

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل

بعنوان

محددات علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة العمومية الجزائرية .

دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة

بالاخرية ENAD

إشراف الأستاذ:

- سمير صغير

إعداد الطالبتين:

- فاطمة الزهرة بوخلف

- نورة بلعباس

السنة الجامعية 2014/2015

شكر

نبدأ بحمد الله وشكره الذي أعطانا من موجبات رحمته الإرادة والعزيمة على إتمام هذا العمل، نحمدك يا رب هذا يليق بمقامك وجلالك العظيم.

نتقدم بجزيل الشكر وفائق الامتنان إلى:

الأستاذ المشرف " **صغير سمير** " على مساعدته و نصائحه و توجيهاته
في إنجاز هذا العمل، و دعمه بالمعلومات التي أثرت على البحث
جعل الله في خدمة العلم وأهله وأعطاه موفور الصحة و العافية .
كل أساتذة علم الاجتماع و كل أساتذة التخصص .

كما نتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة .

الأستاذة : نيار نعيمة .

والأستاذة : شوشان زهرة .

كما لا يفوتنا أن نوجه بالشكر إلى كل عمال و إدارات المؤسسة الوطنية للمنظفات
بالأخصرية .

إهداء

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها

إلى التي حملتني و سهرت على تربيتي

أمي أدامها الله وحفظها .

إلى من كان السند القوي في السراء و الضراء

أبي الذي أسأل الله الرحمة له و أن يجعل مثواه الجنة

إلى جميع أفراد أسرتي

إلى كل الأحبة و الزملاء

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد.

نورة

إهداء

إلى والدي العزيزين أدامهما الله لي وحفظهما .

إلى كل إخوتي و أخواتي

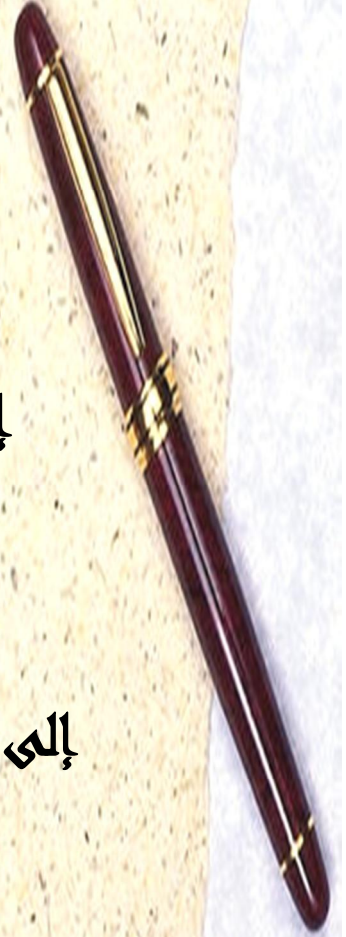
إلى كل العائلة و الأقارب

إلى كل صديقاتي و زملاء الدراسة

إلى كل طلبة علم الاجتماع تنظيم و عمل

إلى كل من ساعدني لإتمام هذه المذكرة

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الشكر

الاهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة:

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة.

- 1- أسباب اختيار الموضوع.....04
- 2- أهمية الدراسة.....04
- 3- أهداف الدراسة.....04
- 4- الإشكالية.....05
- 5- فرضيات الدراسة.....06
- 6- تحديد المفاهيم.....07
- 7- منهج الدراسة.....10
- 8- أدوات جمع البيانات.....10
- 9- عينة الدراسة.....11
- 10- الدراسات السابقة.....11
- 11- المقاربة النظرية.....16

الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية.

تمهيد:

أولا: أشكال العلاقات الاجتماعية:

- 1- التطور التاريخي لعلاقات العمل الاجتماعية.....20
- 2- أهمية العلاقات الاجتماعية21
- 3- خصائص العلاقات الاجتماعية.....23
- 4- أهداف العلاقات الاجتماعية.....24
- 5- العوامل المساعدة على نشوء العلاقات الاجتماعية.....25
- 6- الأسس العامة التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية.....26
- 7- أنواع العلاقات الاجتماعية.....27

ثانيا : العلاقات غير الرسمية داخل المنظمة وأشكالها.

- 1- علاقات القرابة.....30
- 2- علاقات الجهوية (الروح العشائرية).....31
- 3- علاقات المصلحة.....32
- 4- الإقضية و العلاقات الشخصية.....35

خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: المحددات الداخلية والخارجية للعلاقات غير الرسمية

تمهيد:

أولا : المحددات الداخلية : الأدوار الاجتماعية.

- 1- المكانة و الأدوار والمراكز 39
- 2- أهمية والمراكز الأدوار الاجتماعية..... 39
- 3- خصائص المراكز والأدوار الاجتماعية..... 39
- 4- أنواع الأدوار الاجتماعية..... 41
- 5- صراع الأدوار..... 41
- 6- العلاقة بين المكانة والأدوار..... 42

ثانيا : المحددات الخارجية.

- 1- خصائص الثقافة المحلية في المؤسسة الصناعية..... 43
- 2- أهمية الثقافة المحلية في المؤسسة الصناعية..... 44
- 3- أثر الثقافة المحلية على قيم العمال وتصرفاتهم..... 44
- 4- ارتباط الثقافة بالتسيير..... 45
- 5- تأثير قيم وثقافة المجتمع على المؤسسة الصناعية..... 46

خلاصة.

الفصل الرابع :الجانب الميداني.

تمهيد :

- 1- حدود و مجالات الدراسة..... 51
- 2- تقديم المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة..... 52
- 3- الخصائص الاجتماعية و المهنية لعينة البحث 54
- 4- استنتاج خصائص العينة .

الفصل الخامس: توطر الأدوار الاجتماعية والثقافية علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة.

تمهيد :

93.....	استنتاج الفرضية.....
95.....	الاستنتاج العام.....
97	خاتمة.....
100.....	قائمة المراجع.....

الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول :

جدول رقم (1) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس بالنسبة لفئة التنفيذ و الإطارات 54.....

جدول رقم (2) : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن بالنسبة لفئة التنفيذ و الإطارات.....55

جدول رقم (3) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للفئتين.....57

جدول رقم (4) : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي بالنسبة للفئتين58

جدول رقم (5) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في المؤسسة بالنسبة للفئتين.....59

جدول رقم (6) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الأصل الجغرافي بالنسبة للفئتين60

جدول رقم (7) : يوضح العامل المؤطر للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات

والمنفذين65

جدول رقم (8) : يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية ونوع العلاقة الموجودة

داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات و أعوان التحكم67

جدول رقم (9) : يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقة و نوع العلاقة الموجودة المؤسسة

بالنسبة للمنفذين69

جدول رقم (10) : يوضح نوع العلاقة الاجتماعية السائدة في المؤسسة بين الإطارات و المنفذين...71

جدول رقم (11) : يوضح العلاقة بين وجود أحد المعارف بالوحدة و مساعدته في عملية

التوظيف.....72

جدول رقم (12): يوضح طريقة التوظيف في المؤسسة 73

جدول رقم (13) : يوضح الرغبة في توظيف أفراد الأسرة..... 75

جدول رقم (14) : يوضح أسباب الخلاف داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات و المنفذين..... 76

جدول رقم (15) : يوضح العلاقة بين وجود الأقارب داخل الوحدة و تلبية دعوة . المرؤوسين 78

جدول رقم (16) : يوضح مدى معرفة بهياكل والأدوار المهنية لفئة الإطارات والمنفذين 79

جدول رقم (17): يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقات داخل المؤسسة و طرح المشاكل

الخاصة على المسؤولين..... 81

جدول رقم(18): يوضح العلاقة بين وجود احد المعارف وتحمل الرئيس الأخطاء بدل المرؤوسين... 83

جدول رقم (19) : يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

و المساعدة في حل المشاكل المهنية للمرؤوسين..... 84

جدول رقم (20): يوضح العلاقة بين متابعة المرؤوسين أثناء تنفيذ العمل و مشاركتهم في اتخاذ القرار 86

جدول رقم (21) : يوضح العلاقة حول كيفية التصرف إزاء المخالفات و التستر عن الأخطاء من قبل

الرئيس 87

جدول رقم (22) : يوضح مدى إشراك المرؤوس في عملية اتخاذ القرار 89

جدول رقم (23) : يوضح مدى طرح المرؤوسين مشاكلهم الخاصة على الرئيس 90

جدول رقم (24) : يوضح ضرورة مشاركة المرؤوسين مناسباتهم 91

مقدمة :

يعتبر موضوع الثقافة المحلية والعلاقات الاجتماعية من أهم الموضوعات في ميدان العلوم الاجتماعية، فهو موضوع مهم من حيث الطرح والمعالجة، فمن حيث الطرح لم يتناوله إلا قلة من الباحثين والدارسين في الجزائر والهدف من هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة الأسس التي تتحدد عليها العلاقات الاجتماعية غير الرسمية بين العمال وكذا التعرف على دور الثقافة المحلية في بناء العلاقات الاجتماعية في المنظمة، ولكن الأفراد والجماعات يتحركون داخل المنظمة بغية تحقيق الأهداف المشتركة فهم يتأثرون ويؤثرون في بعضهم البعض من خلال تبادل المعلومات والمعايير والقيم.

وتتحدد طبيعة علاقة العاملين داخل المؤسسة في ضوء أوضاعهم ومراكزهم الرسمية التي يشغلونها داخل التنظيم، وكذا في حدود اللوائح أو القواعد التنظيمية التي ترتبط بها من جهتهم، ويرجع أصحاب العلاقات الإنسانية التفاعل الفردي والجماعي للعاملين داخل المنظمات إلى اعتبارات نفسية، تشكل الخلفية التي على أساسها يرتبط ويتواجد أعضاء التنظيم فيما بينهم أثناء العمل.

ومن خلال ما سبق يتضح أن تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لا تحدده فقط عوامل من داخلها بل إن هناك عوامل أخرى مصدرها البيئة الخارجية المحيطة بها، وهذه الأخيرة تضم العديد من البيئات الفرعية المختلفة من أبرزها البيئة الثقافية التي تشمل بدورها على مجموعة من العادات والتقاليد، فضلا عن الجماعات الأولية ذات التأثير والنفوذ في المجتمع المحلي.

فالثقافة المحلية تختلف من مجتمع لآخر، من مجتمع متقدم إلى مجتمع متخلف و من وسط حضري إلى وسط ريفي. فهي ليست نفسها في كل المجتمعات، وفي ظل الارتباط الموجود بين المصنع والمجتمع الذي يمارس نشاطه داخله وكذا في ضوء الاختلاف الحاصل بين القيم والمعايير السائدة داخل كل منهما، نجد في المجتمعات ثقافة تنظيمية وأخرى محلية تقليدية وهذا الاختلاف الموجود من شأنه أن ينعكس على علاقات و سلوكيات الأفراد وبالتالي انعكاس هذه الثقافة المحلية على العلاقات الاجتماعية المتواجدة في المؤسسة، وهذا ما سنتعرض له بالتفصيل في هذا العمل.

وفي ضوء ذلك تم تقسيم هذه الدراسة خمسة فصول، فصل منها خصصناه للبناء المنهجي للدراسة وفصلين للإطار النظري، بالإضافة إلى فصلين متعلقين بالجانب الميداني للدراسة أحدهما يعالج

خصائص عينة الدراسة الميدانية والآخر يتضمن عرض وتحليل البيانات وكذا مناقشة النتائج أما ميدان هذه الدراسة فهو المؤسسة الوطنية للمنظفات وحدة الأخضرية.

بالنسبة للفصل الأول فقد خصص للبناء المنهجي للدراسة ويتضمن الإشكالية والفروض والأهداف والمدخل النظري ومختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع فضلا عن الدراسات السابقة وفيما يتعلق بالفرضية فقد احتوت هذه الدراسة على فرضية واحدة.

أما المدخل النظري المعتمد في دراستنا، انطلقنا في معالجة الموضوع من خلال المدخل البنائي الوظيفي، هذا فضلا عن الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني تناولنا فيه العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة جانبيين الأول تطرقنا إلى التطور التاريخي لعلاقات الاجتماعية، الأهمية، الخصائص، الأهداف والعوامل المساعدة على نشوء العلاقات الاجتماعية، وكذا الأسس العامة التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية، أنواع العلاقات الاجتماعية، أما الجانب الثاني تناولنا فيه العلاقات غير الرسمية داخل المؤسسة الصناعية و الذي يتضمن العلاقات القرابية، الجهوية، علاقات المصلحة، الأقدمية و العلاقات الشخصية.

و في الفصل الثالث تناولنا المحددات الداخلية و الخارجية للعلاقات غير الرسمية، و يتضمن أولا المحددات الداخلية المتمثلة في المكانة والأدوار الاجتماعية، أما ثانيا فيتضمن المحددات الخارجية التي تتمثل في الثقافة المحلية.

أما الفصل الرابع فيخص الجانب الميداني للدراسة الذي تطرقنا فيه إلى حدود و مجالات الدراسة و التعريف بالمؤسسة الوطنية للمنظفات و خصائص العينة .

أما الفصل الخامس و الأخير تضمن عرض و تحليل النتائج للدراسة. بالإضافة إلى استنتاج الفرضية و الاستنتاج العام.

الفصل الاول :

الجانب المنهجي للدراسة.

1-أسباب اختيار الموضوع :

- قلة الدراسات و الأبحاث حول موضوع الثقافة المحلية في جامعتنا .
- الموضوع يندرج ضمن تخصص علم الاجتماع التنظيم .
- المشاكل التنظيمية و الإدارية التي تعاني منها المؤسسة العمومية الجزائرية .
- الكشف عن لتأثير العلاقات غير الرسمية على التسيير داخل المؤسسة .

2-أهمية الدراسة :

يستمد هذا الموضوع أهميته من أهمية معرفة الخلفية الثقافية للسلوك والتي يمكن أن تساهم في معرفته أكثر وعلاج قصوره أو تطوير نجاحه ، لأن أي نجاعة و فعالية تتميز بها المؤسسة الاقتصادية تتوقف على مدى قدرة التشكيل الاجتماعي القائم داخل المؤسسة على إنتاج عقله وثقافة تتماشى مع ثقافة المؤسسة الاقتصادية الحديثة.

3-أهداف الدراسة :

- التعرف على واقع العلاقات الاجتماعية و أهميتها داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية .
- التعرف على محددات علاقات العمل غير الرسمية داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية .
- التعرف على مدى تأثير الثقافة المحلية على التسيير في المؤسسة العمومية .
- التعرف على مدى تأثير الثقافة المحلية و الأدوار المهنية في تحديد علاقات العمل غير الرسمية
- تحديد البعد الثقافي الموجه للسلوك و الأفعال داخل المؤسسة.
- تحديد العلاقة بين الممارسة السلوكية الذاتية و العقلانية داخل التنظيم المؤسساتي في الجزائر.

4-الإشكالية:

تتميز العلاقات بين العاملين داخل المؤسسة الصناعية بالطابع الرسمي، الذي أساسه وجود شبكة من المعايير التنظيمية، حيث يتعاون العاملون في حدود المراكز المهنية التي يشغلونها داخل جماعتهم الرسمية، بعيدا عن أية علاقات أو تفاعلات تلقائية أو شخصية، غير أن العلاقات بين العاملين لا يمكن أن تحددها فقط مراكزهم الرسمية ولا حتى قواعد و إجراءات المنظمة. فقد كشفت نتائج مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو أن الأفراد داخل المنظمة يتصرفون باعتبارهم أعضاء في جماعات غير رسمية، لها قيمها و معاييرها الخاصة بأداء العمل، و غالبا ما تعبر شبكة العلاقات الاجتماعية عن صدقات العاملين في المؤسسة وعن حاجتهم إلى التعاون و التضامن فيما بينهم، وفي هذا تأكيد على أنهم ليسو منعزلين من الناحية الاجتماعية، فهم يسعون داخل المؤسسة إلى تكوين علاقات اجتماعية مختلفة و متنوعة نتيجة تفاعلهم مع جماعات العمل.

فالمؤسسة الاقتصادية بهذا المعنى هي كذلك مجال للتفاعل و الفعل الاجتماعي الذي يتجاوز الضوابط و القواعد القانونية الرسمية. بل و تتحكم فيه اطر مرجعية أخرى غير رسمية نابعة من الخصوصية السوسولوجية و الثقافية للمجتمع المتواجدة فيه، فالمؤسسة تعد نسق فرعي من هذا المجتمع تتفاعل مع غيره من الأنساق المختلفة، ثقافية أسرية، دينية و حلقتها في ذلك العاملون الذين ينتمون إليها و في الوقت ذاته ينتمون و يرتبطون بكل هذه الأنساق الاجتماعية و بما تحتويه من جماعات اجتماعية، و خاصة الأولية منها الأسرة، العشيرة و جماعة الجيران و يرتبطون أيضا بما يسود هذا المجتمع من قيم اجتماعية وثقافية.

وهذه الأخيرة التي تلعب دور المنظم للعلاقات الاجتماعية و المنسق للأدوار الاجتماعية تؤكد أنه لا يمكن التطرق لدينامكية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية إلا من خلال تناولها في إطار حركية النسق الاجتماعي العام بجميع أبنيته و خاصة الثقافية، و لكن "مسير المؤسسة العمومية ركز

على الجوانب الهيكلية ذات الأبعاد المادية الإدارية للمؤسسة الاقتصادية و أغفل المشكلة التي تتعلق بالعنصر البشري و سلوكه . التي لها علاقة بالبيئة الثقافية و الاجتماعية" .

وهذا ما جعل الفرد العامل داخل المؤسسة يسعى إلى تكوين علاقات اجتماعية مختلفة و متنوعة نتيجة تفاعله مع جماعات العمل ، و بالتالي خلق جماعات غير رسمية. هته الأخيرة حظيت باهتمام الكثير من الباحثين. و ذلك راجع لأهمية الجماعة الاجتماعية على مستوى المؤسسات الاقتصادية والتي ظهرت لمواجهة التقدم التكنولوجي في المجال الصناعي وحل المشكلات التي تواجه العمال داخل المؤسسة . غير أن هذه الدراسات قد أغفلت بعض الجوانب المهمة المتعلقة بمحددات هذه العلاقات الغير رسمية وخاصة ما يحمله الأفراد من ثقافة محلية و كذا أدوارهم المهنية وعلى ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما هي محددات علاقات العمل غير الرسمية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمنظمات بالاخضرية؟

5-فرضيات الدراسة:

- تطوّر الأدوار الاجتماعية و الثقافة المحلية علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية العمومية للمنظمات بالاخضرية .

6-تحديد المفاهيم :

يعالج هذا الجزء المفاهيم الواردة في الدراسة 'حيث يفرض الأسلوب المنهجي على الباحث نقطة ذات أهمية كبيرة للأعمال التي يقوم بها في ميدان العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بإعطائه توضيحات للمفاهيم التي هي عبارة "عن تصورات ذهنية عامة ومجردة لظاهرة أو أكثر للعلاقات الموجودة بينهما"¹ . كما يمكن أن تساعدنا في تبسيط موضوعنا أكثر وجعله أكثر فهما وتحديدا وهو ما سنحاول الأخذ به في دراستنا .

6-1- المجتمع المحلي :

يعرفه "روبرت ماكيفر" أن المجتمع المحلي هو كل جماعة من الناس تقيم في منطقة محددة ,قد تكون عشيرة أو قبيلة ، قرية أو مدينة، بلدة أو حي"²

أما "فردينا دتونيز" فيعرفه بأنه "ارتباط بشري قائم على الإرادة الطبيعية تقوم فيها العلاقات الشخصية على القرابة والصداقة والجوار وتؤدي هذه العلاقات وظيفتها من خلال التضامن والعادات الشعبية والسنن"³ هو العلاقات المتجانسة والمعتمدة بشكل كبير على العلاقات القرابية الدموية. متمتعاً بتماسك معنوي وغالبا ما تكون موجودة أو معكوسة على العواطف الدينية العامة ومثل هذه العلائق تتحلل قبل نظام تقسيم العمل والفردية والمنافسة"⁴

¹ مورييس أنجرس :منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر:بوزيد صحراوي وآخرون ، دار

القصة للنشر ،الجزائر ،2004 ،ص 158

² - صلاح الفول:علم الاجتماع في عالم متغير،دار الفكر ،القاهرة، 1996 ، ص 381.

³ - جليبي علي عبد الرزاق :أسس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية ، ص 122

⁴ - معن خليل العامري :معجم علم الاجتماعدار الشروق، عمان ، 2000،ص 241

6-2- الثقافة المحلية :

يرى غي روشي "انه يمكن استخدام تعبير الثقافة الفرعية لتمييز نسق جزئي ضمن مجتمع شامل أو عندما نحاول ربط ثقافة بثقافة أخرى أكثر امتداد تسجل في إطار أول¹

كما تعرف أيضا أنها "القيم والمعايير التي تعتقها جماعة معينة و التي تميزها عن بقية سكان المجتمع

الأوسع"²

الثقافة الفرعية :هي " الجزء من الثقافة الكلية للمجتمع ولكنها تختلف عن الثقافة الأم في بعض المظاهر كاللغة أو العادات أو القيم أو المعايير الاجتماعية"³

6-3- الأدوار الاجتماعية :

"مجموع العلاقات الاجتماعية والمعايير السلوكية التي ترتبط بمكانة ما. والمكانة هي الموقع الاجتماعي الذي يتحدد فيه سلوك الفرد ولو بشكل جزئي بالمعايير الاجتماعية"⁴

¹ - أنتوني غدنز: علم الاجتماع (مداخلات عربية) تر: فايز الصياغ مركز الوحدة العربية، بيروت ص746.

² - جابر نصر الدين: مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة قسنطينة،2003، ص 315

³ - محمد السويدي : مفاهيم علم الاجتماع الثقافي، المؤسسة الوطنية للكتاب ،الجزائر،1991،ص 235

⁴ - جابر نصر الدين: مرجع سابق،ص 315

وقد حددت " ماري روش بلاف" الدور على أنه نمط منظم من السلوك مرتبط بوضعية معينة للفرد داخل كل متفاعل¹

تتظر البنائية الوظيفية إلى الدور على أنه " مجموعة من الالتزامات التي يتحتم على الفرد إنجازها أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الممارسات التي يقوم بها وفق القواعد السائدة في المجتمع"² ويعرفها أحمد ماهر "بأنها تمثل التصرفات والسلوك المتوقع من العضو في مركز وظيفي"³ . أو هي الفعالية أو النمط السلوكي المطلوب أدائه من قبل الفرد شاغل الوظيفة في الهيكل التنظيمي .

