



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



تمثلات الهوية في العمل لدى العمال

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

اللجنة المناقشة:

أ. حبيب الود

د. لامية بويدي

أ. يوسف بالنور

مؤطرا ومقررا

رئيسا

مناقشا

إعداد الطالبة:

خديجة شريط

إشراف الأستاذ:

حبيب الود

السنة الجامعية : 2016-2017

شكر وتقدير

الشكر والحمد لله أولاً فله الحمد على تتمة هذا العمل. ولو كنت أعلم غير الشكر منزلة أوفى من الشكر عند الله في الثمن لقدمتها لكم من قلوبنا خالصة لكل من الأستاذ المؤطر حبيب الود أولاً، وكل من ساعدني في هذا العمل من بعيد أو قريب وعلى رأسهم مريم شريط، وعمال مؤسسة اتصالات الجزائر واحدا واحدا، كما لا ننسى الأهل.

وكما يقول العماد الأصفهاني: "إِنِّي رَأَيْتُ أَنَّهُ لَا يَكْتُبُ أَحَدٌ كِتَابًا فِي يَوْمِهِ إِلَّا قَالَ فِي غَدِهِ، لَوْ غُيِّرَ هَذَا لَكَانَ أَحْسَنَ، وَلَوْ زِيدَ هَذَا لَكَانَ يُسْتَحْسَنُ، وَ لَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلَ، وَلَوْ تُرِكَ هَذَا لَكَانَ أَجْمَلَ، وَهَذَا مِنْ أَعْظَمِ الْعِبَرِ، وَهُوَ دَلِيلٌ عَلَى اسْتِيْلَاءِ النُّقْصِ عَلَى جُمْلَةِ الْبَشَرِ".

ملخص الدراسة

تكتسي دراسة موضوع مثل تمثلات الهوية في العمل أهمية بالغة نظرا للدور الذي تلعبه في دفع المؤسسة إلى تحقيق أهدافها، أو صرفها عن تلك الأهداف الغير مرغوة.

واستنادا على ذلك هدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل التالي:

- كيف تتمثل الهوية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم تقسيمه حسب الأبعاد التالية:

- ما هي تمثلات العامل حول انتمائه لجماعة معينة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- كيف يتمثل الموقع الذي يؤديه العامل في العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ما هي تمثلات العامل لنقاط القوة التي يمتلكها في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ولقد تم إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الوادي- حيث تم انجاز 20 مقابلة مكونة من 22 سؤالاً مع عدد من عمالها وفق أسلوب العينة الحصصية، وتم بعد ذلك تحليلها بطريقة كمية، والاستعانة بعدد من الأدوات المساعدة: ألا وهي الوثائق والاستعانة بالملاحظة، وذلك في الفترة من 2017/01/04 إلى 2017/03/30.

وعليه فقد توصلت الدراسة إلى أن أغلب عمال المؤسسة يحملون تمثلات واضحة المعالم

لأبعاد الهوية (الانتماء، الموقع، القوة) المدروسة في العمل.

Résumé français:

Ces représentations sont le sujet de l'identité dans le œuvre d'une grande importance en raison du rôle qu'ils jouent dans la promotion des objectifs de l'entreprise Ou passez sur ces objectifs d'autres Indésirables Et sur la base que cette étude visait à répondre à la question suivante:

- En quoi l'identité des travailleurs institution Algérie télécom ?

Pour répondre à cette question a été divisé par les dimensions suivantes

- Quelles sont les représentations sur l'appartenance à un groupe spécifique d' Algérie télécom?

- Comment le site est effectué par le travailleur de travailler dans une institution d'Algérie télécom ?

- Quelles sont les représentations des points de puissance de travailleur , qu'ils possèdent en d'Algérie télécom ?

Nous ont mené une étude sur le terrain avec (AtI) Algérie-Direction générale de la vallée , Où ils ont été accomplir 20 entrevue composée de 22 questions avec un certain nombre de leurs travailleurs, conformément à la méthode d'échantillonnage de quota, Il a été ensuite analysée dans une manière comment , Et l'utilisation d'un certain nombre d'utilitaires, est Les documents et l'utilisation de la note Du 01/04/2017 à 30/03/2017 Et Par conséquent, l'étude a révélé que la plupart travailleurs des entreprises portent des représentations claires aux dimensions de l'identité (membres, emplacement, force) a étudié au travail

English Abstract:

Such representations are the topic of identity in the work of great importance because of the role it plays in driving the enterprise to achieve their goals, or discourage those desired goals of others. And based on that the purpose of this study was to answer the following question:

-How is the worker's identity of Algeria Telecom institution ?

To answer this question that was divided according to the following dimensions:

-what are the representations on specific group affiliation in Algeria Telecom institution (ATI)?

-How is the site performed by the worker to work in (ATI)?

-What are the representations of the working strengths they possess in (ATI)?

We have been conducting a field study with(ATI) -branch oued souf-20 completed interview consisting of 22 questions with a number of their workers in accordance with the quota sample method, and then analyzed in a way how to outsource a number of utilities: the documentation and use of observation, , From 04/01/2017 to 30/03/2017. Therefore, the study found that most enterprise workers carry clear representations to the dimensions of identity (membership, location, strength) studied at work.

فهرس المحتويات

العنوان	
أ	شكر وتقدير
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
د	فهرس المحتويات
و	فهرس الأشكال والرسومات والمخططات التوضيحية
و	فهرس الجداول
01	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي	
26-05	
05	أولاً: إشكالية الدراسة
07	ثانياً: أهداف الدراسة
08	ثالثاً: دوافع اختيار الموضوع
09	رابعاً: منهج وأداة الدراسة
14	خامساً: مفاهيم الدراسة
20	سادساً: أهمية الدراسة
21	سابعاً: الدراسات السابقة
الفصل الأول: التمثلات الاجتماعية	
56-28	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: التناول النظري للتمثلات الاجتماعية
29	المطلب الأول: بروز مصطلح التمثلات الاجتماعية في الدراسات الكلاسيكية
33	المطلب الثاني: استخدام مصطلح التمثلات الاجتماعية في الدراسات الحديثة
34	المطلب الثالث: بعض المفاهيم القريبة من التمثلات الاجتماعية
37	المبحث الثاني: ديناميكية التمثلات الاجتماعية

37	المطلب الأول: مميزات مفهوم التمثلات الاجتماعية
38	المطلب الثاني: وظائف التمثلات الاجتماعية
39	المطلب الثالث: العناصر المساهمة في الإحاطة بفكرة التمثل
41	المبحث الثالث: سوسيولوجيا التمثلات الاجتماعية
41	المطلب الأول: نظرية التمثلات الاجتماعية
44	المطلب الثاني: التمثلات من منظور سوسيولوجي
45	المطلب الثالث: التمثل لدى الفاعل في التنظيم
56	خلاصة الفصل
74-59	الفصل الثاني: الهوية في العمل
59	تمهيد
60	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للهوية
60	المطلب الأول: خصائص الهوية
61	المطلب الثاني: وظائف الهوية
62	المطلب الثالث: أنماط الهوية
63	المطلب الرابع: محددات الهوية
66	المطلب الخامس: تصنيف الهوية
69	المبحث الثاني: المقاربات النظرية المفسرة للهوية
70	المطلب الأول: المقاربة السيكولوجية
70	المطلب الثاني: المقاربة الأنثروبولوجية
71	المطلب الثالث: مقارنة علم النفس الاجتماعي
72	المطلب الرابع: المقاربة السوسيولوجية
74	خلاصة الفصل
الجانب الميداني للدراسة	
90-78	الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

78	تمهيد
78	1- الأسلوب المتبع في الدراسة الميدانية
79	2- مجالات الدراسة
88	3- أدوات جمع البيانات
89	4- خصائص أفراد العينة
142-93	الفصل الثاني: تحليل وتأويل البيانات الميدانية
93	تمهيد
94	1- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الأول
108	2- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الثاني
119	3- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الثالث
133	4- الاستنتاج العام
135	الخاتمة
136	بيبلوغرافيا
141	ملاحق

فهرس الأشكال والرسومات والمخططات التوضيحية

الرقم	عنوان الشكل والرسم والمخطط التوضيحي	الصفحة
01	الشكل رقم (01) مراحل بناء المعرفة العلمية.	09
02	الشكل رقم (02) كيفية حدوث عملية التمثل.	40
03	الشكل رقم (03) شعار مؤسسة اتصالات الجزائر.	81
04	الشكل رقم (04) الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.	86

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
87	جدول توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد.	01

مقدمة

بظهور الحركة الصناعية وتطورها في الدول الغربية تبنت الجزائر نفس النموذج الذي ظهر فيها، ومن دون تغيير في البنية الثقافية والصناعية والاقتصادية اعتقاداً منها بوجود طريقة واحدة تستدعي جميع المجتمعات مهما كانت خصوصيتها، الامتثال لذلك النموذج الصناعي في البلدان المصنعة، وكأنها أمام وجود طبيعة بشرية كونية واحدة لم تبج بنفسها وكان يكفي بلوغها ترسيخ بنيات عمل بيروقراطية، لا شخصية تضع حداً لعدم العقلنة في السلوك والتمثلات، وقياساً على هذا وضعت تنظيمات مشابهة لما كان موجوداً في تلك المجتمعات.

وتعمل ضمن هذه البنيات السابقة الذكر جماعات مهنية وفقاً لقواعد وضوابط تنظم علاقاتهم فيما بينهم ومع جماعات العمل الأخرى، وهناك نزعة قوية نحو مزيد من الاعتماد على مثل هذه الجماعات المهنية أو الوظيفية في المجتمعات التي يزداد فيها الاتجاه نحو التنظيم العقلاني والموضوعي، بالمقابل يقل فيها الاعتماد على المكانة الموروثة.

ويتم في هذه التنظيمات تفاعلات مستمرة، وعلى إثر عملية التفاعل الإنساني هذه تأتي ما يسمى بالهوية، وتعتبر الهوية الاجتماعية حسب ريجارد جنكز عن تصورنا حول من نحن ومن الآخرون، وكذلك تصور الآخرين حول أنفسهم وحول الآخرين.

والتي تستلزم عمل مقارنات بين الأفراد كي تؤسس أوجه الشبه والاختلاف بينهم، فالهوية هي علاقة تفاعل مستمر بين الفرد والآخرين في العمل إذ تعكس معان تتبلور في شكل أفكار وصور ومفاهيم وينشأ عنها انتماءات وأدوار ومراكز ومواقع، فالعامل في سيرورة العمل يبني أفكاراً وصوراً ومعان تتحد فيما بينها ليشكل مجموعها هويته الخاصة به في المؤسسة، وتعتبر المؤسسة في تصور سانسوليو فضاء لتغيير الهويات الفردية وخلق هوية جماعية يتأسس انتمائها على هوية مهنية حيث تُكتسب فيها القواعد والقيم والتمثلات التي ستعمل على هيكلية أشكال التضامن بين أعضاء المؤسسة وعلاقاتهم في العمل على حد سواء.

إن هذه الخلاصة لا تختلف عن تلك التي شرحها وتوسع فيها كلود دوبار حول دور المؤسسة الصناعية في التنشئة الاجتماعية.

ولقد وقع الاختيار على إحدى المؤسسات التي تشكل نموذجا للمؤسسة الجزائرية ذات الخصوصية المتفردة على حد تعبير جمال غريد، باعتبارها مرتعا خصبا لعمليات التفاعل وتشكل الهويات المهنية، حيث سنعمل في هذه الدراسة على الكشف عن التمثلات التي يحملها عمال مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الوادي- عن هويتهم في العمل وذلك وفق الخطة المبينة في فهرس المحتويات والتي كانت متمثلة في:

- الجانب النظري: ويحتوي على

الفصل التمهيدي: وقد تناولنا فيه إشكالية الدراسة وأهداف الدراسة ودوافع اختيار الموضوع إضافة إلى منهج وأداة الدراسة ومفاهيم الدراسة وكذا أهمية الدراسة والدراسات السابقة وصولا إلى المقاربة السوسولوجية للدراسة.

الفصل الأول: حول التمثلات الاجتماعية يتضمن على مباحث تشتمل على التناول النظري للتمثلات الاجتماعية وديناميكيتهما والسوسولوجيا المتعلقة بها.

الفصل الثاني: بعنوان الهوية في العمل وتم التعرض في مبحثه إلى الإطار المفاهيمي للهوية والمقاربات النظرية المفسرة للهوية.

- الجانب التطبيقي: وينقسم إلى

الفصل الأول: وهو يتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ويحوي كل من الأسلوب المتبع في الدراسة الميدانية ومجالات الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات وخصائص أفراد العينة.

الفصل الثاني: وقد تم فيه تحليل وتأويل البيانات الميدانية للتساؤل الأول والتساؤل الثاني والتساؤل الثالث وصولا إلى الاستنتاج العام.

وأخيرا الخاتمة والبيبلوغرافيا المستعملة في الحصول على المعلومات.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي

أولاً: إشكالية الدراسة

عرف المجتمع الجزائري بعد الاستقلال انطلاقة جديدة، تمثلت في عمليات التأميم الكبرى التي سبقت حركة تصنيعية واسعة، صاحبها مشاريع الإصلاح الزراعي، وتوسيع المنظومتين التعليمية والصحية. وقد كانت لسيرورة التغير الاجتماعي بما فيها التصنيع أثارا عميقة على البنية الاجتماعية، غير أن هذا التغير لم يستمد من عوامل داخلية فقط (الانتقال من نموذج العامل الريفي إلى نموذج العامل الصناعي ومرحلة البناء والتشييد). بل كان خاضعا لتأثيرات العوامل الخارجية (حركة التصنيع والسيرورة نحو الانفتاح ديناميته العالمي خاصة في التبادل التجاري)، الأمر الذي يثير فكرة علاقة التصنيع بالبنى الثقافية والاجتماعية للمجتمع¹.

فمنذ الاستقلال حتى اليوم حاولت المؤسسة الجزائرية البحث عن منهاج مناسب للتسيير، ولعل ذلك الانتقال من أسلوب إلى آخر في التسيير قد صاحبه تحول في ظروف العمل وتنظيمه وإدارته، مما أدى إلى تغيير القيم كمحاولة للتكيف مع هذه التغيرات²، ذلك أن التغير الذي مس المؤسسة الجزائرية كان خارج عن إرادتها (في إطار مواكبة التغيرات العالمية) والذي فرض عليها الانتقال من نمط عمل إلى آخر وظهور ما يسمى بالعامل الصناعي بدل العامل الريفي نتاجا لذلك حسب ما أورده جمال غريد³، على عكس ذلك التغير الذي حدث في الدول المتقدمة الذي كان خيارا ذاتيا، حيث تفرض القيم هنا نمط تسيير معين وهو ما توصل إليه فيليب ديربان في كتابه منطق الشرف في دراسته الميدانية التي قام بها في عدة بلدان (فرنسا وهولندا والولايات المتحدة الأمريكية)، وقارن بين مجموعة من المؤسسات، واكتشف أن طرق وأساليب التنظيم قائمة على عادات مختلفة، وأخذ في الحسبان الخصائص الثقافية الموروثة عبر التاريخ. وحسب الباحث هذا الاقتراب يمكن مسيري المؤسسات من فهم بعض التغيرات الصعبة والتي لا يمكن قيادتها، و يشير إلى ثوابت ثقافية يجب التقطن إليها وإعطائها الأولوية عند تسيير ودراسة المؤسسات، فالتقاليد هي خاصة

1 عنصر، العياشي. نحو علم اجتماع نقدي: دراسات نظرية وتطبيقية. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003. ص139.
2 نادية، أمينة كاري. العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع. "دكتوراه علم اجتماع"، تخصص علم الاجتماع، جامعة تلمسان، 2011-2012. ص10.
3 جمال، غريد. "العامل الشائع". مجلة إنسانيات. مركز الأبحاث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية بالتعاون مع اليونسكو وهران -الجزائر. العدد 1- 1997.

بكل بلد، ولها أسس سياسية ودينية تغذيها وتوصل الباحث إلى أن طرق التسيير والقيادة تختلف داخل هذه الدول وذلك راجع إلى التقاليد التي يؤصلها كل شعب كنموذج خاص به¹.

إن هذا التحول في الاتجاهات نحو العمل، والتغيرات في القيم من شأنه التأثير في الهوية للعامل الجزائري، ولعل موضوع الهوية في العمل من بين أكثر المواضيع تعقيدا داخل المؤسسة الجزائرية، هذا لأن الهوية نتاج لتنشآت متتالية للفرد كما يرى كلود ديبار، وهي محصلة علاقات سوسيو مهنية ينشئها الفرد داخل المؤسسة حسب منظور سانسوليو، فهي إذا ناتجة أساسا عن ثقافتين هما الثقافة المجتمعية والثقافة التنظيمية².

لقد ارتأى علماء الاجتماع الفرنسيون توظيف مفهوم جديد في بداية الثمانينات ألا وهو مفهوم الهوية في العمل، ولقد تم اللجوء إلى هذا المفهوم الجديد نسبيا في تناول الوضعية المستجدة التي أصبحت تتطلب تعميق التفكير بخصوص ما يجري في المؤسسة حيث يمكن القول بأن الهوية قوة دافعة بعناصر ثقافية مشتركة والتي يمكن للمعنيين أن يكونوا غير واعين بها³. إذ أن شعور الفرد بالانتماء إلى مؤسسة ما تتميز بهوية ونموذج خاص يعتبر عاملا نفسيا واجتماعيا في تحفيز وتسهيل عملية الاتصال والاندماج المباشر في العمل من أجل تحقيق هدف مشترك، وهو ما يتحقق عن طريق فرض المؤسسة لثقافتها الخاصة.

كما تعتبر الدراسات التي أجريت على أقليات في وسط العمال (دراسة زنانكي حول الفلاح البولندي) نقطة بداية الاهتمام بموضوع الهوية في علم الاجتماع. حيث أظهرت بأن الجماعات المهنية تحمل تمثلا معيناً حول المكانة التي يشغلونها في علاقات الإنتاج والقوة، وحاولت دراسة تأثير هذا التمثل على اتجاهاتهم ومصائرهم الاجتماعية، حتى أن الأفراد يفسرون إخفاقاتهم عبر هوياتهم حسب ما أورده تاجفال في كتابه "التصنيف الاجتماعي"، وعليه فإن الهوية حسب علم الاجتماع تمثل الذات حسب الإيديولوجية المهيمنة والسائدة في المجتمع. كما تتضمن كل ما يتعلق بقضية العلاقة بين الجماعة (الهوية الاجتماعية أو الجماعية والتي تتجاوز في مفهومها الفرد إلى الجماعة)، والفردية (هوية الذات والتي تعبر عن الشخصية الفردية) والتي يستطيع الفرد معرفة نفسه من خلالها، وهذا ما يجعلنا نهتم

¹ فيليب، ديبارن، منطق الشرف، ترجمة موسى زواوي. الجزائر: الدار الجزائرية، 2015.

² نادية، أمينة كاري. مرجع سابق. ص8.

³ محمد، بشير. الثقافة والتسيير في الجزائر: بحث في تفاعل الثقافة التقليدية والثقافة الصناعية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2007. ص 11-10.

بدراسة تمثلات العمال لهذه الهوية، حيث نجد دراسة **العايشي** **عنصر** داخل المؤسسة العمومية، مع العلم أنه يمكن تفسير الظواهر الاجتماعية من خلال التمثل وليس بالأفعال، وهو ما ذهب إليه **دوركاييم** في دراسته حول الصور الأولية للحياة الدينية.

وبناء على ما سبق ومن خلال الاستطلاع الميداني لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يتعلق بموضوع الهوية خاصة في هذه المؤسسة ذات الطابع الخدماتي، لاحظنا بأن العاملين فيها تميزهم هوية مختلفة عن بعضهم البعض، مما يجعل دراسة موضوع الهوية فيها أمراً هاماً دفعنا للبحث عن التمثلات التي تطبع هوية عمالها، ولهذا الغرض قمنا بطرح التساؤل التالي:

- كيف تبدو تمثلات الهوية في العمل لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي تمثلات العامل حول انتمائه لجماعة معينة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- كيف يتمثل الدور الذي يؤديه العامل في العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ما هي تمثلات العامل لنقاط القوة التي يمتلكها في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثانياً: أهداف الدراسة

ولكون موضوع بحثنا ذا طبيعة استكشافية والتي تتدرج ضمن المهنج الكيفي، حيث تقوم الأهداف مقام الفرضيات كون دراستنا دراسة استقرائية ليس لها أي رصيد نظري عن هذا الميدان إلا وهو دراسة موضوع تمثلات الهوية في العمل، فقد ألزمتنا بالاستغناء عن الفرضيات واستبدالها بأهداف الدراسة، بحيث تكون الفرضيات نتيجة البحث¹، وهذا ما ذهب إليه **موريس أنجرس** في قوله "تتضمن أول عملية لإضفاء طابع ملموس على سؤال البحث عادة الإجابة عنه في شكل فرضية. غير أنه وفي حالة إذا لم نستطع التنبؤ فعندئذ ستعوض الفرضية بهدف البحث"².

¹ Christophe, Debout. "Méthodologie quantitative et études descriptives simples". Soin. N 768 Septembre 2012. P57.

² موريس، أنجرس. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. د. ط. الجزائر: دار القصة. 2004. ص 150.

وعليه تمت صياغة الأهداف التالية :

- الكشف عن تمثلات العامل حول أبعاد الهوية في مؤسسة اتصالات الجزائر والتي تمحورت في:
 - معرفة تمثلات العامل حول انتمائه لجماعة معينة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
 - الكشف عن تمثلات العامل عن الدور الذي يؤديه في العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر.
 - فهم تمثلات العامل لعناصر القوة التي يمتلكها في مؤسسة اتصالات الجزائر.

ثالثا: دوافع اختيار الدراسة:

تنقسم إلى :

1- الدوافع الموضوعية: وتتمثل في:

- باعتبار موضوع التمثلات محل اهتمام مشترك بين كل من علم الاجتماع وعلم النفس وعلم النفس الاجتماعي. لكنه لم يلق حظه الكافي من الاهتمام لدى الطلبة الباحثين خاصة في تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل. إذ تعتبر التمثلات حول التنظيم بصفة عامة والهوية بصفة خاصة مدخلا مهما في إحداث عملية التغيير والتطوير التنظيميين والتي تعطينا إمكانية القيام بهما, كما تعكس لنا القيم والثقافة التنظيمية.
- نظرا للأهمية التي يكتسبها الموضوع والتي تجعل منه محل دراسة في ظل الوعي التنظيمي الذي يتطلبه التطور.

2- دوافع الذاتية: وتتمثل في:

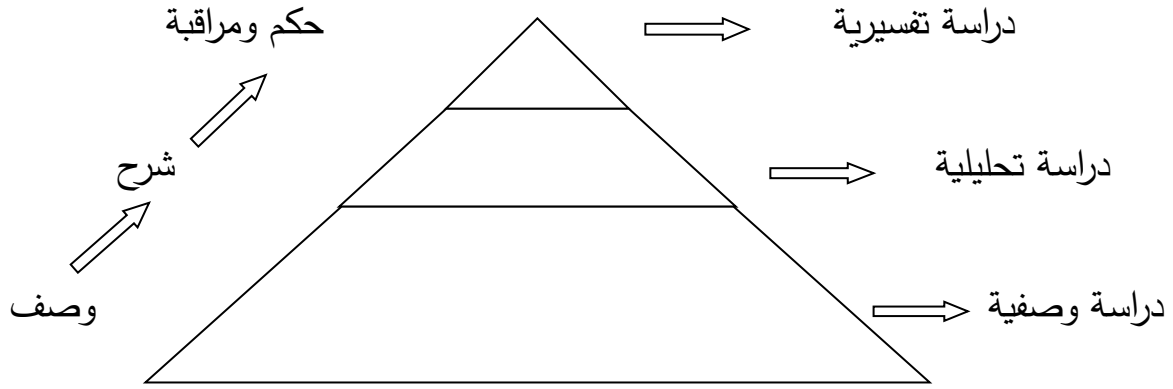
- إن لكل باحث رغبات وميول. وهذا الموضوع بطبيعة الحال يدخل ضمن اهتماماتي نظرا للأهمية التي يكتسبها والأهداف التي يصبو إليها.

رابعا: منهج وأداة الدراسة:

1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج عند فرانسيس بيكون "بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة"¹، إذ يقتضي على الباحث وصف الظاهرة المدروسة وذكرها بدقة أي بذكر الخصائص².

ويعرف "أنه التحري والاستقصاء المنظم الدقيق والهادف للكشف عن حقائق الأشياء وعلاقتها ببعضها البعض وذلك من أجل تطوير الواقع الممارس لها فعلا أو تعديله³. وبما أن البحث ذو طبيعة وصفية فقد ارتأينا اختيار المقاربة الوصفية والذي يمكن إجراؤه بطريقة كمية أو كيفية، وقد وقع اختيارنا على الوصف الكيفي الذي يتلاءم وموضوع دراستنا والتي تهدف إلى الفهم والتعمق في الظاهرة .



الشكل رقم (01) مراحل بناء المعرفة العلمية⁴

1.1 المنهج الكيفي:

وهو الأسلوب الذي يهدف أساسا إلى "فهم الظاهرة موضوع الدراسة، بحصر معنى الأقوال التي تم جمعها، أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها". لذلك لا يتطلب الأمر عددا كبيرا من العناصر كما هو الأمر بالنسبة للمناهج الكمية، لأن الأمر يتطلب فهم المعاني، السلوكيات، والمواقف. ولا يمكن القيام بذلك على نطاق واسع إذ أن ذلك سيتطلب وقتا وجهدا طويلا. كما أن الهدف لا يتمثل في تجميع معطيات كمية بل معطيات كيفية تهدف أساسا إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة والتعمق فيها⁵.

¹ نبيل، مسبعد. "محاضرة بعنوان مناهج البحث": كلية الآداب والعلوم الاجتماعية- عنابة. قسم الفلسفة. ص2.

² Christophe, Debout. Op Cit. p57.

³ محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. الأردن: دار وائل للنشر، 1999، ص4.

⁴ Christophe, Debout. Op Cit. p56.

⁵ لمياء مرتاض، نفوسي. ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية. الجزائر: دار هومة، 2014-2015، ص43.

وبما أن دراستنا هذه تهدف إلى فهم واقع تمثيلات الهوية في العمل, وذلك مع حالات متعددة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر, بالاعتماد على التحليل المعمق لعدد قليل من الحالات من حيث المكان والزمان والموضوع, بغرض التعرف الشامل الدقيق عليها, وتحليل كل ما يتعلق بالظاهرة من جوانب وخصائص واتجاهات¹* باستخدام تقنية المقابلة -والتي سيأتي بيانها في تقنية البحث لاحقا- وحصص معاني الأقوال خلال محاورتنا لأفراد العينة في فهم تصوراتهم حول هويتهم داخل محيط العمل. فإن البحث الكيفي أكثر اهتماما بفهم الظاهرة الاجتماعية, حيث أن الأفعال الإنسانية وآراء الأفراد ومعتقداتهم تتأثر بالمواقف والبيئة التي تحدث فيها, ومن خلال الإطار الذي يفسر به الأفراد أفكارهم ومشاعرهم وأفعالهم ويتم التوصل إلى هذا الإطار من قبل الباحث من خلال جمع البيانات وتحليلها. وهو ما ذهب إليه أنجريس أنه "في حالة لم نستطع التنبؤ فعندئذ ستعوض الفرضية بهدف البحث, وهو ما اعتمدنا عليه في بحثنا".

ولا يهدف البحث الكيفي إلى تعميم النتائج بل لتوسيع نتائج الحالة التي كثيرا ما تقود إلى مواقف وحالات قد تكون مشابهة.

إذ يفيد البحث الكيفي في حالة عدم وجود متغيرات محددة, فكل ما يريده الباحث هو الاستكشاف فهو يعتمد على المبحوثين في هذا الاستكشاف².

كما هو الحال بالنسبة لبحثنا الذي يهدف إلى فهم كيف تتمثل الهوية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وهو ما تؤكد عليه التفاعلية الرمزية التي تنطلق في بحثها بالسؤال كيف بدلا من السؤال لماذا³.

ويَدعي البحث الكيفي وصف عوالم الحياة من الداخل من منظور البشر الفاعلين ويصور لنا الحياة الاجتماعية في ديناميكيتها وطبيعتها من أفواه المبحوثين مباشرة, بحيث نعيش مشاعرهم, وهكذا فإن البحث الاجتماعي الكيفي هو قراءة واقعية لحياة البشر⁴, وبما أن

¹ نفس المرجع, ص ص 51- 52.

* للمزيد من الاطلاع حول علاقة دراسة الحالة بالدراسة الاستكشافية أنظر لمياء مرتاض نفوسي مرجع سابق www.cntrl.fr/lexicographie/monographie ص ص 51- 52.

² سليم, العايب. محاضرة بعنوان "المقاربة الكمية والكيفية في العلوم الاجتماعية": جامعة سعد دحلب. البلدة. ص ص 2-3.

³ عبد القادر, عرابي. المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية. دمشق: دار الفكر. سوريا, 2007. ص 119.

⁴ عبد القادر, عبد الله عرابي. المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية. دمشق: دار الفكر. 2007. ص 49.

التمثلات تعبر عن المشاعر الجماعية حسب دوركايم، والأفكار التي تزود الجماعة بوحدها وصفتها الفريدة، فبذلك تعتبر عاملاً هاماً يساهم في تضامن المجتمع والتي تمثل عوالم حياة البشر من الداخل¹. فهناك خصائص مشتركة للبحث الكيفي التي حددها وهي:

- يفهم الواقع الاجتماعي بوصفه نتاجاً معيناً من المعاني والارتباطات المتولدة عن التفاعل الاجتماعي، فالإنسان يتصرفون كما يقول بلومر "بناءً على المعاني المشتركة التي يرجعونها إلى المواضيع والأحداث والمواقف والأشخاص".
- تحليل عملية التفاعل والاتصال بواسطة منهج الملاحظة وتحليل النص.
- إن الإنسان يعيشون في ظروف حياتية مختلفة، تحدد موضوعياً من خلال بعض المقاييس مثلاً: الدخل والتعليم، المهنة، العمر، ظروف السكن. تعتبر مغزى بشكل شامل وتركيبى يمنح هذه الظروف معنى تفسيرياً².

كما تستخدم المناهج الكيفية بصفة أساسية في إنتاج بيانات حول الخبرات والمعاني الشخصية للفاعلين الاجتماعيين، وتعتمد في العادة على لغة الفاعل الاجتماعي أو ملاحظة سلوك الفاعل أما الأساليب الكيفية الرئيسية التي تعتمد عليها في جمع المعطيات فهي الملاحظة والمقابلات المفتوحة وغير الموجهة وهنا نريد أن نركز على المناهج الكيفية، لأن هذه المناهج منذ ظهورها قد تخطت كل العوائق، والمنهجية الكيفية في البحوث السوسولوجية هدفها الأساسي والجوهري هو الفهم:

- أولاً: فهم ذاتية المبحوثين سواء للمعاني التي يعطونها لحياتهم اليومية وأفعالهم فيها، أو للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي تحجب عنهم الوعي الحقيقي والكيفية التي يعيشونها في تعاملاتهم في المجتمعات.
- ثانياً: التأويل وفق ذاتية الباحثين لما فهموه من المبحوثين من خلال عملية البحث.

