: .....

## المحور الثاني: قيم العمل المكتسبة

- 7- هل تساعد زملائك في إنجاز مهامهم العملية؟  نعم  لا  أحيانا
- لماذا؟: .....
- 8- هل تحترم توقيت الدخول والخروج؟  نعم  لا
- 9- هل اتقانك للعمل داخل المؤسسة يرجع سببه الى:  مكتسبات مادية ترجوها  القيم التي تربيتم عليها  أخرى اذكرها: .....
- 10- هل تشعر بالمسؤولية تجاه مؤسستك؟  نعم  لا
- 11- هل تؤمن بمبدأ الجديدة في العمل؟  نعم  لا
- لماذا؟: .....

- 12- هل تؤمن ب: (الاتقان-الجدية - التضامن - روح المبادرة - المسؤولية)  نعم  لا
- في حالة الإجابة ب: نعم، هل نابعة من:  الاسرة  المسجد  المدرسة  محيط العمل
- 13- هل تقدم اقتراحات للقيام بأعمال إضافية؟  نعم  لا  أحيانا

## المحور الثالث: الوازع الديني

- 14- ما هو الدافع الحقيقي وراء اتقانك لعملك داخل المؤسسة؟

تعاليم الدين الإسلامي  خوفا من العقوبات الإدارية  الراتب الشهري

لماذا؟

15- هل تضامنك مع زملائك لإنجاز العمل في الوقت المحدد نابع من حب الايثار لديك؟  نعم  لا

16- هل تستغل منصبك لتلبية اغراضك الشخصية؟  نعم  لا  أحيانا

لماذا؟

17- حسب اعتقادك هل العمل في الإطار الجماعي يؤدي الى زيادة التعاون والاخوة وتحقيق التضامن الاجتماعي بين زملاء العمل؟  نعم  لا

في حالة الإجابة ب: نعم، اشرح:

18- عندما يخطئ عامل في حقك كيف تتعامل معه؟

التسامح والعفو  الغضب والانفعال  المقاطعة

19- عندما ترى سلوكيات غير لائقة من زملائك في العمل كيف يكون تعاملك؟

تنصحهم  تبليغ الإدارة  لا تتدخل

20- هل تسعى في بناء علاقات طيبة وتجنب النميمة بين زملاء العمل؟  نعم  لا

المحور الرابع: الالتزام الوظيفي

21- حفاظك على اسرار المؤسسة راجع الى:

مبدأ الأمانة الذي يحمله العامل  احترام اللوائح والقوانين  خوفا من العقوبات

22- هل تساهم في قضاء حوائج زملائك؟  نعم  لا  أحيانا  نادرا

- في حالة الإجابة ب: نعم، ما هو الدافع؟  مرضاة الله  السعي وراء مصلحة  لأغراض أخرى

23- في حالة غيابك او تأخرك عن العمل، هل سبق لك ان قدمت تبريرات غير صادقة؟  نعم  لا

24- حسب رأيك هل المحافظة على أملاك المؤسسة يعتبر من مسؤولياتك الخاصة؟  نعم  لا

25- هل تقدم النصائح للعمال الجدد وتبادر في توجيههم؟  نعم  لا  أحيانا

المحور الخامس: الولاء التنظيمي

26- هل تنجز المهام المكلف بها في وقتها المحدد؟  لا  نعم

إذا كانت الإجابة ب: لا يعود ذلك الى:  اللامبالاة منك  ضعف الرقابة  ضيق الوقت

أخرى:

.....  
.....

27- هل تفكر في الاستقالة من وظيفتك؟  نعم  لا

28- في حالة وقوع أحد زملائك في مشكلة اثناء تأدية مهامه هل تقدم المساعدة  نعم  لا  احيانا

لماذا؟:.....

29- هل تؤدي عملك بأمانة مهنية عند غياب رئيسك في العمل؟  نعم  لا

30- الى ماذا يرجع تعاونك مع زملائك في العمل؟  علاقتك الجيدة معهم  القيم التي نشأت عليها

31- هل تقدم حلول في حالة وجود مشكل اثناء العمل؟  نعم  لا  احيانا