6-4- العلاقات الاجتماعية :

يعرفها قاموس علم الاجتماع "نسق العلاقة الشخصية الذي ينمو بصفة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد داخل التنظيم"⁴

و تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها " الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد والمجتمع، وهي تنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في المجتمع"⁵

¹Rocheblaveam .la notion de rol en psychologie social .paris pul .1962 .p

153

²معن خليل العامري:معجم علم الاجتماع دار الشروق ، عمان ، ص 241

³أحمد ماهر : السلوك التنظيمي،الدار الجامعية ،الإسكندرية، 2003،ص265

⁴ محمد عاطف غيث :قاموس علم الاجتماع،الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1997ص312

⁵ - أحمد إبراهيم أحمد: العلاقات الإنسانية في الإدارة ، دار الوفاء للطباعة ،الإسكندرية ،2008،

"هي تلك العلاقات الشخصية والاجتماعية المتنوعة التي ينشئها العمال ، ويستمررون في إقامتها ، وهي علاقات لا تخططها الإدارة أو تقيّمها بصفة مباشرة ، ولكنها تنشأ وتستمر بسبب العمل وبسبب وجود العمال في أمكنة واحدة أو متقاربة"¹

7- منهج الدراسة :

يعد المنهج أساسيا في أي بحث علمي ، إذ بواسطته يضبط الباحث أسئلته و فروضه و يحدد الطريق الذي يسلكه في انجاز بحثه ، فهو يمثل مجموعة القواعد التي تنظم عملية البحث في العلوم ، وتوجه خطواتها للوصول إلى نتيجة دقيقة حول الظواهر ، وبالنسبة لبحثنا هذا اعتمدنا على المنهج الكمي " الذي يعتبر طريقة من طرق تسهيل عملية تحليل و قياس الظاهرة و التعامل الصحيح مع الأرقام و النسب لتقادي الأحكام الذاتية و الوصول إلى نتائج موضوعية تخدم البحث العلمي"²

8- أدوات جمع البيانات :

اعتمدنا في دراستنا على تقنية كمية تتماشى و منهج البحث و هي الاستمارة بالنسبة للإطارات و الاستمارة بالمقابلة بالنسبة للتنفيذ .

الاستمارة : "هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميا فيما بعد ، و نقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضية"³.
كما استعملنا الاستمارة بالمقابلة : التي هي عبارة عن أسئلة تطرح بواسطة المقابلة مع تسجيل الإجابة " وهي تتطلب وجود الباحث و المبحوث و جها لوجه ، و دور الباحث طرح الأسئلة وتسجيل الإجابات ⁴.

¹ -كمال محمد علي: معجم مصطلحات التنظيم والإدارة ،دار النهضة العربية،مصر، 1984،ص108

² - مورييس انجرس : منهجية البحث في العلوم الانسانية ، ط2، دار القصبه ،الجزائر ، 2006،ص 204.

³ - سعيد سبعون : الدليل المنهجي في اعداد المذكرات و الرسائل الجامعية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر ، 2012، ص 155.

⁴ Maurice angres: initiation pratique a la methodologie des sciences humaines،casbah،alger، 1997.p148.

حيث تعتبر الاستمارة الوسيلة المناسبة للحصول على البيانات التي تتعلق بمعتقدات واتجاهات وقيم ومعايير المبحوثين و كذا أنماط السلوك الخاصة بهم .وغير ذلك من المسائل الشخصية التي يصعب الحصول عليها من طرف الباحثين .

9- عينة الدراسة :

يتوقف قرب البيانات التي يتحصل عليها الباحث حول مجتمع البحث على أسلوب الباحث في اختبار عينة بحثه ، باعتبار مجتمع الدراسة يتكون من عدة فئات اجتماعية مهنية (إطارات، أعوان تحكم، أعوان التنفيذ) فإن العينة المناسبة لهذا المجتمع هي الطبقة العشوائية إحدى الأنواع الأساسية التي تعطينا عينة ممثلة للمجتمع ، حيث يقسم " المجتمع إلى طبقات معينة بموجب مواصفات معروفة تؤخذ وحدات من كل طبقة للحصول على عينة مؤلفة من مجموع هذه الأجزاء ¹ .

حيث تضم المؤسسة العمومية للمنظفات بالاخضرية 135 عامل موزعين على النحو التالي :

فئة الإطارات و أعوان التحكم تقدر ب : 87 ، الإطارات 45 ، أعوان التقيد : 43

فئة أعوان التنفيذ تقدر ب: 47

وتم سحب العينة عن طريق السحب العشوائي و باستعمال القوائم الاسمية و اخترنا المدى 4 .

10- الدراسات السابقة :

من المعلوم أن البحث العلمي الناجح سواء في العلوم الطبيعية أو الاجتماعية ،هو الذي ينطلق فيه الباحث مما توصل إليه من سبقه في أي حقل من حقول المعرفة ، لذلك لا بد من استطلاع ما هو متوفر في التراث السوسولوجي في موضوع العلاقات الاجتماعية ، ومن أهم الدراسات التي توفرت لنا في هذا المجال نذكر ما يلي :

¹ - بلقاسم سلاطونية: أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007، ص 28.

أولاً : الدراسات الأجنبية

10-1- الدراسة الأولى : دراسة لويدوانرو (1947):

أجرى لويدوانرو "سنة 1947" دراسة بعنوان "أنماط التعاون و الصراع داخل المصنع " وهي دراسة لأحد مصانع الأحذية الذي يقع في نيو أنجلد . "هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أسباب الإضراب في مصانع الأحذية و انطلقت من مجموعة من التساؤلات فجاءت كما يلي :

لماذا أضرب جميع العمال الذين يعملون في جميع مصانع أكبر صناعة بالمدينة؟ رغم أن الإضرابات لا تحدث في هذا المجتمع إلا نادرا وكان مصيرها الفشل .

كيف تحققت مطالبهم؟ و كيف أمكنهم بعد صراع مرير أن ينتصروا على الإدارة؟ و لماذا نجحت إحدى النقابات في فصل العمال عن الإدارة؟

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ، أما الأدوات المستعملة فهي : الملاحظة بالمشاركة ، و كانت المقابلة هي الأداة الأساسية¹.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها :

كشفت الدراسة أن ظروف الإقامة التي جمعت بين إدارة المصنع و عمالها في مجتمع محلي واحد و اعتقادهم أن رفاهية المجتمع تعتمد إلى حد بعيد على ما يحدث داخل المصنع .وقد ساهمت في انسجام العلاقات و توافقها بين الإدارة و العمال و بين النقابة ، و هو ما حال دون وقوع إضرابات في مصانع هذه المدينة .

¹ - حسان الجيلاني :التنظيم و الجماعات ،دار الفجر ،مصر ،2008 ،ص105

إن الإضرابات في فترة لاحقة نجحت بسبب تحطم علاقات الصداقة و كل العلاقات غير الرسمية بين العمال و المديرين و تحولها بين الطرفين إلى علاقات أكثر رسمية و حصل ذلك حينما امتدت الصناعة بفروع لها إلى مدينة نيويورك و أصبح من الضروري استبدال المديرين المحليين بأشخاص خارجيين .

10 - 2 - الدراسة الثانية : دراسة ألفن جولدنر (1955)

أجرى ألفن جولدنر " سنة 1955" دراسة بعنوان "أنماط البيروقراطية الصناعية " وهي دراسة أجريت بأحد مصانع الجبس الواقعة في نيويورك .

"استهدفت الدراسة مقارنة الفروق بين استجابة كل من قسمي التعدين و المصنع للإجراءات و القواعد البيروقراطية و التي حولت العلاقات غير الرسمية بين الأعضاء إلى علاقة أكثر رسمية و هذا بعد أن غيرت إدارة الشركة مدير المصنع . حيث شهد المصنع مرحلة عرفت فيها العلاقات بين المديرين و العمال في مواقع العمل شيوع نمط بيروقراطي متساهل ، اتخذ فيها الضبط القائم على اللوائح الرسمية شكلا غير تعسفي ، تلاها إحلال مدير جديد يتمتع بالقدرة على تنفيذ اللوائح و القواعد الرسمية .¹

اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن و كشفت نتائج الدراسة أنه بينما كان قسم التعدين أكثر قدرة على مقاومة الاتجاه الرسمي بطريقة فعالة ، فإن عمال المصنع على الرغم من استيائهم فقد استسلموا بسهولة وقد فسر "جولدنر" الفروق في الاستجابة للتحول البيروقراطي من خلال ربطها بظروف الحياة الاجتماعية لعمال القسمين في المجتمع المحلي . فقد لوحظ أن عمال قسم التعدين تربطهم روابط اجتماعية وثيقة خارج نطاق العمل . فهم يعيشون حياة أقرب إلى الجماعة التضامنية في مجتمعهم المحلي ، بينما عمال المصنع كانوا مبعثرين في كل أرجاء المجتمع و تقل بينهم العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل و هذا

¹ - رشوان حسين عبد الحميد :التصنيع و المجتمع ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ص 120

ما ساهم في خضوعهم للسلطة الرسمية و بهذه النتائج توصل "جولدنر" إلى الاعتقاد بأن البيئة المحلية تؤثر على نحو واضح في اتجاهات الأفراد وفي علاقاتهم و توافقهم في المصنع.

الدراسات الجزائرية :

10-3- الدراسة الأولى : دراسة محمد بشير (2007)

وهي دراسة للباحث " محمد بشير"¹ بعنوان الثقافة و التسيير في الجزائر ،وقد حاول الباحث الإجابة عن الإشكال المحوري الذي انطلق منه و المتمثل في العلاقة الجدلية بين المثاقفة بالوحدة و ثقافة المجتمع الأصلي ،من خلال مفهومين محوريين في الدراسة و هما : ثقافة المؤسسة و الهوية في العمل ومن الناحية المنهجية تطرق إلى تحديد مفهوم الثقافة من خلال الإشكال التالي: هل تعرف الثقافة بطريقة مسبقة أم يستنتج التعريف من خلال البحث في حد ذاته ،وعلى العموم فقد كان الطرح الإشكالي لهذه الدراسة يندرج في إطار إشكالية الانتقال الثقافي من المرجعية الحضرية الصناعية ، مستعملا مقاربة نظرية تمثلت في علم الاجتماع الديناميكي بهدف إبراز المستجدات المتمثلة في الأفعال و الممارسات الاجتماعية الجديدة في المؤسسة الصناعية حيث تتفاعل الثقافتان مع بعضهما البعض أما التقنيات المستعملة في البحث فتمثلت في الاستمارة، المقابلة و الملاحظة على عينة قدرها 80 عامل وتمثلت نتائج الدراسة في ما يلي :

تتمثل طبيعة العلاقة المحاكاة داخل المؤسسة مع زملاء المصلحة بنسبة %62.

اتجهت آراء المبحوثين حول طبيعة العلاقة الاجتماعية السائدة في المؤسسة نحو كونها غير عادلة بنسبة %42.5 كما بينت الدراسة عمق الروح العشائرية بين العمال و صعوبة الامتثال للمنطق الاقتصادي .

¹ - بشير محمد: الثقافة و التسيير في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2007 .

10-4- الدراسة الثانية: فضيل رتيمي (1993)

وهي دراسة ميدانية قام بها فضيل رتيمي في المؤسسة الوطنية للصناعة النسيجية و الحريرية (وحدة بوفاريك) استهدفت الدراسة محاولة الكشف عن أثر القرابة على سير العمل داخل المؤسسة بتسليط الضوء على ظاهرة العلاقات القرابية كإحساس بالواجب و اللجوء إليها في حالة الشعور بعدم الاستقرار داخل الوحدة وبين العمل وما يتضمنه من صرامة الانجاز والولاء له ، دون التفكير بروابط الأسرة. مستعملا مقارنة نظرية الوظيفية لدوركايم . كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لرصد أبعاد موضوع البحث والمنهج التاريخي المقارن لدراسة الظاهرة و تتبعها من الناحية التاريخية مع مقارنة النتائج في كل حالة . أما التقنيات المستعملة تمثلت في الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة و الوثائق والسجلات على عينة من قسم الإنتاج .

وتتمثل النتائج المتوصل إليها في :

تدخل القرابة و المحاباة و المحسوبية في تنقيط المشرفين للعمال و التستر على غيابهم ، وفي توزيع المناصب و تطبيق القوانين على العاملين .

إن العمال الذين يتمتعون بمناصب عمل جد هامة داخل الوحدة لديهم مستويات تعليمية ضعيفة ، وأوعز هذا التناقض الصارخ إلى تدخل عامل العلاقات القرابية في عملية الترقية .

إن الالتحاق بمكان العمل لم يكن في الغالب يتم إلا لوجود أقارب من الذين يعملون داخل الوحدة.

إن صراع العمال مع الإدارة مرده إلى الصراع الجهوي .

أصبحت العملية الإنتاجية تخضع إلى رغبات الأفراد الخاصة بفعل العلاقات التقليدية لآلى مقاييس المنشأة الصناعية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالترقية .¹

¹ - رتيمي الفضيل : القرابة و العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية - رسالة ماجستير ، جامعة

الجزائر ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية معهد علم الاجتماع ،1993.

10 - 5 - الدراسة الثالثة: (غياث بوفلجة 1991)¹

قام بوفلجة غياث بدراسة بعنوان القيم التقليدية ومتطلبات التنظيم الحديث، تهدف هذه الدراسة إلى تقصي أثر القيم الثقافية على السلوك المهني للعمال والى إبراز أشكال الاختلاف بين القيم التقليدية ومتطلبات التنظيم المعاصر، و أوجه التعايش بين النظم القيمية للأفراد والتنظيمات بالإضافة إلى المظاهر السلوكية التي تنتجها هذه القيم، ويعني الباحث بالقيم التقليدية مجموعة القيم المرتبطة بالتنظيم القديم الذي يطغى عليه الطابع الرعوي والفلاحي، وتحكم الروابط الأسرية والقبلية في السلوك وتصرفات أفرادها، وقد أجريت الدراسة بسبع وحدات تابعة لقطاع الصناعات النسيجية بالغرب الجزائري تم فيها مقابلة 400 مفردة مابين عامل وإطار مسير.

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- النظرة للعمل: يحترم العامل العمل ويمجده نظرا لعوده على العمل الفلاحي في التنظيمات الأسرية و القبلية ولقيمه الدينية، غير أنه ولأسباب تاريخية وسياسية تتمثل في الاستعمار الفرنسي فقد تولد لديه كره للعمل في مؤسسات الاستعمار ولهذا فإنه بعد الاستقلال ظهر لدى العامل ميل أكبر تجاه الأعمال الحرة.
- قيمة احترام الوقت وسلوك المواظبة : حيث يعاني العامل من صعوبات كبيرة في التحكم في الوقت وضبط المواعيد نظرا لاستعمال معايير غير دقيقة والنتيجة عدم قدرته على الالتزام بالمواعيد.
- إعطاء الأولوية للظروف الأسرية.

11 - المقاربة النظرية :

سنستند إلى نظرية النسق الاجتماعي لصاحبها **تالكوت بارسونز** في وصف وتحليل نمط العلاقات السائدة بين العاملين داخل المنشأة الصناعية وصولا إلى تفسير صحيح لها يمكن الاستفادة منه في عمليات التنبؤ بالسلوك التنظيمي مستقبلا ورؤية بارسونز التحليلية للتنظيم كنسق اجتماعي وفي هذا يرى بارسونز " انه يمكن أن نحلل المجتمع على انه نسق اجتماعي عام وأنه ينقسم إلى أربعة انساق فرعية

¹ غياث بوفلجة: التغير التنظيمي و ثقافة العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014،

وهي النسق الثقافي والنسق الاجتماعي و نسق الشخصية و نسق الفرد البيولوجي، وهذه الأنساق الأربعة يؤدي كل منها مهمة فالثقافة تقوم بوظيفة السيطرة والتوجيه داخل النسق العام، فهي تطبع الأنساق الأخرى بطابع معين وتوجه هذه الأنساق وجهة معينة ،أما النسق الاجتماعي فيقوم بوظيفة الدمج الاجتماعي ويقوم نسق الشخصية بوظيفة تحقيق الهدف والانجاز بينما يقوم نسق الفرد البيولوجي بوظيفة التكيف وتشكل هذه الأنساق الفرعية الأربعة في ترابطها وتساندها الكل المتكامل وهو المجتمع.¹

كما حدد ثلاثة عناصر أساسية للنسق الاجتماعي :

أ)الفاعل:يمكن رؤية الفاعل كوحدة محددة تعمل داخل كلية أكبر تمثل النسق التنظيمي ويشتمل على مجموعة من الحوافز والدوافع والقابلية ويعتبر الفاعل الفرد الوحدة الأساسية لتحليل الوظيفي .

ب)المكانة:يمكن التعبير عنها بالوضع الخاص بها داخل النسق القائم على تقسيم العمل بحيث ترتبط بالتوقعات والتحديد الواضح للحقوق والواجبات في ضوء أهداف التنظيم .

ج)الدور:يعتبر الدور الجانب الديناميكي بقدر متكافئ بالنسبة لكل من المكانة والفاعل لأن كل منهما يقعان على عاتق الفاعل وإن تباينت أساليبهما في الارتباط ومن خلال وظيفة النسق نجد أن العناصر الثلاثة تتخذ أبعاداً أكثر تحديداً بحيث لا يمكن للدور تأديته دون فاعل أو دون مكانة ،وينتقل بارسونز في التحليل الوظيفي إلى دراسة العلاقة بين الأنساق الفرعية والنسق العام وتكاملية النسق مع الأنساق الأخرى ولتحقيق هذا استخدم مفاهيم هامة أبرزها النظام العام والتكاملية والتوازن فلكل نسق من الأنساق الفرعية مشكلاتها الخاصة واتجاهاته النوعية نحو التكامل والتوازن من أجل تحقيق الأشياء الكاملة من الحاجات ولقد نظر بارسونز إلى التنظيم نظرة نظامية ثقافية ،فالطابع النظامي الذي تتخذه القيم في سياق أداء الوظائف ويتسق مع قيم المجتمع بصفة عامة ،وأن القيم التنظيمية هي التي تمنح أهداف التنظيم الشرعية من خلال التزام التنظيم بالوفاء لمتطلبات الوظيفة للنسق الأكبر ومثل تلك المتطلبات نجد التكامل والمحافظة على النمط واحتواء التطورات والتكيف وتحقيق الأهداف.²

¹مجد الدين خمش:علم الاجتماع الموضوع والمنهج،دار مجدلاوي للنشر،عمان،1999،ص103

²اعتماد محمد علام :دراسات في علم الاجتماع التنظيمي،مكتبة انجلو المصرية،مصر 1994،ص154

الفصل الثاني:

أشكال العلاقات الاجتماعية داخل
المؤسسة الصناعية العمومية
الجزائرية.

تمهيد:

ينطبق مصطلح علاقات العمل الاجتماعية على جميع التفاعلات بين الأفراد داخل المنظمات، وذلك لتحقيق أهداف معينة. ولعلاقات العمل الاجتماعية تأثير كبير على اتجاهات العمال وردود أفعالهم اتجاه المنظمة التي يعملون بها. لذلك يعتبر الاهتمام بعلاقات العمل الاجتماعية من بين الأسس التي تدفع المنظمات إلى النجاح وهذا باعتبار أن المنظمة ما هي إلا نظام اجتماعي ينظم جهود العمال من خلال القوانين، والقيم الاجتماعية ، لذلك فإن الاهتمام بالعنصر البشري فيها يعتبر بمثابة حافز يجعل العمال يبذلون كل جهودهم لتطوير المنظمة التي يعملون فيها.

أولاً: أشكال العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية .

1- التطور التاريخي لعلاقات العمل الاجتماعية عن أحوال العمال :

زاد اهتمام مختلف الدراسات بموضوع العلاقات الاجتماعية ذلك بسبب تجاهل صاحب العمل لأهمية العنصر البشري في المؤسسة وكذا لظروف العمال مما انعكس على الإنتاجية ، كذلك الاحتجاجات و الإضرابات التي أدت إلى كبح الإنتاج خصوصا إضرابات النسيج في نيويورك و تدخل الدولة في تنظيم هذه العلاقات عن طريق قانون و تشريعات العمل ، الأمر الذي دفع إلى ظهور دراسات اجتماعية عن أحوال العمال .

1-1- العلاقات الاجتماعية داخل المصنع في العصور الوسطى :

اتسمت هذه المرحلة بممارسة الأفراد للأعمال البسيطة والتي استطاع من خلالها أن يحقق متطلباته¹، ففي عصر الصناعة الحرفية القديمة كانت العلاقات الشخصية هي السائدة بين العامل وصاحب العمل وزملائه حيث كان يعرف كل منهم الآخر ويفهمه² وفي هذه المرحلة كانت هناك أنظمة تتحكم في العمل والإنتاج والمتمثلة في نظام الصناعة اليدوية ونظام الطوائف.

1-2- العلاقات الاجتماعية أثناء الثورة الصناعية :

لقد تميزت هذه المرحلة بظهور الآلات والأجهزة والمعدات والمصانع الكبيرة التي تحتاج إلى عدد كبير من العمال ، ولكن في ظل نمو الإنتاج وتقسيم العمل واتساع المشروعات الصناعية "أهملوا العنصر البشري وتذبذبت تلك العلاقات الاجتماعية"³ يضاف إلى ذلك أن "قوة مساومة العمال كانت منعدمة في سوق العمل وأصبح لآلة الدور الرئيسي في الإنتاج وفي ظل هذه الظروف القاسية برزت

¹ - خضير كاظم محمود: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، 2007، ص21

² - عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع التنظيم والإدارة، دار المصطفى، 2006، ص198

³ - محمد عبد المنعم المعتز نور: العلاقات الإنسانية، دار الأمل للنشر والطباعة، القاهرة، 1978، ص21

النقابات للدفاع عن مصالح العمال ويرد عنهم استغلال أرباب العمل¹، مستخدمة الإضراب كسلاح، مما أدى بأرباب العمل للجوء لمفاوضاتهم عن طريق المفاوضات الجماعية.

1-3- العلاقات الاجتماعية ما بين الحربين الأولى والثانية:

مع بداية الثلاثينيات من القرن الماضي ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية التي يتزعمها "التون مايو" التي اهتمت بدراسة العوامل النفسية والاجتماعية للعمال، وكذا السعي لتحقيق رغباتهم والمحافظة على شعورهم²، كما أظهرت هذه الدراسة "روح العمل الجماعية واهتمت بالتركيز على تدريب المشرفين على أساس المعاملة الإنسانية لليد العاملة"³.

بفضل هذه الدراسة وتطور العلوم الإنسانية (علم النفس وعلم الاجتماع و الانتروبولوجيا) أدى إلى ظهور المدخل السلوكي في الإدارة الذي يركز على الجوانب الخاصة بالبيئة وظروف العمل والعامل .