2.1 علاقة الدراسات الاستكشافية بالبحوث الكيفية:

ما تزال العديد من الميادين الاجتماعية جديدة لم يطرقها الباحثون من قبل، وغالباً يجد الباحث الاجتماعي صعوبة كبيرة في التعرف على المشكلات الجديرة بالدراسة والبحث، أوفي

¹ أحمد زكي، محمد بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان، 1978. ص 69.

² سليم، العايب. مرجع سابق. ص 4.

صياغة المشكلة صياغة دقيقة أوفي تحديد الفرضيات التي تساعد على الاتجاه مباشرة إلى الحقائق العلمية التي يجب عليه أن يبحث عنها ومن هنا يصبح إجراء الدراسات الكشفية أمراً ضرورياً في الكثير من البحوث الاجتماعية¹.

فلقد توصل العلماء والباحثون في الميادين الاجتماعية التي لم يطرقها الباحثون من قبل، إلى أهمية دراسة بعض الحالات في تزويدهم بتوضيحات جديدة عن الموضوع الذي يرغبون في دراسته².

فالباحث في ميدان السلوك الاجتماعي قد يتخير بعض الأفراد ويجري معهم مقابلات حرة، ويترك لهم حرية الانطلاق والتعبير عن الأفكار التي لها صلة بالموضوع دراسته، كما يوجه إليهم بعض الأسئلة عن النواحي التي يرغب في معرفة المزيد عنها، ويترك لهم حرية الاستطراد في الإجابة طالما أن الاستطراد يتناول موضوعات لها صلة بالبحث والباحث، ويتخير لأجل ذلك أفراد، ويعتمد عليهم في تزويده ببعض المعلومات التي تلزمه عن الأحوال الاجتماعية والثقافية لتلك المجتمعات، وبالمثل يستطيع الباحث في أي ميدان أن يتبع نفس الأسلوب في تزويده باستبصارات وأفكار جديدة³.

2- أداة الدراسة (المقابلة):

إن السؤال الذي يطرح نفسه الآن ما هي الأدوات التي يستعملها الباحث من أجل جمع المعطيات التي تحقق له هدف البحث والفهم والتعمق في الظاهرة المدروسة؟ تبين في كل الدراسات الحديثة أن البحوث الكيفية التي أخذت مواضيع ترتكز على الدراسة والتحليل أصبحت تشكل حقل علمي متداخل يعتمد على التعدد المنهجي المعتمد على المقاربات النظرية لكل من الإثنوميتودولجيا وفينومولوجيا والتفاعلية الرمزية والأنثروبولوجيا... الخ، كل هذه المقاربات تعتمد في دراستها على أداتين أساسيتين هما، المقابلة بنوعيتها المفتوحة ونصف موجهة والملاحظة بالمشاركة التي تعتمد على التفاعل المباشر بين المبحوثين والباحث لمدة زمنية معينة وبالاعتماد في بعض الحالات على تحليل

¹ خميس، طعم الله. مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية. قرطاج: مركز النشر الجامعي، تونس، 2004. ص 11.

² ناريمان، يونس لهلوب. إستراتيجية البحث الاجتماعي. عمان: دار أسامة. الأردن، 2011. ص 127.

³ المرجع السابق. ص 125.

المحتوى لبعض الوثائق المعدة والمنتجة من طرف الأفراد المعنيين بالدراسة أو مجتمع البحث¹.

إذ يرى **جيجليون رودلف وماتالون بينجامين** في كتابهما "البحث الاجتماعي المعاصر - مناهج وتقنيات أن المقابلة هي محادثة هادفة², حيث تعطي للمبحوث حرية معينة في الإدلاء برأيه والتعبير عن تمثلاته حول مسألة معينة من دون أي توجيه في الإجابة. ويمكن أن نعرفها بأنها "عملية تقصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث". حيث يتحاور الباحث و المبحوث في مسائل معينة مرتبطة بأهداف البحث ويريد الباحث من خلالها أن يعرف رأي المبحوث حول هذه المسألة ويعطيه الحرية في إبداء ما يحمل من أفكار وتصورات عن هذه المسائل. وتستعمل المقابلة لمعرفة تمثلات وآراء وحتى الممارسات الاجتماعية عن طريق الكلام الذي يصدر من المبحوث³.

فعملية جمع البيانات الكيفية تتم من خلال المقابلات والملاحظات والوثائق. وتجمع البيانات عبر أسئلة مفتوحة النهاية، ومنه نجد أهمية مصادر البيانات المرئية (الملاحظات، المقابلات، الوثائق، الصور، الفيلم)⁴.

بما أن دراستنا تحمل الطابع الوصفي الاستكشافي فقد فرضت علينا طبيعة الموضوع والمنهج المتبع تقنية المقابلة نصف الموجهة والتي تعدّ الأنسب لجمع المعلومات من الميدان، إذ تعرّف بأنها عبارة عن حوار يكون منظما بين الباحث والمبحوث، حيث يكون الباحث في اغلب الأحيان مزودا بإجراءات ودليل عمل يتضمن نقاط محددة تقود عملية إجراء المقابلة⁵.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن المقابلة استعملت لمعرفة تمثلات المبحوثين حول موضوع الهوية في العمل، حيث اخترنا الأفراد والمواقع المناسبة في هذه المؤسسة وذلك بالتنوع بين الأفراد المبحوثين لأنها ستعطينا في فهم الظاهرة التي يدور حولها البحث، حيث

1 محمد، المهدي بن عيسى و إيناس بوسلطة. الدراسات السوسولوجية في الجزائر بين التحليل الكمي والكيفي. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. العدد 24 جوان 2016. ص 185-189.

2 نبيل، حميدشة. "مقابلة في البحث الاجتماعي". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 8 جوان 2012. ص 98.

3 حفصة، جرادى وسعيد سبعون. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. ط2. الجزائر: دار القصبية للنشر، 2012، ص ص 173-174.

4 سليم، العايب. مرجع سابق. ص3.

5 M Gravit, méthodes de sciences sociales. Dalloze. Paris 1976, p333.

تمت إجراء 20 مقابلة مع (20 عامل) ولغرض ذلك تم طرح 22 سؤالاً يتوزعون على المحاور الآتية:

المحور الأول: البيانات الشخصية وتتعلق بـ:

الجنس، العمر، الصنف، نوع العقد، الأقدمية، الحالة العائلية.

المحور الثاني: الانتماء المهني وقد تم طرح 08 أسئلة بصده.

المحور الثالث: الموقع وقد طرح لأجله 06 أسئلة.

المحور الرابع: القوة ويتضمن 08 أسئلة.

خامساً: مفاهيم الدراسة

تعدّ المفاهيم أدوات أساسية يحتاج إليها الباحث لوصف وتفسير ما يريد من وقائع في العلوم الاجتماعية، بل وربما في غيرها أيضاً، ويندر أن نجد اتفاقاً في الأوساط العلمية على مفهوم، سواء من حيث المعنى أو من حيث جدواه، ومن أجل هذه الأسباب كان من الضروري على الباحث أن يقوم بتحديد ما يريده من هذا المفهوم، وخاصة تلك التي يعتبرها أساسية، ويتوقف فهم ما يقترحه من قضايا وما يستعرضه من أفكار على فهمها بشكل واضح يزيل الغموض¹.

وبما أنه ليس لدينا مقارنة سوسيولوجية تبنى عليها الدراسة كون دراستنا تسعى للفهم في إطار البحث الاستقرائي، لكننا سنوظف النظرية العامة لاستخراج المفاهيم، وبالرجوع إلى النظرية التفاعلية الرمزية نجد ما صرّح به كولي بخصوص التمثلات والتي تعكس لنا هويات الأفراد في المجتمع، حيث قال بأن تصورات الإنسان لذاته وذوات الآخرين، وتصوراتها لما هو اجتماعي هي الحقائق الأساسية لحقيقة المجتمع، فالمجتمع ليس إلا نتاج عمليات تفاعل بين الذوات والعقول، وبهذا فهو حقيقة عقلية متخيلة وليس لها وجود موضوعي مستقل عن

¹ حساني مراني. الهوية المهنية الاجتماعية لفئة اطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية. "رسالة دكتوراه"، علم اجتماع العمل، جامعة باجي مختار-غابية، 2006-2007، ص22.

ذوات الأفراد في إطار تفاعلهم، "فالمجتمع نسيج أفعال مشتركة متبادلة للذوات والعقول، فأنا أتخيل عقلك وما يحمله عقلك من تصورات لعقلي، وما يفكر به عقلك عما يفكر به عقلي"¹.

1- التمثل:

● **لغة:** مصطلح التمثل ورد في لسان العرب، بمعنى ماثل الشيء، أي شابهه، والمثال هو الصورة، ومثل له الشيء أي صورته².

التمثل كلمة لاتينية تعني إحضار الموضوع في الوقت الحاضر³.

● **اصطلاحاً:** يشترك مصطلح التمثل بين عدة علوم اجتماعية (علم النفس، علم الاجتماع الأنثروبولوجيا) وأخذ أهمية قصوى في علم النفس الاجتماعي خاصة مع العالم الفرنسي **موسكوفيسي** في كتابه الشهير "التحليل النفسي صورته وجمهوره" الذي يعرف التمثلات بأنها "منتوج للفكر الإنساني وسيرورة بواسطتها يتحكم الفرد في محيطه".

❖ يتضح أن مفهوم التمثل مشترك بين عدة علوم اجتماعية: علم النفس، علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا.

● وقد ورد مفهوم التمثلات في قاموس علم الاجتماع⁴ أنها "شكل من أشكال المعرفة الفردية والجماعية، تختلف عن المعرفة العلمية، وتحتوي على معالم معرفية ونفسية، واجتماعية متفاعلة فيما بينها، وتهدف التمثلات إلى إعادة إنتاج الواقع الاجتماعي المعاش.

❖ يمثل التمثل أحد أنواع الحس المشترك (المعرفة العامة).

● ومن جهة أخرى ففعل التمثل هو فعل ذهني، أو فكري من خلاله يتم الربط بين شخص وموضوع، وبطريقة أخرى التمثل هو إعادة إنتاج ذهني ل: شخص، شيء، حدث مادي أو معنوي، فكرة أو غيرها.

❖ يتكون التمثل حسب هذا التعريف من: فعل ذهني + الشخص، والموضوع.

● وحسب **دينيس جودلت** التمثل مرتبط بصورة ومعنى.

¹ عبد القادر، عرابي. مرجع سابق. ص 118 .

² ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار الجبل، 1988. ص437.

³ حمودي، جمال محمد. تمثلات المجتمع الجزائري لمرض السرطان. "رسالة ماجستير". تخصص أنثروبولوجيا، جامعة تلمسان، 2005-2006. ص86.

⁴ Le Robert, Dictionnaire de sociologie, Editons du seuil, paris, 1999. P450.

❖ يحمل التمثل معنى لصورة ما.

- ويعرفها دوركايم بأنها طبقة واسعة من الأشكال الذهنية (العلم، الدين، الأساطير...) والأفكار والمعارف بدون تمييز.

❖ تعبر التمثلات حسب دوركايم عن أشكال تتعلق بالذهن، مجردة تشمل كل شيء¹.

2- الهوية المهنية:

- لغة: إن مصطلح الهوية في اللغة الفرنسية مشتق من المصطلح اللاتيني Edem التي تطلق على الأشياء والكائنات المتشابهة أو المتماثلة تماثلا تاما، مع الاحتفاظ في نفس الوقت بتمايز بعضها عن البعض الآخر².

ولعل المفهوم اللغوي للهوية يرجع إلى الجذر الاشتقاقي لكلمة هوية من الضمير "هو"، فقد تم وضعه ك اسم معرف ب ال ومعناه "الاتحاد بالذات"، ويشير هذا المفهوم إلى ما يكون به الشيء "هو هو" أي من حيث شخصه وتحققه في ذاته وتميزه عن غيره، فهو وعاء الضمير الجمعي لأي تكتل بشري و ومحتوى لهذا الضمير في نفس الآن³.

- اصطلاحا: ولأن الهوية لا تأخذ معناها الحقيقي إلا في ظل جماعة، حيث يسعى الفرد إلى إثبات اختلافه وتطابقه معها والتي ينتمي إليها و فهي بذلك مرتبطة بمفهوم الانتماء وهو ما يؤكد تاجفال أن الهوية الاجتماعية للفرد مرتبطة بمعرفته لانتمائه إلى فئات اجتماعية معينة، ومرتبطة كذلك بالدلالة التي تنتج عن هذا الانتماء⁴.

❖ يعتقد تاجفال أن الهوية مرتبطة بوعي الفرد لانتمائه والمعنى الذي يصحب ذلك.

- ويؤكد جالدين أن الهوية هي منتج تاريخي. إذ هي نتاج الخبرات السابقة والتجارب المتتالية عبر الزمن.

❖ يركز هذا التعريف على البعد الزمني للهوية وتميزها بخاصية الاكتساب.

- فيما يشير ليفي شتراوس إلى أنها "عبارة عن ملاذ افتراضي ضروري في الوقت ذاته يسعى من خلاله الفرد إلى تفسير وإعطاء مرجعية لمجموع الأشياء والسلوكيات".

¹ محمد، خالد. تمثيلات السلطة التنظيمية لدى عمال الصناعة بالجزائر. "رسالة ماجستير"، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 22.

² ابتسام، كوشي. المضامين الثقافية للمجالات الاجتماعية وعلاقتها بتشكيل هوية البطالين. "رسالة ماجستير"، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2012-2013، ص 87.

³ رحيمة، شرقي. "الهوية الثقافية الجزائرية وتحديات العولمة". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح- ورقلة. العدد 11 جوان 2013: ص 193.

⁴ نادية، أمينة كاري. مرجع سابق. ص ص 41-42.

❖ تمثل الهوية إطار مرجعي للأشياء والسلوكيات للفرد.

• ويعرّف ديبار الهوية المهنية على "أنها محصلة التنشآت الاجتماعية وتتعلق بأنماطها.

❖ يتلقى الفرد تنشآت مختلفة تتفاعل فيما بينها لتشكيل الهوية.

• ويعرفها سانسوليو بأنها "التجربة الاجتماعية والعلائقية للسلطة، بحيث تمثل كل المعايير والقيم والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها فهي تفسر كيف يؤدي الفاعل مهامه ودوره وما هي الصورة التي يقدمها فيها زملاؤه في العمل.

❖ ويعتبر هذا التعريف أكثر دقة وحصراً للهوية في مجال العمل، إذ يركز على الأبعاد التالية للهوية: التجربة الاجتماعية والعلائقية للسلطة والمرجعيات المتمثلة في المعايير والقيم التي تميز أعضاء الجماعة والتي من خلالها تأخذ تأدية العامل لمهامه ودوره كما يؤكد على التصور الذهني الذي تعكسه صورة العامل لدى زملائه.

أبعاد الهوية المستعملة في الدراسة:

أولاً: مفهوم الانتماء:

يعرف بصورة عامة بأنه الانتساب الحقيقي إلى أمر معين فكراً وتجسده الجوارح عملاً¹.

❖ يؤخذ من هذا التعريف أن الانتماء يبدأ من الفكر وينتقل إلى الفعل.

• يقول ألان فيلبرود إن الشعور بالانتماء إلى مهنة ذات بعد اجتماعي إنما يشكل تلك المرجعية والإحساس بالقرب من الآخرين الذين لديهم نفس التكوين².

❖ ينظر هذا المفهوم إلى الانتماء من زاوية القبول عند المجتمع وأعطاه بعد اجتماعي.

ثانياً: مفهوم الموقع:

¹ آلاء الزعبي، وآخرون. "الانتماء والولاء الوطني في الكتاب والسنة النبوية". المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. دون بلد. العدد السادس 2-2010: ص51.

² أنور، مقراني. "المقاربة السوسولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة". مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة سطيف. العدد 15 جويلية 2012.

- يرتبط وضع الفرد بدوره في الجماعة، فهو محل التنظيم للأدوار أو مجموع التوقعات للأدوار وهو عنصر استقلال ذاتي تنظيمي. أي تحديد موضع الفرد في المكان الاجتماعي وفي فئة عضوية التنظيم¹.
- ❖ ربط هذا المفهوم الموقع بالدور حيث أن الموقع يحدد الأدوار وينظمها.
- ذكر بودون وبوريكو أن الوضع الاجتماعي يدل على الموقع الذي يحتله الفرد ضمن مجموعة معينة، أو الموقع الذي تحتله المجموعة في مجتمع معين².
- ❖ نستنتج أن الوضع الاجتماعي للفرد في المنظمة تمثل إحدائياته بالنسبة لمعلم الجماعة.

ثالثاً: مفهوم القوة:

- القوة ببساطة هي القدرة على جعل شخص آخر يقوم بالأشياء التي تريدها والقوة هي [قوة الإدارة = قوة الشخصية + قوة المنصب]³.
- ❖ نفهم من هنا أن القوة تستمد من المكانة التنظيمية.
- يمثل مفهوم القوة عند بيتر بلاو جزءاً مركزياً في أطروحته التبادلية. لقد حاول بلاو توظيف مفهوم القوة في التبادل الاجتماعي في عمله الأساسي التبادل، والقوة في الحياة الاجتماعية من أجل ربط المستوى الاجتماعي الأصغر بالمستوى الاجتماعي الأكبر. إن الخدمات التي تتأسس عليها القوة لا تقتصر على المادية منها فقط فالشخص الذي يمتلك مقدرات ومهارات مميزة يفرض على الآخرين احترامه وقبول قراراته واقتراحاته، وذلك لما يتوقعونه من فائدة جراء ذلك وإذا ما تحقق لهم الرخاء نتيجة إتباع آرائه فإن ذلك لا يقوي احترام الآخرين له، إنما يلزمهم أيضاً بالخضوع إلى توجيهاته بغض النظر ما إذا كان هذا الفعل لمصالحهم الشخصية. إن الشخص الذي يمتلك القوة يستطيع استغلال الآخرين بتوظيفهم لخدمة مصالحه الخاصة، إن تقديم المكافآت بشكل منتظم يجعل الأفراد معتمدين على مصدر هذه المكافآت

¹ أحمد زكي، محمد بدوي، مرجع سابق، ص 392.

² حسان، مراني، مرجع سابق، ص 38.

³ درمان، سليمان صادق وشليبر عبد الرحمن علي محمد. أثر القوة التنظيمية في التغيير التنظيمي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية. عمان-الأردن، د ت، ص 4.

وخاضعين لقوته، فصاحب العمل مثلا يستطيع من خلال الجزاءات السلبية التي قد يفرضها على العمال أن يجبرهم على الإذعان لتوجيهاته والخضوع له¹.

❖ إن الذي يتمتع بالقوة يستطيع أن يستخدم قوته في فرض الخضوع والإذعان واستغلال الآخرين وذلك بإجبارهم على العمل لحساب مصلحته.

3- العمل:

- يعتبر العمل على حد تعبير عالم الاجتماع الأنثروبولوجي مارسال موسى "1872-1950": ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكاملة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل، وهو يمثل بذلك جملة من الأنشطة ذات الأهداف الإجرائية ينفذها الإنسان على المادة بواسطة عقله و يديه وعبر استخدام الآلة، و تسهم تلك المجموعة المنفذة بدورها في تطوير أوضاع الإنسان.²
- ❖ يمزج هذا التعريف بين أبعاد العمل المتعددة البيولوجية النفسية والاجتماعية.
- ويشير جورج فريدمان إلى أن العمل يشكل في الوقت نفسه هدرا للطاقة وعاملا من عوامل الإنتاج ومصدرا للمداخل ووسيطا للاندماج.³
- ❖ من خلال هذا التعريف يمكن القول أن العمل: أحد عوامل الإنتاج ومصدرا للدخل، ووسيط لاندماج الفرد في المجتمع وتفاعله.
- وفي علم الاجتماع الماركسي العمل هو: النشاط الموجه للإنسان والذي يهدف إلى السيطرة على القوى الطبيعية والاجتماعية وتحويلها لتلبية حاجيات الإنسان والمجتمع وهذه الحاجات تتكون تدريجيا.⁴

¹ محمد، ع الكريم. الحوراني. النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. ط1. عمان: دار مجدلاوي. الأردن، 2008. ص53-54.

² عائشة، التائب. النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة. ط1. مصر: منظمة المرأة العربية، 2011، ص15.

³ جيل، فيريول. معجم مصطلحات علم الاجتماع. ط1. ترجمة أنسام محمد الأسعد. بيروت: دار ومكتبة الهلال، 2011، ص 178 .

⁴ زهية، بن سلامة. "أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية". رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر، 2007 ،

❖ هذا التعريف هو الآخر يدلل بأن العمل له غاية تستهدف استغلال الموارد الطبيعية والبشرية لتلبية رغبات الإنسان.

✓ **المفهوم الإجرائي لتمثلات الهوية في العمل:** هي طبقة واسعة من المفاهيم والأفكار والصور الذهنية التي يكوّنها عمال مؤسسة اتصالات الجزائر عن أنفسهم وعن بعضهم البعض، والتي تتولد خلال مختلف عمليات التبادل وضمن سلوكياتهم وأفعالهم في مجال العمل داخل المؤسسة والتي تظهر في كل من الانتماء والموقع والقوة.

سادسا: أهمية موضوع الدراسة

يعتبر شعور الفرد بالانتماء إلى مؤسسة ما تتميز بهوية خاصة عاملا نفسيا واجتماعيا في تحفيزه وتسهيل عملية الاتصال والاندماج المباشر في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة والفرد على حد سواء. مما يسمح بإضفاء صفة التجانس بين الفاعلين داخلها وبالتالي القضاء على الصراع.

ولا يتأتى ذلك إلا بالاهتمام بهذا الموضوع، فحسب كلود دوبار أنه من منظور النظرية السوسولوجية فإن المؤسسة مكان للتنشئة الاجتماعية، وذلك بغرس القيم والمعايير، وتعطي للعامل الشخصية الفردية والاجتماعية والتي تساهم في تشكيل انطباعات حسنة في أذهان الأفراد حول هويتهم المؤسسية، وهذا ينعكس على طبيعة سلوكياتهم وأفعالهم.

- نظرا لقلة الدراسات التي تناولت موضوع تمثلات الهوية. تأتي دراستنا في هذا الصدد لتعطي إضافة من خلال نتائجها .

سابعا: الدراسات السابقة

تعد مراجعة أدبيات البحث بما فيها الدراسات السابقة عنصرا مهما، ومفصلا أساسيا من المفصليات المنهجية، ونقطة انطلاق في إعداد وانجاز وكتابة البحوث العلمية عامة، والتقارير العلمية الأكاديمية (الماستر، الماجستير، الدكتوراه) خاصة¹.

ولكي يوضح الباحث أهمية دراسته فإن عليه أن يوضح كيف يختلف أو يتميز بحثه أو دراسته عن الدراسات السابقة².

ولقد ذهب علماء الاجتماع الأوائل ومن بينهم **بيترم سوركين** في كتابه النظرية السوسيولوجية المعاصرة عام 1928 إلى تصنيف الدراسات السابقة حسب الاتجاهات والمدارس السوسيولوجية³. غير أن الدراسات السابقة التي بين أيدينا قليلة جدا وعليه فقد تم تصنيفها زمنيا *من الأحدث إلى الأقدم*.

حيث لاحظنا أنه ليس هناك دراسات سابقة تناولت الظاهرة محل الدراسة، ولذلك تم الاعتماد عليها في بناء الجانب المنهجي (الخطة، الإشكالية، المفاهيم) إضافة إلى البناء النظري والمدرجة كالاتي:

1- دراسة مراني حسان تحت عنوان "الهوية المهنية الاجتماعية لفئة إطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية" في سنة 2006 - 2007 لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم اجتماع العمل:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد خصائص الهوية المهنية والاجتماعية لإطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر، وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، ومن خلال تحقيق ميداني تم إجراؤه على عينة مكونة من 150 إطار بالنسبة للاستمارة و20 إطار بالنسبة للمقابلة. وقد خلصت الدراسة للنتائج الآتية:

- إن فئة إطارات المؤسسات الاقتصادية في ظل التحولات التي تعيشها البلاد نحو اقتصاد السوق وفي أعقاب الأزمات الحادة التي مرت بها، وما انعكس عنها من نتائج عميقة ومأساوية على وضعية المؤسسات الاقتصادية العمومية، التي شهدت بروز هذه

1 نصر الدين، جابر. الدراسات السابقة. مقارنة منهجية. مخبر الدراسات النفسية الاجتماعية. جامعة بسكرة. دت، ص1.
2 محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. الأردن: دار وائل للنشر، 1999، ص 26.
3 قادري، حسينة أمينة. محاضرات في منهجية علم الاجتماع. جامعة الجزائر. 2009، ص 25.

الفئة في الجزائر، تمر بالفعل بأزمة حادة، وقد بات أفرادها يعيشون أوضاعا اقتصادية صعبة، وتهميشا فظيحا، لأن المؤسسات أصبحت تعاني أزمة مالية خانقة، ولم تعد في حاجة إلى ما كان يؤديه الإطار من أدوار رقابية، كما كان عليه الأمر في السبعينيات والثمانينيات، وفقا لاستراتيجيات المجموعات القيادية وسياسات البلاد وتوجهاتها وإمكاناتها آنذاك. بالإضافة إلى ما يميز هذه الفئة من انقسامات ناتجة عن تباين المستويات التعليمية والمواقع الإدارية إلخ.

- ويأسف الإطار عن عدم قدرتهم لتأدية الدور الذي يميزهم لما آلت إليه أوضاع المؤسسات التي حالت دون مشاركتهم الحقيقية في تحقيق النجاعة والفعالية مما أدى إلى شعورهم بفقد الدور المنوط بهم، ومن ثم الشعور بأزمة الهوية. كما يتميزون بالتشتت وهشاشة الموقع، ويرجع ذلك إلى طبيعة التنظيم الاجتماعي القائم واستراتيجيات القوى المهنية في المجتمع.

❖ التعقيب على الدراسة:

اهتمت هذه الأطروحة بدراسة خصائص الهوية المهنية والاجتماعية لإطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر ومن هذه الخصائص معاني التمثلات المتعلقة بكل من: النجاعة، المؤسسة والتسيير، بينما تهتم دراستنا بالتمثلات المتعلقة بالهوية بأبعادها المختلفة: الموقع، الانتماء والقوة، وقد تم الاستفادة منها في بناء الإشكالية والمفاهيم بالإضافة إلى صياغة بعض المؤشرات.

2-دراسة محمد خالدي بعنوان "تمثلات السلطة التنظيمية لدى عمال الصناعة بالجزائر"، سنة 2005 - 2006 لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل:

سعت الرسالة للتعرف على التمثلات التي يحملها العمال المنفذون للسلطة التنظيمية التي يمارسها الرؤساء المباشرون وغير المباشرين. وقد اعتمد على أسلوب المسح الشامل على عينة مكونة من 115 مبحوث، كما تم الاعتماد على المنهج الكمي لقياس الظاهرة رقميا والمنهج الكيفي لفهم الأرقام والنسب المتحصل عليها، كما تم الاستعانة بالمقابلة مع بعض

رؤساء المصالح الإدارية والإنتاجية، إضافة إلى بعض العمال المتواجدين عبر الوحدات الإنتاجية، وتم التوصل إلى النتائج الآتية:

- هناك اختلاف في تمثلات العمال لسلطة الرؤساء، حيث يقابل القدامى والكبار في السن الأوامر باللامبالاة على عكس العمال الجدد الذين يمثلون لها.
 - هناك رضا نسبي لدى العمال عن الرئيس المباشر، ويوصف بأنه ديمقراطي و يقابلون أوامره باللامبالاة وعدم الرضا عن الرئيس غير المباشر حيث وصف بأنه ديكتاتوري، فيما يقابلون أوامره بالامتثال لها.
 - بيئة العمل سلبية وتؤدي إلى تشكيل تمثلات سلبية.
- ❖ التعقيب على الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة في صياغة العديد من المحطات المنهجية: الإشكالية، المفاهيم والبناء النظري وذلك فيما يتعلق بظاهرة التمثل.

3-دراسة العياشي عنصر بعنوان "الإطارات الصناعية: مواقع، أدوار، مسارات، تمثلات" سنة 2001 بمركز البحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية:

حيث اعتمد على دراسة الحالة والاختيار العمدي لمجتمع الدراسة أما بالنسبة للاستبيان كانت العينة مختارة بالصدفة. وقصديه عندما تعلق الأمر بالمقابلات، كما استخدم 76 استبيان والمقابلة نصف الموجهة مع مجموعة محدودة من الإطارات والتي وصلت إلى 15 مقابلة وتم توظيف الأسلوب الإحصائي الوصفي لمعالجة البيانات وتحليلها، وتحليل المضمون للمقابلات، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- نجد كلمة إطار تطلق على المسيرين في أعلى مستويات الهرم التنظيمي.
- تتميز الخصائص السوسولوجية للإطارات بأن أغليبيتهم ينحدرون من مستوى اجتماعي متواضع ومن أصول حضرية بحكم التمركز حول الصناعة، الخدمات، النقل والتجارة والصيانة...
- كما أن أغلبهم تكونوا داخل الوطن وغالبا باللغة الفرنسية و اللغة المزدوجة مع قلة من لغات أخرى، وهذا خدم اللاتجانس و الصراع على حساب الخبرة الفنية و التنوع حيث تعود الغلبة للمفر نسين.

- تعاني هذه الفئة من عملية تكديح وإفقار رهيب على المستوى الاقتصادي والثقافي لانعدام فرص التكوين والنشاط الإبداعي. وتعيش غالبتهم على أجور متوسطة.
- تضعف بشكل واضح حظوظ الانتماء إلى مجموعات ذات طابع مهني، ثقافي، اجتماعي، سياسي.
- يبدو موقع الإطارات في بناء المؤسسة غير متكافئ مع بقية الفئات الأخرى، وذلك بسبب تباين موارد هذه الفئات وحظوظها بخصوص ممارسة السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار. أما موقعها في بنية المجتمع فهناك نزعة قوية لدى الإطارات في تصور نفسها ضمن الشرائح الاجتماعية الأخرى (باعتبار الإطارات ينضمون للفئات الوسطى التي تزود المجتمع بنخبه الفكرية والمهنية).
- تقسيم العمل يستند على عدد من العوامل والتي تؤدي بدورها للانقسام بينهم: المسؤولية، التخصص، الخبرة والمحاباة، فالمسؤولون في قمة الهرم يستعملون "المسؤولية" فيما يستعمل خريجو الجامعات الحاملين لشهادات ومؤهلات جامعية وهم الغالبية "التخصص" ويستعمل الإطارات الذين تلقوا تكوينا محليا بالمؤسسة معيار "الخبرة".
- يعتقد الإطارات أنه وبالرغم من أهمية المناصب التي يحتلونها من الناحية الوظيفية إلا أنهم بعيدون عن مراكز اتخاذ القرار و يرجعون باستمرار لرؤسائهم. و ما يؤكد ذلك هو الاعتماد على عامل المحاباة بدل المؤهل العلمي والكفاءة ثم الخبرة والأقدمية بدرجة أقل.
- بالنسبة لتمثلات الدور في المؤسسة يقيم ما يقارب 60% دورهم بالإيجابي فيما تقيم البقية خلاف ذلك ويرجع ذلك لمدى تتمين الإطار للمهام التي يقوم بها من جهة ومدى تتمين ذلك من الجهات المسؤولة من ناحية أخرى.

❖ التعقيب على الدراسة:

أقل ما يمكن قوله عن هذه الدراسة أنها ثرية بالتحليلات والحقائق الميدانية والسوسيولوجية إذ تأتي الإفادة منها في بناء التصور العام للبحث (تناوله ضمنا للموقع والانتماء)، غير أن الدراسة التي بين أيدينا لم تتح لنا الاطلاع على فحو أدواتها (الاستبيان والمقابلة) إذ اكتفت

بنتائج ملخصة، تتناول جزء بسيطاً جداً من أبعاد دراستنا كما أنها أجريت في فترة قديمة نسبياً في سنة 2001 وهذا يختلف عن بحثنا.

الفصل الأول: التمثلات الاجتماعية

الفصل الأول: التمثلات الاجتماعية

تمهيد

المبحث الأول: التناول النظري للتمثلات الاجتماعية

المطلب الأول: بروز المصطلح في الدراسات الكلاسيكية

المطلب الأول: بروز المصطلح في الدراسات الكلاسيكية

المطلب الثاني: استخدام المصطلح في الدراسات الحديثة

المطلب الثالث: بعض المفاهيم القريبة من التمثل

المبحث الثاني: ديناميكية التمثلات الاجتماعية

المطلب الأول: مميزات مفهوم التمثلات الاجتماعية

المطلب الثاني: وظائف التمثلات الاجتماعية

المطلب الثالث: العناصر المساهمة في الإحاطة بفكرة التمثل

المبحث الثالث: سوسيولوجيا التمثلات الاجتماعية

المطلب الأول: نظرية التمثلات الاجتماعية

المطلب الثاني: التمثلات من منظور سوسيولوجي

المطلب الثالث: التمثل في التنظيم

خلاصة الفصل

تمهيد

أثار مصطلح التمثلات الاجتماعية خلال فترة الثمانينات اهتماما بالغا، وأعمالا متميزة خاصة في علم النفس الاجتماعي، واحتل مكانة ملحوظة في العلوم الإنسانية، وهذه الحركة بدأت في فرنسا مع عالم النفس الاجتماعي **موسكوفيسي** 1975، وعرفت نموا في بلدان متعددة في أوروبا وفي أنحاء العالم، وتقدم لنا **جولدت** قائمة ببليوغرافية تعكس هذه الحركة، وتتراوح ما بين 129 كتاب و169 مقال، وتدور معظمها حول الأعمال والدراسات والملتقيات العلمية والعالمية المنظمة لدراسة التمثلات الاجتماعية وذلك ضمن كتاب.

وتأثير هذه الحركة بدأ ينتقل إلى العلوم الاجتماعية.

وسوف نتطرق إلى هذا المصطلح بشكل موسع في هذا الفصل.

المبحث الأول: التناول النظري للتمثلات الاجتماعية

تم الاهتمام بمصطلح التمثلات الاجتماعية عند بعض العلماء في الدراسات الكلاسيكية وأهمهم علماء الاجتماع, وبعد غياب المصطلح عن الساحة العلمية لزمّن طويل تم إحيائه من طرف العلماء في الدراسات الحديثة, وسنتعرض في هذا المبحث إلى الخلفية التاريخية لظهور هذا المصطلح, وكذا الفرق بينه وبين باقي المصطلحات القريبة منه.

المطلب الأول: بروز مصطلح التمثلات الاجتماعية في الدراسات الكلاسيكية

يعتبر مصطلح التمثلات قديم النشأة, استعمل أصلا من طرف الفلاسفة وبالأخص عند كونت (1724 – 1804), حيث يقول " إن مواضيع معرفتنا ما هي إلا تمثلات, و معرفتنا للواقع الكلي هي مستحيلة " و كان قد نشر فكرة مفادها أنه من أجل المعرفة يجب الاهتمام بموضوع الدراسة والإنسان الدارس.

ولقد اهتم الباحثون السوسولوجيون منذ النشأة الأولى لعلم الاجتماع بمفهوم التمثلات, وكانوا السباقين إلى توظيفه في دراساتهم على الكثير من التخصصات الأخرى الموجودة ضمن حقل العلوم الإنسانية, الشيء الذي أكده هالبواش بدراسته لمؤلفات دوركايم حول أسبقية السوسولوجيا* على علم النفس حول موضوع التمثلات¹. إذ يرجع الفضل له في اكتشاف عبارة التمثل الاجتماعي سنة 1898, حينما قارن بين التمثلات الفردية والتمثلات الجماعية وذلك في مقال مشهور له نشر في مجلة الميتافيزيقا والأخلاق².

وحسب الدراسات التاريخية لعالم النفس الاجتماعي موسكوفيسي 1975 حول مصطلح التمثلات توصل إلى نفس الفكرة المؤكدة بامتياز أسبقية علم الاجتماع في استخدام مصطلح التمثلات, و لعل أول دراسة نبينها هي لعالم الاجتماع جورج زيمل الذي توصل إلى دراسة فهم العلاقة الموجودة بين وضعية الفرد البعيدة عن الآخرين والحاجة إلى تمثلهم. ف زيمل يرى في التمثلات نوع من العملية التي تمكن من بلورة الأفعال المتبادلة بين مجموعة من الأفراد وتشكيل الوحدة العليا التي هي المؤسسة (الحزب, الكنيسة...), من جهة أخرى فيبر

* كلمة سوسولوجي كلمة استخدمها أوجست كونت. و قد استبدل علم الاجتماع باسم السوسولوجيا.

1 محمد, خالد. مرجع سابق. ص38.

2 مليكة, جابر. "التمثلات الاجتماعية للطلبة الجامعيين (ما بعد التدرج) لفرص العمل بعد التخرج". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة

قاصدي مرباح -ورقلة. العدد 18 مارس 2015: ص 17 .

يجعل من التمثلات إطاراً مرجعياً لنشاط الأفراد. حيث يقول " يتجلى إن هذه الوضعيات الجماعية التي تنتمي إلى الفكر اليومي أو الفكر القانوني أو لأي تفكير متخصص (هي) تمثلات لشيء ما تتردد في عقول الناس ليس فقط، القضاة والموظفين بل كذلك الجمهور)، حيث توجه نشاطهم وبنياتهم، و لها أهمية سببية معتبرة، بل مهيمنة من أجل السير الطبيعي لنشاط الأفراد الواقعيين"، ويضيف هنا أن المعرفة المشتركة والمسبقة لها القدرة على تحديد على نشاط الأفراد وبرمجتهم.

يعترف **موسكوفيسي** بأن المستخدم الحقيقي للمفهوم في علم الاجتماع هو **إميل دوركايم** الذي يقول "أن الملاحظة تكشف عن وجود نوع من الظواهر تسمى التمثلات، وهي تختلف بواسطة خصائصها المتميزة عن الظواهر الاجتماعية الطبيعية الأخرى¹. فمن غير المعقول على كل منهج أن يعالجها علة أنها غير موجودة... هذه التمثلات لها أسباب وهي بدورها أسباب".

وبهذا الشكل جعل **دوركايم** من التمثلات ظاهرة مختلفة عن الظواهر الأخرى ولها أسبابها التي تؤدي إلى ظهورها وهي بدورها سبب في ظهور ظواهر أخرى، لكن **دوركايم** يربطها من جهة أخرى بالخاصية النفسية التي لها دور في ظهور التمثلات "الكل يدل على أن الحياة النفسية هي دروس متواصلة من التمثلات لا نستطيع القول من أين تبدأ أو من أين تنتهي".

ويربط **دوركايم** بين التمثل والوعي على أنهما متلازمان فلا يمكن تعريف الأول إلا في ظل وجود الثاني وبالتالي لا يمكننا تصور أي تمثل بدون وعي.

يوضح **دوركايم** أن مصدر هذه التمثلات هي العلاقات التي تنشأ بين الأفراد بطريقة منظمة، أو بين الجماعات الثانوية التي تتدخل بين الفرد والمجتمع، ويؤكد على أنها خارجية بالنسبة للفرد الاجتماعي وأنها تتولد عبر سيرورة الاتصال داخل المجتمع خلال مختلف عمليات التبادل ضمن سلوكيات وأفعال الأفراد، في بعض الاستنتاجات يقدمها على أنها قد تتسم باستقلالية ذاتية عن الفرد².

³ فيروز، صاولة. المتغيرات الاجتماعية لتصور المرض وأساليب علاجه. "رسالة دكتوراه"، علم اجتماع التنمية. جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2013-2014، ص63.

² رفيق، مناح. تحليل سوسيولوجي لديناميكية التشغيل بإقليم تبسة. "رسالة ماجستير"، سوسولوجيا الديناميكية الاجتماعية والتنمية الإقليمية. جامعة باجي مختار-غناة، 2009-2010، ص19.

ويميز هنا بين نوعين من التمثلات :

1/ التمثلات الفردية وهي ضمير كل واحد.

2/ التمثلات الجماعية هي المجتمع في كليته.

فالأولى ليست محددة للثانية لكن أصلها، وتتوافق مع طريقة هذا الكائن الخاص الذي هو المجتمع ويرى الأشياء بتجربته الخاصة.

إن التمثلات الجماعية عند دوركايم هي أكثر استقراراً من التمثلات الفردية خاصة عندما درس الظواهر الاجتماعية مثل: الدين، الانتحار وغيرها¹... حين يقول بأن "التصور الجماعي يشكل عدداً كبيراً من الظواهر النفسية وهي تشمل حتى ما نطلق عليه بالعلم والايديولوجيا* و الأساطير، وهي لا تتفصل من حيث التمييز بين ما هو ذو مظهر فردي عما هو ذو مظهر اجتماعي"².

يذهب الهواري عدي بعيداً في تحليله لهذه الظاهرة (التمثلات) عند دوركايم ويستنتج أن علم الاجتماع الدوركايمي يتكون عموماً من إشكاليتين :

الأولى: الأشكال الاجتماعية للتضامن الاجتماعي.

الثانية: التمثلات الجماعية.

دوركايم يتخلى عن الإشكالية الأولى في كتاب قواعد المنهج في علم الاجتماع ويهتم بالتمثلات الجماعية باعتبارها أشياء مستقلة عن الإرادة الفردية.

ويلاحظ عدي أن دوركايم لديه اهتمام بمشكلة السياسة والدولة وعلاقتها بالتمثلات.

فتصوره للسياسة ينشأ عن مصطلحات الضمير الجماعي والتمثلات الجماعية، بحيث يعتبر الدولة كعضو خاص مكلف ببلورة بعض التمثلات التي تخدمها (الدولة)، وهذه التمثلات هي

¹ محمد، خالد. مرجع سابق، ص39.

* قاموس علم الاجتماع كمفهوم محايد باعتباره نسقاً من المعتقدات والمفاهيم (واقعية ومعيارية) يسعى إلى تفسير ظواهر اجتماعية معقدة من خلال منطق يوجه ويبسط الاختيارات السياسية / الاجتماعية للأفراد والجماعات وهي من منظور آخر نظام الأفكار المتداخلة كالمعتقدات والأساطير التي تؤمن بها جماعة معينة أو مجتمع ما وتعكس مصالحها واهتماماتها الاجتماعية والأخلاقية والدينية والسياسية والاقتصادية وتبررها في نفس الوقت.

² سمية، الحاج الشيخ. التصورات الاجتماعية للمرض العقلي لدى الأطباء. "رسالة ماجستير"، علم النفس الاجتماعي. جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2012-2013، ص24.

مختلفة عن الأخرى نظرا لدرجتها العالية من الوعي والتفكير وعلى سبيل المثال: الإيديولوجية.

يمكن القول كذلك أن الدولة هي منبع التمثلات الجماعية وتؤسس القاعدة السوسولوجية لنظرية الشرعية.

إن التمثلات حسب المفهوم **الدوركامي** هي طبقة واسعة من الأشكال الذهنية (العلوم، الديانات، الأساطير، الفضاء، الوقت) الأفكار، المعارف، بدون تمييز، فهي مشتركة ويعاد إنتاجها بطريقة اجتماعية وهي متقلبة بين الأجيال وتمارس قهرا على الأفراد.

وبهذا تمكن دوركامي ومدرسته من وضع تحليل لمختلف الميادين الاجتماعية، وذلك بالارتكاز على فرضية: انه يمكننا تفسير الظواهر انطلاقا من التمثلات والأفعال.

فالتمثلات إذا والأفعال مفهومان مرتبطان ومتلازمان وغالبا ما تسبق التمثلات الأفعال، والتمثلات مستمدة من الثقافة أشكال الوعي الاجتماعي.

وقد استعمل فيما بعد **هالفاه** تلميذ دوركامي، هذا المفهوم في معرض تحليله للأطر الاجتماعية للذاكرة بوصفها مخزونا يلتجأ إليه الناس لبناء هويتهم واحتواء محيطهم، فبين دور تمثلات الجماعة التي ينتمي إليها الفرد في تركيز ذكرياته وذلك بترتيب الأحداث والأشياء حسب الاسم الذي نطلقه على المعنى الذي نربطه بها. فذكرياتنا تستند إلى تلك المتعلقة بالآخرين، وإلى المراجع الكبرى لذاكرة المجتمع. لذلك كانت عملية التذكر ليست استحضارا وفيما للماضي، وإنما حياة وإعادة إنتاج داخل التمثلات الجماعية وقواعدها انطلاقا من ضغوطات الحاضر و إكراهاته¹.

المطلب الثاني: استخدام مفهوم التمثلات الاجتماعية في الدراسات الحديثة

¹ عماد، بن صولة. "الأصول والبدايات في السرديات الشفوية". مجلة الثقافة الشعبية. فصيلة علمية متخصصة. العدد 16-2012. ص41.

لقد استعمل مفهوم التمثلات عند بعض علماء الاجتماع في دراساتهم الحديثة بشكل ملفت للانتباه، ومن هؤلاء نذكر بورديو الذي درس المجتمع الجزائري وخاصة منطقة القبائل، وتناول بالتحليل البنيوي لفكرة تمثلات الأشخاص للقرابة، والتمثلات التي تتولد عن علاقات هذه القرابة في المجتمع القبائلي وذلك في كتابه: " سيرورة نظرية الممارسة"¹ في فصل عنوانه "القرابة كتمثل وكإرادة" حيث حاول تفسير فكرة أن الفرد، من جهة مرتبط بالتمثلات الموروثة عن جماعته ولكنه من جهة أخرى له إرادة بواسطتها يتصرف، يترجم ويعيد ترجمة هذه التمثلات التي يحولها في حياته اليومية إلى ممارسات تؤكد استقلاليتها.

فحسب بورديو لا توجد علاقات اجتماعية إلا وتوظف مجموعة من التمثلات من بينها علاقة القرابة، وهي عبارة عن علاقات مهيمنة في المجتمع القبائلي لها وظائفها الخاصة وذلك من أجل مقاومة التمثلات الفردية التي تراها منحرفة.

ومن الدراسات الحديثة التي تهتم بمفهوم التمثلات تلك التي قام بها عالم الاجتماع الفرنسي ستوتزيل وهي عبارة عن مجموعة من التحقيقات التي أقيمت في مجموعة من الدول الأوروبية حول تمثلات بعض القيم المقترحة مثل: النزاهة، روح المسؤولية، الإيمان الديني، وغيرها، حيث أثبتت هذه الدراسة أن تلك التمثلات متغيرة من دولة لأخرى. كذلك من الدراسات الحديثة التي استخدمت مفهوم التمثلات تلك التي قام بها عالم الاجتماع السويسري ويندش حول ظاهرة كره الأجانب والعنصرية حيث حاول الكشف عن تمثلات بعض الشرائح السويسرية حول الأجانب الذين يقطنون سويسرا، و يبين الباحث أنه عوض إصدار أحكام مسبقة حول الأجانب الذين يقطنون سويسرا، و يبين الباحث أنه عوض إصدار أحكام مسبقة ضد شريحة ما ووصفها بأنها عنصرية يجب أولاً فهم شعور و حجج هذه الشريحة من المجتمع .

فالحقيقة الاجتماعية تختلف تماماً عن ما هو حس مشترك، فمن أجل معالجة هذا المشكل، اتخذ الباحث أسلوباً في البحث حيث اعتمد على مادة تطبيقية، و هي تحليل عدة ملايين من الرسائل التي بعثت إلى أهم الجرائد السويسرية خلال عشرات السنين، حيث يقول الباحث "إذا كان البعض يملك بنوك معلومات فنحن أسسنا بنوك للرسائل المكتوبة يومياً من طرف سادة وسيدات سويسرا. والكل حول المشاكل المعاشة والمختلفة" .

¹ للمزيد من الاطلاع راجع خالد، عبد الفتاح. نظرية الممارسة لبورديو. بوابة كنانة أونلاين. 16-أكتوبر 2010.

فقد توصل الباحث إلى اكتشاف أشكال من المعرفة الاجتماعية سماها البنيات السوسيو-معرفية. لها تمثلاتها وآلياتها الخاصة ويقسمها إلى ثلاثة فئات:

1- الوطنيون من يكرهون الأجانب.

2- الوطنيون الشعبيون.

3- الوطنيون التقنوقراطيين.

فحسب الباحث جزء كبير من هذه الشرائح في المجتمع لها انطباعات واتجاهات وتمثلاتها الخاصة، فيطرح الباحث أن طريقة تمثل الواقع لها أهمية قصوى من الواقع في حد ذاته.

المطلب الثالث: بعض المفاهيم القريبة من مفهوم التمثلات الاجتماعية*

يمكن ملاحظة أن هناك تداخلا بين مفهوم التمثل وبعض المفاهيم النفسية والاجتماعية القريبة منه والتي نذكر منها : الرأي، الاعتقاد، الإدراك والصورة...، فإذا تمعن الباحث مليا وجد أنه في هذا المجال يقوم بتنوع التخصيص للسلوكيات، و ذلك تبعا لنمط الشخصية القاعدية، الذكاء والعاطفة، فكثيرا ما يخلط الفرد ما بين مصطلح التمثل وهذه المصطلحات لأنها قريبة من حيت الفهم.

التمثل والرأي : وهذا الأخير هو استجابة لفظية واضحة قابلة للقياس والملاحظة إذ يرى الدكتور عبد الرحمن عيسوي أن الرأي "يعتقه الفرد لمدة محددة، وغالبا ما يعبر الرأي عن الشعور القومي السائد لدى أفراد¹ والآراء قابلة للتغير مثل: الاتجاهات إلا أنهما يختلفان في الدرجة، فالإتجاه يتعرض للتغيير بدرجة أقل من الرأي"².

أما التمثل يتأثر بالآراء الشخصية على حد تعريف موسكوفيسي له على أنه مجموعة من الآراء يفهم من خلالها التمثل، وبهذا فالرأي عبارة عن أداة تمكنا من الوصول إليه.

*وجدنا في ما يخص هذا البحث كلمة قريبة من التمثل وهي التصور وتمت الاستعانة بالمحتوى المعرفي الذي حصلنا عليه مع استبدال كلمة تصور بتمثل، وما يدعم ما قلنا به هو دراسة الباحثة بشرى، عناد مبارك. "التمثيلات الاجتماعية وعلاقتها بالتوجه نحو السيادة الاجتماعية لدى المنتمين للأحزاب السياسية". مجلة الفتح. جامعة ديالى-دون بلد. العدد الحادي والخمسون حيث لاحظت أن الترجمات العربية الخليجية والمصرية والعراقية وكذلك الشامية لهذا المصطلح هي (التمثيلات الاجتماعية) وان ترجمات دول المغرب العربي قد أخذت (التصورات الاجتماعية) وقد اعتمدت الباحثة ترجمة (التمثيلات الاجتماعية) لشيوعها بدرجة أكبر من (التصورات الاجتماعية) في المصادر العربية .

¹ سمية، الحاج الشيخ. مرجع سابق. ص29.

² عبد الرحمان، العيساوي. دراسات في علم النفس الاجتماعي. ط1. بيروت : دار النهضة العربية 1974. ص163.

التمثل والاتجاه: ويعد الاتجاه أكثر تعقيدا من الرأي فهو يمثل مواجهة كاستجابة مسبقة التحضير المباشر للفعل، و الاتجاه عبارة عن الحالة الوجدانية للفرد التي تتكون بناءا على ما يوجد لديه من معتقدات أو تمثلات فيما يتعلق بموضوع ما أو لأشخاص معينين، وتدفعه في معظم الأحيان إلى القيام بعدد من الاستجابات أو السلوكيات حيالها في موقف ما، و يتحدد من خلال هذه الاستجابات مدى رفضه أو قبوله لهذا الموضوع أو هؤلاء الأشخاص ويلاحظ أن الاتجاه يرفع الستار عن التمثل الاجتماعي من خلال ما يحمله من دلالة رمزية أو ملموسة لمحيطنا، حيث يمكن القول أن التمثل يمثل الدلالة العقلية لاستكشاف المحيط في حين أن الاتجاه يظهر من خلال الاستجابات التعبيرية (الإشارات، الحركات، الوضعيات...الخ).

التمثل والاعتقاد : يعرف كير لينجر الاعتقاد بأنه "فرصة ثابتة أو اعتقاد متعلق بالأنظمة الاجتماعية كأهداف الحياة ووسائل تحقيقها وأصناف السلوكيات الاجتماعية".

كما أن الاعتقاد يخفي مفهوم التنظيم الاجتماعي الذي سعى¹ موسكوفيسي بقدر واسع إلى توضيحه وتمييزه عن الاعتقاد، وذلك بإظهار أنه يكون في المجال المعرفي للتصور الاجتماعي ويساعد على تألف الاعتقاد، وهذا بإدخال معلومات جديدة انطلاقا من نماذج مكونة اجتماعيا فبفضله يستطيع الفرد أن ينسق وضعه مع فوج عمله (مجتمعه)².

التمثل والصورة : فالصورة انعكاس حقيقي للواقع كما هو موجود، أما التمثل فهو انعكاس داخلي لواقع خارجي وهو عملية بناء للواقع انطلاقا من المعطيات الخارجية.

التمثل والإدراك : يعرف موسكوفيسي الإدراك بأنه "فعل بنائي، حيث يفسر الفرد الأحاسيس التي يتلقاها ويضعها في علاقة مع بعضها البعض ويعطيها معنا خاصا وهو العملية التي يقوم الفرد عن طريقها بتفسير المثيرات الحسية حيث تقوم عمليات الإحساس بتسجيل المثيرات البيئية، بينما يصطلح الإدراك بتفسير هذه المثيرات وصياغتها في صور يمكن فهمها.

¹سمية، الحاج الشيخ. مرجع سابق، ص30.

² حياة، خروف. "تصورات العمل لدى إدارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين". رسالة ماجستير. علم النفس الاجتماعي في التنظيم والتسيير. جامعة باجي مختار-عنابة، 2005-2006. ص27.

وحسب هيرزليش فمحتوى التمثل لا يظهر كمعنى إدراكي إلا إذا ظهر على المستوى المادي.

أي عن طريق التمثل يمكننا إدراك المواضيع المحيطة بنا وجعلها في العالم المادي¹.

وهذا يكشف أن مفهوم التمثل الاجتماعي يختلف عن المفاهيم المشابهة الأخرى مثل الرأي والاتجاه والصورة، فهذه المفاهيم تمثل استجابة إلى منبه خارجي واستعدادا للقيام بالفعل أما التمثل الاجتماعي فانه يحدد كل من المنبه والاستجابة فهو أكثر من مجرد دليل انه يعيد صياغة عناصر البيئة التي يحدث السلوك في إطارها مما يعطي له معنى ويدمجه في نسق اكبر من العلاقات².

المبحث الثاني: ديناميكية التمثلات الاجتماعية

¹ سمية, الحاج الشيخ. مرجع سابق.ص32.

² بشرى, عناد مبارك. "التمثيلات الاجتماعية وعلاقتها بالتوجه نحو السيادة الاجتماعية لدى المنتميين للأحزاب السياسية". مجلة الفتح. جامعة ديالى. دون بلد. العدد الحادي والخمسون: ص134.

يعتبر مفهوم التمثلات الاجتماعية مفهوماً واسعاً ومميزاً يختلف من فرد إلى آخر، يكشف طبيعة التفكير وطريقة استيعاب مختلف الأشياء التي يعيشها الفرد، سنجد أكثر وتفصيلاً في موضوع التمثلات وديناميكيته في المطالب التالية.

المطلب الأول: مميزات مفهوم التمثلات الاجتماعية

يتميز مفهوم التمثلات الاجتماعية بثلاث خصائص أساسية هي:

- **الحيوية** : فمنذ إلقاء الضوء عليه في سنة 1961 من طرف موسكوفيسي، عرف مصطلح التمثلات الاجتماعية حملة تجنيد واسعة لتيارات بحث مختلفة وذلك من خلال المؤلفات العديدة، وفي العديد من الدول والكثير من الميادين وبمقاربات منهجية ونظرية مختلفة...
- **الشساعة** : اقتحم مصطلح التمثلات تقريباً كل العلوم الإنسانية إذ نجد عدة مؤلفات في علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا، التاريخ، تدرس العلاقات بالإيديولوجيا، الاتجاهات...
- **التعقيد** : تحمل التمثلات معها مشكل تعقيدها في تعريفها وفي معالجتها نظراً لموقعها المتصل بمجموعة من المفاهيم السوسيولوجية و السيكولوجية فموسكوفيسي يقر بأنها مرتبطة، بسيرورات لها ديناميكية اجتماعية، و نفسية، و تشكل كذلك نسق نظري معقد. ومن هنا يمكن القول أنه يجب من جهة فهم الوظيفة المعرفية للبناء النفسي، و من جهة أخرى فهم وظيفة النسق الاجتماعي، من أجل فهم بنية و تطور التمثلات الاجتماعية هذه الأخيرة يجب أن تدرس باعتبار عناصرها العاطفية، الذهنية، والاجتماعية، وباندماج عنصر اللغة والاتصال والأخذ بعين الاعتبار العلاقات الاجتماعية التي تصنع التمثلات، والواقع المادي والاجتماعي والفكري، زيادة على ذلك أن هذه التمثلات لا تتميز بالثبات فهي أساساً متنقلة، وديناميكية، وتعيش في تجاذب وتباعد، وتولد تمثلات جديدة¹.

المطلب الثاني: وظائف التمثلات الاجتماعية²

¹ محمد، خالد. مرجع سابق ص ص 32-33.
² بشرى، عناد مبارك. مرجع سابق. ص ص 133-134.

1- وظيفة المعرفة: تسمح التصورات الاجتماعية (التمثلات) للأفراد بفهم وتفسير الواقع، وذلك بإدماجه في إطار قالب قابل للاستيعاب، منسجم مع القيم والأفكار والآراء التي يؤمنون بها كما تسهل التواصل الاجتماعي بتحديد لها لإطار مرجعي مشترك يسمح بتبادل المعرفة ونقلها ونشرها.

2- وظيفة الهوية: تسهم في التعريف بهوية الجماعة وتجعل الحفاظ على خصوصيتها أمراً ممكناً، كما أنها تسهم في عملية المقارنة والتصنيف الاجتماعيين، فهذه الوظيفة تعطي للتصورات مكانة مهمة فيما يخص السيرورات ذلك أن الهدف من هذه الوظيفة هو الحفاظ على صورة ايجابية عند الفرد عن الجماعة التي ينتمي إليها لأن التمثلات الاجتماعية تعكس نوعاً ما من التنشئة الاجتماعية للفرد.

3- وظيفة التوجيه : إنها توجه السلوك والممارسات، فنظام تفسير الواقع الذي تشكله التمثلات الاجتماعية يعد كموجه للفعل وهذه العملية التوجيهية بالنسبة للممارسات تنتج انطلاقاً من ثلاثة عوامل أساسية هي :

- إن التمثلات (التصورات) تتدخل مباشرة في تعريف الغاية من الموقف، فهي التي تحدد مثلاً نمط العلاقات المناسبة للفرد، ذلك إنها تحدد أنموذج السير المعرفي مباشرة والمتبنى من طرف الجماعة سواء في بنيتها أو من خلال اتصالها.

- إن التمثلات (التصورات) نظاماً للتوقعات، فهي تحمل أثراً على الواقع، وهي تحدد وتصفي المعلومات والترجمات الخاصة بالواقع، والهدف هو جعل هذا الواقع مناسباً لما تحمله التمثلات، فهي لا تتيح ولا تعتمد على سياق التفاعلات لأنها تتقدمها وتسبقها وكذلك تحدها. وبالتالي فإنها تعد أنظمة لفك رموز الواقع، وظيفتها توجيه انطباعاتنا وتقييمنا وسلوكياتنا.

- إنها تقرر السلوكيات والممارسات التي نقوم بها، إذ تحدد لنا ما هو مسموح وما هو مرفوض في موقف ما، وتلعب بالتالي دور المعايير ذلك إنها تعكس القواعد والروابط الاجتماعية وتصور السلوكيات اللازمة.

4- وظيفة التبرير: تسمح التمثلات الاجتماعية بالتبرير البعدي للسلوك والمواقف التي يتبناها الأفراد، فهي تلعب دوراً في تحديد سلوكنا قبل القيام به وتبرره بعد ذلك، وهذه الوظيفة في غاية الأهمية، لأنها تسمح بتقوية التمايز الاجتماعي بتبريره.

إن التمثلات الاجتماعية تؤدي هذه الوظائف من خلال عمليتين هما :

الربط والتجسيد أما الروابط فهي مفاهيم قائمة في الذهن ضمن نظام معرفي مسبق تعمل على ربط الخبرات الجديدة بما هو قائم في ذلك النظام، وأما عملية التجسيد فهي العملية التي يتم من خلالها تحويل الأفكار المجردة إلى أشياء محسوسة ليتسنى لمعظم الناس استيعابها وقبولها بوصفها " معرفة " ، كما أن للتجسيد مظهرين هما: " التشخيص " (ويتجلى في ربط الأفكار أو المعلومات بشخص) ، والتصوير (أي تمثيل الفكرة أو المعلومة بصورة أو بشكل).