2- أهمية العلاقات الاجتماعية :

لعلاقات العمل الاجتماعية جانب هام في إدارة الأفراد من حيث توفيرها للمطالب الأساسية لحياة العامل وكلما توفرت لهم المطالب التي تعبر عن احتياجاتهم الإنسانية كلما أصبحوا أكثر رضا وإقبال على العمل وأقل ضجرا ويمكن أن نلخص أهمية هذه العلاقات الاجتماعية فيما يلي:

2-1- تحقيق الأمن والاستقرار :

ونعني بالأمن والاستقرار الوظيفي كل ما يتصل بمشاعر الفرد، ليس فقط في الوظيفة وإنما منذ اللحظة

1- زعيمة مراد، وآخرون: دراسات في تسير الموارد البشرية، منشورات قرطبة، الجزائر، 2008، ص 222

2 محمد علي شهيب: السلوك الإنساني في التنظيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، ص 173

3 عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، 1974

التي يسعى للحصول على الوظيفة ،فإذا استلم العامل الوظيفة فإنه ستبادر في ذهنه الكثير من الأسئلة حول طريقة العمل ومن خلال هذا يظهر دور المنظمة في تحقيق الأمن والاستقرار عن طريق الرعاية الاجتماعية والثقافية.

2-2- تنمية الشعور بالانتماء :

"إن الشعور بالانتماء في المنظمة لا يتحقق إلا إذا حدث التفاعل الجاد بين العمال فيما بينهم ن وبالتالي تكوين جماعة ، فانتماء الفرد إلى الجماعة وشعوره بأنه عضو من أعضائها يؤدي به إلى الإحساس بالأمان والاطمئنان وتخفيف الشعور بالرتابة والملل"¹

2-3- التيقن من الهدف:

إن شعور العامل بمدى "أهميته يؤدي إلى تعزيز ثقته بنفسه وبالمنظمة التي يعمل فيها،وهذا يؤدي إلى زيادة العمل الجماعي والتعاون من اجل تحقيق الأهداف المشتركة أي أهداف المنظمة وأهداف العمال"²

2-4- اكتساب الخبرات:

" يمكن للعامل أن يكتسب الخبرة عن طريق عمله مع الجماعة التي ستنقل إليه خبرات لم يكن يملكها من قبل ،وهذا يجعله يكتسب طاقات جديدة تنمي ثقته بنفسه والإحساس بالأمن والانتماء للمؤسسة"³

¹نير نوري:إدارة الموارد البشرية،مكتبة المجتمع العربي للنشر، الجزائر،،2011،ص106

²محمدالصيرفي:إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،دار قنديل للنشر،عمان،2003،ص248

³محمود سلمان العميان:السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،دار وائل،عمان،2004،ص 125

3- خصائص العلاقات الاجتماعية:

- يعتبر الإنسان كائن اجتماعي متغير بين وقت وآخر ولهذا فانه من الواجب تقدير الفروق الفردية

في جميع الاتصالات الإنسانية .

- حيث يعتبر الاتصال المباشر بين الأفراد داخل المؤسسة وبين الرؤساء والمرؤوسين هو أفضل بيئة لظهور التنظيمات غير الرسمية " ويعود ذلك لطبيعة الأفراد الذين يعملون عملاً متشابهاً أو مهنة واحدة. كما يتجنب الأفراد الشعور بالعزلة، بالإضافة إلى رغبتهم في الانتماء " ¹.

- للعلاقات غير رسمية عدة خصائص لعل "أهمها أن هذا الشكل من العلاقات يمثل الرقابة الاجتماعية وينشئ معايير سلوكية معينة، والتي تتطلب بدورها الامتثال من أعضاء المجموعة، وقد تتعارض هذه المعايير مع القيم الموضوعية من جانب التنظيم الرسمي." ².

- "الأفراد في المنظمة يحصلون على الإشباع والرضا من مشاركتهم لجماعة العمل ومن خلال فرص التفاعل المختلفة بين الأفراد يستطيعون تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمون إليها." ³.

أ - الجانب الاجتماعي:

يتعلق بالعامل الإنساني وهو عبارة عن علاقات الأفراد فيما بينهم وعلاقات الإدارة في مختلف المستويات و"تتركز الوظيفة الاجتماعية في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعمال." ⁴.

¹ عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص 192

² مرجع سابق، ص 192

³ علي الشراوي: أصول التنظيم، ط2، الدار الجامعية، بيروت، 2003، ص 162

⁴ مراد زعيمي، وآخرون، مرجع سابق، ص 123

ب - الجانب الأخلاقي:

تقوم العلاقات الإنسانية على مبدأ الاحترام والتقدير للكيان الإنساني وفردية الإنسان.

ج - الجانب السلوكي:

يعتبر أهم جوانب العلاقات حيث يكون " التعامل مع فاعلين ذوي طباع مختلفة وتكوين نفسي متغاير من فرد لآخر ¹

4- أهداف العلاقات الاجتماعية:

إن تدعيم العلاقات الاجتماعية في المؤسسة يجعلها تصل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- تحفيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة من خلال المعاملة الإنسانية
- تحفيز الأفراد على التعاون المستمر، البناء لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة في آن واحد
- إشباع رغبات العاملين واحتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية²
- تشجيع العمال على المشاركة في القرار الإداري.
- تصميم الوظائف بصورة توفر قدرا كبيرا من التحدي لقدرات العامل والمشاركة في نشاط المنظمة³

¹ غريب عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة الشباب الجامعية

مصر ، 1996، ص52

² محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص249

³ مراد زعيبي: وآخرون، مرجع سابق، ص123

- تحسين الاتصال بين الرئيس والمرؤوس.

5-العوامل المساعدة على نشوء العلاقات الاجتماعية:

لاشك أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم في جماعات، وتنشأ بين العاملين في هذه الجماعات علاقات عمل اجتماعية تلقائية، ويرجع تشكيل هذه العلاقات إلى عدة عوامل وظروف مختلفة ومتنوعة، سنحاول أن نتطرق إلى العوامل التي تؤدي إلى نشوء العلاقات الاجتماعية.

5-1- القرب المكاني:

تعتبر عملية تجمع والتقاء العاملين في مكان معين وبشكل مستمر ولفترة زمنية طويلة من الأسباب الرئيسية لنشوء العلاقات الاجتماعية فيهم، ويدعم الاتصال بينهم والتفاعلات وذلك فإن العمال الذين يعملون في ورشة واحدة يتجهون إلى الاشتراك معا في التنظيمات غير رسمية بحكم القرب المكاني¹

5-2- تشابه الوظيفة:

الأشخاص الذين يشتركون في أعمال متشابهة يميلون إلى تشكيل علاقات اجتماعية غير رسمية، حيث يحاولون الابتعاد عن غيرهم من ذوي المهام العليا أو الدنيا لأن هؤلاء الأشخاص تتشابه وضعيتهم من حيث المستوى التعليمي والتكويني ويجمعهم شعور موحد تجاه مصيرهم المهني، وبالتالي يكون لهم قابلية الميل نحو توحيد صفوفهم لتشكيل مجال يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم أنفسهم.²

¹ - محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص 192

² - علي زكاز: الدناميكيات الاجتماعية للعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مؤسسة كنوز

الحكمة، الجزائر، 2013، ص

5-3- المصلحة المشتركة: من المعروف أنه عندما يكون للأفراد العاملين مصلحة مشتركة في

موضوع معين يتجمعون معا ويشكلون كتلة واحدة من أجل تحقيق مصالحهم.¹

5-4- السن و الأقدمية في العمل:

تختلف في بعض الأحيان ثقافة المسنين عن ثقافة الشباب ،وقد يقع صراع بين الجيلين في بعض القيم والمعايير الاجتماعية، لذلك يميل الشباب من جهتهم إلى تكوين علاقات مع الذين يقاربهم في السن والأقدمية في العمل،ذلك تميل كل فئة لدخول في علاقات اجتماعية مع الفئة التي تتفق معها.

6-الأسس العامة التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية:

-الاهتمام بالجانب الإنساني أي الاحترام المتبادل وتقدير كل فرد وتقدير مواهبه وإمكاناته،وأن تتيح الفرص لكل العمال بعيدا عن الاعتبارات الشخصية،فإن شعور العامل بالتقدير والاحترام يجعله يشعر بالرضا والولاء للمنظمة.²

-المشاركة الحقيقية للعاملين في اتخاذ القرارات في كل الحالات وذلك لإشباع حاجياتهم الإنسانية والاجتماعية،وهذا يجعله أكثر حماسا وتفاعلا وتفانيا في العمل.³

-الأهمية القصوى للاتصال في المنظمة والسعي لإزالة أية عوائق تعرقل الاتصال وتبادل المعلومات

داخل المنظمة وتعرقل تحقيق أهدافها.¹

¹ - محمود سلمان العميان:مرجع سابق، ص 192

² -عبد الحميد أحمد رشوان:العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس -علم الإدارة-،المكتب الجامعي

الحديث،مصر، 1997، ص 213

³ -جلال عبد الوهاب:العلاقات الإنسانية والإعلام،منشورات ذات السلاسل،الكويت،1984،ص 30

-قدرة الرؤساء على تشجيع وتطوير علاقات العمل الاجتماعية داخل المنظمات وهذا يدل على مدى قدرتهم على كسب احترام مرؤوسيههم ،مما يتطلب منهم أن يكونوا قدوة حسنة لهم ،وما يظهرونه من حرص لإشباع حاجات العمال الاجتماعية والنفسية وأسلوبهم في توجيه العمل وتصويب أخطائهم وحسن التعامل معهم²

7-أنواع العلاقات الاجتماعية:

تختلف العلاقات الاجتماعية في شكلها حيث نجد علاقة الزمالة،والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والتي لها دور مهم داخل المنظمة وسنقوم بعرضها فيما يلي:

7-1-العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل :

يشار إلى العلاقات بين الزملاء على أنها علاقة بسيطة لا يوجد فيها هرمية ولا تستهلك جهدا كبيرا بين الأفراد خلال يوم العمل مقارنة بالعلاقات مع الرؤساء .

تؤدي العلاقات بين الزملاء مجموعة من الوظائف الهامة في حياة العامل وذلك من خلال الدعم الاجتماعي والنفسي للعمال، فغالبا ما يتلقى العامل الدعم والتأييد وكذا التخفيف من ضغط العمل من قبل زملائه،وهذا راجع إلى " أن العمال يدركون أن زملائهم يعيشون نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاكلهم في العمل"³،وفي هذا النوع من العلاقات نجد أشكال متعددة،فقد تكون رسمية لا تتعدى حدود العمل وقد تتعد إلى الصداقة لتمتد خارج حدود العمل . ويمكن تقسيم هذا النوع من العلاقة إلى ثلاثة أنواع وهي كما يلي :

¹ - محمد الصيرفي:مرجع سابق،ص 248

² - صلاح النشواني:إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية،مؤسسة شباب الجامعة،القاهرة،1999،ص 184

³ - صلاح الدين عبد الباقي:مبادئ السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،الإسكندرية،2005،ص 135

7-1-1-1-علاقات تبادل المعلومات:

يمكن تمييزها من خلال درجات منخفضة من الثقة المتبادلة بين الطرفين ومعظم الاتصالات في هذا النوع من العلاقات يدور حول أمور العمل ونادرا ما يتسم الحديث بأي درجة من الخصوصية.

7-1-2-علاقة الزمالة:

يتميز هذا النوع من العلاقات بدرجة متوسطة من الثقة ومن الانفتاح على الآخرين والصدقة، والاتصال عادة ما يكون أوسع واشمل ويمكن أن يشمل الأمور الخاصة إضافة إلى مواضيع العمل.¹

7-1-3-علاقات الصداقة الخاصة:

تتميز بدرجة عالية من الدعم العاطفي ، الثقة الانفتاح على الآخر والصدقة القوية التي تمتد خارج حدود العمل كما أن الاتصال في هذا النوع من العلاقات يكون عميق و شامل لكل الموضوعات الشخصية أو المتعلقة بالعمل، كما يحتوي على التغذية الرجعية المتواصلة حول العمل والحياة بشكل عام.²

7-2-العلاقات الاجتماعية بين الرئيس والمرؤوس:

تعتبر العلاقة بين الرئيس مهمة في بيئة العمل والتي تظهر في عديد من الأشكال مثل الثقة، الاحترام، التبادل و العدالة ، ومن أكثر النظريات التي سلطت الضوء على موضوع العلاقة بين مشرف والعمال هي "نظرية التبادل بين الأتباع" والتي تم وضع أساسها من قبل كل من "جارتوسكاندورا" في عام(1978) وفقا لهذه النظرية يكون المشرفين علاقات متبادلة مع العمال، وتختلف نوعية العلاقة بين القائد وكل

¹-محمود سلمان العميان:مرجع سابق،ص 160

²-دونالد ريجيو:مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي،تر:فارس حلمي، دار

الشروق،عمان،2000،ص 44

عامل من أتباعه حيث يقيم علاقات وثيقة مع بعض الأفراد ويعمل البعض الآخر العلاقة بين القائد والعامل وتتميز بوجود ثقة عالية متبادلة، احترام عالي، التزام وطاعة عالية، وفي هذا النوع من العلاقات بإمكان كل من القائد والعامل أن يعتمد على الآخر خصوصا من الناحية الدعم والتشجيع. و كنتيجة لهذا، يتم تطوير الشراكة ما بين الشخصين بحيث تتطور العلاقة من التركيز على الاهتمامات الذاتية لتصبح أكثر تركيزا على الاهتمامات المشتركة بين الطرفين، على النقيض مما سبق فإن العلاقات ذات النوعية الرديئة بين القائد و العمال و التي لا تحتوي على أهداف و اهتمامات مشتركة كنتيجة لذلك، تصبح العلاقة بين الطرفين علاقة تهدف إلى استغلال كل شخص للآخر، فيحاول كل طرف أخذ أكبر قدر من حقوقه من الآخر مع تقديم أقل قدر من الواجبات.¹

ثانيا : العلاقات غير الرسمية داخل المنظمة و أشكالها .

نال موضوع العلاقات غير الرسمية اهتمام بعض الباحثين في الجزائر نظرا لارتباطه بالبعد الثقافي الاجتماعي و ماله من تأثير على شبكة العلاقات داخل المنظمة و كذا السلوك التنظيمي . و لقد تعددت أشكالها و تتمثل فيما يلي :

- 1 - علاقات القرابة :

تكمن خصوصية علاقات القرابة و العلاقات الشخصية في كونها موجودة داخل بعض المنظمات وعن تأثير قيم المجتمع على ثقافة المؤسسة ، و لقد اختلف علماء الاجتماع و الأنثروبولوجيا كابن خلدون و دوركايم في طرق معالجتها . وتعد القرابة واحدة من الروابط القوية و المؤثرة في المنظمات الجزائرية ، كما تؤكد ذلك الدراسات السابقة .

1- عبد المجيد ادونيس: تأثير العلاقات الانسانية على انتاجية العمل في المؤسسة الاقتصادية، رسالة

ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1995، ص 79

و علاقات القرابة في مفهومها العام تتحدد في ضوء العوامل البيولوجية ، فالفرد يرتبط بوالديه بسبب مولده و الأب والأم ببعضهما بسبب معيشتهم المشتركة ، ونجد في النهاية أن أطفال نفس الوالدين يرتبطون ببعضهم لانتمائهم لسلالة نفس الزوجين¹ ، كما نجد في كثير من المجتمعات أن روابط القرابة قد تمتد لتشمل الأفراد الذين لا تربط بينهم علاقات بيولوجية مثل زوجات الأعمام و الأخوال² . و بالتالي تختلف أنساق القرابة من مجتمع لآخر تماما كما تختلف الجوانب الأخرى في الثقافة. فعلاقات القرابة إذا كانت موجودة في المجتمع الأصلي نجد لها أشكالا داخل المنظمات الصناعية ،فالتأثير الاجتماعي يقف بين كل من التنظيم الرسمي و التنظيم غير الرسمي ومنه العلاقات غير الرسمية تغطي على التنظيم ، وتتجلى علاقة القرابة من خلال صلة دموية بين العمال أو المدير والعمال أو بين أصحاب السلطة والعمال داخل التنظيم فتصبح الرابطة القرابية أقوى من آليات ضبط العلاقات الرسمية³ فتجد الأشخاص الذين تربطهم صلة قرابة مع الآخرين يستعملون قنوات اتصال غير رسمية ولا يخضعون لحدود السلطة الرسمية فنجد المحاباة والمحسوبية في التعامل، وهذا راجع إلى التزام الأفراد بعلاقاتهم القرابية وإعطائها الأولوية على حساب علاقات العمل الرسمية ،وفي " التحديد القرابي للعلاقة بين الناس كما يفسر ابن خلدون الروابط الأخرى التي تربط الناس على مستوى المجتمع مثل رابطة الحلف و الولاء"⁴ ، فكما أن الفرد داخل أسرته يلتزم بعلاقاته اتجاه أفرادها وكذا أقربائه فإن وجود أقربائه داخل المنظمة يحمل نفس الخصوصيات سواء الالتزام أو الولاء، فكلاهما قائمة على لحة النسب ، المؤدية إلى الالتحام والترابط التي هي أحد مظاهر المناصرة بين الأشخاص .

¹ - رتيمة الفضيل :القرابة و العمل في مؤسسة الصناعية الجزائرية ،مرجع سابق،ص 17.

² - نجوى عبد الحميد وآخرون: أسس الأنثروبولوجيا الاجتماعية ، دار الفجر ،القاهرة ،2005 ،ص282.

³ - عبد المنعم عبد الحي :علم الاجتماع التنظيم و الإدارة، مرجع سابق ،ص 198.

⁴ - عامر مصباح : المدخل إلى الأنثروبولوجيا ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2010 ، ص 193.

2- علاقات الجهوية (الروح العشائرية) :

تعد علاقات الجهوية إحدى أشكال العلاقات الموجودة في المجتمع الجزائري وأصلها المجتمع الريفي ، الذي يعتمد على التضامن العضوي و العصبية التي تحدث عنها ابن خلدون . هذا الأخير تمثله المجتمعات التي تعتمد من الناحية الاجتماعية على نسق القرابة والتضامن الآلي ، و تتصف العلاقات بين أفرادها بالقوة و التفاعل أمام العلاقات الخارجية مع غيرها من المجتمعات أو الجماعات.

قدم محمد بشير تحليلا يبين فيه صيرورة هذه الظاهرة داخل المنظمة من خلال ما أسماه الاستراتيجيات الخمس :

المرحلة الأولى : تتمثل في التحالف على أساس الانتماء الريفي مقابل الانتماء الحضري ، وبعد تلاشي الخطر الخارجي تأتي مرحلة أخرى تكون كامتداد للمرحلة الأولى .

المرحلة الثانية : و تتجسد في رجوع كل جماعة إلى موقعها الأصلي لتنشط بهدف تقوية نفسها ومن ثمة محاولة بسط نفوذها و التموقع في وجه الجماعة المتحالفة معها في وضع حد لما اعتبر خطرا مشتركا و يأتي ذلك من خلال تقديم يد المساعدة للذين يراد منهم تقوية الصفوف مما أدى إلى اعتبار هذه المساعدة دينا يجب تسديده ، و بالتالي تسمى الجماعات المتحالفة لبلوغ الأهداف المشتركة ¹.

المرحلة الثالثة : وهو ما أسماها بالازدواجية في الإرضاء حفاظا على الاستقرار الداخلي للتحالف من خلال تقديم إجراءات من خلال توزيع السلطة في شكل جزاء أو تنازل و بضمان الاستقرار الداخلي . يكون تحالف قد حقق نوع من ضمان السلطة من خلال وجود إرضاء داخلي .

¹ - محمد بشير: مرجع سابق ، ص 127-129 .

المرحلة الرابعة : و تأتي بعد استغلال ما أسماه بالأوراق الراحبة وهي كل البدائل التي تبعد الخطرين الداخلي و الخارجي . حيث يتم الاستحواذ على السلطة بطريقة شبه مباشرة ، ومن ثمة استغلالها لأغراض شخصية خارج المؤسسة العمومية ، و يؤسس التحالف مبدئياً على الانتماء الريفي كما يؤسس على كليهما في مرات استثنائية.

المرحلة الخامسة : و تكون بدون مرجعية المنظومة الثقافية الدينية بناء على تدخل عناصر لم تكن في الحسبان ، بحيث يتلاشى الانتماء على أساس البعد الجغرافي أو الريفي أو أية أطراف خارجية أخرى . لكن في مقابل هذه الاستراتيجيات ، هناك "إستراتيجية مضادة" وهي تمثل تحالف ذوي النفوذ و السلطة الضعيفة .

3- علاقات المصلحة:

تتواجد علاقات المصلحة في الأوساط غير الرسمية نتيجة وجود مصالح متبادلة بين العمال و أصحاب السلطة داخل المنظمة ، حيث يجتمع الأفراد على مصالح مشتركة ، وهناك نوعين من المصالح التي نجدها داخل المنظمة و يجتمع عليها بعض العمال .

3-1- مصالح مادية: تتمثل في جميع ما يمكن الحصول عليه أو المحافظة عليه ، كالأجر ، الترقية العلاوات، أي الأشياء التي تحقق إشباع اقتصادي بالدرجة الأولى.

3-2- مصالح معنوية: تشمل الأشياء التي تحقق إشباع نفسي و اجتماعي كالسلطة و النفوذ ، و المكانة الاجتماعية و ضمان المنصب .

"وعلاقة المصلحة داخل المنظمة تعتمد على التبادل¹، حيث يرى البعض بأن الفرد يبني عدة علاقات تجمعها بغيره من أفراد المجتمع حيث يسعى كل طرفي العلاقة إلى تحقيق أهداف معينة من ورائها، وهذه العلاقات قد تتم بصورة مباشرة أو مقصودة، أو تتخذ شكلا غير مباشر. كما يحصل الإنسان من خلال انتمائه لجماعة ما، و إقامة للعلاقات معها على شكل إشباع الكثير من حاجاته المادية والاجتماعية و النفسية .

3-3-المصلحة الخاصة في المنظمة :

يظهر السلوك المعبر عن المصلحة الخاصة يوميا في جميع المؤسسات وعلى جميع مستوياتها دون استثناء، حيث نجد أن المصلحة الخاصة في نظر العمال تظهر داخل المؤسسة من خلال ترقية عامل قبل آخر أكثر كفاءة. فالمصلحة الخاصة للفرد هي التي تدفعه لاتخاذ مواقف معينة "فسلوك المصلحة ليس له نمط معين و إنما يتحدد بحسب المصالح و الأهداف و المزاج ، و بالتالي السلوك المصلحي هو الذي يتضمن استخدام السلطة و النفوذ لتحقيق أغراض شخصية أو أنانية خاصة"²

و على العموم تمثل علاقات المصلحة جزءا من التنظيم الرسمي فهي جزء من السلوك التلقائي الذي يعتمد على معايير غير رسمية ، تحكم العلاقات كالصداقة الناشئة بين أعضاء جماعات التنظيم .