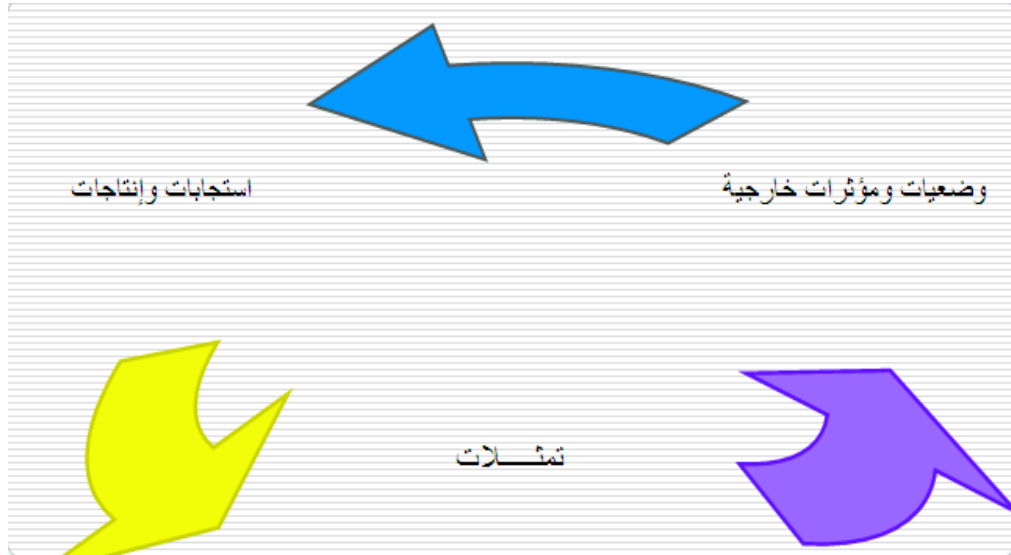
المطلب الثالث: العناصر التي تساهم في الإحاطة بفكرة التمثلات الاجتماعية¹

إذا ما أردنا أن نبسط من تعريفنا السابق لمحتوى التمثل الاجتماعي، فإننا سنقول أن عبارة عن وجهة "نظر"، متقاسمة محليا بداخل ثقافة ما، تربط " الذات " من جهة ب "الموضوع" من جهة أخرى . منه فإن التمثل الاجتماعي هو محدد بمحتوى : معلومات، صور، آراء، تصرفات إلخ...، هذا المحتوى هو في صلة بموضوع، على سبيل المثال يمكن أن يكون هذا الأخير عمل للتنفيذ - حدث اقتصادي - شخصية اجتماعية إلخ...، من جهة أخرى هو تمثل اجتماعي لذات (فرد- عائلة- جماعة- طبقة) في علاقة مع ذات أخرى . إذن فالتمثل هو تابع ومتعلق بالوضعية والمكانة التي يحتلها الأفراد في المجتمع، الاقتصاد، الثقافة وغيرها من الميادين الأخرى العديدة والتي تبدو مواضيعها التابعة لها غير منتهية.

علينا أن نحتفظ دائماً في أذهاننا بهذه الفكرة، أن كل تمثل اجتماعي هو تمثل لشيء، لشخص، إذا فهو ليس نسخة ثانية للواقع، وليس نسخة ثانية للفكر، ولا الجزء الذاتي للموضوع، ولا الجانب الموضوعي للذات، لكن هو العملية التي تتم من خلالها العلاقة بين كل هذه الأشياء التي تم ذكرها . نعم ففي عمق كل تمثل يجب علينا أن نبحث عن هذه العلاقة بالعالم والأشياء . لنعد إلى ما تم التطرق إليه نقطة بنقطة.

الشكل رقم (02) كيفية حدوث عملية التمثل

¹ ميلود، سيد علي. "تمثلات عمال القطاع الصناعي الخاص للواقع المهني". رسالة ماجستير، تنظيم وعمل. جامعة الجزائر، 2004-2005، ص41.



المبحث الثالث: سوسيولوجيا التمثلات الاجتماعية

لقد تم التطرق في هذا المبحث إلى مختلف وجهات النظر التي تناولت التمثلات خاصة عند دوركايم، ثم التفصيل في تمثل ظاهرة التنظيم.

المطلب الأول: نظرية التمثلات الاجتماعية

1/ النموذج السوسيو-تطوري:

إن مفهوم التمثلات الاجتماعية حديث النشأة، بحيث يركز على أعمال عالم النفس الاجتماعي سيرج موسكوفيسي الذي يرى أن التمثلات تقوم أساسا على التفاعل بين الأفراد و/أو الجماعات ويركز في دراسة التمثلات الاجتماعية على ديناميكيتها، و تطورها بدلا من محتواها فهذه التمثلات عبارة عن اندماج مجموعة من المعالم الجماعية والفردية، في نفس الاتجاه يصرح بأن التمثلات تتشكل عندما تتفاعل مع الآخرين، وعن طريق الاتصال بالواقع نتيجة لنشاط ما . وبالتالي التمثلات الاجتماعية هي نشاط وسيروية فردية، جماعية، وإيديولوجية.

ويرى موسكوفيسي أن ظهور وضعية اجتماعية جديدة، وما تفرضه هذه الأخيرة من قلة المعلومات بشأنها أو عجز المعارف المكتسبة سابقا عن تأويلها، يؤدي إلى بروزها كموضوع إشكالي وجديد يستحيل معرفته بشكل كامل نظرا لتشتت المعلومات التي تتعلق به، فهذه الوضعية تولد نقاشات وجدالات وتفاعلات تزيد من الشعور بضرورة فهم الموضوع، وهكذا يتم تنشيط التواصل الجماعي والتطرق لكل المعلومات والمعتقدات والفرضيات الممكنة، ما يؤدي في نهاية الأمر إلى الخروج بموقف أغلبية لدى الجماعة، هذا التوافق تساعده طبيعة معالجة الأفراد الانتقائية للمعلومات، إذ يتمركزون حول مظهر خاص يتناسب وتوقعاتهم وتوجهاتهم الجماعية، لكن هذه السيروية العفوية المولدة للتصور تحتاج لثلاث شروط¹:

1- تشتت المعلومة.

2- التركيز في بؤرة.

3- الحاجة إلى الاستدلال.

لكن موليني فصل فيما بعد أكثر في هذه الشروط:

- ظهور موضوع معقد ومركز أو متعدد الأشكال.
- وجود جماعة اجتماعية.
- وجود رهانات متعلقة بالهوية أو بالترابط الاجتماعي متأثرة بهذا الموضوع.

1 أحمد، جلول ومومن بكوش الجموعي. "التصورات الاجتماعية" (مدخل نظري) مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة حمه لخضر- الوادي، العدد السادس أبريل 2014: ص 174.

• حدوث ديناميكية اجتماعية, أي مجموعة من التبادلات والتفاعلات ما بين الجماعات حول هذا الموضوع.

• غياب تنظيم امتثالي أو دوغمائي متحكم في المعلومة المتعلقة بالموضوع.

كما اقترح موسكوفيسي من خلال هذا النموذج سيوريتين ينتج عنهما ظهور التصورات:

سيرورة التوضيح : هي السيرورة التي تجعل المجرى ملموسا.

سيرورة الترسخ : هي سيرورة يحاول الأفراد من خلالها إدماج المعلومات الجديدة المتعلقة بالموضوع في نسق مرجعي موجود سلفا.

2/ نظرية النواة المركزية :

تتخذ نظرية النواة المركزية منحًا وصفيا، فهي تهتم بسيرورة التوضيح وتلعب دورا في الكشف عن منتج هذه السيرورة، كما تؤكد هذه النظرية أن التوافق الضروري للتصور الاجتماعي موجود على مستوى الآراء الشخصية للأفراد.

ينظر أبري صاحب هذه المقاربة النظرية إلى التصورات الاجتماعية على أنها مجموعة سوسيو معرفية منظمة بطريقة خاصة، وتتحرك حسب قواعد عمل خاصة بها، ففهم الميكانيزمات التي تتدخل من خلالها التصورات في الممارسات الاجتماعية يتطلب ضرورة معرفة التنظيم الداخلي للتصور ولهذا اهتم مختلف الباحثين الذين يعملون معه في هذا المجال بالمعتقدات المتقاسمة والمتوافق عليها من قبل أعضاء الجماعة¹، حيث ينظر إليها كنسق مدرج من المعتقدات، يضم عناصر محيطية منتظمة حول نواة مركزية تتولى مهمة تنظيم بقية مكونات النسق.

لكن تقدم الأبحاث كشف عن إمكانية وجود تدرج آخر داخل النواة المركزية، حيث يشير المشتغلون في هذا الحقل إلى وجود عناصر مركزية رئيسية تضمن إعطاء الدلالة للموضوع، في حين تخصص وتدقق هذه الدلالة مجموعة من العناصر المركزية النائية .

3/ النموذج السوسيو ديناميكي :

¹ نفس المرجع, ص 175.

أقترح هذا النموذج من قبل دواز الذي اهتم بالمعتقدات الخاصة التي يكونها الأفراد عن المواضيع المختلفة للحياة الاجتماعية، فالتصورات حسبه لا يمكن تبصرها إلا من خلال ديناميكية اجتماعية تضع الفاعلين الاجتماعيين في حالة تفاعل.

عندما تدور هذه الديناميكية حول مسألة مهمة، تثير مواقف مختلفة لدى الأفراد بحسب الانتماءات الاجتماعية لكل واحد، وذلك بالرغم من اشتراكهم في نفس المبادئ المنظمة للمواقف، وهكذا تنسب هذه النظرية وظيفة مزدوجة للتصورات الاجتماعية، فهي تعتبرها من جهة كمبادئ مولدة للمواقف، ولكنها من جهة أخرى مبادئ منظمة للفروقات الفردية، وبالتالي فليست وجهات النظر هي المتقاسمة، ولكن المسائل التي يتجابه حولها هي المتقاسمة.

تعطي هذه المقاربة النظرية مكانة مهمة للعلاقات ما بين الأفراد، وذلك بمحاولة توضيح الكيفية التي يمكن من خلالها للانتماءات الاجتماعية المختلفة أن تحدد الأهمية الموكلة للمبادئ المختلفة، إذ يتعلق الأمر بدراسة ترسيخ التصورات في الواقع الجماعي.

تبحث نظرية المبادئ المنظمة عن الخصوصية في حركية النقاط المرجعية المشتركة للأشخاص الذين يتقاسمون تصورا معينا، نقاط مرجعية مشتركة تتحول إلى رهانات تكون مصدرا للاختلافات الفردية، وكل هذا يحدث في علاقة مع التداخلات الاجتماعية للأشخاص، فالتوافق المميز للتصورات الاجتماعية موجود حسب هذه المقاربة في هذه الرهانات¹.

أما في ميدان العمليات العقلية والذي يسمى "الفكر الاجتماعي" فتتطرق نظرية التصورات الاجتماعية (التمثلات) إلى مسلمات أساسية ترمي إلى وصف طبيعة المعرفة الاجتماعية.

ومنها الفرضية التي مفادها أن التصورات الاجتماعية تتشكل من خلال الإدراكات والصور، والفئات البدائية المشتركة ثقافية تنتقل من جيل لآخر في سياقات اجتماعية وتاريخية عن طريق الذاكرة الجماعية وغالبا في مدة طويلة².

المطلب الثاني: التمثل من منظور سوسولوجي

¹ المرجع نفسه، ص 175.

² سمية، الحاج الشيخ. مرجع سابق. ص ص 55-56.

تجسدت نظرة علم الاجتماع إلى التمثل من خلال مفهوم (التصورات الجماعية) الذي طرحه دوركايم منذ أكثر من قرن، فيما أن الجماعة الاجتماعية (المجتمع) تمثل الوحدة القاعدية لهذا العلم، فقد تم اعتبار التصورات الجماعية أشكالاً عقلية مجتمعة، لها ديمومة تستمر لأجيال، فبالرغم من اعتراف دوركايم بالتصورات الفردية فقد رأى بأن دورها في التصورات الجماعية يبقى سلبياً، فهي غير ذات أهمية كبيرة لأنها محدودة في الزمن (تختفي باختفاء صاحبها) ولأنها لا تعكس جيداً التصورات الجماعية التي تخضع لقوانين جماعية مختلفة.

يرى دوركايم أن الجماعة ليست مجرد حاصل لمجموع الأفراد الذين يكونونها، بل كيان مستقل كامل الأوجه، و لهذا يجب دراستها انطلاقاً من هذا الأساس، وبالتالي يرى أن "التصورات الجماعية خارجة عن وعي الأفراد... فهي لا تنبثق عن أفراد مأخوذون بشكل معزول ولكن من توافقهم وهذا أمر مختلف فالتصورات تكون مختلفة وعابرة ويومية عندما تكون فردية، في حين أنها مستقرة وصلبة و متقاسمة عندما تكون جماعية¹.

يقول دوركايم "إن التمثلات هي ذلك التدفق الدائم من صورة الحياة تدفع بعضها البعض كتدافع مجرى نهر دائم السيلان، ولا تبقى على حالها إنها تتغير بتغير الحياة الاجتماعية"².

إن مفهوم التمثلات الجماعية يعني الطرق المشتركة للإدراك والفهم، والتي تختلف عن التمثلات الفردية، يركز دوركايم هنا على خصائص الظاهرة الاجتماعية، التي يشترك في إنتاجها الأفراد لكنها تتخذ منهم مسافة وتصبح فيما بعد قمعية وإلزامية (الضمير الجمعي)، على الجميع، فهي إنتاج اجتماعي يسمح للأفراد بالعيش وإعطاء معنى مشترك لوجودهم³.

كما أنها بناء فكري للشيء والحقيقة ويشكل إحدى الأدوات التي تمكن الفرد أو المجموعة من إدراك المحيط⁴.

المطلب الثالث: التمثل في التنظيم

¹ أحمد، جلول و مومن بكوش الجموعي. مرجع سابق. ص 169.

² صحرأوي، بن حليلة. الحركات السياسية- الدينية في الجزائر بين القطيعة والاستمرارية. "رسالة دكتوراه"، علم الاجتماع السياسي. جامعة وهران، 2010-2011. ص ص 83.

³ نفس المرجع. ص 84.

⁴ محمد العلوي، ومحمد عليات. "التمثلات". مجلة فيزيكا. أكاديمية جهة تادالا-أزيلال. عدد مزدوج 8-9 ماي 2004: ص 1.

نتناول في هذا العنصر دراسة موضوع أو ظاهرة التنظيم، لكن ليس بالطريقة الكلاسيكية المتمثلة في سرد مختلف النظريات التي اهتمت بهذا الميدان بل سنعتمد على منهج و طريقة جديدة وملفتة للانتباه بالاستناد على التحليل الذي يقوم على أساس التشبيه أو الاستعارة ولقد استعمل هذا النمط من التحليل من طرف البروفيسور المهتم بدراسة التنظيمات فهو ينطلق من الصورة لفهم وتمثل واقع التنظيمات.

فيتم بناء الموضوع بالاستناد إلى التشبيه ويمكن ذلك من اكتشاف مختلف الزوايا والإقترابات التي تدور حول عالم التنظيمات . فالتنظيم بهذا الشكل هو موضوع افتراضي، ولكن يصبح ملموس بحيث يمكن ملاحظته، وتحديد ولادته وحياته وموته إذن هنالك ثمانية تشبيهات مختلفة نرتكز عليها عندما نحاول الاهتمام أو دراسة المؤسسات أو الإدارات... و بالتالي كل منظر يجد نفسه مضطرا إلى إتباع أحد هذه التشبيهات بوعي أو بدون وعي.

1- التنظيم الذي يشبه الآلة (الميكانيكي):

هذا النموذج يتمثل التنظيم على أنه مجموعة من العناصر الميكانيكية المجتمعة كل واحد منها له هدف خاص، وكل فعل أو موقف يحمل رمزا، كل مهمة منجزة يتم تسجيلها، وهنالك أيضا درجة من الاستقلالية محددة مسبقا . فتاريخ التنظيم الذي يشبه الآلة يرتكز على عدّة أعمال مميزة منها:

تصحيح الجيش لفريد يريك الأكبر ملك روسيا في القرن 18م وتهدف هذه المحاولة إلى جعل سلوك الأفراد آلي، و تخصيص و تحديد مهام الجنود. وكان هذا من الأعمال الأولى في الحقل التجريبي للتنظيم الآلي.

وفي سنة 1776 استخدم آدم سميث مفاهيم جديدة تضع الأفراد داخل التنظيم في خدمة الآلة، واختزال استقلاليتهم من أجل تلبية احتياجات ميكانيكية وتأدية مهام دقيقة ومتخصصة¹. وفي مطلع القرن العشرين تبلورت نظرية عامة للتنظيم والتسيير التي ساهمت بطريقة فعالة في دراسات المنظرين الكلاسيكيين.

¹ محمد، خالد. مرجع سابق. ص 44.

فعالم الاجتماع الألماني **ماكس فيبر** كان أول من تصور البيروقراطية كتنظيم آلي حيث اهتم بتحليل العناصر البيروقراطية داخل التنظيم والتي تعمل من أجل تحقيق استمرارية و ثبات التنظيمات هذا بالإضافة إلى نظرية التنظيم العلمي للعمل ل **فريدريك تايلور** الذي كان يبحث عن طريقة تربط الإنسان بالعمل . وإدخال طرق عملية في نشاط المؤسسات كتبسيط العمل و تقنيه عن طريق دراسة الحركة و الزمن.

إن المدرسة الكلاسيكية للتسيير تعتبر التنظيم كنسق عقلائي، فالفرد عليه التأقلم بواسطة الانتقاء والتكوين لاحتياجات التنظيم.

إن تحليل وتقييم وتنسيق العمل عبر مهام بسيطة و تجزئته وتكراره هي المبادئ القاعدية للتنظيم العلمي للعمل والإدارة العلمية للمؤسسة.

وذلك وفقا لمحيط مستقر ومهام بسيطة، وإنتاج موحد وموارد بشرية خاضعة يمكن تصور التنظيم كآلة والوصول إلى نتائج جد فعالة . لقد ترك هذا النمط من التنظيم آثار فعالة في العديد من القطاعات مثل المصانع، المطاعم، المستشفيات...

لكن هذا المبدأ في التنظيم وجد محدوديته لأن شروط و ظروف محيطه متغيرة، كذلك هذا النموذج وضع من أجل تحقيق أهداف مسبقة و بالتالي ليس هناك تجديد ولا اختراع، وفي هذا المجال التاريخ يعتبر **فريدريك تايلور** كمنظر لمبادئ التنظيم العلمي لكن اليوم يمكن أن تطبق بفعالية على الإنسان الآلي وليس على الأفراد.

2- التنظيم الذي يشبه العضو:

إبتداءا من عشرينيات القرن الماضي تطورت نظرة جديدة للتنظيم وفقا للمنظور البيولوجي وذلك نتيجة للمقاومات الاجتماعية والسياسية والثقافية، وذلك يقتضي دراسة محيطه وتركيبه، وتحولاته ودورة حياته.

هذا التشبيه الجديد مكن من تصحيح الأفكار الآلية لبنيات التنظيم ولمردوده بواسطة مصطلحات بيولوجية جديدة مثل التمتع، الترابط، فعالية التنظيمات داخل محيطها ... و من الجدير بالذكر أن معظم الأعمال التي نشرت في هذا الاتجاه قد تأثرت إلى حد كبير بمدرسة العلاقات الإنسانية و التي تستند على إسهامات **التون مايو** و جماعة **ميتشغان** و غيرهم

وكانت تميل إلى تأكيد الجانب الإنساني في أماكن العمل وجماعة **ميتشغان** والاهتمام بمتغيرات الروح المعنوية، القيم، الاتجاهات الدافعية¹...

زيادة على ذلك ظهور نظرية الاحتياجات التي طورها **ماسلو** الذي يبين الفهم الأحسن لاحتياجات الأفراد داخل التنظيم.

فهدف هذه الاتجاهات هو تطوير تسيير الموارد البشرية، ورفع المردود والرضا في العمل وذلك من أجل تحسين الإنتاج.

أبعد من ذلك النظرة للثنائية (الفرد + التقنية) أدت إلى اعتبار التنظيمات كأنساق سوسيو تقنية الشيء الذي أدى إلى ظهور الاقتراب النسقي فالتنظيم يدرس بواسطة مجموعة من الأنساق، بغرض جعل العلاقات الإنسانية السياسية والاقتصادية والسوسيوثقافية، مترابطة و متصلة مع بعضها البعض. هذه النظرية تقر واقعا بتداخل المحيط مع التنظيم.

كل ذلك مهّد إلى ظهور النظرية الحديثة للاحتتمالات التي تلح على كل مؤسسة أن تحقق مستوى عالي من التوافق مع محيطها بواسطة التحليل الدقيق لوظيفتها ومحيطها.

ويؤكد هذا الاتجاه أن التأقلم مع التجديدات الدقيقة يمكن لأي تنظيم أن يبقى فعالا داخل محيطه المتغير.

إن التنظيم يجب فهمه، ودراسته وتحليله داخل نسق عام، فهو ومحيطه يتفقان في فكرة هي أن الواحد ينتج الآخر.

- يمكن القول أن تصور التنظيم على شكل عضو يعطينا نظرة أن كل فرد يعتبر كمورد قابل للتطوير، هذه النظرة تبين كذلك أن العضو متكون من مجموعة من الخلايا، بحيث إذا لم تنتج في نفس المنطق تؤدي إلى اختفاء النسق في كليته و نفس الشيء بالنسبة للتنظيم وهذا يشبه النظرية النسقية².

3- التنظيم الذي يشبه العقل:

¹ محمد, علي محمد. مجتمع المصنع. دط. القاهرة: دار النهضة العربية, 1985. ص8.

² Aiim, Roger. L'essentiel de la théorie d'organisation. Dunod. Paris. 2011. Pp 73- 74.

يمكن اعتبار التنظيم وتشبيهه بالعقل خاصة في معالجة المعلومة فهو ثمرة الفعل المتبادل بين الأجزاء المتخصصة والمتعاونة داخله. فمن الممهدين الأوائل لهذا الاقتراب يوجد سيمون الذي وضع نظرية اتخاذ القرار، فالتنظيم حسبه يجب أن يتخذ كافة الخطوات التي تمكنه من صياغة قرارات رشيدة، ويكون ذلك عن طريق تحديد نطاق المسؤولية وتثبيت القواعد والإجراءات الرسمية¹.

إذا التطور القوي والجديد للتكنولوجيات، مثل الإعلام الآلي أو الانترنت وضح النظرة التي كان يريدتها سيمون في تسيير المعلومة، ومراقبتها العملية، فنحن اليوم في عالم المعلومة، التي ليست محدودة في بنياتها بل المتموقعة في مركز سيولة المعلومة العامة.

فالعالم بسيرورته التطورية يفرض على التنظيمات تسيير المعلومة وتكييفها، فالتنظيم مفروض عليه التجديد والتعلم...

إذا واقعية هذه الأمور يقوي و يؤكد فرضية تشبيه التنظيم بالعقل من جهة ومن جهة أخرى ظهور السيبيرينتيك العلم المشترك بين مختلف التخصصات، والمرتبب بفهم ميكانيزمات المعلومة، الاتصال والقيادة، و مبادئه أربعة:

- الأنساق يجب أن تكون قادرة على التنبؤ، الفهم والتحليل لمعطيات الوسط الذي يحيط بها.
- الأنساق يجب أن تكون قادرة على استغلال المعلومات وتوظيفها في قواعدها و إجراءاتها الداخلية.
- الأنساق يجب أن تكون قادرة على قياس واكتشاف التغيرات المحتملة بين المعلومات و بين قواعدها الداخلية.
- الأنساق يجب أن تكون قادرة على الخوض في القياسات و التأقلم معها².

هذا التوجه والإدراك الجديد للمؤسسات يقود إلى التفكير أكثر إلى الأمام حول التحولات، و الحوادث والتكنولوجيات الجديدة للمعلومة و بالتالي تكييف تنظيمها.

¹ محمد، علي محمد. مرجع سابق. ص 26.

² محمد، خالد. مرجع سابق. ص ص 46-47.

إن تصور المنظمة على شكل عقل يوضح البعد المعقد والمتنوع، ونوعاً ما المجرد عن الواقع، إضافة لذلك هذا التصور الجديد يحمل تقسيماً و تغييراً آلياً للنسق القيادي للتنظيم، وكرهان أساسياً في توزيع السلطة ومصيرها، ويوجد بصفة عامة مؤسسات أثبتت مرونتها ولها القدرة على الانسجام مع التغيير، بحيث الرقابة والسلطة توزع مع مراعاة التقنية وحسن تصرف الأفراد.

4- التنظيم الذي يشبه الثقافة:

إن مستوى التطور والتقدم في التنظيم والإدارة الذي أحرزه اليابان منذ الحرب العالمية الثانية إلى الوقت الحالي كان له مقومات بعضها مادي وبشري أما البعض الآخر فهو سلوكي و عقائدي¹.

إن بروز هذا النموذج من التنظيم بقوة و خاصة خلال السنوات السبعينات له شهرة في ميادين الصناعة، الشيء الذي دفع المنظرين الغربيين، إلى دراسة معمقة لهذا الشكل الجديد من التنظيم، و ذلك بالتركيز على عنصر الثقافة كعنصر فعال في بناء وتحليل التنظيمات.

إن تصور التنظيم على شكل ثقافة يركز على دراسة القيم الأفكار، المعتقدات، الطقوس، و أنماط إيحائية أخرى التي تميز الأنساق المرجعية لها. وبالتالي ثقافة التنظيم تبقى صورة لمحيطها المباشر، هذا يعني ثمرة التقاليد والأعراف المسجلة داخل الثقافة الوطنية أو الجهوية، فالآسيوي ليس له نفس تصور العمل مع الغربي.

فالثقافة هي قبل كل شيء مجموع الرموز والقواعد الغير مكتوبة التي تبيح وتؤكد الترابط و التوحيد بين مجموعة أفراد، فثقافة المؤسسة تمثل مجموع السلوكيات التي تحدد هوية التنظيم و نمط السلوك يلعب دوراً كبيراً في تحفيز أو إحباط العمال فهو متأثر بالسياق الثقافي الذي تطوره المؤسسة².

في هذا الصدد يمكن إضافة خاصية يتميز بها المجتمع العربي ألا وهي العصبية فهي قبل كل شيء نظام قيم يضبط سلوك الفرد والجماعة إضافة إلى أنها شوكة أو قوة مدعمة للسلطة الشيء الذي أكده ابن خلدون.

¹ عبد السلام، أبو أفحف. التجربة اليابانية في الإدارة والتنظيم. ط2. بيروت: الدار الجامعية، 1992، ص 68.

² محمد، خالد. مرجع سابق. ص ص 47-48.

فبالعصبية يمكن تفسير السلوكيات المختلفة لدى الأفراد والجماعات، ولا سيما لدى المجتمع العربي، ومن هنا تكون العصبية بنية هذا المجتمع أي تكون نسيجه الاجتماعي والثقافي القيمي والسلوكي، وتفسر عبر هذا النسيج، الظواهر السياسية والثقافية والنفسية والتربوية وحتى التنظيمية¹.

بالإتجاه الثقافي درس **جوفمان** التنظيمات على أساس إمكانية فحصها في ضوء المنظور الثقافي أي القيم والمعايير المتصلة بالأهداف والغايات ودراسة أساليب الإدارة وكيفية تعبير الأفراد عن ذواتهم وكياناتهم².

إن النظرة الثقافية للمؤسسة تبين أن كل تنظيم يرتكز على قيم وأنساق من الدلالات المشتركة، و كنتيجة عندما تصبح مندمجة تكون مصدرا للتجديد والتغيير التنظيمي.

إن خطر هذا النوع من التمثل يتجسد داخل الرغبة في ميكانيكية وتكييف قواعد تسيير عقلانية دائمة ومنتورة، ومصدر للديناميكية الجماعية الشيء الذي أدى إلى ظهور تمثلات أخرى للتنظيم كما سنراه.

5- التنظيم الذي يشبه النسق السياسي:

هذا التصور يجعل التنظيم أساسه الصراع، والمصالح والسلطة. فالمناورات المتواجدة داخل التنظيم هي مقارنة بنسق سياسي حقيقي يتخذ صورة الحكومات.

ضمن هذا التصور نجد عدة أنواع من القيادات مثل الأتوقراطية، البيروقراطية، التكنوقراطية، التسيير بالتعاون والديمقراطية. هذه الأخيرة كانت من اهتمام الباحث ميشيلز الذي أكد أنها مطلب عسير التحقيق داخل التنظيمات الأكبر حجما خاصة إذا ما كانت تعني مشاركة كل أعضاء التنظيم في العمل السياسي المتعلق باتخاذ القرارات³.

يمكن القول أنه إذا أردنا أن نفهم التنظيم كنسق سياسي يجب فهم العلاقات الموجودة بين المصالح والسلطة والصراع.

¹ عبد العزيز، قباني. العصبية بنية المجتمع العربي. دط. بيروت: دار الآفاق الجديد، 1997، ص7.

² محمد، علي محمد. مرجع سابق، ص 25.

³ السيد، الحسيني. علم اجتماع التنظيم. دط. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1994، ص26.

فتحليل مصالح الفرد داخل التنظيمات هو الأخذ في الحسبان رغباته وطموحاته داخل التنظيم والصراع هو الكاشف عن اللا توازن بين عدة أفراد أو جماعات من الأفراد المنتمين إلى نفس التنظيم.

وفي نهاية المطاف السلطة تمثل الوسيلة التي بواسطتها يتم تسوية الصراع حول المصالح، فالسلطة هي التي تعطي للتنظيم ديناميكية، و يمكنها أن تتخذ عدة أشكال¹.

ولعل من النظريات الجديرة بالذكر في هذا المقام، النظرية الإستراتيجية في تحليل التنظيمات، بحيث قدّم كروزبييه في دراسته لطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بعض التنظيمات الفرنسية صورة واقعية لإستراتيجيات العاملين بها من أجل الحصول على أكبر قدر من حرية التصرف، مقابل الفاعلين الآخرين².

يرى كروزبييه "أن أي فرد عليه تغيير سلوك فرد آخر بهدف مصلحة وإلا علاقات السلطة لا يصبح لها معنى".

إن التحليل الإستراتيجي يمكن من دراسة البعد السياسي للتنظيم بواسطة دراسة استراتيجيات الأفراد الذين هم قاعدة نشاط المؤسسة وبهذا الشكل يمكن استنتاج أن التصور السياسي للتنظيم يمكن من وضع نظرة واسعة وصحيحة للكل، ويقودنا إلى معرفة النتائج السوسيو سياسية لمختلف أنواع التنظيمات والأدوار التي تلعبها داخل المجتمع.

6- التنظيم الذي يشبه السجن النفسي:

هذا التصور ينطلق من فكرة أن هناك ظواهر جلية وأخرى كامنة تساهم في ظهور التنظيمات . فمصطلح السجن يدل على أن الأفراد محبوسين ومغلق عليهم. لأن التنظيمات تقيد حرية الأفراد عندما تلزمهم بمهام محددة زمانيا ومكانيا، وهذا كما يعتقد البعض بأن الأشخاص الأسوياء يميلون إلى عدم الانسجام مع التنظيمات للأسباب السابقة.

¹محمد، خالد. مرجع سابق. ص ص 48-49.

² السيد، الحسيني. مرجع سابق. ص 198.

هذا المصطلح تطور عند سقراط أو أفلاطون، وذلك بمراعاة تحولات الواقع الذي يصنعه الأفراد انطلاقاً من التصور الذي يشكلونه في وضعيات مختلفة.

وذلك ينطبق على المؤسسات التي تخلق صورة قوية تجعل أفرادها مسجونين داخل مخططات وأهداف ليست إلا انعكاساً لبعض الوقائع.

حسب المحللين النفسيين نجد أسباب حقيقة التنظيم والحياة اليومية داخل الاهتمامات الغير مدركة أو اللاواعية للأفراد.

هذا الاهتمام يقودنا إلى فهم التنظيم بمحور جديد، فالأشياء كثيراً ما تحدث داخل المؤسسة، ويجب أن تحلل مع الأخذ بعين الاعتبار البنية الخفية، وديناميكية النفسية الإنسانية.

هذه الفكرة تطورت بشساعة من طرف، فرويد وعن طريقها كل فرد هو سجين أو ثمرة لتجربته الماضية ومن هنا يمكننا اعتبار التنظيم كمنتوج، لمجموع الأفراد ولتاريخهم الشخصي وفي نفس الوقت نتاج التاريخ المشترك أو الجماعي للمؤسسة. إن السيكولوجية الفرويدية تحث على أن الشخصية تتشكل عندما يبدأ الفكر يتكون مع الدوافع والرغبات، وبالتالي الفرد يضع بعض الميكانيزمات للدفاع، مثل الكبت، الإنكار، الانتقال، التثبيت، الإسقاط، العلقنة، السمو، المثالية¹...

هذا النوع من الدفاع قد يتطور كسلوك داخل التنظيمات بحيث أن البنيات التنظيمية يمكن أن تترجم كدفاعات جماعية ضد القلق وذلك ما ذهب إليه كل من إوت جاك وإزوبال مانزويه.

تصور التنظيم كسجن نفسي، مناسبة للذهاب بعيداً في فهم التنظيمات، وكذلك تسيير التغيير يجب أن يأخذ في حسابان العوامل الخفية و يعيد توظيفها في واقع واسع.

ومن ثم النظر إلى التنظيم بمعطيات نفسية قوية، هو قبول فهمه وتحليله في كل تعقيداته، و جلب الانتباه حول البعد الأخلاقي.

فهذا النموذج من التحليل يحتوي على الأقل بعض الأخطار والتي نأخذها بعين الاعتبار في فهم وتحليل نفسية التنظيم وقدرته على التغيير.

¹ محمد، خالد. مرجع سابق. ص ص 49-50.

الخطر الوحيد هو في نهاية عقلنة وترويض عامل اللاشعور الذي هو ذو طبيعة غير منضبطة .

7- التنظيم الذي يشبه سيل من التحولات:

كان-هيرقليط الفيلسوف الأول الذي طور فكرة التغير حيث يصبح العالم غير ثابت، بل نجد خصائصه آلية في تناوب وتحول. وذلك عبر مقولته المشهورة "لا يمكننا وضع الرجل مرتين في نفس الواد لأن الماء لا يتوقف عن الجريان ". فأساس هذه النظرية يمنح نظرة جديدة للتنظيم، إذا اتفقنا أن التنظيم كسيل من التحولات، فنعطي إمكانية فهم وتسيير التغيير التنظيمي.

وفي هذا الاتجاه وفي إحدى دراساته السابقة أكد آلان تورين على أن خبرات التغير السابقة داخل التنظيم تدعم السند الإيديولوجي الذي يكمن وراءه أي تغيير لاحق¹.

نميز بين أربعة ميكانيزمات منطقية للتغير ناتجة عن نظريات و مبادئ علمية وهي:

أ- ذاتية الإنتاج:

ويعني القدرة الذاتية على الإنتاج بواسطة نسق من العلاقات وهذا المصطلح يخفي أن الأنساق هي ذاتية التسيير، ومن جهة أخرى يحث التنظيمات على دمج محيطها داخل نسق* من التفاعلات، والبحث على وضع هوية خاصة بها، داخل هذا المحيط.

غاية هذه النظرية هو الإحاطة بالتنظيم و فهم كيفية تعييره وتطوره وتأثيره في وسطه.

ب- منطق اللاتوازن:

دراسة البيئة أو المؤسسة كنسق معقد وليس خطي، مكن من توضيح أن أي نظام متماسك يولد دائماً هذا النوع من الوضعيات، في الواقع هذه النظرية تبين أن كل نسق معقد يحمل في طياته أنساق للتنظيم الذاتي.

ت- مبدأ السبيرنيطيقة:

¹ السيد الحسيني. مرجع سابق. ص 195.
* النسق الاجتماعي هو أية وحدة اجتماعية ضمن نظام اجتماعي تؤدي وظيفة ضمن شبكة معقدة يهدف أطرافها إلى تحقيق التكافل والاستقرار في المجتمع.

الفكرة تقوم أساسا على أن الفعل ونتيجته ليسا عنصران خطيان بالضرورة لكن يمكن أن يوجد انعكاس لفعل المؤسسة.

الأخذ بهذا المفهوم كمادة للتغيير التنظيمي، تقود إلى دراسة توافقية وتعمق في فهم النسق، و تجنب نتائج الإختلالات وتحديد الأسباب، إلا أن أيّ تغير طفيف في المنظمة قد يؤدي إلى إنجازات كبرى.

ث- منطق التغيير الجدلي:

هذا المنطق استعمل من طرف المنظرين الغربيين من أجل تبيان أن كل ظاهرة تفترض وتولد نقيضها . هذه النظرة للأشياء تمثل مساهمة فعالة في فن التسيير حيث تمكن للمسيرين من معرفة التناقضات الموجودة داخل النسق، وخاصة توضيح الحلول الواقعية للمشاكل المتلقاة.

8- التنظيم كوسيلة للهيمنة:

صورة التنظيم كوسيلة للهيمنة هو امتداد للنسق السياسي والثقافة فهذا التشبيه ينطلق من فكرة أنه عبر التاريخ، التنظيمات اجتمعت من بعيد ومن قريب على ظواهر للهيمنة الاجتماعية، فسلطة الأقلية مفروضة على سلطة الأغلبية. فالكثير من المنظرين درسوا ظاهرة الهيمنة مثل: كارل ماركس . ففي مجتمعاتنا الحديثة الهيمنة تمارس بالبحث عن فائض القيمة، إن ماركس اضطر إلى وضع مشكلة التنظيمات في إطار نظريته المتعلقة بالصراع الطبقي، فالتنظيمات عنده هي أداة الطبقة الرأسمالية¹ والطبقة تتحدد بملكية وسائل الإنتاج².

إذن هناك طبقة مهيمنة وطبقة مهين عليها، وبالتالي التنظيمات والمؤسسات الموجودة ضمن هذا المجتمع المتميز بالصراع الطبقي هي خاضعة لهذا المنطق، والهيمنة لا تكون مادية بل حتى فكرية عن طريق الأيديولوجيا، حيث يقول ماركس في كتاب الأيديولوجيا الألمانية "إن أفكار الطبقة المهيمنة هي أيضا في كل حين الأفكار المهيمنة"³.

أما بالنسبة لـ فيبر فالهيمنة مرتبطة بمنطق العقلانية المتجسدة ضمن التنظيم البيروقراطي المحكم.

¹ محمد، خالدي، مرجع سابق، ص51.

² حسن، ملحم، التحليل الاجتماعي للسلطة. د ط. الجزائر: منشورات دحلب، 1993، ص 97.

³ المرجع نفسه، ص 105.

لكن في وقتنا الحالي ظهور ما يسمى بالشركات المتعددة الجنسيات التي تملك سلطات وقدرات مالية عالية.

هذا النوع من المؤسسات تمارس هيمنتها من الخارج من أجل تمويلها بالموارد الأولية وتطوير شبكتها التجارية.

فمن أجل التحكم في محيطها، هذه الشركات تخترق الميدان السياسي فهي تمثل اليوم قوة سياسية مهمة في الاقتصاد العالمي.

وبالتالي تمارس هذه الشركات هيمنة فعلية ليس على مستوى البنية أو الجهة لكن على المستوى العالمي، فهي تتوفر على قيم خاصة بها موزعة عبر العالم.

إن تصور التنظيم على شكل وسيلة للهيمنة يمكن من إظهار المنطق الشرطي لاستغلال المؤسسات و يعطي إمكانية تحليل التنظيم من وجهة نظر الجماعات التي تستغلها¹.

خلاصة الفصل

كان لعلم الاجتماع الحظ الأوفر في استخدام مصطلح التمثلات الاجتماعية، وذلك من خلال دراسات وإسهامات علماءه. ومن أبرزهم دوركايم الذي كان له الفضل في اكتشاف عبارة التمثل الاجتماعي سنة 1898، ويتضح ذلك من خلال مؤلفاته ضمن هذا الموضوع، ومن بعده تلميذه هالفاخ. ومن ثم انتقله إلى علم النفس الاجتماعي. وقد برز ذلك من خلال

¹ محمد، خالد، مرجع سابق، ص 52.

كتابات عالم النفس الاجتماعي الشهير **موسكوفيسي**, كما لا ننسى العالمان **جورج زيمل** و**بيير بورديو** اللذان أسهما بإسهاب في ذات الموضوع.

فالتمثلات الاجتماعية تكشف عن كيفية تفسير الأفراد للواقع الذي يعيشون فيه. وهي بدورها متجددة ومستقلة وغير ثابتة ومركبة من عناصر يفهم من خلالها طريقة تصوراتهم لأنفسهم وتصوراتهم لباقي أفراد المجتمع الذي تتم من خلاله العلاقات والسلوكيات والتصرفات.

إذ تتعدّد الاتجاهات النظرية لمفهوم التمثل باختلاف تمثل العلماء نفسه حول هذا الموضوع, كما تتعدد التصورات لظاهرة التنظيم وتبرز في عدة تشبيهات له, والذي هو تخصصنا حيث ربطنا مصطلح التمثل بالتنظيم.

الفصل الثاني: الهوية لدى العامل

الفصل الثاني: الهوية في العمل

تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للهوية

المطلب الأول: خصائص الهوية

المطلب الثاني: وظائف الهوية

المطلب الثالث: أنماط الهوية

المطلب الرابع: محددات الهوية

المطلب الخامس: تصنيف الهوية

المبحث الثاني: المقاربات النظرية المفسرة للهوية

المطلب الأول: المقاربة السيكلوجية

المطلب الثاني: المقاربة الأنثروبولوجية

المطلب الثالث: مقارنة علم النفس الاجتماعي

المطلب الرابع: المقاربة السوسيلوجية

خلاصة الفصل

تمهيد

أخذ مفهوم الهوية في العلوم الاجتماعية حيزا كبيرا من الاهتمام خاصة في السنوات الأخيرة، حيث اتسع هذا المفهوم حتى أضحى من الصعب تحديده.

ولعل ما زاد صعوبة تحديد هذا المفهوم أنه يعد مفهوما اجتماعيا وهو الأمر الذي يمكننا استخلاصه من خلال ما قاله **دونى كوش** "ظاهرة الهويات تكون غالبا خارجة عن نطاق الفكر العلمي". كما يمكننا إرجاع صعوبة تحديده إلى تعدد جوانبه وذلك لاهتمام كثير من الميادين

بدراسته إذ تمثل الهوية جوهر التفاعلات الاجتماعية والإنسانية، مما زاد في تعقيده وعدم إمكانية تحديده بالسهولة التي يبدو عليها وبالتالي عدم القدرة على إعطائه مدلولاً واضحاً، وفي هذا الصدد يقول أوريول "إن كل محاولة لإعطاء تعريف واضح ونهائي للهوية، بحيث ترضي علماء النفس والاجتماع والأنثروبولوجيين ستظل بدون جدوى".

وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى هذا المصطلح بشكل موسع.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للهوية

تختلف الهوية من فرد إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى، حسب تغير خصائصها ومحدداتها، كما أن للهوية وظائف وتصنيفات وأنماط. وهذا ما سنتعرض له في هذا المبحث.

المطلب الأول: خصائص الهوية¹

¹ كلثوم، مدقن و نرجس زكري. تغير مفهوم الهوية المهنية ببعض الكليات. "بدون ذكر الرسالة". قسم علم الاجتماع والديموغرافيا: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بدون ذكر السنة، ص ص 751-752.

إن تحديد هوية مجتمع أو جماعة أو فرد يقتضي العودة إلى جملة من العناصر التي يمكن تصنيفها إلى المجموعات التالية:

أولاً- عناصر مادية وفيزيائية تشمل:

الحيارات: الاسم الآلات والموضوعيات الأموال السكن والملابس.

القدرات : القوة الاقتصادية والمالية والعقلية.

التنظيمات المادية: التنظيم الإقليمي نظام السكن نظام الاتصالات الإنسانية.

الانتماءات الفيزيائية: الانتماء الاجتماعي التوزيعات والاجتماعية والسمات المرفولوجية الأخرى.

ثانياً- عناصر تاريخية وتتضمن:

الأصول والتاريخية الأسلاف والولادة والاسم والمبدعون والاتحاد والقرابة الخرافات الخاصة بتكوين الأبطال الأوائل.

الأحداث التاريخية والهامة والمراحل الهامة في التطور، التحولات الأساسية، الآثار الفارقة، التربية والتنشئة الاجتماعية.

الآثار التاريخية العقائد والعادات والتقاليد، العقد الناشئة عن عملية التطبع أو القوانين والمعايير التي وجدت في المرحلة الماضية.

ثالثاً- عناصر ثقافية نفسية وتتضمن:

المنطلقات الثقافية: العقائد، الأديان والرموز الثقافية الايدولوجيا ونظام القيم الثقافية ثم أشكال التعبير المختلفة "فن أدب" .

العناصر العقلية: النظرة إلى العالم، نقاط التقاطع الثقافية، الاتجاهات المغلقة، المعايير الجمعية، العادات الاجتماعية، السمات النفسية الخاصة، اتجاهات نظام القيم.

رابعاً- عناصر نفسية اجتماعية وتتضمن:

أسس اجتماعيه، اسم، مركز، عمر، جنس، مهنة، سلطة، واجبات، أدوار اجتماعيه، نشاطات، انتماءات اجتماعية.

القيم الاجتماعية : الكفاءة، النوعية، التقديرات المختلفة.

القدرات الخاصة بالمستقبل : القدرة والإمكانيات، الإثارة الإستراتيجية، التكيف، نمط السلوك.

المطلب الثاني: وظائف الهوية¹

حسب كاميلري تؤدي الهوية ثلاثة وظائف أساسية هي:

1- **الوظيفة المعنوية:** تلعب الهوية دورا معنويا هاما حيث وصفها كاميلري بعملية الإنتاج "معنى الذات" لدى الأفراد والجماعات، فتجعلهم يحافظون على معرفة ذواتهم، ويعرفون الآخرين بها فانعدام أو انقطاع "معنى الذات" يؤدي إلى حدوث أزمات الهوية.

2- **الوظيفة البراغماتية التكيفية:** تسعى الهوية إلى تكيف الفرد مع محيطه، فهي تراعي الواقع، الذي تستقي منه أكبر قسط من مكوناتها، مما يجعل المحيط المليء بالتناقضات مهددا حقيقيا لوحدة وانسجام مقومات الهوية، لذا ينبغي أن يكون بناء مقوماتها في تناغم مع المحيط عن طريق التفاوض معه.

3- **الوظيفة القيمية :** يهتم الفرد بالإسناد لنفسه خصائص وسير ذات قيمة إيجابية بناء على أنه المثالي، لذلك فالأفراد والمجتمعات حينما يسعون أثناء عملية التفاوض مع المحيط الذي يعيشون فيه إلى تكوين هوية مرغوب فيها وذات قيمة لدى الآخرين.

المطلب الثالث: أنماط الهوية

ضمّن سانسوليو في كتابه "علم اجتماع المؤسسة" نتائج الأبحاث التي أجريت حول مختلف الموضوعات التي تهتم المؤسسة والعمل والعمال، وأدرج أربعة نماذج للهوية :

1) **النموذج الانصهاري أو الاندماجي:** يميز العمال الفرنسيين بالخصوص الذين ليس لهم أي تأهيل أو سلطة على ظروف عملهم ولا علاقاتهم بالآخرين فهم يتميزون

¹ يان، أسمن. الذاكرة الحضارية الكتابة والذكرى و الهوية السياسية في الحضارة الكبرى الأولى. ترجمة عبد الحليم عبد الغني رجب. ط1. القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2003، ص240.

بالتضامن مع بعضهم أي مع العمال الذين ينتمون إلى نفس الفئة المهنية ونفس الانتماء الاجتماعي ويعيشون في تبعية كبيرة لسلطة المسؤول المباشر¹.

(2) **النموذج المفاوض:** تنتسب إلى محيط يسوده التأهيل المهني، الكفاءة التقنية والمسؤولية، يستطيع فيه الأفراد الحصول على الاعتراف الاجتماعي من خلال التثمين الذي يلحق بالوظائف. في الإطار المهني يشارك الأفراد بفعالية في الجماعة الرسمية كما الجماعة غير الرسمية إذ يؤكدون قدراتهم الخاصة على التغيير والتحكم في الوضعيات المعقدة. إجمالاً تقوم هذه الهوية على شكل تضامن ديمقراطي مؤسس على النقاش والحوار والاتفاق من فاعل استراتيجي، وهذا النمط من الهوية قريب من هوية المؤسسة ويشيع بالخصوص لدى العمال المهنيين وإطارات الإنتاج.

(3) **نموذج التوافق العاطفي:** تميز شكلاً يتباعد فيه الأجراء عن بعضهم البعض والذين يقعون تحت تسمية "فاعلون ذاتيون". وغالباً ما يظهر هذا الشكل من الهوية في الأزمنة التي يتم فيها عرض إمكانيات الترقية السريعة بعنوان حركية سوسيو مهنية، ويتسم جو العمل بتفضيل نوع من العلاقات المحبذة بين العامل و الزملاء أو مع الرؤساء السلميين بحيث يتم الاختيار ليس بسبب الانتماء إلى جماعة العمل الخاصة بالعامل، ولكن بفعل مكانته الخاصة في الشبكات غير الرسمية للمؤسسة. في هذه الحالة يتم تطوير علاقات توافقية تسمح للفرد بتشكيل هوية خاصة بجماعات مرجعية ذات مكانة اجتماعية عليان هذه الهوية متعلقة بالشباب ذوي الشهادات، التقنيين، الإطارات وأيضاً الموظفون والعمال.

(4) **نموذج هوية الانسحاب:** تظهر هذه الهوية لدى عمال أقل تأهيلاً يتميزون بعدم رضاهم وعدم تحفيزهم، يرفضون المساهمة في العلاقات بين الشخصية أوفي الجماعات الرسمية أو غير الرسمية. بالنسبة إليهم يمثل عالم الورشة الإلزام واللا شخصي من خلال مهام مقررة، تكرار الحركات، إلزامية الخضوع للسلطة السلمية. يقيم العمال مع عمله علاقة استعمالية ذلك أن أكثر استثماراته الاجتماعية توجد خارج الورشة. ومن بين جميع العمال المتخصصين، اختارت النساء والشباب والمهاجرون إستراتيجية عدم الالتزام. بتعبير آخر إن هوية الانسحاب مرتبطة بالحرز

1- المرجع السابق، ص 231.

وضعف المشاركة في العمل الذين هم "فاعلون في مكان آخر"، لا تختلف عن الهوية خارج العمل سوى في خطر الإقصاء الذي يلزم العامل¹.

المطلب الرابع: محددات الهوية

أولاً: التقمص : إننا نقصد بالتقمص المعنيين الذين يحملهما حيث يعبر الأول عن قيام الفرد على التعرف على شيء ما من خلال جملة من الصفات، أما الثاني فهو العمل الذي يقوم به الفرد ليتشبه أو يتطابق مع فرد آخر، فيتبنى بذلك صفاته².

إنها عملية واعية يسعى من خلالها الفرد إلى اكتساب هوية، و قد أشار فرويد إلى هذا المفهوم وعلاقته بمحاولة الأفراد إلى اكتساب هويات خاصة . يقول **لابلانز** إن التقمص أو اكتساب الهوية قد أخذ بالتدرج مكانة واسعة عند فرويد فهي تمثل أكثر من عملية نفسية، فهي العملية التي من خلالها يتكون الفرد الإنساني.

لقد توصل طاب إلى ثلاثة شروط أساسية لتسهيل التقمص:

- يفترض التقمص ميولا من الفرد نحو النمط الذي سوف يتقمصه.
- يفترض التقمص تشابها بين الفرد و النمط الذي سوف يتقمصه.
- كما يشترط قوة النمط الذي سوف يتم تقمصه.

ثانياً: الأفعال والأشياء: تمثل الأفعال والأشياء محددات أخرى للهويات كونها جزء من المحيط العام الذي يعيش فيه الفرد والذي يساعده على تكوين التمثلات الذهنية المحددة للهوية.

1- دور الأفعال: ترتبط الذات بالفعل، ذلك أنها تعتبر عملية تنطلق من التجارب المرتبطة مباشرة بالفعل أن الفعل يساعد الفرد على تحديد نوعية الشيء، و النشاط الخاص به على شكل تمثلات، تهدف تكوين قاعدة أو مرجعية معرفية للمحيط حوله، حيث أن هذه الأشكال والكيفيات هي ذاتية وظيفية في آن واحد فهي بذلك تقوم على بعدين اثنين هما الطاقة الوظيفية وقوة تأثير الفعل³.

¹ أنور، مقراني. "المقاربة السوسولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة": في سوسولوجيا علاقات العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 2012/07/15.

² محمد، مسلم. الهوية في مواجهة الاندماج. د.ط. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2009، ص ص 95-96.

³ نادية، أمينة كاري. مرجع سابق. ص 42.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن قوة تأثير الفعل ترجع إلى الضغوط التي يمارسها على الفرد كالأمل على أن يكون هذا الفعل مرغوبا فيه داخل المجتمع، وعليه يحاول الفرد أن يقوم به وذلك من خلال الطاقة الوظيفية التي هي عبارة عن قدرة يسندها الفرد إلى نفسه والتي تساعد في الوقت ذاته من الابتعاد عن الفعل الغير مرغوب فيه، تحدث هذه العملية من خلال نسق من أشكال وكيفيات تفاعل الأنا مع المحيط الخارجي، والذي يعمل الفرد على تكوين هويته من خلاله، إذ يعتبره الفرد في أغلب الأحيان تجريبيا حيث يسعى إلى الدخول في مواقف غير عادية حتى يتسنى له تجريب قوة فعله ولينتمكن من تحديد ايجابياته وسلبياته.

لقد ساعدت أعمال بوش في إبراز دور الفعل الحيوي في تكوين الهوية، حيث قوة تأثيره وطاقته الوظيفية تمكن الفرد من اكتساب معرفة إمكانية القيام بالفعل، ويكون بذلك قد عرف نفسه وتمكن من تعريف الآخر به¹.

2- دور الأشياء: يمثل الشيء لدى صاحبه جانبا سيكولوجيا نفسيا قد يرمز إلى أفكار أو أحداث أو تطلعات خاصة به، حيث نجد بوش يقول: إن القيمة الذاتية للشيء تجسد الأبعاد التي من خلالها يحاول الفرد أن يعرف نفسه.

نفهم من خلال هذا القول أن الفرد يحاول أن يجعل من الأشياء نقاط استدلالية لهويته حيث يرمز كل شيء إلى خاصية يتمتع بها.

إن هذه الأشياء تساعد الفرد على تحديد ملامح في هويته والتي يحاول من خلالها التعريف بذاته، حيث استمرارية وإدماج هذه الأشياء في سلوكيات بل وفي طريقة تفكير الأفراد تجعلها تسجل وجودها ووجودهم يقول بوش: إن الأشياء توفر لنا إطارا منظما لشعورنا الداخلي للهوية بكيفيات مختلفة، وذلك بإضفاء طابع الاستمرارية على الماضي وإدماج مدلول أو معاني جديدة في المحيط المادي وبتسجيل أعمالنا بواسطة استعمال الأشياء وباقتراح أشكال ايجابية للأفعال وبتسجيل وجودنا من خلال الأدوار والوضعيات الاجتماعية.

ثالثا: دور الأنا والذات في عملية الهوية: يعتقد بعض الباحثين بأن مفهوم الهوية مرتبط بأعمال اريكسون والذي كانت نظريته تقوم أساسا حول مفهومي الذات والأنا.

¹ محمد، مسلم. مرجع سابق. ص ص 101 - 102.

حيث عملية الهوية حسبه هي مبدأ التنظيم الذي بواسطته يحافظ الفرد على بقائه كشخصية متماسكة مع ماهيته واستمراريته في تجربته الذاتية وواقعيته للآخر.

وعليه فإن الأنا تساعد الفرد على مراقبة تجربته للفعل، وهي تصاحبه خلال مراحل حياته، كما تساعد على التقمصات المختلفة.

أما الذات فهي تنبثق من التجارب التي تصبح الذوات المضطربة فيها مؤقتا مندمجة بنجاح في مجموعة أدوار تضمن لها اعترافا اجتماعيا.

وتصورها مالوسكا على أن الشعور بالذات هو مختلف تصورات الشعور بالاستمرارية و بالتشابه وبالوحدة التي تميز الهوية.

إن تكوين الهوية على تجاوب الجانبين الذات والأنا كمحددات للهوية حيث كل تغيير أو تجدد في الذات يتضمن بطريقة آلية تغييرا أو تجددا في الهوية، كما أن كل اختلال في الذات يحدث اضطرابا في الهوية وفقدانا للأنا.

ربعا: دور الغير: يعمل المجتمع على تكوين الأفراد من خلال التنشئة الاجتماعية، بحيث يصبح كل فرد يرى نفسه في سلوكيات الآخر والذي يمثل بالنسبة له نقطة استدلال قد يتعرف من خلالها عن صورته الحقيقية.

من هنا تبرز إذن أهمية الآخر في تكوين هوية الفرد، حيث تعتبر علاقة الفرد بالآخر وسيلة يعزز بها هويته الذاتية و يبني بواسطتها صورته عن ذاته.

كما تسعنا الإشارة هنا إلى وجود تلك العلاقة الارتباطية بين الذات والآخر والتي تتلخص في التمثل الذهني عن الذات وتمثل الآخر عن نفس هذه الذات، بحيث يسمح هذا التمثل للفرد من تصحيح وإعادة تصحيح ذاتيته مع الإبقاء عليها.

إن التكامل الموجود بين الذات والآخر يعد أكثر من شرط، فهو يبني الشعور بالهوية الشخصية وهو ما يفسر ازدواجية الشعور بالذات لها وللغير.

وبما أن الآخر يتمثل في الجماعة والتي تلعب دورا أساسيا في عملية الهوية ومن هذا المنظور فإن بيسر يقول أن هناك ثلاثة مراحل لعلمية التقمص داخل الجماعة:

- عدم التفرقة: وتتميز بإرادته على تقليد سلوك واتجاهات هذه الجماعة.
- التفرقة: أين يحاول الفرد أن يتميز من خلال إبراز خصوصيته.
- الهوية الحقيقية: أين يدرك الفرد تشابهه واختلافه في الوقت ذاته مع الجماعة.

تؤكد أعمال بيسر دور الجماعات (كآخر) في بناء هوية الأفراد من خلال عملية التقمص أو اكتساب الهوية، وقد تختلف هذه الجماعات باختلاف الأدوار التي يلعبها الفرد فهو عضو داخل جماعة وفاعل داخل تنظيم وعليه يمكننا مبدئياً افتراض ازدواجية مصدر تكوين هوية الفرد لهويته الاجتماعية من خلال الثقافة المجتمعية من جهة وثقافة المؤسسة من جهة أخرى.

المطلب الخامس: تصنيف الهوية

في محاولة منا لفهم أفضل لمفهوم الهوية سوف نحاول من خلال ما يلي تحديده من خلال التصنيفات التي قدمها المفكرين بعد ملاحظتهم لواقع الهوية كمحاولة للإجابة عن السؤال القائم حول إمكانية وجود هويات متعددة: هل توجد هوية واحدة أم هويات متعددة؟.

أولاً: هوية ايجابية/ سلبية:

يكون تمثل الفرد لنفسه و خصائصه سلبيا أو ايجابيا وتعتبر هذه العملية إدراكية لما ينتظره الآخرون منه.

تعتبر الهوية الايجابية عن إحساس الفرد بتمتعته بمجموعة من الصفات تساعده على التأثير في كل ما حوله (أفراد، أشياء، و أفعال...)، بل وإدارة محيطه، هذا الإحساس ناتج عن التمثل الايجابي الذي يحمله الفرد عن نفسه مقارنة بالآخرين.

في حين تعبر الهوية السلبية عما يحمله الفرد من تمثلات سلبية حول نفسه والتي يكونها من خلال تفاعله مع الآخرين، حيث يميل الفرد صاحب الهوية السلبية إلى الإحساس بعدم التقدير من طرف الآخرين والناتج عن بعض التفاعلات الغير مرغوب فيها، و حقيقة الأمر أن الحكم بالسلب أو الإيجاب على الأفراد راجع إلى طبيعة استجاباتهم لما ينتظره منهم الآخرون.

تشير أبحاث مالوسكا وأعاونها حول أزمة الهوية والانحراف لدى المهاجرين والتي دارت حول المهاجرين المغاربة، بأن هؤلاء كانوا يبنون تصرفاتهم وسلوكياتهم على أساس التمثلات التي

يحملها الآخرون عنهم، كونهم ينتمون إلى طبقات يمكن اعتبارها دنيا مقارنة بالمواطنين الأصليين، وهو ما دفعهم إلى احتقار صورتهم السبب الذي أدى إلى انحرافهم.

إن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة هو أن الهوية التي يحملها الأفراد سلبية كانت أم ايجابية هي التي تحدد سلوكياتهم واتجاهاتهم.

ثانيا: هوية مفتوحة/ مغلقة: يسمى سيفالي الهوية المغلقة تلك التي يعتمد أصحابها بناءها على أساس تمثلات واحدة تكون غالبا تلك التي يحملونها هم عن أنفسهم، ومنه فهويتهم هي ما يريدون هم أن يعرفوا من خلالها بخصائص معينة يحددونها مسبقا لأنفسهم، بينما الهوية المفتوحة هي ما تم بناءه وفق تمثلات متعددة و مختلفة يحملها الفرد حول نفسه، و يحملها الآخرون عنه، أي هي مبنية وفق تعددية في التعريف¹.

ثالثا: الهويات الجماعية : (الهوية الدينية، الثقافية، الوطنية والمهنية...)

تمثل الهوية الدينية اشتراك مجموعة من الأفراد في معتقدات وقيم واحدة والتي تضمن استمرارية أداء الطقوس الدينية كالصلاة.

بينما تشير الهوية الثقافية إلى تلك الخصوصية التي تميز جماعة بشرية عن غيرها والتي تحمل دلالتها من المحددات الأساسية لثقافة الأمة كاللغة والتاريخ والمصير المشترك².

وإذا كانت الهوية الثقافية تتحدد من خلال مرجعيين أساسيين هما الثقافة والوطنية، فالهوية الوطنية إذن هي المرجعية التي تشمل السمات الثقافية التي تقوم عليها الهوية الثقافية، وعليه فهي تعرف على النحو التالي : تمثل الهوية الوطنية مجموع الصفات أو السمات الثقافية العامة التي تمثل الحد الأدنى المشترك بين جميع الأفراد الذين ينتمون إليها والتي تجعلهم يعرفون ويتميزون بصفاتهم تلك عن سواهم من أفراد الأمم الأخرى³.