3-3-1- نشأة علاقات المصلحة داخل المنظمة :

تتمثل علاقة المصلحة في جماعة غير رسمية تجمعها اهتمامات و أهداف مشتركة تنعكس على سلوكياتها و العلاقات بين أفرادها ، ومن بين العوامل التي تؤدي إلى نشوء علاقات المصالح ما يلي :

أ - السن و الإقدمية :

¹ - علي السلمي :السلوك التنظيمي، دار غريب للنشر ، القاهرة ، ص 124.

² - رونالد دي ريجيو:مرجع سابق، ص 467.

حيث يدخل العمال القدامى و الكبار في السن في علاقات مع بعضهم و يشكلون تنظيمات غير رسمية ، ذلك لأن "ثقافة العمال القدامى تختلف عن العمال الجدد ، يؤدي إلى صراع بين الجيلين في بعض القيم و المعايير الاجتماعية " و بذلك تتكون علاقات الصداقة و المصلحة على أساس السن و الاقدمية¹ .

ب - السلطة و النفوذ و المكانة :

"يعبر البعض عن هذه المصطلحات بالهيبة² فقد يستعمل البعض سلطتهم الشخصية و نفوذهم للحصول على مصلحة خاصة من خلال إقامة علاقات غير رسمية مختلفة خاصة مع الذين لهم نفس الهيبة داخل التنظيم ، حتى وإن كان بعد مكاني داخل المصنع بين هؤلاء .

ج - المزايا النادرة :

تتمثل في المناصب المغربية ، الترقية ، البحث عن النفوذ ، حيث تظهر جماعات المصلحة في شكل تحالفات تصارع من أجل الحصول على بعض المزايا النادرة داخل التنظيم فيسعى الأشخاص إلى تكثيف علاقاتهم من أجل الحصول على ما يهدفون إليه .

4-الاقدمية و العلاقات الشخصية :

يسعى الأفراد داخل جميع المنظمات إلى تنمية و توسيع علاقاتهم ، و هذا أمر طبيعي تفرضه الحاجة للاجتماع و الانتماء و التعاون ، ولكن طبيعة العلاقات التي يبنونها الأفراد تختلف من منظمة لأخرى داخل المنظمة و بحسب ثقافة الأفراد و أهدافهم من خلال التنظيم الغير رسمي .

¹ - حسان الجيلاني :مرجع سابق ، ص 50 .

² - مرجع سابق ، ص 50 .

و يحتاج الفرد داخل المنظمة إلى فترة زمنية حتى يتمكن من الاندماج و بناء روابط وعلاقات متينة في إطار الجماعة غير الرسمية التي ينتمي إليها . و" من بين أهم و أكثر أشكال العلاقات المنتشرة نجد العلاقات الشخصية و الأقدمية ، بل إنها من أهم عوامل تشكيل التنظيم غير الرسمي كما يرى حسان الجيلاني¹ "حيث إن تكرار بعض العوامل مثل تشابه الوظيفة ، السن و الأقدمية في العمل يؤدي إلى تشكيل العمال في جماعات تبنى على أساسها العلاقات الغير رسمية، إذ أن هناك قيم و معايير تحكم سلوك الأفراد في المنظمات في إطار الحياة الجماعية في محيط العمل .

كما أن جماعة الأقدمية يتراوح فعلها الاجتماعي بين علاقات التعاون و الصراع ، و في سياق علاقات الأقدمية يظهر شكل آخر يتمثل في العلاقات الشخصية التي يبنها الأفراد. لكن "هذا الشكل من العلاقات لا يخضع لمعايير الجماعة و إنما يمثل النزعة الفردية ، فتجربة الفرد العامل داخل التنظيم و أدميته تجعله ينمي علاقاته الشخصية مع الآخرين (المعرفية) بحثا عن أهداف خاصة²، و هذا أيضا يندرج في إطار المصلحة و العلاقات الشخصية تمثل ورقة رابحة لدى البعض إذ يلجأ إليها في حالات عديدة تستلزم اللجوء إلى ذوي النفوذ و السلطة من أصدقاء قدامى أو معارفه الخاصة قصد تحقيق مآرب أو الإفلات من العقاب أو إيجاد حلول للمشاكل للخاصة .

¹ - مرجع سابق ، ص 51 .

² - بشير محمد : مرجع سابق ، ص 14 .

خلاصة الفصل :

العلاقات الاجتماعية دور كبير داخل المنظمة نظرا لأنها تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وهذا ما يجعل من الضروري إعطاء علاقات العمل الاجتماعية داخل المنظمة والاهتمام المناسب لها.

كما نستخلص أن التنظيم ينحصر في إطار شبكة علاقات تحكمها ديناميكية معايير معينة سواء على المستوي الرسمي أو غير الرسمي ،ولاشك أن شبكة العلاقات غير الرسمية لها تأثير كبير على المنظمة خاصة بوجود قيم وثقافة اجتماعية راسخة في المنظمة الجزائرية تعرف أشكالا مختلفة من العلاقات غير رسمية كالجھوية والقرابة والتي تمثل هوية التنظيم الغير رسمي أضف إلى ذلك العلاقات الشخصية والمحسوبة والمحابة والمصلحة الخاصة.

الفصل الثالث:

المحددات الداخلية و الخارجية للعلاقات
غير الرسمية في المؤسسة العمومية
الجزائرية .

تمهيد:

للثقافة المحلية دور كبير في تشكيل اتجاهات الأفراد ، وتحديد طرق استجابتهم لمختلف أساليب التسيير
وبذلك تكون لغته وقيمه وأنماط سلوكه و تصرفاته ومواقفه محددة ضمن موروثه الثقافي ، فالنسق الخارجي له
أثره في النسق الداخلي الذي هو المنظمة ويسهم إلى حد بعيد في نجاح أو فشل المنظمة في تحقيق أهدافها .

محددات العلاقات غير الرسمية الداخلية و الخارجية :

أولاً : المحددات الداخلية :الأدوار الاجتماعية

1-المكانة و الأدوار و المراكز :

يشير " المركز الاجتماعي إلى الوضع الذي يشغله الشخص أو جماعة من الأشخاص داخل جماعتهم"¹ و المركز والمكانة غير متطابقين ، فبينما تشير المكانة الاجتماعية إلى موقع الفرد على مستوى النسق أو المجتمع ككل ، "فالمكانة عبارة عن عدة مراكز اجتماعية يشغلها الفرد في المجتمع ، و تخضع للمعايير و القيم الاجتماعية"².

ويصنف المجتمع المكانة الاجتماعية تبعاً للمراكز التي يشغلها الفرد ، تصنيفاً اقتصادياً على أساس طبيعة المهنة أو الوظيفة ، و يكون على أساس سياسي تبعاً للسلطة التي يمتلكها الفرد .

2-أهمية والمراكز الأدوار الاجتماعية:

تتجلى أهمية المركز الاجتماعي والدور الاجتماعي في الناحيتين التاليتين:

-إيجاد اتصال سهل ومتبادل على أساس ومعايير اجتماعية مشتركة ،تجعل أمر الجماعة واستقرارها واستمرارها أمراً ممكناً وضرورياً

-عملية ضرورية في عملية التطبع الاجتماعي لتشكيل الأفراد المندمجين مع الجماعة المحيطة.³

3 - خصائص المراكز والأدوار الاجتماعية:

-تعتبر المراكز والأدوار الاجتماعية من أسس التمايز الطبقي في المجتمع،وذلك لاختلاف مراكز الأفراد ومراتبهم في اغلب المجتمعات .ويعكس هذا الاختلاف قيم المجتمع .

¹ -عثمان عمر بن عامر :مفاهيم أساسية في علم الاجتماع و العمل الاجتماعي ، منشورات جامعة قاريونس بنغازي ، 2002 ، ص 153.

² - نفس المرجع ،ص 155.

³ -فؤاد حيدر :علم النفس الاجتماعي دراسات نظرية وتطبيقية،دار الفكر العربي بيروت،1994،ص154.

-المراكز هو الوضع الاجتماعي الذي يعين لصاحبه درجة من الاحترام والنفوذ والتأثير بغض النظر عن صفاته الشخصية .

-الفواصل الطبقيّة لا تقوم على أساس المراكز في الدرجة الأولى وهذا هو أساس الترتيب الطبقي في المجتمعات ،وباختلاف الفترات التاريخية في هذه المجتمعات نفسها .ففي المجتمعات البدائية يقوم المركز على أساس الإمكانيات الفردية لعدم التمايز الطبقي بالمعنى المعروف .

-يمكن أن يقوم المركز على أساس الاختلاف الفترات التاريخية في المولد أو الثروة أو المهنة أو السلطة السياسية أو الجنس أو الامتياز العقلي ،كما كان الحال في الصين القديمة،وغالبا ما يتحدد المركز بإجماع من الخواص السابقة.

التقدير الاجتماعي المختلف للأدوار الاجتماعية التي يقوم بها الفرد هو الذي أدى إلى ظهور المركز الاجتماعي.¹

-كلما تعقد المجتمع تعقدت الأدوار الاجتماعية وأصبحت الفرصة سامحة للنزاع بينها .

تتأثر المراكز والأدوار الاجتماعية بعوامل الضبط الاجتماعي والنسق الاجتماعي .

-تتأثر المركز و الأدوار بأنواع الثقافات السائدة في المجتمع .

-يتضمن المركز المجموعة من النظم الاجتماعية ،وقد تكون القرابة أحد الأسس الهامة في تحديد المراكز .

¹ عبد الله زاهي الرشيدان: التربية والتنشئة الاجتماعية، دار وائل للنشر ،عمان، 2005، ص85.

4- أنواع الأدوار الاجتماعية :

4-1- أدوار موروثة : تحدها العوامل البيولوجية أي ترتبط بالصفات الشخصية للفرد و بأنها تحكم العاطفة ، فضلا أنها تهتم بالتجانس و التماسك¹ حال الأدوار السائدة في الجماعات الأولية مثل الأسرة و الجماعات القرابية عموما و جماعة الجيرة و الرفاق و المواطن الأصلي .

4-2- أدوار مكتسبة : تتطلب قدرات خاصة و تدريبات محددة و تهتم بالأداء و الانجاز فضلا عن ما يطبعها من نفعية و عمومية حيث يستطيع أن يقوم بها كل من الجنسين بالإضافة إلى تقدير الوقت و احترام النظام والسعي إلى تحقيقه و كذا المشاركة في العمل الجماعي ، و الإيمان بالطموح المهني.²

ذلك أن نسق الأدوار ، لا يأتي مستقلا عن نسق قيم و معايير المجتمع المحلي الذي تحكمه ، هذه القيم تأتي لترتبط الأدوار بالإطار التنظيمي العام للجماعة ، فبغير هذه القيم التي تكون الأدوار تعجز عملية التفاعل عن الاستمرار و الثبات .

5- صراع الأدوار :

هو عدم توافق الأدوار التي يقوم بها الفرد في موقف معين " ويكون في الغالب بسبب عدم وضوح التوقعات و عدم الاجتماع عليها يؤدي إلى التوتر و إلى الصراع و التنافس في المستوى الفردي و الاجتماعي في سلوك الأدوار، و يحدث الصراع عندما تتطلب التوقعات سلوكيين متناقضين من الفرد و هذا التناقض قد يكون جسديا نفسيا أو اقتصاديا .³

¹ - محمد سعيد فرح: البناء الاجتماعي و الشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، مصر ، 1998، ص344

² - نفس المرجع ، ص 343

³ - فؤاد حيدر :مرجع سابق ، ص160

6- العلاقة بين المكانة والدور:

إن استخدام علماء الاجتماع لمفهوم المركز أو المكانة يشير للوضع الذي يحتله داخل الجماعة أو المجتمع، إذ يخصص لكل فرد مكانته أو وضعه في البناء الاجتماعي وعليه يكون لكل فرد مركزه في المجتمع وسواء تحدثت المكانة عن طريق المجتمع أو الجماعة، أو عن طريق اختيار الفرد أو المنافسة، فإن لمكانة الشخص وزنها الواضح العلاقة الوثيقة في علاقته للآخرين وتفاعله معهم.

حيث تحمل كل مكانة معها مجموعة من الحقوق والواجبات وهي يسميها علماء الاجتماع بمصطلح الدور، وتحدد مجموعة الحقوق والواجبات تلك ما نسموه بتوقعات الدور، تلك تحدد سلوكيات الناس وتجعلنا نرى ما إذ كان سلوك ملائم لشاغل المكانة وبذلك تتضح العلاقة بين المكانة والدور.

أما عن الاختلاف بينهما هو " أننا نشغل المكانة ونلعب الدور"¹، وبذلك يكون الدور بمثابة السلوك المتوقع الذي يرتبط بالدور من خلال الحقوق والواجبات وعليه يكون أداء الدور بمثابة السلوك الفعلي للشخص الذي يشغل المركز هنالك مكانات تحدد من قبل المجتمع أو الجماعات تشكل أساسا مرجعيا للأدوار

كما أن هناك من المكانات التي تعتمد على خيارات الفرد والمنافسة والانجاز فهذه المراكز ترتبط بالنجاح أو الفشل وعلى أساس ذلك يتحدد نوع المركز الذي يحققه الشخص، وعليه نوع الدور الذي يقوم به في ضوء المركز الذي يحققه، كما أن الفرد الذي يحقق مركز العامل في المجتمع أو المتقاعد يرتبط بمركز أدوار معينة، وتتحكم الظروف الاجتماعية والثقافة والعلمية في تعيين المكانة أو في تحديد النمط السائد لتعيين تلك المكانة.²

¹ - أحمد ماهر: مرجع سابق، ص 220 .

² - عثمان عمر بن عامر: مرجع سابق، ص 130.

ثانيا : المحددات الخارجية :

الثقافة المحلية (الفرعية) : للثقافة المحلية دور كبير في تشكيل اتجاهات الأفراد ، و تحديد طرق استجابتهم لمختلف أساليب التسيير .وبذلك تكون لغته و قيمه و أنماط سلوكه و تصرفاته و مواقفه محددة ضمن موروثه الثقافي . فالنسق الخارجي له أثره في النسق الداخلي الذي هو المنظمة ، و يسهم إلى حد بعيد في نجاح أو فشل المنظمة في تحقيق أهدافها.

1- خصائص الثقافة المحلية في المؤسسة الصناعية :

يمكن أن نحدد خصائص الثقافة المحلية في النقاط التالية :

- هي الثقافة الخاصة بالطبقة أو الجماعة الاجتماعية و التي تتميز بأنها ثقافة مستقلة و مغايرة عن الثقافة الكلية و لكنها لا تتعارض معها .
- هي الثقافة التي تميز الجماعة بصفة التكامل و الكلية ، إذا نظرنا إليها من داخل الجماعة نفسها .
- هي الثقافة التي يتميز بها نمط معين من المجتمعات الفرعية .

الثقافة الفرعية هي تلك السمات الثقافية التي " تميز جماعة فرعية معينة يطلق عليها الجماعة الثقافية " ¹

إن الثقافات الفرعية تتميز ببعض القيم و المعايير الداخلية التي تحدد مستوى قبول الأعضاء في تلك الثقافة ، " هذا الجانب الرمزي هو بمثابة الإطار المرجعي لتلك الثقافة الفرعية " ، حيث تظهر آثار تلك القيم السائدة في المجتمع و انعكاساتها على سلوكيات العمال في صورة مجموعة من المظاهر المؤثرة على فعالية التنظيم " . حيث أن أهم مجال يتأثر بثقافة الفرد و قيمه ، نظرته إلى العمل ، فالعامل في مجتمعنا يحترم العمل و يتقنه .

¹-انتصار الكرد :البناء الثقافي للطلبة الجزائريين ، رسالة دكتوراه ،جامعة الجزائر 2،كلية العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الثقافي ، 2009،ص86.

فأفراد المجتمع الجزائري اعتادوا على العمل في حقولهم في تنظيمات أسرية أو قبلية .كذلك طول مدة الاستعمار و التخلف و سوء التسيير في المؤسسات العمومية و اعتماد سياسة أبوية اشتراكية و اجتماعية في التوظيف و التشغيل ، عوامل أدت إلى ظهور و توسيع قيم و عادات سلبية في العمل . و هذا ما أدى إلى زيادة المشاكل الاقتصادية و الاجتماعية .

2-أهمية الثقافة المحلية في المؤسسة الصناعية :

الثقافة المحلية للعمال تؤثر على سلوكياتهم و تصرفاتهم في مواقف العمل و أن جهل المسيرين لطبيعتها يؤدي إلى صعوبات في تسيير المؤسسات لكونها تتطلب مهارات إدارية خاصة .فالثقافة التقليدية لها أثر كبير على التنظيمات بالمؤسسات الجزائرية ، "ففي إطار محيط محافظ ، لا يوجد فرق بين سوك المدير و العمال داخل و خارج العمل ، فالمجتمع يلاحظ ويحكم .وما يمكن اعتباره شخصيا في المجتمعات المصنعة يصبح موضوع أحاديث الأفراد خارج المصنع و بهذا تكون مشاكل المؤسسات و صراعات العمل ، موضوع لأحاديث العامة و الخاصة .

إن خصوصيات الثقافة السائدة في المجتمع هي التي تشكل اتجاهات الأفراد نحو العمل و التنظيم ، وطرق استجاباتهم لأساليب التسيير .فمن الخطأ إهمال الخصائص الثقافية و دوافع السلوك عند رسم سياسة لإدارة الموارد البشرية " .¹

3-أثر الثقافة المحلية على قيم العمال وتصرفاتهم:

تتضمن البيئة الاجتماعية في المجتمعات العربية عددا كبيرا من القضايا المهمة و لكن بالإمكان اعتبار نفوذ العائلة و العشيرة إحدى أهم هذه الأبعاد أو القضايا الأكثر ارتباطا بسلوك الأفراد داخل المنظمة .

¹ - بوفلجة غياث :مرجع سابق،ص 133-144.بتصرف.

ففي المجتمعات العربية تسود فكرة الانتماء إلى العائلة أو العشيرة ، و يرتبط الناس بناء على أسس قرابية و جهوية و شخصية . فسلوك الأفراد يبقى محكوما بتأثير و رغبات المجتمع و لاسيما في مجال الولاء و الانتماء و السلوك و العلاقة . "حيث يأتي الأفراد كمسيرين أو عمال في المحيط الذي يتعامل فيه أعضاء التنظيم بقيمهم الاجتماعية و الثقافية ، لكل فرد نظرتة إلى الحياة و العمل و طبيعة تصرفاته في مواقف معينة ، وفق قيم المجتمع .وهي عوامل تؤثر بدورها على تصرفات الأفراد في مواقف العمل المختلفة .كما أن للقيم دور كبير في ضبط و تحديد سلوك الأفراد في مختلف المواقف داخل المنظمة" ¹ .

4-ارتباط الثقافة بالتسيير :

لا يمكن بأي حال من الأحوال إهمال الجانب الثقافي في عملية التسيير البشري ، حيث يجب النظر إلى التنظيم على أنه متفتح على واقعه الثقافي و العمل على إدماج البعد الثقافي للعمال ضمن أساليب التسيير و انشغالات المسيرين حيث تتأثر العمليات و العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الصناعة بظروف المجتمعات المحلية التي تقام فيها المنشأة الصناعية .

و"يعتبر التسيير إحدى الأدوات المسخرة لتحقيق أهداف التنظيم فهو تنظيم و مراقبة النشاط البشري نحو نهايات محددة" ومن هنا يتحدد دور و مهمة المسير حيث نجد من أهم متطلبات المسير أن يكون محللا للعوامل التي تؤثر على الإنتاج و مشخصا للعلاقات ما بين الأفراد و القيم و المعايير داخل وحدته . "فالتعامل مع المستخدمين بقيمهم و ثقافتهم ، يجعل من الحتمي أخذ القيم الثقافية بعين الاعتبار لكونها عنصر مهم و مؤثر على درجة نجاح أو فعالية التنظيم أو فشله" ² .

¹ - غياث بوفلجة : القيم الثقافية وفعالية التنظيمات ،مرجع سابق ،ص13-15.بتصرف.

² - نفس المرجع، ص 5-7 بتصرف .

5- تأثير قيم وثقافة المجتمع على المؤسسة الصناعية :

لقد اهتم الكثير من الباحثين في حقل الأنثروبولوجيا و علم الاجتماع في الجزائر من خلال دراستهم بموضوع تأثير ثقافة و قيم المجتمع على المنظمات الاقتصادية و الإدارية و شبكة العلاقات الاجتماعية. فإذا أخذنا العلاقات غير الرسمية داخل المنظمة بمختلف أشكالها فإننا نجد مطبوعة بخصائص الثقافة المحلية (عادات ، تقاليد ، دين)، فجاءت الكثير من الدراسات تبرر ذلك التضارب بين الثقافة الصناعية و الثقافة المحلية .

ولقد أشار جغلول عبد القادر¹ إلى ميزتين تبيين التعارض بين الثقافة المحلية و الصناعية هما :

- تعد الثقافة المحلية للمجتمع الجزائري ثقافة مخالفة و مغايرة لتلك التي يراد ترسيخها من خلال ما يحمله المشروع الصناعي من قيم ثقافية جديدة .

-الثقافة المحلية في أصلها ثقافة ريفية من الناحية الاجتماعية ، زراعية من الناحية الاقتصادية حيث كان المجتمع الجزائري يمتاز بنمط عيشي فلاحي بالدرجة الأولى. أما الجانب التجاري فكان له مجال ضيق .

وواقع الحال أنه لا يمكن فهم الجزء إلا في إطار الكل، بمعنى لا يمكن التطرق لديناميكية العلاقات

الاجتماعية داخل المنظمة الجزائرية إلا من خلال تناولها في إطار حركية النسق الاجتماعي العام بجميع أبنيته و خاصة الثقافية،وقد اعتمد هذه المقاربة "بشير محمد" في دراسة "ثقافة التسيير في الجزائر" من خلال اعتماده

على إسهامات كل من: "بيار بورديو Bourdieu" و "جورج بلاندي G.Blandier" و الان توران A.Touraine "

حيث اهتم الاول بالثقافة المحلية للمجتمع الجزائري و الثاني بالحقل الانثروبولوجي خاصة المجتمعات

المتخلفة،و الأخير في ذات الحقل حول المجتمعات المتطورة،وهذه المقاربة تعتمد على التغييرات والحركات

¹-جغلول عبد القادر : تاريخ الجزائر الحديث (دراسة سوسولوجية)، ط3، تر: فيصل عباس ، دار الحداثة ديوان المطبوعات الجامعية ،1983،ص220.