¹ نادية, أمينة كاري. مرجع سابق. ص 45- 50.

² خالد, حامد. المدخل إلى علم الاجتماع. ط1. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2008، ص168.

³ أحمد, بن نعمان. الهوية الوطنية : الحقائق والمغالطات. د ط. الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، د س، ص23- 24.

أما الهوية المهنية فهو مصطلح جاء به سانسوليو في كتابه الهوية في العمل على أنها تمثل كل المعايير والقيم، القواعد والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها¹، فهي تفسر كيف يؤدي الفاعل (سواء على المستوى الفردي أو الجماعي) مهامه، دوره، وما هي الصورة التي يقدمه فيها زملائه في العمل. وفي هذا الصدد يشير هيرمان إلى تأثير الهوية المهنية على الهوية الشخصية وذلك من خلال التأثير في الفرد من حيث تخطيطه لمستقبله وتصوره لمركزه الاجتماعي كذلك².

رابعاً: هوية اجتماعية / شخصية: تعبر الهوية الاجتماعية عن الصورة التي تحملها الجماعة عن الفرد وعن السلوكيات التي تنتظرها منه، كما تعبر عن الجانب الموضوعي لهوية الفرد والذي يسمح بتعريفه من طرف الغير، فهي بذلك تحدد موقعه في النظام السوسيو اقتصادي (من خلال الفئة السوسيو مهنية التي ينتمي إليها) ، والنظامين الثقافي والسياسي (توجهاته الايدولوجية و معتقداته الدينية...) وكذلك في النظام البيو اجتماعي الذي ينتمي إليه (الجنس، السن، الحالة المدنية...).

لم يفرق علماء الاجتماع لفترة طويلة من الزمن بين الهوية الاجتماعية والهوية على اعتبار الأولى تحدد الضمير الجمعي كما يعرفه دوركايم على أنه طرق عيش و إحساس وحكم الفرد، وهو الأمر الذي توصل إليه فيما بعد علماء الاجتماع على أن ضمير الأنا لأي فرد يرتبط بالفئة التي ينتمي إليها.

في حين تمثل الهوية الشخصية محاولة صاحبها إلى إثبات كينونته أو التماهي أين يهدف أن يكون ما اختاره لنفسه (بطريقة شعورية أو لا شعورية) وهو الأمر الذي نعتة

اريكسون بثنائية الهوية بحيث هي إحساس واع بالخصوصية الفردية من جهة، ومن جهة أخرى هو محاولة لاشعورية تهدف إلى تثبيت تضامن الفرد مع الجماعة من خلال الأفكار المشتركة . فالهوية الشخصية تتكون من خلال الأزمات التي يمر بها الفرد خلال مراحل حياته المختلفة، حيث المرحلة الأكثر أهمية هي مرحلة المراهقة حسب اريكسون.

¹ Sainseulieu, R. *l'identité au travail*. Paris: Presse de la fondation nationale des sciences politiques, 1988, pp14-20.

² Huberman, M. *Perspectives on the teaching career*. Boston: International handbook of teachers and teaching, 1997, p43.

فالهوية هي عملية مستمرة تنشأ بين محددات نفسية واجتماعية، بحيث لا يصل صاحبها إلى الكمال، إذ أنها عبارة عن استجابة للأزمات التي يمكن أن يواجهها الفرد¹.

المبحث الثاني: المقاربات النظرية المفسرة للهوية

قد يبدو مفهوم الهوية بسيطاً لأول وهلة على أنه يعبر عن الذات، ولكنه بالإضافة إلى ذلك يعبر عن مجموع التمثلات التي يحملها الفرد عن ذاته عبر الزمن والتجارب ومختلف المواقف، يؤكد ديكرت على أنه لا شيء يقيني أكثر من وجودنا، وعليه فوجود الفرد، اتجاهاته وسلوكياته في مواقف مختلفة هو ما يحدد هويته.

فمفهوم الهوية هو إذن أعقد مما يبدو عليه، بل وقد يكون متناقضاً، بحيث يدخلنا في مفارقة إذ يحمل معنيين متناقضين، فمن جهة تمثل الهوية كل ما هو متفرد وما يميز كل فرد ويجعله مختلفاً عن الآخرين، كما تشير الهوية من جهة أخرى إلى التطابق المثالي بين الأشياء المختلفة، وفي هذه الحالة تصبح الهوية مرادفة للتشابه مع الآخرين وعليه فإن الهوية بهذا تشير في الوقت ذاته إلى ما يحدث التميز والاختلاف وما يساعد على التشابه والتطابق، وهو الأمر الذي يجعل من مفهوم الهوية يدخلنا في مفارقة حيث تجمع بين الغيرية والتطابق التام.

المطلب الأول: المقاربة السيكولوجية

يعتبر مفهومي الذات والهوية من بين أقدم المفاهيم في علم النفس، حيث تم تناولهما من طرف مجموعة كبيرة من علماء النفس أمثال فرويد، شيلدر، سبيتز، واريكسون...، حيث عرفت دراساتهم حول المفهومين أوجها مع نهاية القرن 19، من خلال التركيز على إبراز البعد الاجتماعي والثقافي لتقدير الذات حيث أكد ذلك كل من بلادوين و ميد ومع منتصف القرن 20 اتجهت أنظار علماء النفس نحو دراسة ظواهر الذات، حيث ظهر تيار جديد في فرنسا تمثل في علم النفس الوراثي و الاجتماعي و الذي بدأ يتساءل حول الهوية، وتكوين الذات خاصة مع ما قدمه كل من والون زازو و طاب ليدخل موضوع الهوية بعد ذلك حيز اهتمام علم النفس التجريبي، ولعله يمكننا القول بما أن الهوية موضوع أساسي في علم النفس فإنه يدخل ضمن دائرة كل فروعه، و لعلنا من خلال هذه الدراسة سوف نستعين إلى حد كبير

¹ نادية، أمينة كاري. مرجع سابق. ص 50- 51.

بمفاهيم علم النفس الاجتماعي على اعتبار أن هذا الأخير يهتم بدراسة التفاعلات الاجتماعية لما تعكسه هذه الأخيرة على الأفراد.

أما في المرحلة المعاصرة فعلى أن نقر بذلك الدور الكبير الذي لعبته دراسات اريكسون في ستينيات القرن العشرين، حيث أعطى لمفهوم الهوية مجالا واسعا للدراسة منطلقا من إشكالية أزمة الهوية وقد بدأ بدراسة فئة المراهقين.

المطلب الثاني: المقاربة الأنثربولوجية

لقد كان اريكسون أول من اهتم بدراسة مفهوم الهوية دراسة أنثربولوجية معتمدا في ذلك على التحليل النفسي وكان ذلك بعد الحرب العالمية الثانية، حيث اعتمد على المفاهيم الفرويدية حول التعريف واللاوعي، و تقدير الذات لدى المهاجرين، ولعل ما ساعده في دراسته هذه هو أنه هو نفسه كان مهاجرا، ليخلص إلى تحديد مفهوم للهوية حسب مقارنة أنثرو بسيكولوجية للمهاجرين، الذين كانوا يعانون من صراعات بين مرجعيين ثقافيين مختلفين (ذلك الذي كانوا يحملونه معهم والذي وجدوه في بلد الإقامة الجديد) وعليه شخص لنا أزمة الهوية الثقافية. ما يعني أن للثقافة دورا مباشرا في تكوين هوية الأفراد الفردية والجماعية على حد سواء.

بصفة عامة يشير ديفرو من هذا المنطلق إلى أن الهوية تعبر عن مختلف التعريفات للطفولة ثم المراهقة... وذلك من خلال احتكاك الفرد ومشاركته في تشكيل أفكار أو نماذج ثقافية للجماعة التي ينتمي إليها، وهو ما أكدته مجموع الدراسات التي قام بها والتي خلصت إلى تأثير الثقافة في تشكيل هوية الأفراد.

المطلب الثالث: مقارنة علم النفس الاجتماعي

أخذت الهوية في علم النفس الاجتماعي مفهوما آخر تماشيا مع الدراسة التي قدمها جورج روبرت ميد على أنها الذات في تفاعل دائم مع العوامل الاجتماعية، حيث يؤكد على أن الذات عبارة عن هيكل اجتماعي يوجد بوجود التجربة الاجتماعية.

في حين ذهب غوفمان إلى ربط الهوية بتطور نظرية الدور، حيث العالم عبارة عن مسرح وعلى الفاعل الاجتماعي أن يظهر قدراته ليلعب الأدوار المنتظرة منه، وعليه فاختلاف هويات وتمثلات الذات للفاعل الاجتماعي مردها إلى ما ينتظره الآخرون منه.

فالدور الذي تحدث عنه غوفمان هو في حقيقة الأمر عبارة عن اتجاه الفاعل الاجتماعي أو موقفه نحو الآخرين، حيث يشكل نموذجاً سلوكياً داخل ثقافة الجماعة أو المجتمع.

يشير مالك شبال نقلاً عن توران إلى أن الهوية تفرض من الخارج، لأنها لا تقول لنا فقط من نحن، و لكن من يجب أن نكون وما هي السلوكيات المنتظرة منا بحيث تعرضنا مخالفتها للعقاب.

وعليه فإن الهوية حسب مقارنة علم النفس الاجتماعي هي عبارة عن محصلة التوازن الناتج عن الأداء السليم لمجموعة الأدوار التي تتحقق من خلالها مكانة الفرد بالنسبة للآخرين وتجعله يتميز عنهم بحيث يتمكن من إدراك هويته.

المطلب الرابع: المقاربة السوسولوجية

تعتبر الدراسات التي أجريت حول الأقليات (الاثنية، الجنسية) أو الطبقات غير المهيمنة (كالعمال)، نقطة بداية الاهتمام بموضوع الهوية في علم الاجتماع، حيث أظهرت هذه الدراسات بأن الجماعات الاجتماعية تحمل تمثل معين حول المكانة التي يشغلونها في علاقات الإنتاج والقوة، كما حاولت دراسة تأثير هذا التمثل على اتجاهاتهم ومصائرهم الاجتماعية، حتى أن الأفراد يفسرون بل و يبررون إخفاقاتهم وعدم حصولهم على الفرص عبر هوياتهم، وعليه فالهوية حسب علم الاجتماع هي تمثل الذات حسب الإيديولوجية المهيمنة والسائدة في المجتمع.

وحيث أن الهوية لا تأخذ معناها الحقيقي إلا من خلال الجماعة، حيث يسعى الفرد إلى إثبات اختلافه وتطابقه عن ومع الجماعة التي ينتمي إليها، فهي بذلك مرتبطة بمفهوم آخر ألا وهو الانتماء، و هو ما يؤكد تاجفال إن الهوية الاجتماعية للفرد مرتبطة بمعرفته لانتمائه إلى فئات اجتماعية معينة، ومرتبطة كذلك بالدلالة التي تنتج عن هذا الانتماء.

إن الفرد في محاولته لإثبات انتمائه إلى فئة أو مجموعة اجتماعية معينة يسعى إلى تقوية هويته من خلال مقارنة مجموعته مع المجموعات الأخرى. حيث أثبتت الدراسات بأن

المجموعات المختلفة إذا ما واجهت نفس المواقف تكون ردود أفعالهم مختلفة أيضا باختلاف هوياتهم ومرجعياتهم الثقافية.

ومن خلال هذه النتائج والتي تعلق بموضوع الهوية، ما بين علم الاجتماع والأنثروبولوجيا، وعلم النفس يمكننا القول بأنه لا بد من إعادة النظر حول فرضية الهوية الواحدة حيث أثبتت الدراسات بأن كل فرد أو جماعة إمكانية الحصول على هوية خاصة، بصورة متتالية متشابهة أو مختلفة، أين تكوينها يرجع إلى المحيط الاجتماعي والثقافي والتاريخي الذي يوجد فيه الأفراد.

كما يؤكد **جالدن** أن الهوية هي منتج تاريخي إذ هي نتاج الخبرات والتجارب المتتالية عبر الزمن، بينما يشير **ليفى سترابوس**

عبر الزمن، بينما يشير **ليفى سترابوس** إلى أنها عبارة عن ملاذ افتراضي وضروري في الوقت ذاته يسعى من خلاله الفرد إلى تفسير وإعطاء مرجعية لمجموع الأشياء والسلوكيات.

خلاصة الفصل

تعتبر هوية الأفراد مفتاح تعاملاتهم مع الآخرين في حياتهم اليومية، ولهذا فإنه من الضروري إدراك الفاعل الاجتماعي لهويات الآخرين من خلال سلوكياتهم حتى يتمكن من فهم محيطه من جهة، ومن جهة أخرى عليه أن يكون واعياً بهويته هو من خلال تمثلاته الذهنية حول نفسه والتي يبني من خلالها أدواره ومراكزه الاجتماعية داخل الأسرة، جماعة العمل، والنسق الاجتماعي ككل.

الجانب الميداني

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- الأسلوب المتبع في الدراسة الميدانية

2- مجالات الدراسة

3- أدوات جمع البيانات

4- خصائص أفراد العينة

تمهيد

يترتب عن النزول إلى الميدان أولاً استطلاعاً ثم اتخاذ بعد ذلك الخطوات العملية اللازمة والتي سنأتي على ذكرها تبعا كما يلي.

الدراسة الاستطلاعية

إن أول خطوة يقوم بها الباحث هي استطلاع كل من الأدبيات والميدان وتكمن أهمية ذلك في:

- تدقيق مشكلة البحث وتدقيق سؤال الانطلاق وضبطه.
 - التعرف على ميدان البحث والتأقلم معه، والتعرف على بعض جوانبه.
 - تسمح ببناء عناصر الإشكالية والوقوف على مدى إمكانية البحث وعقباته وصعوباته¹.
- وفي بداية شهر جانفي قمنا بجولة استطلاعية وذلك بعد تغيير موضوع الدراسة لعدم تناسب الميدان للظاهرة التي اختيرت مسبقاً، إلى موضوع دراستنا الحالي. وذلك بمقابلات مع رئيس مصلحة الموارد البشرية بغرض الحصول على الموافقة واستلما المعلومات المتعلقة بالمؤسسة والعمال و ذلك بغية بناء دليل المقابلة مبدئياً.

¹ حفصة، جرادي وسعيد سبعون. مرجع سابق. ص 77.

إن للمقابلات الاستكشافية وظيفة رئيسية هي تبيان جوانب من الظاهرة المدروسة ما كان للباحث أن يفكر فيها من تلقاء نفسه والوصول بهذه الطريقة إلى تكملة مجالات العمل¹.

1. أسلوب التحليل المعتمد (تحليل المحتوى تحليلًا كميًا):

نلجأ إلى تقنية تحليل المحتوى عندما نريد تحليل البيانات التي تم جمعها باستعمال تقنية المقابلة (بكل أنواعها)².

وبما أن تحليل المحتوى يتم بطريقتين إحداهما كمية والأخرى كيفية، إذ نجد أن التحليل الكمي يحوّل خطاب المبحوث إلى مؤشرات كمية وهذا ما لا نهدف إليه، في حين أن خطاب المبحوث هو بمثابة رصيد يسمح لنا بالفهم والتعمق في الظاهرة المدروسة. وهو ما ينبني عليه التحليل الكيفي.

تحليل وتأويل أجوبة المقابلة :

إن متطلبات البحث السوسولوجي تفرض على الباحث عدم التوقف عند عملية تحليل البيانات باستعمال أي تقنية. فهي مجرد تقنيات تساعد على عملية الاستدلال أو التأويل السوسولوجي إذ أن التأويل أو الاستدلال السوسولوجي هو ذلك المسعى الذي يبحث عن المعاني والدلالات السوسولوجية التي تحملها العلاقات الكمية أو الكيفية، وهو مرتبط بما يعرف عند شارل ورايت ميلز (1916-1962) بـ"الخيال السوسولوجي" الذي قد يتمتع به الباحث والذي يساعده في جهد التأويل³. وهنا ينصب البعد النقدي للخيال السوسولوجي كلية في مهمة عالم الاجتماع الذي لا تتوقف مهمته عند حد التوصيف والفهم، بل تتعداه إلى نقد الأشكال الاجتماعية القائمة. ومثال ذلك ما قام به السوسولوجيان "ديفيد ميللر" و"ريتشارد شيفر"⁴.

¹ ريمون، كفي ولوك فان كمبنهود. دليل الباحث في العلوم الاجتماعية. ط01. بيروت: المكتبة العصرية للطباعة والنشر. لبنان، 1997. ص85.

² حفصة، جرادي وسعيد سبعون. مرجع سابق. ص229.

³ نفس المرجع، ص ص267-268.

⁴ مصطفى، خلف عبد الجواد، قراءة معاصرة في نظرية علم الاجتماع. مطبوعات مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية الآداب. جامعة القاهرة. 2002. ص219.

فالخيال السوسيولوجي يستطيع اكتشاف الروابط المتشابكة للعلاقات الاجتماعية، ويتم فيه المرور من الحقيقة الاجتماعية إلى الحقيقة السوسيولوجية¹.

2. مجالات الدراسة

1.2 المجال المكاني

1.1.2 التعريف بالمؤسسة :

أولا : التعريف بمجمع اتصالات الجزائر

• الإطار القانوني :

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز وتنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع لها مختصة، تساهم في التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحويلها إلى مجمع تسيير فروعها وهم على التوالي:

¹ أنطوني، غيدنز. مقدمة نقدية في علم الاجتماع. ترجمة: أحمد زايد وآخرون. مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية الآداب. القاهرة. الطبعة الثانية. 2006. ص33.

* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية ATS «RevSat»: مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ : 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

• مجمع اتصالات الجزائر :

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

الشكل رقم (03) شعار مؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر : الموقع الرسمي للشركة www.at.dz

• قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر :

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تتشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

• 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر :

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة

تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

وتتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

• فروع مجمع اتصالات الجزائر :

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشأت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات .فقد تم إنشاء:

أ- فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعامي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10ملايين مشترك.

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو :

ب- اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" "مختص في تكنولوجياية الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذو السرعة الفائقة .

و للإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الإنترنت بمقرات الربط بالانترنت عن طريق شبكة "جواب".

ج- اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

- الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

- سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.
- وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

ثانيا : المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

أ- تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي جزء من اتصالات الجزائر حيث ومن بين هذه الوحدات، المديرية العملية للاتصالات بالوادي التي فتحت أبوابها واستلمت مهامها في 2003/03/26 وتقع في وسط مدينة ولاية الوادي يحدها من الشمال شارع الشهيد طالب العربي قمودي مقابل البنك المركزي، من الجنوب فندق سوف، من الشرق مديرية السياحة، من الغرب السكنات الوظيفية. وعدد عمالها 232 عامل .

2.1.2 نشاطات ومهام المؤسسة :

- نلخص مهام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:
 - أ- توفير كل وسائل الاتصال.
 - ب- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
 - ت- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
 - ث- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
 - ج- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.
 - ح- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.
- أما نشاطاتها فهي تتوزع على ثلاثة ميادين:

2. بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

3. بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

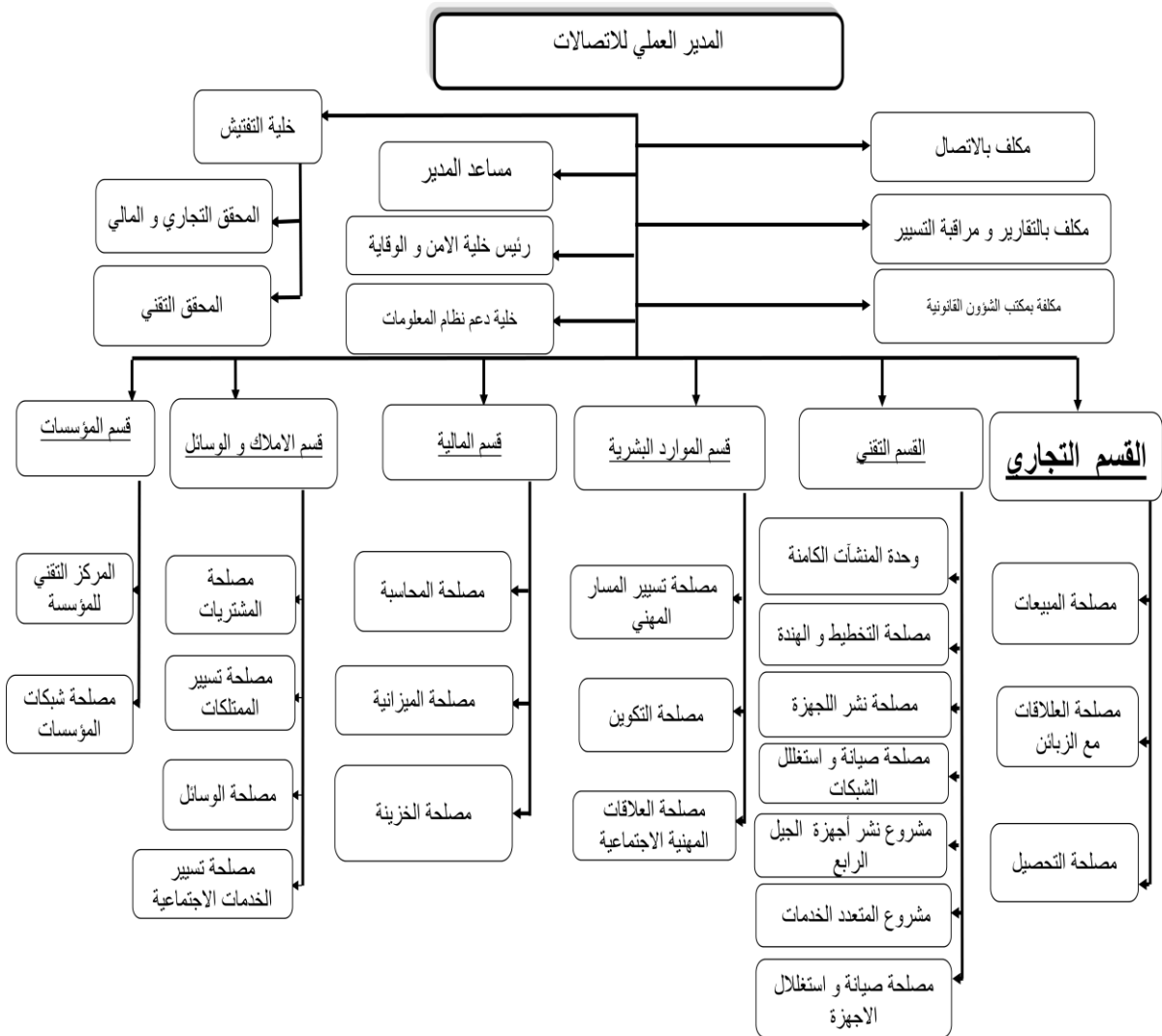
4. بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

3.1.2 أهدافها :

- على الصعيد التقني: بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد تكنولوجية حديثة، وجديدة ومؤمنة جدا (DW.DN.IP./NPLS) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات QOS وموزعات انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات .
- على الصعيد التجاري: إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة، وكذا جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الإنترنت (VOIP . XDSL) مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة.
- على الصعيد التنظيمي: وضعت اتصالات الجزائر اندماج للأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة ،وكذا الزبائن المحليين، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا بوضع أداة تسيير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي .

4.1.2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم (04) الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي



المصدر : رئيس مكتب موارد البشرية بالمديرية

2.2 المجال الزمني :

بعد الحصول على الموافقة الأولية في شهر أكتوبر، انطلقت الدراسة من بداية شهر جانفي ويفسر هذا الفارق في المديتين تغيير موضوع الدراسة لعدم تناسب الميدان للظاهرة التي اختيرت مسبقا، ولقد امتدت الدراسة إلى غاية 2017/03/30، وذلك بدءا بالمقابلة التجريبية ثم تعديل الدليل وفقا لها، ثم انجاز المقابلات.

3.2 المجال البشري

1.3.2 مجتمع الدراسة :

يقدر عدد أفراد الحالة المدروسة 232 فردا، وقد تم توزيعهم وفقا لنوع العقد، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد

نوع العقد	عدد أفراد المجتمع الأصلي	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
عقد عمل غير محدد المدة	139	12	60%
عقد عمل مدعم	81	07	35%
عقد عمل في إطار الإدماج المهني	12	1	5%
المجموع	232	20	100%

2.3.2 عينة الدراسة :

إن بعض البحوث لا تتطلب بالضرورة أن تكون العينة المأخوذة من مجتمع البحث الأصلي ممثلة -كما هو الحال في بحثنا هذا- إذ من الممكن أن يهتم الباحث مثلا بدراسة الحالة أو ربما يريد التعمق في مختلف أنواع السلوكيات دون اعتبار لوزنها في مجتمع المحلي. إن

المعطيات التي يتم جمعها من عينة غير احتمالية تبقى مقبولة وملائمة، إلا أنه لا يمكن معرفة درجة تمثيلية هذه العينة بالنسبة لمجتمع البحث الذي أخذت منه لأنه لم يتم أخذها بصفة عشوائية تماما- إذ اخترنا هنا أصناف مختلفة لغرض الحصول على التنوع في الإجابات-¹.

كما يمكن القول بأن حجم العينة لإنجاز بحث عن طريق المقابلة يكون أقل من حجمها في بحث عن طريق الاستمارة، كون المعلومات الناتجة عن المقابلات تكون صحيحة بالسياق ولا تحتاج هذه الصحة أن تؤكد عن طريق احتمال التكرار، فمعلومة واحدة مقدمة عن طريق المقابلة يمكن أن يكون لها وزن مساو لمعلومة مكررة مرات عديدة في الاستمارة².

فقد تم اللجوء للعينة الحصصية انطلاقا من التقسيم وفق نوع العقد، حيث تم إعطاء لمتغير العقد وزن كبير في الدراسة، ثم تم اختيار داخل نوع كل عقد أفراد العينة قصديا بالشكل الذي يوفر المعلومة المطلوبة وتم أخذ نفس النسب المتواجدة في المجتمع الأصلي وذلك وفق الجدول السابق.

حيث تسعى المقابلة في البحوث الاجتماعية إلى طبيعة المعلومة المرجوة ووزنها وثقلها من المبررات القوية للجوء إليها، إذ يتوجه الباحث في الأساس إلى نوعية المعلومة التي لها قيمة في حد ذاتها، وفي طابعها الأصيل وليس في طابعها التكراري، انطلاقا من عدد معين من المقابلات يكون هناك تكرار في المعلومات ولا نحصل على إضافات جديدة وعليه لا نذهب لأكثر من هذا، بعد أن نكون قد بحثنا على حد أقصى من التنوع³.

يستخدم البحث الكيفي العينات التي تتسم بالقصد والعمدية، لأن الباحث يختار الأفراد والمواقع التي يرى أنها ستعينه في فهم الظاهرة التي يدور حولها البحث، مع الحصول على تصريح من الجهة أو الأفراد الذين سيجري عليهم الدراسة⁴.

حيث تشكلت عينة الدراسة من 20 مبحوثا موزعون كالتالي:

○ عقد غير محدد المدة: 10 ذكور و2 إناث.

○ عقد عمل مدعم: 5 ذكور و2 إناث.

¹ مورييس، أنجريس. مرجع سابق. ص ص 309-310.

² سعيد، سيعون. الدليل المنهجي: في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. ط2. الجزائر: دار القصة، 2012، ص 175.

³ نفس المرجع. ص 174-176.

⁴ سليم، العايب. مرجع سابق. ص3.

○ عقود عمل في إطار الإدماج المهني: 1 ذكر.

3. الأدوات المساعدة في الدراسة:

1.3 الملاحظة

تعد الملاحظة العلمية بأنها هي الاعتبار المنتبه للظواهر أو الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصول إلى القوانين التي تحكمها¹.

ويقول الدكتور **عمار حمداش** أنها تصنف عادة ضمن التقنيات الكيفية للبحث الاجتماعي تهدف إلى استكشاف موضوع الدراسة والتعرف عليه، وهي كذلك تقنية تهدف إلى رصد الوقائع والأحداث و السلوكيات والتقاط التغيرات والمستجدات².

إذ شملت الدراسة ملاحظات تبعت أوقات تواجدنا للحصول على المعلومات وكذلك حين القيام بتنفيذ المقابلات سواء تعلق الأمر بالمقابلات الاستطلاعية، التجريبية، الفعلية والمقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية و ذلك لرصد ملاحظات التي تساهم في فهم الهوية.

2.3 الوثائق:

وفيها يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع لأنها تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات، وهي لغرض البيانات التكميلية للملاحظة والمقابلة³.

إذ تم تزويدنا بوثائق تتضمن: الهيكل، التعريف بالمؤسسة، معلومات ذات علاقة بالحالة المدروسة للأفراد المبحوثين.

1. خصائص أفراد العينة:

أولاً- مجموعة عقد العمل غير محدد المدة:

1) ذكر /49سنة/26سنةأقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية.

2) ذكر /30سنة/ 6 سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة.

3) ذكر /41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام.

¹ عبد الله، بن عبد الرحمن الواصل. البحث العلمي، المملكة العربية السعودية: وزارة المعارف، 1999. ص 57.

² عمار، حمداش. تقنيات البحث السوسولوجي: دفاثر طالب علم الاجتماع. ط01. القنيطرة: المطبعة السريعة. المغرب، 2006. ص 2.

³ سامية، حميدي وعبد الملوك حميدي. "الخطوات الأساسية في البحوث الاجتماعية". مجلة علوم الإنسان والمجتمع. العدد 10 (جوان 2014). ص66.

- (4) ذكر /37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات.
- (5) ذكر /36سنة/6سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة المالية.
- (6) ذكر /43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات.
- (7) ذكر /39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية.
- (8) ذكر /31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني.
- (9) ذكر /32سنة/4سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري.
- (10) ذكر /41سنة/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية(بمثابة نائب مدير).
- (11) أنثى /37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية.
- (12) أنثى /37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة.

ثانيا - مجموعة عقد العمل المدعم:

- (13) ذكر /30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي.
- (14) ذكر /25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب.
- (15) أنثى /32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية.
- (16) ذكر /28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا.
- (17) أنثى /28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي.
- (18) ذكر /27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات.
- (19) ذكر /27سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء.

ثالثا - مجموعة عقد العمل في إطار الإدماج المهني

- (20) ذكر /25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن.

الفصل الثاني: تحليل وتأويل البيانات الميدانية

الفصل الثاني: تحليل وتأويل البيانات الميدانية

تمهيد

1- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الأول

2- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الثاني

3- تحليل وتأويل بيانات التساؤل الثالث

4- الاستنتاج العام

تمهيد

يبني الباحث في الميدان إشكالية وأهدافا للدراسة انطلاقا من حقل أسئلة معدة سلفا، أي أنه ينبغي بناء حقل معرفة خاص به يستقي منه تصوره ومفهومه لما يمكن أن يحتويه العالم الاجتماعي .

وهنا ينصب البعد النقدي للخيال السوسيولوجي كلية في مهمة عالم الاجتماع الذي لا تتوقف مهمته عند حد التوصيف والفهم، بل تتعداه إلى نقد الأشكال الاجتماعية القائمة. ومثال ذلك ما قام به السوسيولوجيان "ديفيد ميللر" و"ريتشارد شيفر"¹.

فالخيال السوسيولوجي يستطيع اكتشاف الروابط المتشابكة للعلاقات الاجتماعية، ويتم فيه المرور من الحقيقة الاجتماعية إلى الحقيقة السوسيولوجية².

¹ مصطفى، خلف عبد الجواد، مرجع سابق. ص219.

² أنتوني، غيندز. مرجع سابق. ص33.

أولاً: تحليل وتأويل أجوبة التساؤل الأول

- ما هي تمثلات العامل حول انتمائه لجماعة معينة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

(من السؤال 01-08 في المقابلة)

1-ماذا تعني لك كلمة عامل؟

1/ القراءة :

من خلال إجابات المبحوثين في هذا الشأن نرصد عدة اختلافات :

✓ حيث ترى فئة لا بأس بها أنها تعني مسؤولية ومن ذلك رأي :

- (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "عامل تعني لي مسؤولية وخدمة الناس".

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "عامل تدل على انضباط ومسؤولية".

✓ فيما ترى مجموعة ثانية قليلة أنها تمثل استقرارا وضمانا ويتجلى ذلك في قول:

- (ذكر /37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/عقد غير محدد): "تعني لي كلمة عامل نوع من الاستقرار والمكانة الاجتماعية".

- (ذكر /27سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء/عقد مدعم): "تعني لي ضمان لمستقبلي".

✓ وترى فئة قليلة أنها مصدر فخر ومن ذلك تصريح :

- (نكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني): "عامل في هذه المؤسسة لديها هيبة في المجتمع".

✓ وتقول كذلك قلة أخرى أنها روتين ومصدر تعب من بينهم :

- (أنثى /37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد غير محدد): "روتين وعناء دائم".

✓ فيما تتمحور أفكار قلة أخرى حول المؤسسة ذاتها و ذلك حسب تعابير:

- (ذكر /39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد): "عامل تعني لي واجب وأهداف وتقديم مصلحة المؤسسة على كل المصالح".

- (نكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد مدعم): "تعني لي عالم الشغل".

- (أنثى /32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية): "عنصر فعال في المؤسسة".

✓ بينما البقية تتباين آراؤهم في من يرى أنها تقييد له، ومن يراها من منظور مادي بحت ومن يعطيها معنى قانونيا:

- (أنثى /37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد عمل غير محدد المدة): "تعني لي كلمة عاملة أنني مقيدة كالعبيد".

- (ذكر /30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "تعني لي كلمة عامل مصدر رزق: <نجيب مصروف>".

- (ذكر /41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد غير محدد)بمثابة نائب مدير): "العامل هو كذلك موظف يعمل في المؤسسات الاقتصادية وليست الإدارية ولديه قانون خاص به".

2/ التأويل السوسولوجي :

تتعدد التصورات التي يحملها العمال لمدلول هذه الكلمة إذ هناك من يرى بأنها:

- واجب وأهداف، مسؤولية وانضباط وهذا راجع للتصور العام التنظيمي والقانوني الذي يحمله مفهوم العمل.
- وتعني للبعض الآخر المكانة الاجتماعية، الاستقرار وضمان المستقبل وهذا كذلك راجع للبعد الاجتماعي للعمل في هذه المؤسسة الذي تعكسه خصائص التنظيم البيروقراطي.
- وتتمثل أيضا في أنها دور فعال يقوم به وهذا لكونه يعطي قيمة لنفسه ولدوره الذي يقوم به.
- تنحصر أيضا تصورات كلمة عامل في البعد الاقتصادي البحث.
- بينما تتخذ تمثلا سلبيا لدى من يرى أنها روتين وعناء وتقييد.

2- ما هي الجماعات الموجودة لديكم؟ إلى أيها تنتمي؟

1/ القراءة:

✓ تتفق الغالبية على تقسيمات رسمية حيث نجد:

- (ذكر/30سنة/ 6 سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد عمل غير محدد المدة):
"توجد جماعات مهنية في إطار العمل، وأنا أنتمي لفئة الإطارات".

-ويقول (ذكر /27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "أنتمي لأعوان التنفيذ هنا جماعات رسمية فقط".

-فيما يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد عمل في إطار الإدماج المهني): "توجد جماعات في إطار رسمي ولا يعرف لأيها ينتمي".

✓ وفي نفس السياق تقريبا ترى (أنثى /37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد غير محدد): "أقسم الجماعات حسب الأقدمية والفئات العمرية".

✓ وبخلاف الغالبية السابقة نجد تصريحات أخرى تتمثل في:

-قلة تقر بأن الجماعات تنقسم حسب الصداقة والمحبة المبنية على الانسجام العقلي ومنهم:

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "تقسيم الجماعات حسب الصداقة وأنا حيادية".

- (ذكر /27سنة/متزوج /3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء/عقد عمل مدعم): "أقسّم جماعات العمل حسب العقلية".

- (ذكر /43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد عمل غير محدد المدة): "أرى أنه على حسب المحبة وتشارك وجهة النظر".

✓ فيما تنحصر إجابات قلة أخرى:

- (ذكر /39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد عمل غير محدد المدة): "أجاب بأنه توجد تقسيمات حسب التجمعات النسوية والرجالية وأنه لا ينتمي إلى أي منها".

وهو ما أكدته (أنثى /37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة عقد عمل غير محدد المدة).

2/التأويل السوسيولوجي :

- على الأغلب يرى العمال المتحدثون أن الجماعات الموجودة بالمؤسسة لا تتعدى كونها جماعات رسمية في إطار العمل.و هو ما يدل على الهدف الأسمى الذي يريده العمال وهو انجاز العمل بالدرجة الأولى.
- بينما توجد جماعات تقام بناء على الصداقة والمحبة المبنية على التوافق العقلي والجنسي وهي محدودة جدا. وهذا الأمر يعتبر طبيعيا استجابة لحاجات الإنسان الاجتماعية والنفسية وذلك قد يفسر أيضا بالمعنى الذي تحمله كل المعايير المذكورة التي تم اعتمادها أساسا لتشكيل الجماعات.

3- هل هناك تقسيمات أخرى للجماعات (مثلا: الجهة, الأصل, السكن)؟

1/ القراءة:

✓ تتركز إجابات غالبية المبحوثين حول هذا السؤال على أنه لا توجد تقسيمات خارج إطار العمل وذلك عطفًا على إجابات السؤال السابق، إذ رأت نفس الجماعة التي نفت وجود تقسيمات بخلاف الرسمية ومنهم نورد الآراء الآتية:

- يصرِّح (ذكر /31سنة/7 سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد عمل غير محدد المدة): "لا توجد تقسيمات غير المصنفة مهنيًا".

- ويرى (ذكر /27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "لا توجد تقسيمات أخرى".

✓ فيما تتباين إجابات البقية فمنهم من يرى بأنه توجد تقسيمات تبعا للأقسام ومن ذلك:

- رأى (ذكر /41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد عمل غير محدد المدة/بمثابة نائب مدير): "هناك تصنيفات حسب الأقسام".

✓ ومن يقول بأن هناك جماعات تقوم على التجمعات نسوية ورجالية حسب العمر، الاهتمامات والجهة السكنية ومن ضمنهم:

- (أنثى /37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد عمل غير محدد المدة): "حسب الجهة، الفئات العمرية، الجنس، الانسجام العقلي".

✓ وترى أيضا (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "أنه توجد تقسيمات حسب العمل والصدقة".

✓ كما يقر (ذكر /43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد عمل غير محدد المدة): "بوجود تقسيمات أخرى إلا أنها تتسم بالغموض".

2/ التأويل السوسولوجي:

- يخضع تقسيم الجماعات في الغالب إلى معايير رسمية تتمثل في: التصنيف المهني، وحسب أقسام المؤسسة.

- كما يمكن اعتماد بعض المعايير الأخرى حسب رأي العمال الجهة، الصداقة، المرحلة العمرية، الانسجام العقلي والجنس، وهذه المعايير تعتمد على التفاعل والأفكار والمشاعر التي يحملها العمال وأن كانت هذه الجماعات قليلة.

4- ما هي جماعتك المفضلة؟ لماذا؟

1/ القراءة:

تشهد الإجابة حول هذا السؤال ثراء كبيرا إذ نجد:

✓ هناك من يفضل جماعة نفس العمل و هي فئة لا بأس بها ومنهم :

- (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد عمل في إطار الإدماج المهني) يقول: "أفضل جماعة العمل الذين لهم نفس التخصص يجمعهم مكتب واحد، وذلك لكثرة الاندماج والاحتكاك بيننا".

✓ بالمقابل توجد فئة كذلك معتبرة لا تميل إلى أي جماعة معينة، حيث نجد ذلك مثلا عند:

- (ذكر /43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد عمل غير محدد المدة) يفضل: "الجماعة التي تعمل بجد، وتذهب لبيبتهم، لأنني جننت من أجل العمل".

- (ذكر /39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد عمل غير محدد المدة): "ليس لدي جماعة مفضلة، هنا الناس كلها زملاء ، جماعتي نلقاهم بعد المغرب ليسوا زملاء العمل، والباقي يخدم على روحه".

- ويقول (ذكر /32سنة/متزوج/4سنة أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد عمل غير محدد المدة): "لا توجد جماعة معينة، كلهم صحابي، لأنني اجتماعي طبيعي متواضع".

-ويعتقد كذلك(ذكر /41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد عمل غير محدد المدة(بمناوبة نائب مدير): "طبيعة المنصب أتعامل مع الموارد البشرية، يلزم أتعامل مع جميع الأصناف من أقلهم إلى أكثرهم صنف".

✓ وهناك من يميل لتفضيل جماعة الأقدمية ويبدو ذلك في قول :

- (ذكر/49سنة/26سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/عقد عمل غير محدد المدة): "أميل للقدماء في العمل خاطر العشرة".

- (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم): "جماعتي المفضلة التي أميل إليها حسب العمر، جماعة الثلاثينات، حسب العقلية وفترة الالتحاق بالعمل".

✓ وهناك أيضا من تفضل جماعة نفس الجنس وذلك حسب تصريح:

- (أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد عمل غير محدد): "مجموعتي المفضلة النسوية لأنها من نفس الجنس وأرتاح لهن أكثر".

✓ فيما يفضل آخر العمل النظيف و ذلك على حد تعبير :

- (ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "أفضل الذي عمله متقن، ما يحسبوش ما يوصلوش الحديث".

✓ كما يميل(ذكر /27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم) إلى الجماعة الخدومة وذلك بقوله: "أميل للجماعة التي تخدم الناس، لأنه هدفي الذي دخلت إليه للعمل".

2/ التأويل السوسيولوجي :

تتنوع آراء العمال حول الجماعة المفضلة فمنهم من يحبذ:

- الجماعة التي تقوم بنفس الأعمال وهم فئة معتبرة، وذلك راجع لميل الفرد لغيره ممن يشتركون في نفس الخبرات والتخصص والأفكار هذا يسهل التفاعل والتعامل بينهم.

- ومن يجذب العامل المجد والتمتع بعمله وحسب. وهم كذلك عدد لا بأس به، ونجد ذلك لدى من يحمل تصورات قيمية عالية للعمل.
 - قلما نجد من يميل لجماعة القدامى ونجد ذلك غالبا عند العمال الكبار إذ تنحصر تفضيلات هذا النوع حول الألفة والحنين للماضي والذكريات المشتركة والمسار المهني.
 - وهناك من يختار العامل المتقن لعمله وهم قلة، يرتبط كذلك هذا التفضيل بارتقاء تمثلات قيم العمل لدى العامل.
- 5- لكي تقوم بتصنيف زملائك إلى مجموعات. ما هي الأسس والمعايير التي تعتمدها؟

1/ القراءة:

تشهد إجابات العمال بهذا الخصوص انقسامات نوردتها في النقاط التالية:

- ✓ هناك إجابات تدور في فلك: التخصص، الوظيفة، المناصب، التصنيف المهني وهي الأكثر حضورا ومنها:
- (ذكر/41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد غير محدد) بمثابة نائب مدير) يرى أن: "الأساس المعتمد هو الذي وضعته المؤسسة في التوظيف".
- كما تقول (أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد عمل غير محدد المدة): "التصنيفات تكون حسب التخصص".
- ✓ بينما تصنف مجموعة ثانية الزملاء على أساس: الانسجام العقلي، الشخصيات، التعامل، ومن أمثلة هؤلاء نسجل:
- (ذكر/31سنة/7 سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني): "أصنفهم حسب طبيعة الشخصيات".
- ✓ وتصنف كذلك فئة أخرى الزملاء على أساس الأقدمية، الدخل، الصداقة، وجماعات المنفعة ومن ضمنهم نجد:

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) تقر: "أقسمهم حسب الأقدمية، الصداقة وحسب المنافع".

- كما يقول (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن عقد في إطار الإدماج المهني): "أقسمهم حسب الدخل والأقدمية".

✓ فيما يتم التصنيف على أساس الجنس وهو ما نجده في تصريح:

- (ذكر/39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد عمل غير محدد المدة) يرى: "التصنيف حسب الجنس".

✓ في حين يتم تصنيفها على أساس السيطرة وذلك في إجابة:

- (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد عمل غير محدد المدة): "حسب السيطرة، الجماعة الغامضة".

✓ وهناك من يعتقد أنه لا يوجد معايير ومن ذلك قول:

- (ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد عمل غير محدد المدة): "إذ قال بأنه لا يوجد تصنيف".

2/ التأويل السوسولوجي :

بالرجوع لإجابات العمّال نسجل أن هناك عدة معايير يتم عليها تصنيف الزملاء ونسجلها في الآتي:

- التخصص، الوظيفة، المناصب، التصنيف المهني، ويستعمل هذا الأساس ذو الطابع الرسمي غالبا لدى رؤساء الأقسام والمصالح.
- الانسجام العقلي، الشخصيات، التعامل، أساس الأقدمية، الدخل، الصداقة، وجماعات المنفعة، الجنس، السيطرة: ويمكن تبرير ذلك على الأغلب بأن هذه تعتبر معايير غير رسمية يعتمدها أعوان التحكم والتنفيذ بعيدا عن المناصب العليا.

6- في رأيك هل هناك جماعات لها مصالح معارضة لمصالحك؟

1/ القراءة:

نسجل إجابتين متعارضتين في هذا السؤال حيث ترى:

✓ مجموعة أولى أنه لا يوجد من يعارض مصالحها ومنهم:

- (أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد عمل غير محدد المدة) تقول: "لا توجد جماعات معارضة لمصالحها، لأن طبيعة تخصصي أو مهمني في العلاقات المهنية الاجتماعية تتطلب التكتّم".

- (ذكر/39سنة/11 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد عمل غير محدد المدة) يصرح: "لا توجد معارضة لمصالحها لأنه ليس لدي مشكلة".

- وتقول أيضا (أنثى/32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم): "لا توجد جماعات معارضة لمصالحها لأنني أتواجد في السكريتاريا".

- ويقر كذلك (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/عقد عمل غير محدد المدة): "بعدم وجود معارضة لمصالحه نظرا لأن الأمر متاح وراجع إلى الخبرة والشهادات".

- كما ينفي (ذكر/39سنة/11 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد عمل غير محدد المدة): "وجود معارضة لمصالحه لأنه ليس لديه مشاكل مع باقي العمال".

✓ وعلى غرار البقية نجد من يدلي بعدم وجود معارضة للمصالح، إنما هناك اختلاف يعود بالفائدة على مصالح المؤسسة. ومنهم:

- (ذكر/36سنة/6سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة المالية/عقد عمل غير محدد المدة) حيث يقول أنه: "لا توجد جماعة تعارض مصالحها، ولكن يوجد اختلاف يعود بالنفع على سيرورة العمل".

✓ وعلى طرف نقيض تعتقد المجموعة الثانية بوجود معارضة لمصالحها، ونورد منه:

- (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم) يقول: "توجد جماعات تعارض مصالحنا نظرا للتنافس والذين هم من نفس رتبتي، والأعلى من رتبتي قليلا، لأنهم يخافون أن أتفوق عنهم ويرى ذات المتحدث أنه متميز".

- (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/غير محدد المدة) يعتقد أنه: "توجد جماعات تعارض مصالحنا وهم الجماعة الغامضة أنا أعرفهم لكن لا طائلة من ورائهم مدام الحل منعدم، هناك تمييز هنا وأنا حيادي".

- (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم) يعتقد أنه: "توجد جماعات تعارض مصالحنا بصفة عامة، وتتمثل في التدخل في أموري الشخصية".

2/ التأويل السوسيولوجي :

يمكن من خلال أجوبة المبحوثين التي انقسمت إلى اتجاهين متعاكسين إرجاع ذلك للتالي:

• المجموعة التي لا ترى بأن هناك انقسام يعود ذلك لطبيعة المنصب الذي يحتلونه وكذلك لطبيعة المهام التي يقومون بها حيث يصرح رؤساء المصالح المستجوبون بذلك.

• بالمقابل يعتقد بقية العمال الذين يشغلون مناصب التحكم والتنفيذ بوجود جماعات المعارضة وذلك للأسباب الآتية: المنافسة، الغيرة، أمور شخصية.

وهذا راجع لتصور العامل ذاته حول تصورات الآخرين.

7- في رأيك هل هناك انقسامات هنا، أم اتحادات؟ أم تماسك؟

1/ القراءة:

تتميز الآراء بهذا الخصوص بالتنوع، إذ نسجل:

✓ هناك فئة معتبرة تعتقد بوجود تماسك ومن هم:

- (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة) يرى بأن: "هناك نظرة واحدة وعمل جماعي، وهناك تماسك واتحاد".

-كما تقول (أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد عمل غير محدد المدة): "هناك تماسك".

✓ في حين ترى مجموعة أخرى أن الانقسامات غالبية ومن ذلك نسجل الأقوال التالية:

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) ترى: "توجد انقسامات أكثر من التماسك الجميع يبحث عن المال والترقية".

-ويؤكد ذلك (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد): "توجد انقسامات أكثر من الاتحادات، الفئة الصغيرة مسيطرة على الكبيرة".

✓ وتتوسط فئة ثالثة بين رأيي الجماعتين السابقتين حيث نرصد:

- (ذكر/39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد) يقر: "لا توجد انقسامات كبيرة، ولا توجد وحدة بارزة، وسط ووسط".

- كما يؤكد (ذكر/30سنة/6 سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "لا تظهر انقسامات ولا يظهر تماسك".

✓ في حين هناك من يعتقد أن الاتحادات أكثر ومن ضمنهم:

-يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "توجد انقسامات لكن الاتحادات أكثر منها".

✓ وبخلاف البقية يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني): "توجد تحالفات بين مكتب واحد فقط".

2/ التأويل السوسولوجي:

تشهد إجابات المبحوثين العمال بخصوص الانقسامات، الاتحادات والتحالفات الموجودة تضاربات حيث أن وجود تماسك أو انقسام أو تحالف من عدمه يرجع لـ:

• طبيعة المصالح بين العمال وشخصياتهم والآراء والأهداف المتبناة تعارضها من توافقها، إضافة لغموض/وضوح هذا التماسك أو الانقسام أو التحالف أو حتى الإقرار

والاعتراف به من طرف العامل وكذلك إدراكه له، إذ يصف مثلاً أغلب الرؤساء وضع العمل بوجود تماسك وذلك راجع لشخصيتهم و طبيعة مناصبهم ومواقعهم التي ترفض أو تتجاهل الانقسام وتسعى للاتحاد، بينما يقر آخرون بوجود انقسام قليل أو كثير منهم الرؤساء وبقية العمال.

8- كيف تصف العلاقة بين زملائك؟

1/ القراءة:

تتصف هذه العلاقة بصفات عدة نوردها ضمن الآراء الموالية:

✓ فئة معتبرة تقول بأنها عادية ومن جملتهم يصرح:

- (ذكر/41 سنة/13 سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد): "علاقة عادية أخوية، بيني و بين زملائي".

- كما يقول (ذكر/30 سنة/متزوج/2 سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "العلاقة بين العمال عادية".

✓ فيما يصفها البعض بالجيدة ومنهم:

(ذكر/37 سنة/15 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/عقد عمل غير محدد المدة): "العلاقة مع زملائي جيدة ملؤها الود والاحترام".

ويراها البعض بأنها طيبة وحسنة ومن هؤلاء:

- (ذكر/49 سنة/26 سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/غير محدد المدة): "علاقتي بزملائي طيبة".

✓ فيما نسجل آراء منفردة و مختلفة تماماً عما سبق إذ نجد:

- (ذكر/27 سنة/أعزب/3 سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم) يقول: "علاقتي بالعمال فيها غير".

-وغير بعيد عنه تصرح(أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد عمل غير محدد المدة): "علاقة زملائي ببعضهم تتخلها مناقشات بسيطة".

-ويقر (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/غير محدد المدة): "علاقة العمال ببعضهم جد مكهرية، لأن الناس تبحث عن مصالحها".

- (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم): "شطرها علاقات مصلحة بين الزملاء مع بعض الأخوة".

2/ التأويل السوسولوجي:

- تتميز العلاقات بين الزملاء في العمل بين العادية إلى الحسنة و الطيبة مع التصادم أحيانا قليلة وذلك راجع لطبيعة الاتحادات والانقسامات بسبب المصالح والأهداف والوظيفة المؤداة، اضافة لجوانب تتعلق بالشخصية والعقلية، والتي ظهرت في آرائهم السابقة إذ تتطلب طبيعة العمل أن تكون كذلك.

النتائج المتعلقة بأجوبة التساؤل الأول:

- تتخذ كلمة عامل لدى المبحوثين عدة دلالات تتحصر في البعد الاجتماعي، الاقتصادي التنظيمي وصور سلبية لدى القلة.
- الجماعات الموجودة بالمؤسسة لا تتعدى كونها جماعات رسمية في إطار العمل، بينما توجد جماعات تقام بناء على الصداقة والمحبة المبنية على التوافق العقلي والجنسي وهي محدودة جدا.
- وعليه يخضع تقسيم الجماعات في الغالب إلى معايير رسمية تتمثل في: التصنيف المهني، وحسب أقسام المؤسسة، كما يمكن اعتماد بعض المعايير الأخرى حسب رأي العمال: الصداقة، المرحلة العمرية، الانسجام العقلي والجنس.
- تشمل تفضيلات العمال المتعددة لجماعات معينة على: جماعة نفس العمل والوظيفة، جماعة العمال الذين يتميز عملهم بالإتقان، والجماعة المتقيدة بالعمل فقط وفي أحيان قليلة تفضل جماعة الأقدمية. وهذه التفضيلات ترتبط إما بالتصور حول العامل ذاته وخصائصه وسماته أو العمل الذي يقوم به.

- تتمحور المعايير المعتمدة في تصنيف الزملاء لدى العينة المبحوثة في: التخصص، الوظيفة، المناصب، التصنيف المهني، وهي المقاييس الأكثر استعمالا لدى العمال، حيث يستعمل هذا الأساس ذو الطابع الرسمي غالبا لدى رؤساء الأقسام والمصالح. بينما يتم اعتماد الانسجام العقلي، الشخصية، التعامل، أساس الأقدمية، الدخل، الصداقة، وجماعات المنفعة، الجنس، السيطرة يعتمد هذه المعايير غير رسمية أعوان التحكم والتنفيذ بعيدا عن المناصب العليا.
- إن لطبيعة المنصب الذي يحتله العامل وكذلك لطبيعة المهام التي يقوم بها تمثلات واضحة ايجابية لدى العمال تقول بعدم وجود جماعات معارضة، بينما تعد المنافسة، الغيرة، والأمور شخصية في أساسا تشكيل تصور حول وجود جماعات معارضة لمصالح العمال المبحوثين وإن قلت.
- تشكل كل من: طبيعة المصالح بين العمال وشخصياتهم والآراء والأهداف المتبناة تعارضها من توافقها، إضافة لغموض/وضوح هذا التماسك أو الانقسام أو التحالف أوحى الإقرار والاعتراف به من طرف العامل وكذلك إدراكه معيارا أساسيا في تكوين تمثلات المبحوثين حول وجود انقسام أو اتحاد أو تحالف.
- تتصف العلاقة بين الزملاء في مؤسسة البحث على الأغلب بين العادية والحسنة إلى الجيدة و هذا بسبب الأفكار التي يحملها كل من العمال حول بعضهم البعض، بينما هي ليست كذلك في أذهان قلة وذلك بسبب تصوراتهم هم الآخرين المبنية على أسس مخالفة للبقية كالغيرة والصراع والمصلحة في مستوى أطف.

ثانيا: تحليل وتأويل أجوبة التساؤل الثاني

- كيف يتمثل الدور الذي يؤديه العامل في العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

(من السؤال: 09 حتى السؤال 14)

9- هل تقوم بمهمة أنت متخصص فيها لوحدك؟

1/ القراءة:

تبيين إدلاءات العمال بهذا الخصوص أن هناك وجهتين تتمثلان في:

✓ تقر الغالبية العظمى بأن لديها مهمة تتخصص فيها لوحدها لكننا سنكتفي بشهادة المبحوثين الذين قدموا مثالا على ذلك إذ نسجل:

- رأي (ذكر/32 سنة/متزوج/4 سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد) يقول: "الذي شيء أخصص فيه وحدي وهو تعطلات 4G".

- ويقول أيضا (ذكر/28 سنة/متزوج/2 سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم): "يوجد مهمة أقوم بها وحدي لا غير وهي وحدة المنشآت الكامنة".

- كما يرى كذلك (ذكر/31 سنة/7 سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير محدد): "توجد مهمة خاصة بي مثل لوجسيال".

✓ وبعكس المجموعة السابقة ترى قلة بأنة ليست هناك مهمة حكرا عليهم فقط إذ نرصد مثلا:

- (ذكر/37 سنة/15 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/عقد غير محدد) يرى: "لا يوجد حاجة أعرفها وحدي، لأنه عمل جماعي".

- قول (ذكر/49 سنة/26 سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/عقد غير محدد) يدلي: "عملي أستطيع تسليمه لزملائي في المكتب".

2/ التأويل السوسولوجي:

من خلال تصريحات العمال المبحوثين حول هذا التساؤل نستخرج الدلالات الآتية:

- تتخصص مؤسسة اتصالات الجزائر في تكنولوجيا الاتصال ويتطلب العمل فيها استعداد العامل بشكل دائم لاستدعائه في أي وقت إذ يتصف العمل ب: الخدمة الآنية، إضافة إلى ذلك تتميز الخدمات التي تقوم بها المؤسسة بالتنوع من توفير كل وسائل الاتصال وتمويل قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهاتف النقل وصيانتها عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج، إضافة لتأمين

ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت كل هذا يتطلب التخصص و المهارة وهذا ما يميز عمال المؤسسة ويشرح لنا امتلاك أغلبهم لمهام يتخصص فيها عامل دون آخر.

10- هل ترى أن دورك مهم هنا؟ لماذا؟

1/ القراءة:

- ✓ تسجل إجابات الغالبية الساحقة المبحوثين بهذا الشأن أن دورها مهم ونورد من هؤلاء:
- (ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير المدة) يعتقد أن: "دوري مهم لأنه توجد بعض المهام يستعصي عليهم انجازها إلا بحضوري".
- ويقول أيضا(ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم): "عملي مهم جدا لأنني أقوم بتقدير الغلاف المالي للمشاريع قيد الانجاز".
- يصرح(ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "دوري هام جدا لأنه لو أتغيب أنا تتوقف كثير من الحاجات".
- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) ترى: "دوري أكيد هام أكبر دليل اليوم الذي ذهبت فيه لتجديد العقد شهد انخفاض في تحصيل مدخول الديون لأن الوظيفة شاغرة".
- كما تقول(أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/عقد غير محدد): "دوري جد مهم لأنني مكلفة بسير العمل في المؤسسة والانضباط والسلوك".
- كما يؤكد(ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "دوري في غاية الأهمية لأنني حاكم مصلحة مهمة".

-وبيضيف (نكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد):
"دوري هام جدا أي مؤسسة يجب أن يكون لها مكلف بالإعلام حتى نتقاضي الرجوع المستمر
للمدير في كل مشكلة حيث يكلفني بنشر المعلومة".

-كما يقول (نكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "نعم
لأنه ركيزة اتصالات الجزائر، واجهة اتصالات الجزائر التي تجني من خلالها الأرباح".

✓ في الاتجاه المعاكس تماما نورد الرأي التالي:

- (أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد غير محدد) تعتقد:
"دوري غير مهم، لكن وظيفتي مهمة يستطيع تعويض أي واحد".

- ويقول أيضا (نكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم
المؤسسات/عقد عمل مدعم): "دوري ليس مهم كثيرا بوجودي أو عدمه المؤسسة تسير لأنه
لا يوجد منافسين للمؤسسة".

2/ التأويل السوسيولوجي:

• يتصور أكثرية العمال أن لديهم دورا مهما في العمل و ذلك نظرا للمهام التي يقومون
بها، إضافة للوظيفة في حد ذاتها، وحتى عدد المناصب المخصصة في نفس
الوظيفة، وهذه التمثلات راجعة للثقة والاعتزاز الذي يشعر بها العمال تجاه أنفسهم
ووظائفهم.

11- هل هناك مهام مشتركة تقوم بها أنت وزملائك مثل بعض؟

1/ القراءة:

✓ اتفقت غالبية الجماعة أن هناك مهام مشتركة بين الزملاء ومن أمثلة ذلك الأقوال
التالية:

- (نكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد) يرى: "توجد
مهام مشتركة بيني وبين زملائي كالحملات التجارية الإعلانية، تنشيط المبيعات والملتقيات".

-ويقول أيضا(ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم):
"توجد هناك مهام مشتركة مثل إبداء الرأي التقني".

-كما يضيف(ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسييرالمسار المهني/عقد
غير محدد): "هناك مهام مشتركة بيني وبين زملائي مثل عطل العمال".

✓ بالمقابل ترى قلة محدودة عكس ذلك حيث تقول:

- (أنثى/32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم): "لا توجد مهام
مشتركة بيني وبين زملائي".

-كما تقول(أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية
الاجتماعية/ عقد غير محدد): "لا يوجد"

2/ التأويل السوسولوجي:

• إن طبيعة الوظائف الموجودة بالمؤسسة تتطلب غالبا الاشتراك في بعض المهام لأداء
الوظيفة لأن أداء الوظائف ضمن التنظيم يعتمد على التخصص و التكامل في آن
واحد حيث يتم انجازها بشكل مشترك أو متسلسل من قبل العمال كما هو الحال
بالنسبة لقسم الموارد البشرية حيث يصرح رئيسه قائلا بأنه إدارة الموارد البشرية تعتبر
حلقة وصل مع بقية الأقسام لأنها مهمة جدا على حد قوله، بينما ينذر وأن تكون
هناك وظيفة مستقلة تماما كما لاحظنا مثلا في السكريتاريا.