الاجتماعية في جانبها المستقبلي وما يستفاد من ذلك هو وجود واقع أو نمط ثقافي يضيف صبغة معينة على العلاقات غير الرسمية داخل التنظيم، فرضته تراكمات ثقافية واجتماعية واقتصادية وسياسية، إذ انه لا يمكن تناسي أو التقليل من دور نماذج التسيير وحركية الإصلاحات التي كانت المنظمة الصناعية الجزائرية مسرحا لها، ودون التعرّيج عن تفاصيل السياق التاريخي والتطرق إلى كل مرحلة بكل ما تحمله الكلمة من خصوصية ثقافية وواقع اجتماعي يمكن القول بأن هناك استمرارية لقيم العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة منبعا (الثقافة الأصلية) وقد حافظت على بقائها وتأثيرها وقوة تواجدها لمواجهة (الثقافة الصناعية) أو التنظيم الرسمي للمنظمة. "فعلاقات القرابة (الالتزام تجاه الأقارب) والروح العشائرية (الجهوية) تمثل الثقافة الريفية الزراعية"¹.

¹ - بشير محمد: مرجع سابق ، ص 15-16 .

خلاصة :

في ضوء ما تقدم نخلص إلى أن المنظمة بوصفها نظاما اجتماعيا مفتوح، تعمل في بيئة داخلية خاصة بها و بيئة خارجية خاصة بالمجتمع ، و بالتالي تشمل الجوانب الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية . و هذه البيئة الخارجية عندما تسود، يكون لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة ، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم و درجة تعاونهم و المعايير التي يستند إليها هذا التعاون و الإشراف .

الفصل الرابع :

- الجانب الميداني للدراسة

تمهيد :

تعتبر الدراسة الميدانية مجالاً لجمع البيانات عن الواقع الاجتماعي المراد دراسته ، غير أنها لا تكتسي طابعها العلمي إلا بإسنادها على قواعد منهجية علمية ، لذلك لا يخلو بحثنا من هذا التصميم المنهجي الدقيق الذي يعكس طبيعة موضوع البحث . وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مجالات الدراسة و التي شملت المجال الجغرافي الزمني و البشري ومنهج و عينة الدراسة و التعريف بميدان الدراسة .

-1- حدود و مجالات الدراسة :

1-1- المجال المكاني : المؤسسة الوطنية للمنظفات (وحدة الأخضرية)

تقديم وحدة الأخضرية :تابعة لمجمع "SIDET"ENAD " يقع مقره على الطريق الوطني رقم على مسافة 5 كلم شرق مدينة بالاخضرية و على بعد 40كلم من مركز ولاية البويرة ، تم إنشائها سنة 1976 و دخلت مرحلة الإنتاج 1979.

1-2- المجال الزمني:لقد تمت الدراسة على مرحلتين :

المرحلة الأولى:تمثلت في المرحلة الاستطلاعية ابتداء من 20ديسمبر 2014و التي تم فيها التعرف على المؤسسة الوطنية للمنظفات بمصالحها و مهامها ، وكذا الحصول على المعلومات اللازمة و الخاصة بمجال الدراسة البشري و المكاني .وتم خلالها إجراء مقابلات إستطلاعية مع بعض العمال من إطارات و منفذين .

أما المرحلة الثانية : تم فيها تحضير استمارة البحث ثم تطبيقها في الميدان كاستمارة اختبار من 20 إلى 24 أفريل .ثم توزيع الاستمارة النهائية من 2 إلى 10ماي 2015

1-3- المجال البشري :يتمثل المجال البشري في عدد أفراد مجتمع البحث ، و يتكون مجتمع البحث

من 135 فرد يتمثلون في جميع عمال المؤسسة الصناعية، منهم ذكور و إناث موزعين على التوالي .

الإطارات :45

أعوان التحكم :43

أعوان التنفيذ : 47

-2- تقديم المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة:

من الضروري البدء بتعريف المؤسسة وذلك لأخذ فكرة عن نوعها و تاريخها و إنشائها.... و غيرها من المعلومات الضرورية ، وهذا يعتبر كخطوة أساسية للبدء في دراسة أي مؤسسة اقتصادية .

-1-2- تعريف المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة:

أنشئت هذه المؤسسة بموجب قرار إعادة هيكلة المؤسسة الوطنية للصناعات الكيماوية ، بدأت نشاطها سنة 1983 اسمها التجاري م.و.م.ص، هي شركة بأسهم رأسمال 89700000 دج ، مقرها الاجتماعي الكائن بسور الغزلان ولاية البويرة ، تضم 04 فروع كبرى :

- شركة المنظفات "شلغوم العيد" .
- شركة المنظفات الوهرانية " عين تموشنت" .
- شركة مواد التجميل "روبية" .
- الشركة الوطنية للمنظفات تيكجدة "سور الغزلان" .

-2-2- لمحة تاريخية عن المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة:

بعد الاستقلال انتهجت الجزائر صناعة التصنيع قصد الخروج من التخلف الذي فرضه عليها الاستعمار و تبعيتها الاقتصادية له ، لذلك قامت بانجاز عدة هياكل صناعية كبرى لترقية الاقتصاد الوطني و النهوض به ، ومن بين هياكل المؤسسة الوطنية الكيماوية ، وهذا سنة 1967، ثم واصلت نشاطها على هذا النهج إلى غاية تقرير إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية سنة 1983، بسبب التغيرات التي طرأت على الساحة السياسية و الاقتصادية بالإضافة إلى زيادة حجم الطلب على منتجات هذه المؤسسة وصعوبة تسييرها ، و لهذا السبب انقسمت المؤسسة الوطنية للصناعات الكيماوية إلى أربعة مؤسسات وطنية وهي:

ENVA : المؤسسة الوطنية للزجاج.

ENAP : المؤسسة الوطنية للدهن .

CERAMIQUE : الشركة الجزائرية للخزف .

ENAD : المؤسسة الوطنية للتنظيف و مواد الصيانة .

وهذه الأخيرة تفرعت سنة 1988 إلى أربعة فروع كبرى وهي :

SIDERT : الشركة الصناعية للمنظفات تيكجدة "سور الغزلان "

SODER : شركة المنظفات " شلغوم العيد "

SODEOR :شركة المنظفات الوهرانية " عين تيموشنت "

CHYMICA : مؤسسة مواد التجميل " الرويبة "

-2-3- أهداف المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة : تسعى هذه المؤسسة كغيرها من

المؤسسات الاقتصادية إلى توفير احتياجات الزبائن بالدرجة الأولى وتسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

البحث و التطوير في إنتاجها.

تسويق المنظفات و مواد الصيانة و التنظيف .

السعي لإجراء الأبحاث و تطوير مختلف وحداتها .

تحقيق الربح بالإضافة إلى احتلال مكانة مهمة في السوق .

-2-4- الإمكانات البشرية لوحدة ENAD :

تملك المؤسسة إمكانات بشرية حيث تحتوي على طاقات هائلة مؤهلة علميا وعمليا ، ولكن هناك تناقص مستمر لليد العاملة نظرا لاعتماد المؤسسة على سياسة التقاعد المسبق ابتداء من سنة 2005 وذلك لفتح الباب أمام خريجي الجامعات للعمل لديها والاستفادة من إمكاناتهم ، إضافة إلى اعتمادها على توظيف العمال الذين تحتاجهم فعلا في المؤسسة .

3- الخصائص الاجتماعية و المهنية لعينة البحث :

إن معرفة الخصائص الاجتماعية و المهنية لعينة الدراسة ، تمكننا من تحديد السمات الأساسية و ملامح مجتمع البحث باعتبار أن هذه الخصائص مؤشرات تفيد في ربط الدراسة بالسياق العام ، كما تؤدي إلى فهم الواقع ومنه تحليل و تفسير البيانات الكمية بكفاءة و يمكن تحديدها في الجداول الآتية :

جدول رقم (1): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس بالنسبة لفئة التنفيذ و الإطارات .

المجموع	الإطارات وأعوان		التنفيذ		الفئة المهنية الجنس
	ك	ك	ك	ك	
38	15	23	41.7%	100%	ذكر
21	21	-	58.3%	-	أنثى
59	36	23	100%	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الذكور تقدر بـ 64.40% بينما تقدر نسبة الإناث بـ 35.59% . حيث نجد نسبة الذكور عند التنفيذ تقدر بـ 100% أما الإطارات فهي 41.7% أما نسبة الإناث تقدر بـ 58.3% عند الإطارات في حين غائبة في التنفيذ .

نستنتج من معطيات الجدول أن المؤسسة الوطنية للمنظفات يتفوق نسب الإناث على الذكور لدى فئة الإطارات و هذا يدل على أن المجتمع الجزائري تجاوز فكرة منع خروج المرأة للتعليم و بالتالي تولي منصب عمل في مؤسسة صناعية. ففي وقت سابق كان يفرض عليها نوع النشاط الذي تزاوله كقطاع التعليم و الصحة . كما يمكن اعتبار احتياجات و متطلبات الحياة العصرية أهم العوامل التي ساهمت في خروج المرأة للعمل . أما بالنسبة للتنفيذ نجدها كلهم ذكور و هذا يرجع لطبيعة النشاط في المؤسسة ذات الطابع الصناعي الذي يتلاءم أكثر و الطبيعة الفسيولوجية لهم .

جدول رقم (2) : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن بالنسبة لفئة التنفيذ و الإطارات.

المجموع		الإطارات وأعوان		التنفيذ		الفئة المهنية السن
		التحكم				
%	ك	%	ك	%	ك	
13.25%	8	11.11%	4	17.39%	4	30-20
52.54%	31	66.66%	24	30.43%	7	40-31
22.03%	13	19.44%	7	26.08%	6	50-41
11.86%	7	2.77%	1	26.08%	6	50 فما فوق
100%	59	100%	36	100%	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 تقدر ب 52.54 % ثم تليها فئة 41-50 و تقدر ب 22.03%مقابل فئة 20-30 و تقدر ب 13.25%في حين أنه من يفوقون 50 سنة تقدر نسبتهم ب 11.86 %.

إن فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 عند الإطارات تقدر نسبتهم ب 66.66% مقابل 30.43 % عند التنفيذ كما أن فئة 41-50تقدر نسبتهم ب 26.03%للتنفيذ و 19.44% للإطارات أما فئة 20-30 تقدر نسبتهم ب 17.39 % تنفيذ و 11.11 % بالنسبة للإطارات مقابل الذين تتراوح أعمارهم من 50 فما فوق نجد 26.08 % منفيين و 2.77%إطارات .

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة من فئة 31 -40 ففي هذا السن يكون الفرد قادر على العمل و العطاء بكل جهد و نشاط بحيث يكون أكثر نضجا و حرصا على العمل ،وهذا في صالح المؤسسة ويرجع انخفاض فئة الشباب داخل المؤسسة إلى السياسة التي تعتمد عليها المؤسسة في التوظيف ، و التي تعمل على تقليص اليد العاملة من خلال التسريح المبكر لعمال المؤسسة العمومية للمنظمات ، هذا ما قد يوقعها في أزمة بعد فترة زمنية ، يرجع التنوع في فئات السن إلى أن هناك جيلين داخل المؤسسة أي اختلاف في الأفكار و القيم بين الجيلين .

جدول رقم (3) :يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة للفئتين .

المجموع		الإطارات و أعوان التحكم		التنفيذ		الفئة المهنية الحالة الاجتماعية
%	ك	%	ك	%	ك	
25.42%	15	25%	9	26.1%	6	أعزب
72.88%	43	72.2%	26	73.9%	17	متزوج
2.7%	1	2.7%	1	-	-	مطلق
-		-	-	-	-	أرمل
100%		100%		100%	-	المجموع

نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول أن نسبة المتزوجين هي النسبة الأكبر ب 72.88 % تليها نسبة

العزاب و تقدر ب 25.42% مقابل 2.7% مطلقين ، حيث نجد 73.9% من عمال التنفيذ و 72.2%

عند الإطارات لتليها نسبة العزاب عند التنفيذ تقدر ب 26.1% مقابل 25 % عند الإطارات

هذا يدل على أن معظم العمال متزوجين و بالتالي هم في مرحلة الاستقرار الاجتماعي و التي قد تكون

في فائدة المؤسسة ، فالفرد يكون بحاجة للعمل للقيام بواجباته الأسرية و بالتالي يقوم بعمله دون مشاكل

خوفا من التسريح.ويكون أكثر وعي و نضج بالمسؤولية التي على عاتقه .

جدول رقم (4): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي بالنسبة للفئتين .

المجموع		الإطارات و أعوان التحكم		التتفيذ		الفئة المهنية المستوى التعليمي
%	ك	%	ك	%	ك	
3.38%	2	2.8%	1	4.3%	1	ابتدائي
8.47%	5	8.3%	3	8.7%	2	متوسط
33.89%	20	13.9%	5	65.2%	15	ثانوي
54.23%	32	75%	27	21.7%	5	جامعي
100%	59	100%	36	100%	23	المجموع

نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول أن أكبر نسبة الجامعيين ب 54.23% أي هي أكثر من نصف أفراد العينة حيث 75% من الإطارات جامعيين و 21.7% من المنفذين تليها نسبة ذوي التعليم الثانوي 33.89% حيث نجد 65.2% من المنفذين و 13.9% من الإطارات مقابل 8.47% ذوي مستوى متوسط و 3.83% مستوى ابتدائي .

وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على ذي الشهادات العليا بشكل واسع من أجل زيادة كفاءتها المهنية. وتطويع طرق إنتاجها من خلال الاستثمار في رأس مالها البشري ، و هذا لما تفرضه السوق الخارجية من منافسة على منتوجاتها . و بالتالي محاولة إيجاد كفاءات تحافظ من خلالها على حصتها في السوق و تقديم أجود المنتجات.

جدول رقم (5): يوضح توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في المؤسسة بالنسبة للفئتين .

المجموع		الإطارات و أعوان التحكم		التنفيذ		الفئة المهنية الاقدمية في المؤسسة
%	ك	%	ك	%	ك	
37.28%	22	38.88%	14	34.78%	8	9-1
38.98%	23	44.44%	16	30.43%	7	19-10
23.72%	14	16.66%	6	25%	8	20 فما فوق
100%	59	100%	36	100%	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر 38.98% و تمثل فئة(10-19) و تليها فئة (1-9) بنسبة

37.28%مقابل فئة 20 فما فوق بنسبة 23.72%.

هذا يدل على أن الفئة الغالبة في المؤسسة هي حديثة التوظيف و بالتالي لم تكتسب الثقافة التنظيمية و القيم الصناعية و تمثل الجيل الثاني داخل المؤسسة وهذا يعود لصالح المؤسسة لاستثمار في اليد العاملة و استغلال طاقاتها بما يعود عليها بالربح ، أما فئة من 20 فما فوق هذه الفئة تمثل الجيل الاول والتي تعبر عن استقرار العمل .

جدول رقم (6) :يوضح توزيع المبحوثين حسب الأصل الجغرافي بالنسبة للفئتين .

المجموع	الإطارات و أعوان التحكم		التنفيذ		الفئة المهنية الأصل الجغرافي	
	ك	ك	ك	ك		
74.57	44	83.3	30	60.9	14	حضري* ¹
16.94	10	5.6	2	34.8	8	شبه حضري*
8.47	5	11.1	4	4.3	1	ريفي*
100	59	100	36	100	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة تقدر ب 74.57% من العمال لهم خلفية حضرية مقابل

16.9% شبه حضرية مقابل 8.47 % ذوي أصول ريفية .

إن فئة المبحوثين الذين لهم أصول حضرية من فئة الإطارات يقدر ب 83.3 % في حين نجد

60.9% من المنفذين مقابل 34.8% من المنفذين لهم خلفية شبه حضرية و 5.6 % من الإطارات بينما

نجد 11.1% من أصل ريفي لدى الإطارات مقابل 4.3% من المنفذين .

وعليه فإن انتماء أغلبية المبحوثين إلى أصول حضرية يشير إلى أن هؤلاء الموظفين قد تشبعوا بقيم المدن

و المناطق الحضرية و يمكن القول بأن لديهم قابلية للتمسك و الإيمان بالعديد بالقيم و المعايير

*يقصد بالمنطقة الحضرية : المنطقة التي تعرف صناعات مختلفة ولها مواصفات المدينة في كل

الأشكال مثل : البويرة ، الأخرسية

*المنطقة شبه الحضرية : هي منطقة تعرف تغيير جذري لكن بطيء ولها مواصفات المدينة لكنها

تحافظ في أغلب النواحي على طبيعتها التقليدية مثل : مدينة الحياة، تاليوين .

*المنطقة الريفية : قرية، دوار مثل ولاد لعلام ، كرفالة ، بودربالة.

الاجتماعية المتشابهة لتلك السائدة في المؤسسة و التي تنظم علاقتها فيما بينها لأسس غير شخصية يجدها الناس ضرورية للتفاعل مع الآخرين الذين لا يعرفونهم معرفة شخصية .رغم ما توصلنا إليه إلا أننا نشكك في ذلك لأنه ورغم أن معظم العمال يقيمون في مناطق حضرية لظروف معينة، تبقى أصولهم ريفية و بالتالي لديهم ذهنية ريفية تقليدية .

استنتاج لخصائص العينة :

من خلال تحليل البيانات الواردة في الجداول الإحصائية التي جمعت من صفات المبحوثين وبياناتهم تم التوصل إلى حصر هذه البيانات التي تفيد أن كل المبحوثين من فئة المنفذين هم ذكور وأما فئة الإطارات فأغلبها إناث ويتراوح سنهم من 31 إلى 40 حيث أن معظم المبحوثين من فئة الإطارات ذوي مستوى جامعي في حين أغلبية المبحوثين من فئة التنفيذ لديهم مستوى ثانوي كما أن أغلبية المبحوثين متزوجين وهم من أصل حضري ويشتركون في صفة واحدة وهي العمل في المؤسسة الوطنية للمنظفات .ENAD

الفصل الخامس :

تؤطر الأدوار الاجتماعية و الثقافة
المحلية علاقة العمل غير الرسمية في
المؤسسة الصناعية العمومية
الجزائرية.

تمهيد :

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالفرضية و المتمثلة في تؤطر الأدوار الاجتماعية و الثقافة المحلية علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية الجزائرية من خلال البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة و من ثم استنتاج حول الفرضية .

جدول رقم (7) : يوضح العامل المؤطر للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات والمنفذين .

المجموع		الاطارات وأعوان التحكم		التنفيذ		الفئة المهنية العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية
ك	ك	ك	ك	%	ك	
22	30.98%	10	26.31%	12	36.36%	صداقة
26	36.61%	14	36.84%	12	36.36%	زمالة
10	14.08%	3	7.89%	7	21.21%	قربية
7	9.85%	5	13.15%	2	6.06%	علاقات مصلحة
6	8.45%	6	15.78%	-	-	أبناء المنطقة
71	100%	38	100%	33	100%	المجموع

*ملاحظة : المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الإجابات

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين الذين يرون أن العامل المؤطر للعلاقات الاجتماعية داخل

المؤسسة هو الزمالة وتقدر نسبتهم 36.61% مقابل 30.98% بالنسبة للصداقة مقابل 14.08%

بالنسبة للقربية كما تقدر نسبة العلاقات المصلحية ب 9.85% بينما أبناء المنطقة تقدر نسبتها ب 8.45%

إن المبحوثين من فئة التنفيذ تؤكد أن العامل المؤطر هو الزمالة بنسبة 36.36% و بالنسبة للإطارات تقدر ب 36.84% في حين نجد الصداقة عند التنفيذ تقدر ب 36.36% بينما فئة الإطارات نجدها 26.31% .بينما القرابة عند التنفيذ تقدر ب 21.21% و بالنسبة للإطارات تقدر ب 7.89% بينما نجد علاقة المصلحة عند التنفيذ ضعيفة و تقدر ب 6.06% مقارنة بالإطارات تقدر ب 13.15% كما نجد أبناء المنطقة تقدر نسبتها ب 15.78% لدى الإطارات.

و عليه يمكن القول أن التفاعل بين المنفذين يكون على أساس الزمالة و الصداقة ، حيث أن النسق التنظيمي يتكون من جماعات تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق المتطلبات الوظيفية و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، كما أن الفرد يعتمد على كفاءته لانجاز الدور المسند إليه داخل النسق الفرعي و تفاعله مع بقية الأدوار من اجل تحقيق التكامل و التبادل الوظيفي في النسق العام .

حيث أن العلاقة بين الزملاء تؤدي مجموعة من الوظائف الهامة في حياة العامل ، من خلال الدعم الاجتماعي و النفسي للعمال ، و في هذا النوع من العلاقة نجد أشكالاً متعددة قد تكون رسمية لا تتعدى حدود العمل و قد تتعدى ذلك لتمتد إلى الصداقة خارج حدود العمل .

جدول رقم (8): يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية ونوع العلاقة الموجودة داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات و أعوان التحكم .

المجموع		علاقة جهوية		علاقة مصلحية		قربية		زمالة		صداقة		العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية داخل المؤسسة نوع العلاقة الاجتماعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%72	36	%33.33	2	%60	3	100	3	%75	15	%81.25	13	التعاون
%6	3	—	—	%20	1	—	—	%5	1	%6.25	1	التنافس
%22	11	%66.66	4	%20	1	—	—	%20	4	%12.5	2	الصراع
%100	50	%100	6	%100	5	%100	3	%100	20	%100	16	المجموع

*ملاحظة: المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العلاقة الموجودة داخل المؤسسة هي تعاون وذلك بنسبة 72% من مجموع المبحوثين، بينما الصراع يقدر 22% بينما يقدر التنافس ب6% حيث يقوم التعاون داخل المؤسسة على أساس القرابة بنسبة 100% ثم نجد أن التعاون قائم على أساس الصداقة ب81.25% مقابل عامل الزمالة يقدر ب75% وتليها نسبة 60% التي تؤكد أن التعاون قائم على العلاقة المصلحية كما نجد أن نسبة الجهوية تقدر ب33.33% وكل هذا يوضح العلاقة بين العامل المؤطر العلاقة الموجودة فيها حيث نجد أن العلاقة القرابية تؤثر على التعاون داخل المؤسسة بنسبة 100%

و عليه يمكن القول أن التعاون والتضامن داخل المؤسسة فيما بينهم و في ضوء تقييمهم الشخصي لبعضهم البعض في حدود الأوضاع والمراكز الاجتماعية الموروثة التي يشغلونها في جماعتهم الأولية في المجتمع المحلي أكثر منه في ضوء المراكز والأدوار المهنية التي يشغلونها داخل المؤسسة إذا أن العامل الجزائري في كثير من الأحيان يفضل التعاون والتعامل مع الأقارب والفاعلين من أبناء قريته بدلا من التعامل مع زملاء العمل و يكون في المؤسسة العمومية للمنظمات التعاون على أساس قرابي أكثر منه على أساس مهني وهذا ما أكده "محمد بوخبزة" فقد أشار في كتابه "التحولات الاجتماعية في الجزائر" في أكثر من محطة في هذه الدراسة. إن جل الظواهر التي تحدث في المصنع وخاصة ما تعلق منها بالتضامن العمالي، نلاحظ أنها تبنى على أساس الانتماء المهني كما توجب ذلك الحياة داخل التنظيم بقدر ما تبين في مؤسساتنا الصناعية على أساس الانتماء الجهوي او العائلي او القرابي بوجه عام¹

¹MOHammedboukhobza Ruptures et Transformation Sociales en Algerie

.Volume2 OPU,Algerie 1998.pp332 .335

جدول رقم (9) : يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقة و نوع العلاقة الموجودة في المؤسسة بالنسبة للمنفذين .

المجموع		علاقة مصلحة		قربان ^{1*}		زمالة		صداقة		العامل المؤطر للعلاقة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%53.84	21	-	-	%62.5	5	%40	6	%76.92	10	تعاون
%33.33	13	66.66%	2	%25	2	% 40	6	%23.07	3	صراع
%12.82	5	33.33%	1	%12.5	1	%20	3	-	-	تنافس
100%	39	100%	3	100%	8	100%	15	100%	13	المجموع

*ملاحظة :المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات

^{1*}القربان : هي علاقة اجتماعية تقوم على ارتباط أسري محدد ثقافيا .

يتضح لنا من خلال هذا الجدول المتعلق بتوضيح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية ونوع العلاقة الموجودة بين المنفذين أن أكبر نسبة مرتبطة بالتعاون وتقدر 53.84% مقابل 33.33% بالنسبة للصراع مقابل 12.82% تدل على التنافس.

إن فئة المبحوثين الذين أكدوا على وجود التعاون داخل المؤسسة تقوم على أساس الصداقة وذلك بنسبة 76.92% مقابل 62.5% يؤكدون على أن القرابة هي المؤطر للعلاقة في حين أن 40% يرون أن الزمالة هي المؤطر للعلاقة الاجتماعية .

من خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن الصداقة هي العامل المؤطر للعلاقة التعاونية في المؤسسة الوطنية للمنظمات بنسبة 76.92% ، هناك تطابق بين أشكال العلاقات الاجتماعية الملاحظة داخل المؤسسة والمجتمع الذي تنتمي إليه، وكذا التعرف على القيم والعادات والأعراف المنتشرة داخله يساعد على فهم سلوك الفاعلين الاجتماعيين داخل المؤسسة بشكل كبير ،فالتعاون الموجود داخل المؤسسة والمؤطر على أساس الصداقة والقرابة يجعلنا نصف هذه العلاقة على أنها صورة مصغرة عما هو موجود من تضامن بين أعضاء المجتمع المحلي وفي هذا السياق نجد دراسة "جمال غريد" الذي يراهن أن العمال يتحددون داخل المصنع بواسطة النماذج التقليدية بدلا من النماذج العصرية والتي ترغب الوحدة في تلقينها إياهم " وهذا ما وجدناه في المؤسسة الوطنية للمنظمات حيث إن التعاون والتضامن بين العمال لا يكون على أساس متطلباتهم المهنية إنما على أساس ما يفرضه المجتمع المحلي للفاعلين .

جدول رقم (10) : يوضح نوع العلاقة الاجتماعية السائدة في المؤسسة بين الإطار و المنفذين.

المجموع		الإطارات و أعوان التحكم		التنفيذ		الفئة المهنية نوع العلاقة الاجتماعية الموجودة في المؤسسة
%	ك	%	ك	%	ك	
58.73	37	69.44	25	44.44	12	تعاون
22.22	14	8.33	3	40.74	11	صراع
19.04	12	22.22	8	14.81	4	تنافس
100	63	100	36	100	27	المجموع

*ملاحظة: المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات .

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العلاقة الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة قائمة على التعاون و تقدر نسبتها 58.73% مقابل 22.22% قائمة على الصراع في حين أن 19.04% قائمة على التنافس. يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أن التعاون لدى الإطارات يقدر ب 69.44% في حين أن نسبتها لدى التنفيذ تقدر ب 44.44% في حين أن الصراع تقدر نسبته ب 40.7% لدى فئة المنفذين و تقدر ب 8.33% لدى الإطارات . مقابل 22.22% تنافس لدى الإطارات و 14.81% لدى المنفذين . وعليه يمكن القول أغلبية المبحوثين يتعاونون فيما بينهم نظرا لتقارب مستواهم التعليمي و كفاءتهم المهنية كما نجد أن التعاون تفرضه طبيعة العمل في المؤسسة و حيث تعتبر المؤسسة كبناء تتطلب تعاون كل الفاعلين فيها من أجل تحقيق أهدافها . كذلك الشعور بمواجهة نفس المشاكل في مواقع العمل

أي مواجهة مصير مشترك يتطلب تعاون و تضامن العمال بالدرجة الأولى حول مسائل ذات طبيعة مهنية و أن يستند على اعتبارات موضوعية خاصة بالعمل.

جدول رقم (11) : يوضح العلاقة بين وجود أحد المعارف بالوحدة و مساعدته في عملية التوظيف.

المجموع	أبناء المنطقة		أقارب		أصدقاء		وجود بالوحدة أحد المعارف المساعدة في التوظيف	
	%	ك	%	ك	%	ك		
مساعدة	50%	20	45%	9	53.33%	4	20%	7
عدم المساعدة	50%	20	55%	11	46.66%	1	80%	8
المجموع	100%	40	100%	20	100%	5	100%	15

*ملاحظة : المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات.

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة المساعدة في عملية التوظيف ونسبة عدم المساعدة في عملية التوظيف متساوية أي 50% لكل واحد منهم إذ نجد 80% من المبحوثين الذين أجابوا بوجود أصدقاء في المؤسسة ولم يتلقوا المساعدة في عملية التوظيف مقابل من أجابوا بوجود أبناء المنطقة منطقتهم ب 55%، مقابل 46.66% من يوجد بالمؤسسة أحد أقاربه ولم يساعده في عملية التوظيف في مقابل 50% من المبحوثين الذين أكدوا على وجود مساعدة في عملية التوظيف داخ المؤسسة من قبل احد معارفهم ، نجد 53.33% من لديهم أقارب داخل الوحدة مقابل 45% من لديهم أبناء المنطقة لتليها نسبة 20% من يوجد بالمؤسسة احد أصدقائه

بالرغم من إن النسبة كانت متساوية إلا أن واقع التوظيف في المؤسسة الوطنية يثبت أن التوظيف يتم عن طريق مساعدة المعارف سواء داخل المؤسسة أو حتى من خارجها ، إذا انه لا يكفي أن يمنح منصب

عمل بمجرد أن يتقدم بطلب عمل لان الفاعلين يعلمون مسبقا بأن حظوظ الحصول على منصب عمل تكون قليلة جدا إذا ما تصرفوا طبقا للإجراءات الرسمية للتوظيف،ولهذا يلجؤون إلى الاعتماد على معيار الوساطة هذا ما أكدته دراسة غياث بوفلجة¹معيار الوساطة كانت أداة مساعدة للتوظيف بالنسبة لعامل المؤسسة الجزائرية¹ففي هذه الحالة فإن الفاعل الاجتماعي في المؤسسة يستلزم عليه استرجاع كل ما هو محلي من قيم ومعايير من أجل الوصول إلى الهدف المنشود وهو الحصول على منصب عمل وهذا دليل إن المؤسسة العمومية الجزائرية تعاني من عدم احترام المعايير العلمية في التوظيف ففي جل الظروف التي تحدث في المجتمع أدت إلى ارتفاع نسبة البطالة وقلّة توظيف العمال خاصة في القطاع العمومي،جعل المسؤولين على قمة هرم المؤسسة يتدخلون في عملية التوظيف لصالح الأقارب والمعارف.

جدول رقم (12) :يوضح طريقة التوظيف في المؤسسة .

المجموع		الإطارات		التنفيذ		الفئة المهنية
ك	%	ك	%	ك	%	طريقة التوظيف
10	12.19%	8	15.83%	2	6.66%	إجراء مسابقة
11	13.41%	4	7.69%	7	23.33%	توظيف مباشر
27	32.92%	19	36.53%	8	26.66%	توظيف من قبل اليد العاملة
34	41.46%	21	40.38%	13	43.33%	استعمال رأس المال الاجتماعي*
82	100%	52	100%	30	100%	المجموع ²

*ملاحظة : المجموع اكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات .

¹ غياث بوفلجة: التغير التنظيمي و ثقافة العمل ، مرجع سابق ، ص86
*تصور بورديو لرأس المال الاجتماعي : يتمثل في العلاقات الاجتماعية التي يملكها الفرد و يسخرها من أجل الحصول على روابط دائمة و نافعة مادية كانت أو رمزية .

يتضح من خلال الجدول أن 41.66% استعملوا رأس مال اجتماعي في عملية التوظيف و أن المبحوثين الذين توظفوا من قبل مكتب اليد العاملة تقدر نسبتهم 32.92% مقابل 13.41% توظفوا مباشرة داخل الوحدة مقابل 12.19% توظفوا عن طريق المسابقة .

إن المبحوثين الذين توظفوا باستعمال رأس المال الاجتماعي لدى فئة التنفيذ تقدر نسبتهم ب 43.33% مقابل 40.38% من فئة الإطارات بينما تقدر نسبة 36.53% إطار و 26.66% من المنفذين من توظفوا من قبل مكتب اليد العاملة بينما نجد نسبة 23.33% من المنفذين الذين توظفوا مباشرة و 7.69% إطار مقابل 6.66% من عمال تنفيذ و 15.83% من الإطارات توظفوا بالمسابقة .

وعليه يمكن القول أن معظم المبحوثين في المؤسسة العمومية للمنظمات استعملوا رأس المال الاجتماعي في عملية التوظيف سواء منفذين أو إطارات و أرجع المبحوثين سبب لجوئهم إلى الوساطة و المحسوبة لصعوبة الحصول على منصب عمل ، من خلال إجابات بعض العمال "لو لا المعروفة لما تحصلت على منصب عمل " فوجود التكتلات القرابية و الجهوية داخل الوحدة تحدد نوع وطبيعة العلاقات في العمل و التسيير و التعيين و التوظيف . كما أن انتشار المحسوبة و استعمال الطرق غير الرسمية في التوظيف تعتبر من القيم الدخيلة على المجتمع ، وتخلق ما يسمى عدم تكافؤ الفرص في عملية التوظيف إذ أصبحت الشهادة الجامعية لا تؤهل الفرد للحصول على منصب عمل ، و في هذه الحالة فإن تصورات المجتمع التقليدي القديم بكل ما تستلزمه من استرجاع ذهنية و قيم تستعمل كوسائل لبلوغ أهداف خاصة . كما يرى علي زكاز " انه لا تشكل المعايير الرسمية للتوظيف إطارا مرجعيا في ذهنية العامل للحصول على منصب عمل إذ يجب على العامل أن لا يتصرف كفرد منفرد و لكن كعضو في جماعة يستطيع أن يعرفها بتلك الروح العائلية أو العشائرية أو القبلية التي يتحلى بها الأفراد بعد إعادة تشكيلها في إطار شروط جديدة وهي ظروف العمل "1.

1- علي زكاز : مرجع سابق ، ص28

جدول رقم (13) : يوضح الرغبة في توظيف أفراد الأسرة .

تسعى لتوظيف أفراد الأسرة	ك	%	احتمال الإجابة بنعم لتوظيف أفراد الأسرة ، و احتمال الإجابة بلا	ك	%
نعم	21	58.3%	الالتزام بالعلاقة القرابية	10	47.61%
			من حقه العمل	4	19.04%
			دون إجابة	7	33.33%
			المجموع	21	100%
لا	15	41.7%	ظروف العمل غير مناسبة	7	46.66%
			كثرة التجاوزات القانونية	4	26.66%
			دون إجابة	4	26.66%
			المجموع	15	100%
المجموع		100%			

من خلال الجدول المتعلق بالرغبة في توظيف أحد الأقارب في المؤسسة ، تحصلنا على جوابين متباينين

الأول بالإثبات و الثاني بالنفي مع تقديم الأسباب في كل حالة . حيث تبين أن 58.3% يرغبون في

توظيف أفراد الأسرة داخل المؤسسة يعود السبب إلى الالتزام بالعلاقة القرابية و تقدر نسبتهم ب

47.61 % في حين نجد 33.33% لم يوضحوا سبب رغبتهم في توظيف أقاربهم داخل المؤسسة مقابل

19.04 % من يرجعون سبب التوظيف إلى من حقه العمل .

أما ما يخص الاحتمال الثاني الذي ينفي عدم الرغبة في توظيف أفراد الأسرة داخل المؤسسة يعود السبب

إلى ظروف العمل الغير مناسبة و تقدر بنسبة 46.66% و نجد نفس النسبة تقر ب 26.66% عند من

أرجعوا سبب عدم التوظيف إلى كثرة التجاوزات القانونية داخل المؤسسة ومن امتنعوا عن اظهار السبب .

تبعاً للجدول المتعلق بالشعور بالواجب نحو توظيف أفراد الأسرة اختلفت التصريحات بين العمال فيما

يخص استعدادهم للتوظيف من عدم الاستعداد .

فرغم ما لعبه التصنيع من تغيير في ذهنيات العمال اتجاه محيطهم المحلي وشدة ارتباطهم بالوسط الذي قدموا منه إلا أنه لم يقضي على ذهنية شديدة الوقع على العمال و المتمثلة في الإحساس بالواجب نحو الأسرة التي تعتبر من أهم الروابط القرابية . حيث أن هذه الفئة من المبحوثين داخل المؤسسة الوطنية للمنظمات ملتزمة بالعلاقة القرابية ، و هذا الشعور يقوي العصبية التي تقضي إلى السيطرة و التسلط .

فرغم التطور العلمي و الثقافي للشباب الناشئ إلا أن القيم بقيت ثابتة وأن العمال ليس لديهم وعي بخطورة تدخل القرابة في عملية التسيير .

جدول رقم (14): يوضح أسباب الخلاف داخل المؤسسة بالنسبة للإطارات و المنفذين.

أسباب الخلافات		الإطارات		التنفيذ		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
التعسفات	24	46.5%	11	30.55%	35	39.77%	
اعتبارات جهوية	19	36.53%	18	50%	37	42.04%	
اعتبارات قرابية	9	17.5%	7	19.44%	16	18.18%	
المجموع	52	100%	36	100%	88*	100%	
							100%

*ملاحظة: المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات.

نلاحظ من خلال الجدول إن 42.04% من العمال يرجعون أسباب الخلافات داخل المؤسسة تعود إلى الاعتبارات الجهوية مقابل 39.77% ممن يرجعون أسباب الخلاف إلى التعسفات والتجاوزات مقابل 18.18% ممن أرجعوها إلى الاعتبارات القرابية.

إن فئة المبحوثين الذين يرجعون أسباب الخلاف إلى الاعتبارات الجهوية مقابل تقدر نسبتهم لدى فئة التنفيذ ب 50% مقابل 36.53% بالنسبة للإطارات ،في حين 30.55% من المنفذين يرجعونها للتعسفات مقابل 46.5% للإطارات أما من يرجعون أسباب الخلاف إلى الاعتبارات القرابية فتقدر لدى التنفيذ ب 19.44% مقابل 17.5% لدى فئة الإطارات

من خلال هذه المعطيات يتضح أن اختلاف الثقافة الجهوية ذو تأثير كبير على سير المؤسسة وعلى النسق العام فاختلف ثقافة الأنساق الفرعية يعرقل من عملية تفاعلها وتظهر الخلافات بشكل عشائري لان المجتمع ينقسم إلى جماعات أو عشائرية ،فكما ابرز سانسيليو "يتمتع الفاعل بماضي ثقافي ،بعادات مكتسبة تخص التماثل والإدراك إلا إن الفضاء الاجتماعي الذي يخاطر فيه مرهون بالاعتراف الذي يمكن إن لا يكون ما كان عليه سابقا " ¹ فعملية التثبيت بالقيم الثقافية الماضية والإبداع فيها عندما يتعلق الأمر بهوية الأفراد

كذلك نجد أن التعسفات والتجاوزات القانونية سبب في ظهور الخلافات بين العمال فالمسولين يمارسون مهامهم حسب هواهم الشخصي واستعمال رأس المال الاجتماعي حيث نجد إضفاء الطابع الريفي على التعاملات في المؤسسة والمتمثلة في المحسوبية والمحابة والدخول إلى الوحدة باستعمال الوسائط والعلاقات الشخصية مما يخلق نوع من الحساسية بين العمال ،ويؤدي إلى خلافات والصراعات بسبب اختلاف المعاملة كما عبرت مجموعة من أفراد العينة أن هناك جهة تتحكم في الوحدة ،حيث يري " كمال بوقرة " أن الخلافات الموروثة بين الجماعات الإثنية والأسر الموجودة في المحيط الخارجي للمؤسسة تنتقل

¹ محمد بشير:مرجع سابق،ص26

إلى المؤسسة¹، وهذا ما هو موجود في المؤسسة الوطنية للمنظفات حيث نجد جهة معينة مسيطرة على المصنع ككل حسب رأي أغلبية المبحوثين هي "تاليوين"، ويظهر ذلك من خلال تفاعلاتهم مع بعضهم البعض حيث يلاحظ نوع من التوتر فكل جهة تتفاعل مع أبناء منطقتهم، رغم طبيعة العمل التي تستلزم التعاون والتفاعل بين كل الفاعلين من أجل تحقيق الهدف العام.

جدول رقم (15) : يوضح العلاقة بين وجود الأقارب داخل الوحدة و تلبية دعوة المرؤوسين .

المجموع		أبناء منطقة		أصدقاء		أقارب		وجود أقارب
النسبة %	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
								تلبية دعوة
								لا
6.52%	3	4.16%	1	9.09%	1	9.09%	1	نعم
76.08%	35	75%	18	81.8%	9	72.7%	8	أحيانا
17.39%	8	20.83%	5	9.09%	1	18.18%	2	المجموع
100%	46	100%	24	100%	11	100%	11	

*ملاحظة: المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات .

يتضح من خلال الاتجاه العام للجدول أن الرؤساء الذين يلبون دعوة المرؤوسين دائما تقدر نسبتهم 76.08% في حين أن الرؤساء الذين يلبون دعوة المرؤوسين أحيانا تقدر نسبتهم 17.08% مقابل من لا يلبي دعوة المرؤوسين بنسبة 6.52%

¹كمال بوقرة:المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية:رسالةدكتوراه،جامعةباتنة ،قسم علم الاجتماع ،تخصص تنظيمو عمل2007،ص144

إن فئة المبحوثين الذين أرجعوا تلبية دعوة المرؤوسين إلى وجود أصدقاء له داخل المؤسسة وذلك بنسبة

81.8% في حين أن من يلبون الدعوة لوجود أبناء المنطقة داخل الوحدة تقدر نسبتهم 75% ومن يقوم

بتلبية الدعوة لوجود الأقارب تقدر نسبتهم ب72.7%

نستنتج أن أغلبية الرؤساء يلبون دعوات مرؤوسيهم لحضور مناسبتهم السعيدة هذا يبدو انه نابع عن إحدى

العادات الاجتماعية التي توجب على الفاعل تلبية دعوات غيره من الناس سواء كانوا من الأقارب

الأصحاب الجيران، أو غيرهم لحضور أفراحهم ومناسباتهم السعيدة. فالولاء القرابي يحتم عليهم التزامات

وواجبات جديدة.

جدول رقم (16): يوضح مدى معرفة بهياكل والأدوار المهنية لفئة الإطار والمنفذين

المجموع		التنفيذ		الإطارات		الدراية بالهياكل والأدوار
%	ك	%	ك	%	ك	
10.16%	6	8.7%	2	11.1%	4	اعرف الهياكل
6.77%	4	8.7%	2	5.6%	2	اعرف الأدوار
45.76%	27	13%	3	66.7%	24	كلاهما
37.28%	22	69%	16	16.17%	6	لا ادري
100%	59	100%	23	100%	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول المتعلق بدرجة معرفة الهياكل والأدوار يتبين لنا ان المبحوثين الذين يعرفون الهياكل والأدوار تقدر نسبتهم بـ 45.76% مقابل 37.28% مما لا يعرفون اي هناك تباين في درجة المعرفة حيث نجد ان فئة المنفذين الذين يعرفون الأدوار تقدر نسبتهم بـ 13% بينما فئة الإطارات تقدر نسبتهم بـ 66.7% في حين أن المنفذين الذين ليس لهم معرفة بالهياكل والأدوار تقدر نسبتهم بـ 69% بينما الإطارات تقدر نسبتهم بـ 16.17%

بينما نجد 10.16% من المبحوثين يعرفون الهياكل فقط مقابل 6.77% مما يعرفون الهياكل فقط هذا التباين بين الإطارات والمنفذين في درجة المعرفة بالهياكل والأدوار إن ما يلفت الانتباه من خلال الجداول إن فئة المنفذين الذين لا يعرفون الأدوار والهياكل التي قدرت نسبتهم بـ 69% لم تكتسب ثقافة تنظيمية كما إرادتها الفئة التصنيعية، حيث إن هذه الفئة من الفاعلين تهتم بالقيام بواجبها فقط دون مراعاة لاهتمامات أخرى ويمكن القول إن علاقتهم بالمؤسسة علاقة شكلية فقط وبالتالي تعذر عن الوحدة إبلاغ رسالتها في مجال مهم يعد قاعدة تترتب عنها بعض عناصر الثقافة وهذا دليل على إن الواقع الاجتماعي لم يتقبل الثقافة الصناعية وهناك استمرارية للعلاقة وهذا متوصل إليه محمد بشير"إن اكتساب الثقافة الصناعية بعيدة بدرجات مختلفة عن الانتماء للمرجعية العصرية أي هناك تقصير فادح في العمل على بلورة تلك المرجعية التي بدورها يصعب تحفيز الأجراء على العمل والمناقشة"

إما الفئة التي هي على دراية بالهياكل والأدوار يمكن القول إنها اكتسبت ثقافة صناعية او تنظيمية من خلال وجودها بالوحدة وهم معتنون بمهامهم مما قد يؤهلهم لربط علاقة عضوية بهذه الوحدة ،نجد ان فئة الإطارات هي النسبة الأكبر في معرفة الهياكل والأدوار وذلك لطبيعة المنصب والمكانة التي يحتلها كل فاعل في المنظمة .

جدول رقم (17): يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقات داخل المؤسسة و طرح المشاكل الخاصة للمسؤولين.

المجموع		ابناء المنطقة		علاقات مصلحة		قربة		زمالة		صداقة		العامل المؤطر للعلاقة إخبار الرئيس بالمشاكل الخاصة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
34.61%	14	-	-			43.83%	3	50%	3	41.66%	2	نعم
25%	8	-	-	100%	1	28.57%	2	25%	6	16.66%	5	لا
31.25%	10	-	-			28.87%	2	25%	3	41.66%	5	أحيانا
100%	*32	-	-	100%	1	100%	7	100%	12	100%	12	المجموع

*ملاحظة:المجموع اكبر من حجم العينة لتعدد الاحتمالات.

يتضح لنا من خلال الجدول إن أكبر نسبة مرتبطة بإخبار الرئيس بالمشكلات التي تقع لهم خارج

المؤسسة تقدر ب34.61%مقابل 31.25%ممن يخبرون الرئيس بمشاكلهم في بعض الأحيان في حين

أن المبحوثين الذين لا يخبرون رئيسهم بمشاكلهم الخاصة تقدر نسبتهم ب25%

أن المبحوثين الذين يرون أن العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية المتمثل في الزمالة يؤثر على إخبار

الرئيس بالمشاكل الخاصة بنسبة تقدر ب50%في حين نجد القربة لها تأثير على إخبار الرئيس بالمشاكل

الخاصة تقدر ب43.83%مقابل 41.66%بنسبة لصداقة

ومنه تبين لنا أن العامل المؤطر للعلاقة المتمثل في الزمالة يؤثر على مشاركة الرئيس المشاكل الخاصة

بنسبة50%.

من خلال سبق يمكن اعتبار المؤسسة بمثابة نسق جزئي يعكس ما هو موجود داخل النسق العام ويظهر ذلك في المجتمعات المحلية التي تعتمد على العلاقات اللارسمية في المعاملات كما نجد العلاقات بين الأسر وشيوخ القبائل لها دور في تسهيل الاتصالات وخاصة في حالة ظهور صعوبات حيث أنهم يتوسطون في حل المشاكل وهذا ما نجده في المؤسسات الصناعية حيث إن الفاعلين فيها يعتمدون نفس المنطق في الاتصال وحل المشاكل المختلفة سواء كانت مهنية أو خاصة فهم يتوجهون إلى الرئيس من أجل محاولة إيجاد حل على الرغم من ان الرئيس من خلال الدور الاجتماعي الذي يشغله فهو مطالب بالحفاظ على تلك العلاقة في المهيم والمهيم عليه بكيفية أخرى فالقيم الثقافية التي يكتسبها من المجتمع المحلي تفرض عليه التخلي عن بعض مسؤوليته كما تبين لنا أن العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين مبنية على الثقة.

جدول رقم(18): يوضح العلاقة بين وجود احد المعارف وتحمل الرئيس الأخطاء بدل

المرووسين

المجموع		أبناء المنطقة		أصدقاء		أقارب		وجود احد المعارف تحمل الرئيس الأخطاء بدل عنه
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%42.22	19	%42.10	8	%42.85	6	%41.66	5	يتحمل
%17.77	8	%15.78	3	%14.28	2	%25	3	لا يتحمل
%40	18	%42.10	8	%42.85	6	%33.33	4	أحيانا
%100	45*	%100	19	%100	14	%100	12	المجموع

*ملاحظة: المجموع اكبر من حجم العينة لتعدد الاحتمالات

يتضح لنا من خلال الجدول إن الرئيس يتحمل الأخطاء بدل عن مرووسيه بنسبة %42.22مقابل %40من الذين يقومون بتحمل أخطاء المرؤوسين أحيانا في حين نجد أن نسبة %17.77من لا يتحملون مسؤولية أخطاء مرووسيه.

إن فئة المبحوثين الذين يرجعون وجود أصدقاء في المؤسسة يجعل الرئيس يتحمل الأخطاء بدل عن مرووسيه تقدر نسبتهم ب%42.85 في كل من يتحمل المسؤولية دائما وأحيانا في حين أن وجود أحد أبناء المنطقة يجعل الرئيس يتحمل مسؤولية تقدر نسبتهم ب%42.10مقابل %41.66من يرون أن وجود احد الأقارب يجعل الرئيس يتحمل المسؤولية وتقدر نسبتها في من يتحملها أحيانا ب%33.33

وعليه يمكن القول أن الرئيس بالرغم من دوره الاجتماعي المحدد داخل المؤسسة ،وهذا الدور الذي يعتبر حلقة وصل بين الفرد والنسق الاجتماعي، ذلك من اجل السير الحسن للمؤسسة ،إلا أن الفاعل يبقى محكوما بمجموعة من القيم والمعايير الاجتماعية التي اكتسبها من المجتمع المحلي الذي نشأ فيه والذي يفرض عليه أن يتصرف ويتعامل مع معارفه وأصدقائه على أنهم جزء من مسؤوليته ولذلك يسعى لحمايتهم وكذا إحساسه بالواجب نحوهم.

جدول رقم (19) : يوضح العلاقة بين العامل المؤطر للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة و المساعدة في حل المشاكل المهنية للمرؤوسين.

المجموع		أبناء المنطقة		علاقات مصلحة		قربة		زمالة		صداقة		العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية في المؤسسة المساعدة في حل مشاكل المرؤوسين
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%86	43	%83.33	5	%80	4	%66.66	2	%85	17	%93.75	15	نعم
%2	1	-	-	-	-	-	-	5	1	-	-	لا
%12	6	%16.66	1	%20	1	%33.33	1	%10	2	%6.25	1	أحيانا
%100	50	%100	6	%100	5	100	3	%100	20	%100	16	المجموع

*ملاحظة : : المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات .

نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول أن المرؤوسين يطلبون المساعدة في ح المشاكل المهنية من

رؤسائهم

تقدر نسبتهم ب %86 مقابل %12 ممن يطلبون المساعدة تقدر نسبتهم ب 2 %.

و يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أن طلب المساعدة في حل المشاكل المهنية من طرف الرئيس يكون على أساس العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية داخل المؤسسة .حيث أن طلب المساعدة القائم على أساس الصداقة يقدر بنسبة 93.75% بينما طلب المساعدة القائم على الزمالة يقدر ب 85% مقابل 83.33% تكون على أساس جهوي ، مقابل 80% لطلب المساعدة الذي يقوم على العلاقات المصلحية مقابل 66.66% يكون على أساس قرابي . وكل هذا يوضح وجود علاقة بين العامل المؤطر للعلاقة الاجتماعية و طلب المساعدة من الرئيس في حل المشاكل المهنية ، حيث يتضح أن العلاقة الاجتماعية القائمة على الصداقة تؤثر على طلب المساعدة من الرئيس في حل المشاكل المهنية .

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن علاقة الرؤساء بمرؤوسيهـم لا ترتبط فقط بمراكزهم و أدوارهم التنظيمية ، و ما يؤديه من مهام رسمية بل يتعدى ذلك إلى تحمل مسؤوليات إضافية اتجاههم تتطوي على عناصر اجتماعية توجهها القواعد الرسمية

جدول رقم (20): يوضح العلاقة بين متابعة المرؤوسين أثناء تنفيذ العمل و مشاركتهم في اتخاذ القرار.

المجموع		التوجيه والإرشاد		التدخل إلى جانب المرؤوسين في تنفيذ العمل		إصدار الأوامر		متابعة المرؤوسين أثناء تنفيذ العمل
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار
35	70%	14	90%	18	60%	3	77.77%	نعم
10	30%	6	10%	2	40%	2	22.22%	لا
45	100%	20	100%	20	100%	5	100%	المجموع

*ملاحظة: المجموع أكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الاحتمالات

يتضح لنا من خلال الاتجاه العام للجدول أن الرؤساء الذين يشاركون مرؤوسيهم في اتخاذ القرار تقدر

نسبتهم ب 77.77% مقابل 22.22% لا يشاركون في اتخاذ القرار .

إن فئة المبحوثين الذين يقومون بالتدخل إلى جانب المرؤوسين في تنفيذ العمل و يشاركون مرؤوسيهم في

اتخاذ القرار تقدر نسبتهم ب 90% مقابل 70% ممن يقومون بتوجيه و إرشاد المرؤوسين و يشاركونهم في

اتخاذ القرار في حين أن نسبة الذين يتابعونهم عن إصدار الأوامر تقدر ب 60% من المبحوثين .

وعليه يمكن القول أن أغلبية الرؤساء يتدخلون إلى جانب المرؤوسين في تنفيذ العمل ويشاركونهم اتخاذ

القرار دون مراعاة للتمايز الوظيفي الموجود بينهم .فرغم ما يتمتع به من سلطة يعتبر نفسه واحدا من

مرؤوسيه ويقوم بأداء نفس الأدوار التي يقومون بها . و هذا الموقف ناتج من القيم الاجتماعية التي يؤمن

بها ، ويتعلق الأمر بالمساواة ، فهذه الأخيرة لا تعترف بوجود أي تمايز بين أفراد المجتمع المحلي

.فالجميع يشعرون أنهم متساوون فيما بينهم و يتفاعلون تبعا لذلك.

جدول رقم (21): يوضح العلاقة حول كيفية التصرف إزاء المخالفات و التستر عن الأخطاء من قبل الرئيس

المجموع		تسامحهم		تقديم النصح		تطبيق القانون		الاستفسار عن السبب		التصرف إزاء المخالفة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
60.46	26	66.66	4	65	13	-	-	60	9	التستر عن أخطاء المرؤوسين البسيطة نعم
11.62	5	16.66	1	-	-	50	1	20	3	لا
27.9	12	16.66	1	35	7	50	1	20	3	أحيانا
100	43	100	6	100	20	100	2	100	15	المجموع

*ملاحظة : المجموع اكبر من حجم العينة نظرا لتعدد الإجابات .

نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول أن الرؤساء الذين يتسترون عن أخطاء مرؤوسيهم تقدر نسبتهم ب 60.46 % مقابل 27.9% الذين يتسترون عن الأخطاء أحيانا في حين نجد أن المرؤوسين الذين لا يتسترون عن الأخطاء بنسبة 11.62% .

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أن التسامح و تقديم النصح و توجيه المرؤوسين في التستر عن الأخطاء تقدر نسبة كل منهما ب 66.66 % و 65% حيث نجد تقارب في النسبتين مقابل 60% يقومون بالاستفسار عن أسباب ارتكابهم المخالفة أما الرؤساء الذين يتسترون عن الأخطاء أحيانا نجد منهم 50% منهم يطبقون القانون على المخالفين في حين أن 35% يقومون بالنصح و التوجه بينما 20% يستفسرون عن أسباب المخالفة أما المتسامحون تقدر نسبتهم ب 16.66% أما الذين لا يتسترون

نجد أن 50% منهم يطبقون القانون مقابل 35% ممن يقدمون النصح و التوجيهات لمرؤوسيههم في حين أن 20% منهم يستفسرون عن سبب المخالفة .

نستنتج من خلال هذه المعطيات أغلبية الرؤساء يتسامحون و يوجهون مرؤوسيههم و يتسترون عن أخطائهم

و هذا الميل من جانب المبحوثين يبدو أنه ناتج عن إحدى العادات و التقاليد السائدة في المجتمع المحلي و المرسخة في أذهانهم ، و التي تنص على أن الكبير و إن يكن صاحب سلطة فإن أحكامه يجب أن تتخذ شكل نصائح و توجيهات و تسامح على بعض المخالفات ، أما العقاب نادرا ما يلجأ إليه .فهو يعتمد على ضبط تصرفات الخاضعين له إلى تأثير شخصه فيهم بحيث يتمسك هؤلاء المرؤوسين عن القيام بهذه المخالفات ليس خوفا منه لكن احتراماً له . حيث نجد أن الرئيس لا يلجأ للعقاب من أجل التقليل من المشاكل و كذلك من أجل المحافظة على السير الحسن للعمل ، فالعمل يتطلب التعاون التكامل بين كل الأنساق وأي خطأ يكون غير مقصود لا يؤخذ بعين الاعتبار حسب تصريحات المبحوثين " أنا نحب الخدمة تمشي مارانيش حابة نزيد نشعل النار "كامل نقدرونغلطوا و لازم نخبو على بعضنا " و بالتالي التستر عن الأخطاء يكون من أجل كسب ثقة العمال و بالتالي تحفيزهم على العمل بجدية وإعطائهم فرصة للإبداع دون تقييدهم بالخوف من العقوبة .

جدول رقم (22) : يوضح مدى إشراك المرؤوس في عملية اتخاذ القرار.

مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار	ك	%	احتمال المشاركة وعدم المشاركة	ك	%
نعم	27	75%	تحسين العمل	4	14.81%
			الاستفادة من الخبرة	7	25.92%
			اتخاذ القرار المناسب	15	55.55%
			دون اجابة	1	3.70%
المجموع	27	100%			
لا	9	25%	المرؤوسين غير مؤهلين لذلك	3	33.33%
			لان اتخاذ القرار مسؤولية الرئيس وحده	6	66.66%
			المجموع	9	100%
المجموع	36	100%			

من خلال الجدول المتعلق بمدى إشراك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار تحصلنا على جوابين متباينين الاول بالإثبات و الثاني بالنفي مع تقديم الأسباب في كل حالة ، حيث تبين أن 75 % يتشاركون مع المرؤوسين في اتخاذ القرار مقابل 25 % لا يتشاركون معهم .

فيما يتعلق بأسباب المشاركة في اتخاذ القرار تعود إلى اتخاذ القرار المناسب و تقدر نسبته ب 55.55% تليها الاستفادة من الخبرة بنسبة 25.92% في حين أن 14.81% تكون من أجل تحسين العمل .

أما ما يخص الاحتمال الثاني الذي ينفي مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار يعود السبب إلى أن اتخاذ القرار يكون مسؤولية الرئيس وحده بنسبة 66.66 % و السبب الثاني أن المرؤوسين غير مؤهلين لذلك تقدر بنسبة 33.33 % .

نستنتج من خلال الجدول أن أغلبية الرؤساء يقومون بإشراك مرؤوسيهـم في القرارات المتعلقة بالعمل في المؤسسة الوطنية للمنظفات رغم النصوص التنظيمية التي تنص على أن اتخاذ القرار مسؤولية الرئيس وحده ، وهذا من أجل اتخاذ القرار المناسب و تحسين العمل .

و يعتبر ذلك إحدى افرازات الثقافة التقليدية والقيم المحلية السائدة في المجتمع و التي يؤمن بها الفاعلين و يتعاملون بها أثناء تفاعلاهم . فالقرارات التي تخص الصالح العام تتطلب مشاركة كل أعضاء الجماعة هذا من جهة ومن جهة أخرى مشاركة المرؤوس في اتخاذ القرار تجعله يشعر بالعضوية اتجاه المؤسسة ، كم يفسرها الرؤساء بأنها تكون بغية تحسين نفسيتهـم المحبطة و تحفيزهم على العمل و المنافسة من أجل خلق فكرة التعدد المهني و كذا خلق المسؤولية الجماعية بين كل أعضاء جماعة العمل رؤساء و مرؤوسين ، و هذه المسؤولية نابعة من قيمهم المحلية التي لا يوجد فيها تخصص بين الأفراد من حيث تحمل المسؤولية فالعمل يكون مسؤولية جميع أعضاء الجماعة المشاركين في العمل .عكس التنظيم الصناعي الذي يتضمن تخصص الأنشطة و تحديد الأدوار و الوظائف و بشكل أوضح وجود مسؤولية فردية .

جدول رقم (23) : يوضح مدى طرح المرؤوسين مشاكلهم الخاصة على الرئيس.

مدى طرح المرؤوسين مشاكلهم الخاصة على الرئيس	ك	%
نعم	21	58.3%
لا	3	8.3%
أحيانا	12	33.3%
المجموع	36	100%

من خلال الجدول يتضح أن 58.3% من العمال يخبرون رؤساءهم بمشاكلهم الخاصة ثم تليها نسبة 33.3% ممن يطرح مشاكله أحيانا حسب الظروف كما نجد أن نسبة قليلة منهم من لا يخبر عن مشاكله و تقدر ب 8.3% .

نستنتج من الجدول أن أغلبية المبحوثين في واقع الأمر يساعدون مرؤوسيهم على إيجاد حلول لبعض مشكلاتهم الخاصة خارج المؤسسة مثلما تدل على ذلك النسبة المئوية الواردة في الجدول .وهذا دليل على أن الرؤساء يدل على أن علاقتهم لا ترتبط فقط بمراكزهم التنظيمية وما يؤدونه من مهام رسمية ، بل تتعدى ذلك إلى تحمل التزامات إضافية إزاءهم تنطوي على عناصر اجتماعية لا توجبها القواعد الرسمية داخل المؤسسة بل تفرضها القواعد العرفية السائدة في المجتمع . كما أن للقيم الثقافية دور كبير في ضبط و تحديد سلوكيات الافراد في مختلف المواقف المهنية

جدول رقم (24) : يوضح ضرورة مشاركة المرؤوسين مناسباتهم .

التزام الرئيس مشاركة مرؤوسيه مناسباتهم السعيدة والحزينة	ك	%
نعم	26	72.2%
لا	2	5.6%
أحيانا	8	22.2%
المجموع	36	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الرؤساء يلبون دعوات مرؤوسيهم و يشاركونهم في مناسباتهم السعيدة و الحزينة و ذلك بنسبة 72.2% أما الذين يشاركونهم أحيانا تقدر نسبتهم ب 22.2% مقابل 5.6% من الذين لا يشاركونهم مناسباتهم .

نستنتج أن نسبة الرؤساء الذين يلبون الدعوة و يتشاركون المناسبات مع المرؤوسين إلى عادات وقيم المجتمع التي توجب تلبية الدعوات سواء من الأقارب أو الأصدقاء ، فتفاعل أعضاء النسق و تواجدهم في مكان العمل معظم الوقت يلزمهم ذلك المراكز التي يشغلونها و الأدوار يقومون بها داخل جماعة

العمل تساهم في تكوين علاقات خارج الإطار الرسمي، تفرض عليهم التزامات إضافية و ذلك من اجل تعزيز الروابط بينهم، فحسب رأي بعض المبحوثين " نعتبر أسرة واحدة" أو "تواجدي مع العمال معظم الوقت يوجب علينا مشاركة كل ما يخصهم" كما يعتبرون أن مثل هذه السلوكيات تحقق التضامن و التكامل و تقوي الروابط الاجتماعية.

كما أنه و في أثناء تفاعلهم في جماعة العمل ينتجون ثقافة جديدة تكون نتاج عدة عوامل ثقافية اجتماعية و ثقافية . وطبيعة المهام و الأدوار تخلق لديهم روح التضامن و الضمير الجمعي الذي يثبت الروابط و يصعب تجاهله .

استنتاج الفرضية :

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها حول "محددات علاقة العمل الغير رسمية" و من أجل التحقق من فرضية البحث و المتمثلة في : تؤطر الأدوار الاجتماعية و الثقافة المحلية علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية للمنظمات بالاخضرية .توصلنا إلى أن هناك علاقة بين الثقافة المحلية و العلاقات الغير رسمية .

فالسلك الإنساني داخل المنظمة لا تحدده فقط عوامل من داخلها بل تحدده عوامل أخرى مصدرها البيئة الخارجية خاصة بالمجتمع و هذه الأخيرة تضم بيئات فرعية تشمل مجموعة من العادات و التقاليد و القيم، حيث يوجد في المجتمع ثقافة محلية تقليدية تؤثر على طبيعة العلاقة الاجتماعية داخل المؤسسة حيث نجد نسبة التعاون داخل المؤسسة التي توطنها الصداقة تقدر بنسبة 76% كم أن نسبة القرابة تقدر ب 100% بالنسبة للفئتين سواء تنفيذ أو إدارات .

كما أن العامل المؤثر للعلاقة الاجتماعية داخل المنظمة يبني على أسس غير رسمية و في مقدمتها الصداقة عند المنفذين بنسبة 36.36%، فوجود مثل هذه العلاقات تحقق الدعم الاجتماعي و النفسي للعمال ، حيث نجد أنه تسيطر على العمال مرجعية تقليدية .

حيث نجد تأثير كبير للعلاقات الأسرية و القبلية على التسيير داخل المؤسسة و يظهر ذلك من خلال طريقة التوظيف داخل المؤسسة حيث تقدر نسبة التوظيف باستعمال رأس المال الاجتماعي 41.46% فوجود التكتلات القرابية و الجهوية داخل الوحدة تحدد نوع وطبيعة العلاقة في العمل و التسيير و التوجيه و تخلق ما يسمى عدم تكافؤ الفرص في التوظيف ، وفي هذه الحالة فإن تصورات المجتمع التقليدي القديم بكل ما تستلزمه من استرجاع ذهنية و قيم تستعمل كوسائل لبلوغ أهداف خاصة .فإضفاء الطابع الريفي على التعاملات في المؤسسة و المتمثلة في المحسوبية و المحاباة و العلاقات الشخصية كل هذه العوامل تخلق نوع من الحساسية بين العمال و تؤدي إلى خلق صراعات بسبب اختلاف المعاملة و التي في الغالب تكون لاعتبارات جهوية كما يبينه الجدول أنه سبب الخلاف الجهوي تقدر نسبته ب 42.04% .

و بالعودة إلى علاقة العمال بالمسيرين نجد أنها ليست علاقات مراكز و فقط حيث نجد أنهم يشكونهم فيما يتخذونه من قرارات بنسبة 77.77% و يتدخلون إلى جانبهم في إنجاز أعمالهم بنسبة 90% فضلا عن التساهل في تطبيق القانون و التستر عن الأخطاء وفضلا عن إبلاغهم عن انشغالاتهم الخاصة و لا يغفلون عن أداء الواجب اتجاه المرؤوسين. و جل هذه الالتزامات ليس لها علاقة بالتنظيم الرسمي تؤكد تتحقق الفرضية التي مفادها : تؤطر الأدوار الاجتماعية و الثقافة المحلية علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية العمومية بالاخضرية .

الاستنتاج العام:

بعد الدراسة الميدانية التي أجريت بالمؤسسة الوطنية للمنظفات بالاختصارية توصنا إلى النتائج التالية :
 يتميز سلوك العاملين في المؤسسة بطابع ثقافي خاص من حيث العلاقات الاجتماعية و هذه الممارسات عادة ما يسقطها العمال على علاقاتهم المهنية، و العلاقات داخل المؤسسة علاقات غير رسمية تحددها الثقافة السائدة لدى العاملين و هذه العلاقات تتميز بالطابع الأسري الجهوي، حيث أن التعاون لا تفرضه القوانين بقدر ما تربطه العلاقات الدمية أو الجهوية و علاقات الصداقة .

ويظهر ذلك من خلال التوظيف داخل المؤسسة أين أصبح يقوم على معايير ذاتية بعيدة كل البعد عن موضوعية التنظيم العقلاني الحديث ، حيث انتشرت أشكال جديدة في التوظيف كالمحسوبية و القرابة على حساب الأسس العلمية و الكفاءات التي تم تهميشها ، هذا ما ساهم خلق عدم تكافؤ الفرص في عملية التوظيف ، فالانتماء المهني يكون على الأساس الجهوي القرابي أو العائلي . أي أن التعاون بين العمال لا يكون حسب متطلباتهم المهنية و إنما على أساس ما يفرضه المجتمع المحلي . و بخصوص الضبط الاجتماعي فقد كشفت الدراسة أن تعاون العمال و تضامنهم سواء من حيث الأسس التي يستند عليها أو الأسباب التي تقف وراءه أو حتى من حيث الموضوعات التي يركز حولها، تدل على أن هؤلاء العمال يسلكون في علاقتهم المهنية اللوائح و القواعد الرسمية .

كما تظهر النتائج أن تحمل الرئيس لجملة من الالتزامات الاجتماعية و الأخلاقية اتجاه مرؤوسيه يمثل استجابة من جانبهم للقيم الاجتماعية المحلية التي يؤمنون بها ، وهو ما يدل بوضوح إلى تصرفهم في حدود العرف و التقاليد السائدة في المجتمع نظرا للترابط الحاصل بين حياة العمل داخل المنظمة و خارجها .

و نتوصل في النهاية إلى أن ما يحصل من عمليات اجتماعية بين العاملين عناصر داخلية تحددها بيئة داخلية خاصة بالمصنع ، و اعتبارات خارجة عنه مصدرها البيئة الاجتماعية الثقافية و المحلية المحيطة به و التي تمثل المرجعية الذهنية للعامل الجزائري فهي توجه سلوكه و تصرفاته داخل المؤسسة .

وفي ضوء ما سبق عرضه من نتائج يبرز تحقق فرضية الدراسة التي ترى بأن ثقافة المجتمع المحلي
تؤطر العلاقات الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للمنظمات .

خاتمة:

إن الثقافة الموجودة خارج المؤسسة الصناعية الجزائرية ، تعتبر الإطار المرجعي الذي يحيط بها ويشكل بيئتها الخارجية ، أي لها دور في تفسير سلوك العاملين داخل المؤسسة من خلال القيم الاجتماعية العادات وأعراف المجتمع المحلي ،وكذا ما يسودها من أنماط العلاقات الموجودة داخل المؤسسة.

من خلال نتائج التي توصلت لها هذه الدراسة اتضح أن المجتمع الجزائري يعرف كثيرا من التغيرات خاصة على مستوى القيم والمعايير السائدة في المجتمع و التي تغيرت وحلت محلها معايير جديدة مخالفة للمعيار العام،وهذا قد أنتج أشكال جديدة من التعاملات كالمحسوبية والقراية والوساطة والرشوة وهذا النوع من المعاملات أدى إلى تهميش الشهادة العلمية التي أصبحت لا تساوي شيئا في مقابل ذلك ،حيث تبين لنا العلاقات الاجتماعية المتواجدة في المؤسسة و السلوكيات والقيم السائدة في الوحدة لا علاقة لها بالتنظيم العلمي للعمل الذي يخص المنشأة الصناعية ،وهذه العلاقات هي التي تسيطر على سير العمل كالقراية،وما يتفرع عنها من سلوكيات جهوية واجتماعية كالمفاضلة والمحاباة والمحسوبية ،وبروز قيم جديدة كالقيم المادية والسعي لتحقيق المصلحة على حساب المصلحة العامة .

كما نجد أن كثيرا ما ينقسم العمال إلى شلل وجماعات غير رسمية حسب المنطقة التي ينتمون إليها كذلك هناك عدد من العمال يميلون إلى بعض المسؤولين ويختارونهم لسبب واحد وهو أنه من نفس منطقته وهناك أيضا نوع من التشجيع من المسؤولين لهذه العلاقات الغير رسمية في المؤسسة من أجل تقادي الصراعات والمشاكل.

و رغم الجهود التي تبذل في ميدان الصناعة إلا أن المؤسسة الجزائرية مازالت تتخبط في مشاكل معقدة أهم أسبابها ما يحمله الفاعلين من قيم ثقافية لا تتماشى دائما مع ما يتطلبه التنظيم الصناعي الحديث لهذا يجب البحث الجدي في موضوع القيم الثقافية وارتباطها بالتسيير والتنظيم ،لأنها عامل أساسي في معادلة

التسيير، ولا يمكن تخطيها أو تجنبها، بل يجب مواجهتها والتعامل معها بطرق موضوعية و تعديلها وتكييفها مع طرق الإدارة والتسيير كي تتماشى مع القيم الثقافية السائدة والبحث عن تطوير بعض القيم غير المناسبة لتساير متطلبات التنظيم الحديث.

وهذا ما استدعي طرح السؤال التالي، كيف يمكن استثمار الجانب الايجابي للثقافة المحلية في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- أحمد ابراهيم أحمد :العلاقات الانسانية في الإدارة، دار الوفاء للطباعة ،الاسكندرية ، 2008.
- 1-أحمد ماهر :السلوك التنظيمي،الدار الجامعية ،الهيئة المصرية العامة للكتاب،1997
- 2-بشير محمد:الثقافة والتسيير في الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2007
- 3-بوفلجة عياث:القيم الثقافية وفعالية التنظيمات،ديوان المطبوعات الجامعية،2014.
- 4-بوفلجة غياث:التغير التنظيمي وثقافة العمل،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2014
- 5-جغلول عبد القادر :تاريخ الجزائر الحديث،(دراسة سوسيوولوجية)،ط3،تر:فيصل عباس ،دارالحدائثة ،ديوان المطبوعات اجامعية.
- 6-جلال عبد الوهاب:العلاقات الانسانية والإعلام،منشورات ذات السلاسل ،الكويت،1984
- 7-جلبي عبد الرزاق علي :أسس علم الاجتماع،دار المعرفة الجامعية،الاسكندرية
- 8-حسان الجلاني:التنظيم والجماعات،دارالفجر ،مصر،2000
- 9-خضير كاظم محمود:إدارة الموارد البشرية،دار المسيرة،عمان،2006.
- 10-رشوان حسين عبد الحميد:التصنيع والمجتمع،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية.
- 11-رونالد ريجيو :مدخل الى عام النفس الصناعي والتنظيمي،تر:فارس حلمي،دار الشروق،عمان،2000
- 12-زعيمي مراد،وآخرون :دراسات في تسيير الموارد البشرية،منشورات قرطبة،الجزائر،2008.
- 13-سعيد سبعون :الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية،ط2،دار القصبه للنشر
الجزائر،2012
- 14-سلاطنية بلقاسم :أسس البحث العلمي،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2007

- 15- صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005
- 16- صلاح الفول: علم الاجتماع في العالم المتغير، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996
- 17- صلاح النشوانى: ادارة الافراد والعلاقات الانسانية، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 1999.
- 18- عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، دار النهضة العربية، 1974
- 19- عامر عوض: السلوك التنظيمي الاداري، دار اوسامة للنشر، عمان، 2008
- 20- عامر مصباح: مدخل الى الانثروبولوجيا، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2010
- 21- عبد الحميد رشوان حسن: العلاقات الانسانية، في مجالات علم النفس، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997
- 22- عبد الله الزاهي الرشدان: التربية التنشئة الاجتماعية، دار وائل للنشر، عمان، 2005
- 23- عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع التنظيم والإدارة، دار المصطفى، 2006
- 24- عثمان عمر بن عامر: مفاهيم اساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قاريونس، ليبيا، 2002
- 25- علي السلمي: السلوك التنظيمي، دار غريب، للنشر، القاهرة.
- 26- علي الشراوي: اصول التنظيم، ط2، الدار الجامعية، بيروت، 2003.
- 27- علي زكاز: الديناميكيات الاجتماعية للعمل في المؤسسة، مؤسسة كنوز الحكمة، الجزائر، 2013.
- 28- غريب عبد السميع غريب : الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة الشباب الجامعية مصر ، 1996.
- 29- فؤاد حيدر : علم النفس دراسات نظرية وتطبيقية، دار الفكر العربي، بيروت، 1994
- 30- محمد الصيرفي : ادارة الافراد والعلاقات الانسانية ، دار قنديل للنشر، عمان، 2003.
- 31- محمد عبد المنعم نور: العلاقات الانسانية، دار الامل للنشر، القاهرة، 1978

32- محمد علي شيهب: السلوك الانساني في التنظيم، دار المعرفة، مصر.

33- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، عمان، 2004.

34- منير نوري: ادارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر، الجزائر، 2001

35- موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تر، بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، 2004،

36- نجوا عبد الحميد وآخرون: اسس الانثروبولوجيا الاجتماعية، دار الفجر، القاهرة، 2005

المعاجم والموسوعات.

37- معن خليل العامري: معجم علم الاجتماع، دار الشروق، عمان، 2000

38- كمال محمد علي: معجم مصطلحات التنظيم والإدارة، دار النهضة العربية، مصر، 1984

المذكرات والرسائل:

39- انتصار الكرد: البناء لثقافي للطلبة الجزائريين، رسالة دكتوراه جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2009 .

40- رتيمة الفضيل: القربة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، معهد علم الاجتماع، 1993.

قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

41- Mauris Angers . initiation pratique a la méthodologie des sience humaines .

casbah. alger . 1997.

42- Rocheblave . la notion de rol en psychologie social . paris pul . 1962.

43- M'hamed boukhobza . Ruptires et transformations sociales en Algérie .
volume2 .OPU . Alger . 1989.

الملاحق

استبيان

الاستمارة معدة خصيصا للقيام بدراسة علمية أكاديمية لتحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان "محددات علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية". و هذا البحث يقوم على مدى مساهمتكم في الإجابة على الأسئلة لذا نرجو منكم إفادتنا بالإجابة بكل صدق و موضوعية. الإجابة تكون بوضع علامة (X) في المكان المناسب، يمكن الإجابة على عدة احتمالات .

كما نؤكد أن الإجابة تظل سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية ، و شكرا على تعاونكم .

هذه الاستمارة معدة خصيصا للإطارات و أعوان التحكم .

محور خصائص العينة:

1. السن:
2. الجنس: ذكر () أنثى () .
3. الحالة الاجتماعية: أعزب () ، متزوج ()،مطلق () ، أرمل () .
4. المستوى التعليمي: ابتدائي () ، متوسط () ، ثانوي () ، جامعي () .
5. المنصب الذي تشغله حاليا ؟ إطار () ، إطار سامي () إطار مسؤول () عون تحكم () .
6. الإقدمية في المؤسسة :
7. الإقدمية في منصب العمل :
8. الأصل الجغرافي : حضري () شبه حضري () ريفي () .
9. مكان الإقامة :

محور العلاقات الاجتماعية:

10. هل اكتسبت علاقات جيدة مع العمال و الإدارة من خلال عملك في المصنع ؟
مع العمال : نعم () لا ()
مع الإدارة : نعم () لا ()
11. ما هو العامل المؤثر لعلاقتك في المصنع؟
صداقة () زمالة () قرابة () أبناء المنطقة () علاقات مصلحة ()

12. هل زملاءك في العمل هم أنفسهم أصدقاؤك خارج المصنع ؟

- كلهم () بعضهم () لا أحد ()

13. كيف تقيم طبيعة العلاقة بين الإطارات ؟

- تعاون () تنافس () صراع ()

في كل الحالات لماذا تبدو العلاقة كذلك ؟

.....

محور الثقافة الفرعية:

14. كيف التحقت بالعمل في المؤسسة ؟

إجراء مسابقة () توظيف من قبل مكتب اليد العاملة () استعملت رأس المال الاجتماعي (هناك مساعدة من بعض الأشخاص

() ()

15. هل ترى أن هناك اندماج بين العمال من مختلف المناطق

نعم () لا () في حالة الإجابة بلا لماذا ؟

.....

16. ما هي أسباب الخلافات بين العمال في المؤسسة ؟

التعسفات () اعتبارات جهوية () اعتبارات قرابية ()

17. هل تحس بالواجب اتجاه أسرتك و بالتالي تسعى لتوظيف أحد أعضاءها ؟

نعم () لا () لماذا في كلا الحالتين ؟

.....

محور الأدوار المهنية :

18. هل أنت على دراية بهياكل المؤسسة و الأدوار المهنية للإطارات و المستخدمين ؟

اعرف الهياكل () ، أعرف الأدوار () ، كلاهما () ، لا أدري ()

19. بصفتك رئيس لمجموعة عمل هل تشترك مع مرؤوسيك فيما تتخذه من قرارات خاصة بالعمل ؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم ترى ما هي دواعي إشراك المرؤوسين فيما تتخذه من قرارات؟.....

في حالة الإجابة بلا ما هي الأسباب ؟

المرؤوسين غير مؤهلين لذلك () لان اتخاذ القرار مسؤولية الرئيس وحده ()

..... أخرى

20. كيف تتابع مرؤوسيك وهم ينفذون أعمالهم ؟

من خلال : الاكتفاء بإصدار الأوامر () توجيه المرؤوسين و إرشادهم ()

التدخل إلى جانب المرؤوسين في تنفيذ العمل () أخرى تذكر

21. هل يحدث أن تقوم بالعمل بدلا عن أحد مرؤوسيك بسبب مرضه أو تغيبه إضافة إلى عملك ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة بنعم : هل يكون ؟ مع كل العمال () مع بعضهم ()

في حالة الإجابة مع بعضهم : الأصدقاء () الأقارب () أبناء المنطقة () أخرى تذكر

22. كيف تتصرف إزاء بعض المخالفات التي يرتكبها مرؤوسيك مثل التغيب عن العمل أو عدم ارتداء الألبسة الواقية من الأخطار المهنية و غيرها ؟

تستفسر عن الأسباب وراء هذه التجاوزات () تطبق القانون على المخالفين دون تردد () توجه مرؤوسيك وتقدم لهم النصح () تسامحهم ()

أخرى تذكر

23. ترى ماذا تفعل إن تكررت هذه المخالفات ؟

عدم الاكتراث بالأمر () التوجيه و النصح () معاقبتهم ()

أخرى تذكر

24. هل يحدث أن تتستر على بعض أخطاء مرؤوسيك البسيطة و تتحمل المسؤولية بدلا عنهم ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة بنعم و أحيانا ترى لماذا تفعل ذلك ؟

.....

25. هل تسعى لمساعدة مرؤوسيك في حل بعض المشاكل المهنية ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة " بنعم " : كيف يتم ذلك ؟

تقديم المشورة و النصح حول سبل التصرف () نقل انشغالات المرؤوسين إلى المستويات الإدارية العليا () أخرى تذكر

.....

في حالة الإجابة " بلا " : ترى لماذا لا تهتم بالأمر ؟

.....

26. هل يطرح عليك مرؤوسيك بعضا من مشاكلهم الخاصة خارج المؤسسة ؟

نعم () لا () أحيانا ()

27. هل تلبي دعوة أحد مرؤوسيك ؟

نعم () لا () أحيانا ()

28. هل تزورهم أو تستفسر عن أحوالهم؟

نعم () لا () أحيانا ()

29. هل ترى نفسك ملزما بمشاركة مرؤوسيك مناسباتهم السعيدة والحزينة ؟

نعم () لا () أحيانا ()

..... في كل الحالات لماذا ؟

30. هل تشارك مرؤوسيك مختلف النشاطات التي يقومون بها خارج المؤسسة ؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة "بنعم" ما نوع هذه النشاطات ؟

رياضية () ثقافية () سياسية ()

..... أخرى تذكر

استبيان

الاستمارة معدة خصيصا للقيام بدراسة علمية أكاديمية لتحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان "محددات علاقة العمل غير الرسمية في المؤسسة الصناعية". و هذا البحث يقوم على مدى مساهمتكم في الإجابة على الأسئلة لذا نرجو منكم إفادتنا بالإجابة بكل صدق و موضوعية. الإجابة تكون بوضع علامة (X) في المكان المناسب ، يمكن وضع احتمالين لنفس الإجابة .

كما نؤكد إن الإجابة تظل سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية ، و شكرا على تعاونكم .

هذه الاستمارة موجهة لعمال التنفيذ .

محور خصائص العينة:

1. السن:
2. الجنس: ذكر () أنثى ()
3. الحالة الاجتماعية: أعزب () ، متزوج () ، مطلق () ، أرمل ()
4. المستوى التعليمي: يقرأ و يكتب () ، ابتدائي () ، متوسط () ، ثانوي () ، جامعي ()
5. الأقدمية في المؤسسة:
6. الأقدمية في منصب العمل :
7. الأصل الجغرافي: حضري () شبه حضري () ريفي ()
8. مكان الإقامة :

محور العلاقات الاجتماعية:

9. كيف هي علاقاتك مع العمال و الإدارة من خلال عملك في المصنع ؟

مع العمال جيدة () عادية () سيئة ()

مع الإدارة جيدة () عادية () سيئة ()

إذا كانت جيدة هل هذا راجع إلى : الأقدمية () المعاملة الجيدة ()

10. هل تلقي التحية عند التحاقك بالمؤسسة ؟

دائما () أحيانا () نادرا ()

إذا كانت إجابتك دائما أو أحيانا : تلقي التحية على الجميع () البعض ()

11. ما نوع العلاقة الموجودة داخل المؤسسة ؟

تعاون () تنافس () صراع () أخرى

12. ماهو العامل المؤثر لعلاقاتك في المصنع ؟

صداقة () زمالة () قرابة () علاقات مصلحيه ()

أخرى اذكرها

13. هل لديك زملاء في فرق عمل أخرى ؟

نعم () لا ()

إذا كان نعم هل يحدث أن تتصل بهم أثناء العمل ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة بلا هل يعود ذلك إلى :

عدم وجود فرصة للتحدث معهم أثناء العمل () لعدم موافقة الرئيس على ذلك ()

14. هل تشترك مع زملائك في العمل في بعض النشاطات خارج المصنع ؟

نعم () لا () أحيانا ()

محور الثقافة الفرعية :

15. كيف التحقت ب العمل داخل الوحدة ؟

إجراء المسابقة () توظيف مباشر () توظفت من قبل مكتب اليد العاملة () استعملت رأس المال الاجتماعي (هناك مساعدة من بعض الأشخاص) ()

16. هل يوجد بالوحدة احد : أقاربك () أصدقائك () أبناء المنطقة ()

إن وجد هل ساعدك في عملية التوظيف ؟ نعم () لا ()

17. عندما تكون بحاجة لمساعدة في عملك هل تفضل أن تكون من :

أصدقائك () أقاربك () أي عامل آخر ()

18. هل علاقاتك مع زملاءك غير أبناء المنطقة : حسنة جدا () متوسطة () سيئة () لماذا

19. هل توجد صعوبة في التفاهم مع زملاء العمل من غير أبناء المنطقة

نعم () لا () أحيانا ()

لماذا في كل الحالات ؟

20. هل تفضل العمل في فوج عمل بنفس العناصر دائما ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في كل الحالات لماذا ؟

في حالة نعم: لوجود أصدقاء () ، جو عمل مناسب ()

في حالة لا : الرغبة في تغيير الجماعة () ، عدم التأقلم مع جماعة العمل ()

في حالة أحيانا : الملل () الروتين () الرتابة ()

21. هل أصدقاؤك في العمل هم أنفسهم خارج المؤسسة ؟

كلهم () بعضهم () لا احد ()

في حالة الإجابة بنعم هل تعرف أين يسكن زملاؤك و مواطنهم الأصلية و ما يتعلق بشؤونهم الخاصة ؟

اعرف ما يخص الجميع () اعرف ما يخص معظمهم () بعضهم () لا احد ()

22. في حل المشاكل المهنية هل تتوجه إلى : الإدارة () المسؤول المباشر () القرابة و الصداقة () أخرى

23. ما هي أسباب الخلافات بين العمال في المؤسسة ؟

التعسفات () اعتبارات قرابية () اعتبارات جهوية ()

24. هل توافق أن أغلبية العمال يجذبون العلاقات الشخصية للحصول على بعض الامتيازات ؟

أوافق () لا أوافق () لا ادري ()

25. هل تقبل بمنصب عمل أحسن إذا كان بعيد عن عائلتك؟

اقبل دون شرط () اقبل بشرط () لا اقبل ()

في حالة : أقبل بشروط : السكن الوظيفي () الزيادة في الأجر () أخرى ()

محور الأدوار الاجتماعية :

26. هل أنت على دراية بهياكل المؤسسة و الأدوار المهنية للإطارات و المستخدمين ؟

أعرف الهياكل () ، أعرف الأدوار () كلاهما () لا أدري ()

27. هل تشترك مع رئيسك فيما يتخذه من قرارات خاصة بالعمل

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم كيف تكون مشاركتك ؟

إبداء آراء و وجهات نظر () تقديم اقتراحات لانجاز العمل ()

أخرى أذكرها

28. كيف يتم تدخل المشرف أثناء قيامك بالعمل ؟

إصدار الأوامر و التوجيهات () التوجيه و الإرشاد () التدخل في تنفيذ العمل ()

29. هل يحدث أن يقوم رئيسك بالقيام بعملك بسبب المرض أو التغيب إضافة إلى عمله؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة بنعم هل يقوم بذلك مع كل العمال () بعضهم ()

30. هل يحدث أن يتحمل رئيسك مسؤولية بعض الأخطاء البسيطة بدلا عنك ؟

نعم () لا () أحيانا ()

31. هل تطلب المساعدة من رئيسك في حل بعض المشاكل المهنية ؟

نعم () لا () أحيانا ()

في حالة الإجابة بنعم ما نوع المساعدة ؟

ينصحك () ينقل انشغالاتك إلى الإدارة العليا () يساعدك في اتخاذ إجراءات لصالحك ()

أخرى اذكرها ()

32. هل تخبر رئيسك عن مشاكلك الخاصة خارج المؤسسة ؟

نعم () لا () أحيانا ()

33. هل يعاقبك رئيسك في حالة الإخلال بقواعد العمل ؟

نعم () لا () أحيانا ()

لماذا في كل الحالات ؟.....