12- كيف تقيم وضعك المهني؟ لماذا؟

1/ القراءة:

تتدرج الإجابات بخصوص تقييم العمال لوضعهم المهني في ثلاث فئات ونبين ما يلي:

✓ مجموعة لا بأس بها ترى أن وضعها مريح ونسجل التصريحات الآتية:

- (ذكر/39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد) يقر:
"وضعي المهني مريح عملي لا مثيل له، لأن الاتصالات دائما في تقدم".

-ويقول أيضا (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم):
"وضعي المهني جيد جدا، لأن الراتب جيد والعمل في المتناول غير مضغوط، ولدي امتيازات: هاتف مجاني، تأمين، انترنت 50% مجانية".

-كما يعتقد (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "وضعي المهني مرتاح جدا، لأن الرئيس صديقي ويتركني حر في انجاز العمل وخدمتي هائلة، هناك تشاور".

-يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "وضعي المهني جيد جدا، بحكم بدأت أفهم العمل والمحيط".

- (أنثى/32سنة/متزوجة/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم): "وضع ممتاز جدان عندي خبرة في السكريتاريا".

✓ وهناك أيضا مجموعة معتبرة تشعر بأن وضعها المهني عادي ومن هؤلاء:

- (ذكر/41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد غير محدد)بمثابة نائب مدير): "الحمد لله راض عنه كل الرضا، وهو متعب لأنه يقوم على تسيير الأشخاص وهو منصب حساس جدا جدا".

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) ترى:
"وضعي المهني مقبول لأنه لا بد أن أتكيف مع الوضع نظرا للتحيزات الموجودة".

-ويقول (ذكر/32سنة/متزوج/5سنة أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد):
"يعجبني وضعي المهني، إنما يوجد ضغط لأنه هناك نقص في العمال".

-ويضيف (ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم):
"وضعي متوسط الحال فيه ايجابيات وفيه سلبيات، لأننا نعمل توقيت دوام مضغوط، يلزم مقابلة الجمهور وعدم التأخر عنهم".

✓ و ترى فئة الثالثة وهي قلة أن وضعها المهني غير مريح ومنهم:

-يصرح(ذكر/36سنة/6سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة المالية/عقد غير محدد):
"وضعي المهني فيه ضغوطات، لأنني حاكم مسؤولية كبيرة، أعطي دراهم).

-يقر (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/غير محدد المدة):
"وضعي المهني غير مرتاح، جو العمل ليس جيد".

-ويضيف(ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني):
"وضعي المهني لا يساعدني، لأنني مازلت في إطار الإدماج المهني".

2/ التأويل السوسيولوجي:

بالنسبة للوضع المهني للعمال نسجل:

- عدد معتبر من العينة يرون بأنه مريح وذلك راجع لوضعية المؤسسة في حد ذاتها، ولوضعية العمل (مناخ العمل)، وللموقع الموجود فيه العامل، والامتيازات الممنوحة، ولطبيعة العمل كالخبرة و فهم العمل ومحيطه.
- وهناك من يرى بأنه عادي ويفسر ذلك بسبب التعب والضغط.
- ويرى عمال آخرون أنه ليس كذلك وهذا بسبب الضغط والمسؤولية وجود العمل وعدم الاستقرار في العمل، لكن هؤلاء قلة.

13- كيف تقيّم نظرة الآخرين لك؟

1/ القراءة:

تتسم الإجابات فيما يتعلق بهذا السؤال برأيين:

✓ تقيم غالبية العمال المبحوثين نظرة الآخرين لهم بالاجابية ومن أمثلة ذلك نجد:

-تعتقد(أنثى/32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم): "أعجبهم في العمل و مهنتهم".

- ويؤكد(ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "نظرة الآخرين لي بأني محب للعمل، لأنه عندي روح المسؤولية".

-كما يصرح(ذكر/49سنة/26سنةأقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/غير محدد المدة): "نظرة العمال لي بأن محبوب، لأننا نعمل كخلية واحدة ويقدرونا الجيل الحالي لأننا كبار".

-وتقرر(أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد غير محدد): "الآخرين ينظرون لي باحترام، لأنني فارضة احترامي عليهم".

-كما تقول(أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/ عقد غير محدد): "نظرة الآخرين لي نظرة تقدير، لأن مصلحتنا يخاف منها العمال كل".

-وغير بعيد عن هؤلاء ترى(أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "نظرة الآخرين لي فيها أناس تعزني وهناك ناس لا تعزني".

✓ بالمقابل من هؤلاء يرى البعض فقط نظرة الآخرين له بالسلبية حيث يقول مثلا:

- (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/غير محدد المدة): "نظرة العمال لي فيها نفاق، لأنهم يحبون مصلحتهم".

- ويقول أيضا(ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): نظرة العمال لي نظرة غير، هناك من يخاف مني بسبب المكانة المتوقعة".

2/ التأويل السوسيولوجي:

• حسب تصريحات العمال فإن النظرة الايجابية للعامل تستقى من المصادر التالية:

تحلي العامل بالانضباط وروح المسؤولية، تميز العمل المؤدى بالإتقان، المكانة التي يحتلها العامل أو الوظيفة التي يقوم بها، مميزات شخصية للعامل كإريزية مثلا أو كبر سنه أو طبيعة جنسه إذ تحظى الأنثى غالبا بالاحترام وهذا لطبيعتها و طبيعة الدين والعادات الاجتماعية.

• كما يمكن أن تتسم هذه النظرة بالسلبية وذلك نظرا:

المنافسة أو الصراع على الترقية أو المكانة أو بغية الوصول لهدف مشترك، إنباء العلاقة على المصلحة البحتة، البخل أو الحسد، الغيرة والنفاق.

14- كيف تقيم نظرة المجتمع لك؟ ولزملائك؟

1/ القراءة:

هناك اتجاهات متباينة بهذا الخصوص نجملها في:

✓ شطر العمال يرون أن نظرة المجتمع لهم تتصف بالاحترام و التقدير ومن تلك التصريحات نجد:

- (ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير محدد المدة) يعتقد أن: "نظرة المجتمع لي نظرة كادر".

- ويقر كذلك (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/غير محدد المدة): "نظرة المجتمع لي جيدة".

- كما ويعتقد (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/ عقد عمل مدعم): "نظرة المجتمع لي نظرة احترام".

- ويقول (ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "الناس كل يعزوني هذه نظرتهم لي".

- وترى (أنثى/32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم) أنهم: "مشكورين جماعة اتصالات الجزائر، ولما تقع مشكلة يقولون لا فائدة فيهم".

✓ بينما ترى فئة غير قليلة أن هذه النظرة لا تتعدى المصلحة فقط إذ يصفها مثلا:

- (ذكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد) متحدثا: "نظرة المجتمع لي نظرة مصلحة".

- ويؤكد (ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "المجتمع يحترمني لأجل المصلحة".

-وفي ذات السياق يرى (ذكر/39سنة/11 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد): "نظرة المجتمع لي لمصلحة، وهناك النظرة الحسنة".

✓ وهناك أيضا من وصفها بالسلبية تماما وهذا عند:

- (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم) قائلا: "نظرة المجتمع انتقاديه بحثة".

✓ ومن يصرح أيضا بأنها تتصف بالغبطة حيث يقر كل من:

- (ذكر/27سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء/عقد عمل مدعم) أن: "نظرة المجتمع لي بأني محظوظ المؤسسة حلم تريد العمل فيه كل الناس".

- كما تعتقد (أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد غير محدد) أن: "نظرة المجتمع لي نظرة حسد يتمنون أنهم يعملون هنا".

بينما تتصف نظرة المجتمع حول المؤسسة هي الأخرى ب:

تأخذ التوجهات بهذا الشأن ثلاث مسارات إذ نسجل:

✓ مجموعة ترى بأن نظرة المجتمع للمؤسسة وسطية و من أمثلة هؤلاء:

- يقول (ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "نظرة المجتمع للمؤسسة فيها شكر فيها ذم".

-و (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/عقد غير محدد) يرى: "المجتمع صعب، نظرتهم للمؤسسة متقلبة، نظرا لعدم حلنا لمشاكله في وقت وجيز".

-كما يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "نظرتهم متوسطة بسبب المشاكل التقنية التي تقع وبسبب الاستقبال للزبائن، هناك من يرى أنه طيب وهناك العكس".

✓ وعلى الطرف الموجب نسجل أمثلة من تصريحات المجموعة الثانية :

-يقول (ذكر/32سنة/متزوج/4سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد):
للمؤسسة نظرة مهمة لأن الناس تعيش بالانترنت".

-و (ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير محدد) يعتقد أن: "نظرة الناس أننا شركة قوية".

✓ بينما تقف فئة الثالثة أقل من سابقتها على الطرف السالب ونورد منهم:

- (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم) يرى: "نظرة المجتمع انتقادي، لأنهم يقولون الجودة لا توجد، وهذا كله راجع لوجود فريق واحد لإصلاح الأعطال مما يؤدي لتأخرنا عن أداء الخدمة".

-كما يقول (ذكر/39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد):
"نظرتهم للمؤسسة بأنها سراقاة".

-ويؤكد كذلك (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد):
"نظرتهم للمؤسسة متشائمة، فيها بعض التردى في خدمة الزبائن".

2/ التأويل السوسيولوجي:

- نسجل بخصوص تقييم العمال لنظرة المجتمع لهم ثلاث اتجاهات: إذ يعزى تقدير المجتمع لعمال المؤسسة لإدراكهم لقيمة وأهمية الخدمات التي يؤدونها في غياب منافسين، بينما نستطيع تبرير ارتباط هذه النظرة بالمصلحة لكون خدمة الاتصالات تعتبر بالنسبة لبعض أفراد المجتمع ركيزة أساسية في أداء عمله كما هو الحال لدى المقاولين مثلا أو التجار وهذا يرجع لمبدأ العلاقة التي يقيمها مع أفراد هذه المؤسسة، في حين تتميز هذه النظرة بالحسد لكون العامل في هذه المؤسسة يتقاضى غالبا أجرا من حسن إلى جيد مع الامتيازات التي يحظى بها.
- أما بالنسبة لتقييم العمال لنظرة المجتمع حولهم فنجد أن نوع الخدمة هو الأساس في تقييمهم لهذه المؤسسة بين المشكورة إلى المذمومة والوسطية وذلك تبعا لنوع الاشتراك الذي يستفيد منه الزبون وكذلك المنطقة السكنية وحتى ثقافة المستهلك الذي يحيط بالموضوع وحيثياته علما.

النتائج المتعلقة بأجوبة التساؤل الثاني:

- يمتلك أغلب عمال المؤسسة مهام يتخصص فيها عامل دون آخر.
- يتصور أكثرية العمال أن لديهم دورا مهما في العمل وذلك نظرا للمهام التي يقومون بها، إضافة للوظيفة في حد ذاتها، وحتى عدد المناصب المخصصة.
- تتطلب طبيعة الوظائف الموجودة بالمؤسسة غالبا الاشتراك في بعض المهام لأداء الوظيفة لأن أداء الوظائف ضمن التنظيم يعتمد على التخصص والتكامل في آن واحد.
- ترتبط تمثلات الوضع المهني بجو العمل: المؤهلات، الخبرة، الموقع، الامتيازات الممنوحة، الضغط، التعب، المسؤولية، الاستقرار الوظيفي. ويرى أكثرية العمال بأن وضعهم المهني مريح.
- يحمل غالب العمال تصورا حسنا حول نظرة الآخرين لهم وذلك للأسباب التالية: تحلي العامل بالانضباط وروح المسؤولية، تميز العمل المؤدى بالإتقان، المكانة التي يحتلها العامل أو الوظيفة التي يقوم بها، مميزات شخصية. كما يمكن أن تتسم هذه النظرة بالسلبية لدى عدد محدود وذلك نظرا: للمنافسة أو الصراع على الترقية أو المكانة أو بغية الوصول لهدف مشترك، إنباء العلاقة على المصلحة البحتة، البخل أو الحسد، الغيرة والنفاق.
- تتسم نظرة المجتمع لعمال المؤسسة حسب المبحوثين بالاحترام و المصلحة إلى السلبية في بعض الأحيان، ويعتمدون أساسا لهذه النظرة على قيمة وأهمية الخدمات التي يؤدونها، وبالمصلحة كذلك، في حين تتميز هذه النظرة بالسلبية قليلا بسبب الحسد لكون العامل في هذه المؤسسة يتقاضى غالبا أجرا من حسن إلى جيد مع الامتيازات التي يحظى بها.

ثالثا: تحليل وتأويل أجوبة التساؤل الثالث

- ما هي تمثلات العامل لنقاط القوة التي يمتلكها في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

(من السؤال: 15 حتى السؤال 22)

15- هل تشارك في اتخاذ القرار؟

1/ القراءة:

ينقسم العمال المستجوبون بين من يشارك ومن لا يشارك إذ:

✓ تدلي أكثرية العمال بأنهم يشاركون في اتخاذ القرار ومن ذلك نجد:

- (ذكر/32سنة/متزوج/4سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد): "أشارك في اتخاذ القرار مع مدير الوكالة، نظرا للخبرة".

- (ذكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد) يرى: "أشارك في حدود وظيفتي وصلاحياتي، مثلا في حملة اختيار المكان".

- كما يقول (ذكر/39سنة/11سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد): "أشارك في اتخاذ القرار في مصلحتي ويتم الأخذ برأيي".

- ويرى أيضا (ذكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم): "أشارك في اتخاذ القرار ممكن يؤخذ به ممكن لا".

- كما يضيف (ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير المدة): يستشرونني في اطار العمل، وأستشيرهم، لأنه كما يقول المثل: شاور حتى كانك تتشاور".

- أشارك في اتخاذ القرار عندما تسمح الفرصة لي وذلك بحكم المنصب، هناك قرارات تتعلق بمصير الولاية ترجع للمدير المباشر، والقرارات على مستوى قسمي أتخذها أنا وحدي وأشاور و أخذ بالمشورة".

✓ بالمقابل يرى البعض القليل أنهم لا يفعلون ذلك ومن أمثلتهم:

- (أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد غير محدد) ترى: "لا أشارك في اتخاذ القرار".

-ويؤكد كذلك (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد):
"لا أشرك في اتخاذ القرار حتى لو شاركت لا يقبل، لأن الناس لا تعمل بالكفاءة هنا".

2/ التأويل السوسيولوجي:

• إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار تعزى لعوامل نجمها في:

المنصب الذي يتقلده العامل و طبيعة الوظيفة -إذ نجد أن المحاسبة مثلا على الأغلب غير معنية باتخاذ القرارات بقدر ما تكتفي بتسجيل ومعالجة العمليات المحاسبية-، المكانة التي يحتلها الفرد في التنظيم، المسؤولية الناتجة عن اتخاذ القرار، وكذلك تعدد الآراء الذي قد يأتي بالجديد، وكذلك لعنصر الخبرة كما قال به رئيس القسم التجاري والمالي، و قد ترجع تقييم المشاركة في اتخاذ القرار لشعور ذاتي ينمو لدى العامل نتيجة هذه التصورات كالشعور بالثقة أو الاعتزاز أو الدونية.

16- كيف تصف علاقتك مع المحيط الداخلي (الزملاء , الرؤساء , المرؤوسين)؟

1/ القراءة:

✓ تصف أكثرية العمال العلاقة بالعادية والحسنة إلى الجيدة، حيث يقول من ضمنهم:

-يصرح(ذكر/36سنة/6سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة المالية/عقد غير محدد):
"علاقتي مع الزملاء والرؤساء وطيدة و لا أجل العمل، توجد استشارة لأنني مسئول عليهم".

-كما يضيف(ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير المدة): "علاقات جيدة، عائلية بين الرؤساء والمرؤوسين، وبين بعضهم البعض".

-يقول(ذكر/32سنة/متزوج/4سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد):
"علاقتي مع الزملاء ما شاء الله، وحتى الرؤساء، يستشيرونني، وأستشيرهم عندما يتطلب الأمر".

✓ بينما يصفها عدد محدود جدا بالرسومية كما هو الحال عند كل من:

- (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "علاقتي مع الزملاء علاقة عمل، لا أكثر لا أقل، ومع الرؤساء علاقة احترام متبادل من الطرفين".

- و(أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) ترى: "علاقتي مع الرؤساء والمرؤوسين علاقة عمل، سلام سلام، ومع الرؤساء شوي شوي جابدة روعي مع الرؤساء، هناك استشارة بيننا بحكم ظروف العمل يشاورونني هل أستطيع أن أنهي الانجازات هذه قبل الأخرى، هناك أشياء لا توجد عندي أذهب للاستئذان من أجلها".

2/ التأويل السوسولوجي:

• إن تفاعل العمال فيما بينهم و طبيعة المصالح و الأهداف التي بينهم تعتبر الظروف المتحكمة التي شكلت انطباعات و أفكار وأشكال الصور لتلك العلاقة بينهم و التي تتصف غالباً حسب العمال المبحوثين بالايجابية وذلك يعكس مناخ العمل الجيد، والعلاقات الحسنة بين أكثرية الزملاء وحتى الرسمية منها.

17- كيف تصف علاقاتك مع المحيط الخارجي؟

1/ القراءة:

من تصريحات العمال المبحوثين وجدنا انقسام إلى جهتين:

✓ حيث أن جلهم لديهم علاقات مع المحيط الخارجي و من بينهم نرصد الأقوال التالية:

- يقول (ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "عندي معارف يفيدونني، طلب طارئ يتطبق في وقته، لأجل قضاء مصالح، أقضي لهم خدماتهم ويقضولي".

- ويؤكد (ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "الذي معارف يفيدوني، بحكم علاقات إنسانية، بدرجة أولى تقام على أساس الصداقة، الزمالة، وفيها مصالح".

- (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "عندي معارف مليار، يفيدونني تحدث صدفة، لا توجد مصلحة إنها تحصيل حاصل لأن أقيمها على أساس الصداقة".

✓ وعلى العكس من ذلك تقول قلة تتمثل في:

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) تقول: "كنت أعيش في ورقلة، و علاقاتي محدودة لأنني متزوجة".

- (ذكر/49سنة/26سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/غير محدد المدة): "عندي معارف بسيطة، أود أن لا تكون عندي معارف بالمعاليم، عندي معارف بالأطباء".

- (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة) يرى بأن: "ليس لدي معارف، عندما أضطر أبحث عنها".

2/ التأويل السوسيولوجي:

• يدخل جل أفراد العينة في علاقات خارج العمل مبنية على المصلحة بالدرجة الأولى، والعلاقات الإنسانية كالصداقة والزمانة، في حين يضيق هذا المجال لدى البعض لأسباب ذاتية كالوضع الأسري ومحدودية العلاقات.

18- هل تتدخل في حل المشاكل؟

1/ القراءة:

✓ تجمع غالبية أفراد العينة أنهم يتدخلون في حل المشاكل ومن بينهم نسجل:

- يرى (ذكر/30سنة/6سنوات أقدمية/ أعزب/مسئول في المحاسبة/عقد غير محدد): "أتدخل في حل مشاكل العمل، والشخصية، أحيانا أنا أتدخل لأنني متكتم جدا".

-و (ذكر/49سنة/26سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/غير محدد المدة) يصرح: "أتدخل، تقريبا كل المشاكل تقوت عليا بحكم الأقدمية".

-وتعتقد أيضا(أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/ عقد غير محدد): "أتدخل في حل المشاكل لأنها مهمتي".

-كما يضيف(ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير محدد): "أتدخل في حل مشاكل العمل بين العمال والادارية، لأنني أكون قريبا من الشخص أو صديقه أو لأنني محترم".

-ويقول(ذكر/32سنة/متزوج/4سنوات أقدمية/نائب رئيس القسم التجاري/عقد غير محدد): "أتدخل في حل مشاكل العمل، وحتى الشخصية، يستدعونني لأن رتبتي عالية واجتماعي وصديق لهم".

-ويضيف أيضا(ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة): "نحن كما قال الشاذلي ليس عندنا مشاكل، هناك مشاكل متنوعة لأننا مرتبطين مع مواطنين ومقاولين، نتدخل لحلها، بحكم مسؤوليتي، أحيانا مثلا المواطن يأتي للمركز ولا يجد استقبال مليح يأتينا ساخط و نقوم بإرضائه".

-يقول(ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم): "أتدخل في حل مشاكل العمل، والشخصية، مثلا أحد الزملاء أخطأ في العمل أصحح له في سرية تامة، أتدخل بمحض إرادتي طبعي هكذا أحب حل المشاكل".

✓ وبالعكس منهم ترى قله معدودة أنها لا تتدخل و نورد منهم:

-وترى(أنثى /32سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/سكريتاريا المديرية/عقد مدعم): "لا أتدخل في مشاكل العمل فقط في مشاكل خاصة بين النساء بحكم الصداقة".

-كما يقر(ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد): "لا أتدخل في حل المشاكل أبدا، لا يعنيني".

2/ التأويل السوسولوجي:

• من خلال محاورة المبحوثين سجلنا أنهم يتدخلون على الأغلب في حل المشاكل خاصة المتعلقة بالعمل و كذلك الشخصية منها أحيانا، وذلك للاعتبارات التالية:

الأقدمية، الخبرة التي يتحلى بها العامل، الصفات الشخصية كالسرية أو التكتم، أو الصداقة، المسؤولية والمنصب الذي يحتله العامل كما هو الحال بالنسبة لمدير الموارد البشرية وكذلك مديرة مسلحة العلاقات المهنية والاجتماعية، وكذلك قرب العامل من المشكل يتيح له التدخل بشكل موضوعي.

• كما لا يحب العامل القيام بذلك وهذا في حالات قليلة جدا وذلك لتفضيله الابتعاد عن الضغط والمشاكل ولأنه يعتبر ذلك ليس من شأنه.

حيث أن تدخلات العامل من عدمها للأسباب السابقة يرجع لخلفية تصويرية يكون قد بناها نتيجة تفاعلاته واحتكاكاته اليومية بزملائه.

19- كيف تصلك المعلومات ؟

1/ القراءة:

✓ تصف فئة معتبرة المعلومات بأنها متاحة وتصل رفقة الآخرين إذ يقول منهم:

- (ذكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد):
"المعلومة تصل حسب الظروف، أحيانا أنا أولهم، ولأن الناس لا تفهم قيمة الاتصال قد تسند معلومة لإنسان لا علاقة من غير قصد و أحيانا أنا آخرهم و أحيانا أنا أجلبها".

- ويضيف أيضا(ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة): "المعلومة تصلني عبر البريد، في وقت واحد مع البقية".

- كما يصرح(ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): نسلم بمعلومات في الكواليس قبل صدورها، أما الرسمية المباشرة تصل في وقتها".

-بينما يوضح(ذكر/30سنة/متزوج/2سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم)قائلا:
"هناك معلومات يقولونها لي، و هناك ما لا يقولونها مثل فترة راحة العمل خمس عشرة دقيقة".

✓ بالموازاة مع الفئة السابقة ترى فئة أخرى مكافئة لها أنها تصلهم قبل الآخرين ومن أمثلتهم:

- (ذكر/39سنة/11 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد) يقول: "معلومات العمل تصلني قبل الناس، والمعلومات التي فيها فائدة أخرى (منح، مناصب) نسمعها من الناس وولايات أخرى".

- ويؤكد (ذكر/27سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء/عقد عمل مدعم): "تصلني قبل الآخرين بحكم قربي من أصحاب القرار، إني في المديرية العملية بالوادي".

- كما تقول (أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/ عقد غير محدد): "المعلومة تصلنا نحن أولاً".

✓ و تصرح قلة بعكس ما سبق بأنها آخر من تسمع المعلومات و ذلك عند:

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) تقول: "المعلومة تصلني آخر من يسمع، بحكم أنني لست متحركة فيهم".

- كما يقر (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد): "هناك معلومات أسمعها أنا الأخير، ومن طرف ناس آخرين وأحيانا أسمعها من خارج محيط العمل، أحيانا لا أسمع بها أصلاً".

- و (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني) يعتقد أن: "تصل المعلومة آخر واحد بحكم قيمة الوظيفة".

2/ التأويل السوسيولوجي:

• إن وصول المعلومة إما يكون بالوصول في وقتها مع الآخرين وذلك لأنها تتميز بالإتاحة حسب ادلاءات المبحوثين، أو قبلهم أي قبل الوقت وذلك لدى أصحاب المراكز العليا كرئيس مصلحة الميزانية ورئيسة مصلحة العلاقات المهنية وكذلك نظراً للأقدمية أحيانا، ثم قرب العامل من أصحاب القرار كما وجدناه لدى العامل المكلف

بمتابعة أشغال البناء وحتى اطلاع العامل على مصادر أخرى للمعلومة من خارج الولاية مثلا يمنح صاحبها الأسبقية.

- ولما ما تصل متأخرة ويؤول هذا غالبا بتصورات يبررها أصحابها ترجع لشعور ذاتي ينمو لديه نتيجة هذه التصورات كالشعور بعدم الثقة أو الدونية لدى العاملة التي ترى أنها لا تتحكم في أصحاب المعلومة ولا تسيطر عليهم ولدى عامل يعمل ضمن إطار الإدماج المهني والذي يتقاضى أدنى أجره مقارنة بزملائه 15000.00 دج.

20- هل تستعمل المعلومات للحصول على شيء معين؟

1/ القراءة:

✓ يصرح أغلب أفراد العينة أنهم لا يستعملون المعلومة للحصول على شيء ومن ضمهم:

- (ذكر/39سنة/11 سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة الميزانية/عقد غير محدد) يقول: "لا أستعمل المعلومات للحصول على شيء معلوماتنا واضحة".

- كما يضيف (ذكر/31سنة/7سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تسيير المسار المهني/عقد غير محدد): "لا أستعمل المعلومات للحصول على شيء معين بل للتسهيل".

- و(أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) تقول: "لا أستعمل المعلومات لحاجاتي الخاصة نظرا لأننا جدد".

- كما يعتقد (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة): "لا أستعمل المعلومات للحصول على شيء معين نظرا لأنها متاحة عبر البريد".

✓ في المسار المعاكس يرى البعض أنها قد تستعمل لغرض معين ومثال ذلك عند

- كما يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "أستعمل المعلومات للحصول على شيء معين، أضغط بها أحيانا إن لزم الأمر".

- ويرى (ذكر/36سنة/6سنوات أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة المالية/عقد غير محدد): "حدث وأن أخفيت فكرة مرة عن مسؤولين وطرحتها مباشرة على مدير الإدارة المركزية بالجزائر".

-وتعتقد أيضا(أنثى/37سنة/متزوجة/13سنة أقدمية/رئيس مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية/ عقد غير محدد): "أخفي معلومات للضرورة أحيانا، ولا أستطيع إخراجها".

2/ التأويل السوسولوجي:

- تجمع أكثرية آراء المبحوثين أنهم لا يستغلون المعلومة لأغراض معينة وذلك لأنها متاحة وواضحة، وهذا ما أوضحتها إجابات السؤال السابقة إذ قال العمال أن المعلومة تصلهم مع البقية أو قبلها وذلك عند بعض الأفراد المميزين كما رأينا.
- و في أحيان قليلة يتم استغلال هذه المعلومة لقضاء أغراض معينة كما هو الحال لدى مسئولة العلاقات المهنية التي ترى أنه لا بد من الإخفاء أحيانا لأن ذلك يسمح بضبط السلوك الذي هو من مهامها، أو عندما تعلق الأمر بالإبداع كما هو الحال لدى رئيس مصلحة المالية أو لأغراض أخرى شخصية.

21- في عملية الاتصال هل تصل إلى المواقع العليا بسهولة؟ بصعوبة؟

1/ القراءة:

نسجل بهذا الخصوص رأيين متعاكسين إذ:

✓ ترى الغالبية الساحقة أنهم يصلون إلى المراكز العليا بسهولة أثناء الاتصال و نورد على سبيل المثال:

- (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة) يرى بأن: "أصل إلى المواقع العليا بسهولة كبيرة، والمدير دائما معنا، لأن المؤسسة قائمة على المصلحة التقنية".

-و(ذكر/41سنة/13سنة أقدمية/متزوج/مكلف بالاتصال والإعلام/عقد غير محدد)يقول: "أصل بسهولة جدا، بيننا فقط ايميل أو هاتف، مع المدير أو الجهة المركزية".

-كما يعتقد(ذكر/41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد غير محدد(بمثابة نائب مدير): "أصل بسهولة جدا، لأن قنوات الاتصال مفتوحة على أكثر من صعيد".

✓ بالمقابل يرى البعض المحدود صعوبة في الوصول إلى تلك المواقع وهم:

- (ذكر/43سنة/12سنة أقدمية/متزوج/مكلف بتقوية المبيعات/عقد غير محدد) يرى: "وصولي إلى المستويات الأعلى فيه عراقيل، بسبب الكولسة".

- كما يصرح (ذكر/25سنة/أعزب/2سنة أقدمية/مساعد محاسب/عقد عمل مدعم): "لا أصل للمستويات العليا بسهولة، حواجز بحكم أني جديد".

-و (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني) يعتقد أن: "أصل بصعوبة إلى المستويات، الأعلى وإن وصلت أصل بمحدودية".

2/ التأويل السوسولوجي:

- بالعودة لتصريحات المبحوثين يمكن تأويل سهولة وصول غالبية الأفراد إلى المواقع العليا أثناء عملية الاتصال أولاً لإتاحة المعلومات كما قال ذلك المبحوثون في السؤال 19 وكذلك لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك وإلا سيحدث تعطل لسير العمل، أما على المستوى الشخصي فيرجع ذلك لعوامل كالحضوة التي يتميز بها العامل، وقربه من هذه المستويات كما نجد ذلك لدى سكريتيرة المدير، علاوة على ذلك فتح قنوات الاتصال عبر الايميل والهاتف ومباشرة.
- بينما يعاني البعض من صعوبة في ذلك، وذلك نظراً لعدم تمرسهم بخبايا التنظيم الفعلي، أو لطبيعة العقد يعمل ضمنه العامل الذي يترك لديه انطباع أو تصور بأنه عائق في ذلك، ويمكن كذلك وجود بعض الحواجز للبعض.

22- ما هو رأيك في القواعد والقوانين الداخلية؟

1/ القراءة:

إن عملية تقييم القوانين لدى العمال تشهد تدرجا حيث نجد:

✓ فئة ترى أنها جيدة وممتازة ومنهم:

- (ذكر/27سنة/أعزب/3سنوات أقدمية/عون إداري رئيسي في قسم المؤسسات/عقد عمل مدعم): "قوانين المؤسسة كلها تعجبني باستثناء جماعة cta لا يستفيدون من الترقية".

- (ذكر/37سنة/15سنة أقدمية/متزوج/رئيس مصلحة تطوير الشبكات/غير محدد المدة) يرى بأن: "قوانين المؤسسة جيدة لأنها تضبطنا عن طريق اللمس لمعرفة وقت الدخول والخروج".

- (أنثى/37سنة/متزوجة/12سنة أقدمية/رئيس مصلحة المحاسبة/عقد غير محدد) ترى: "قانون المؤسسة جيد، المشكل في التطبيق".

✓ كما تقول فئة ثانية أن قوانين العمل لها وعليها:

- (ذكر/27سنة/متزوج/3سنوات أقدمية/متابعة أشغال البناء/عقد عمل مدعم) يرى: "قوانين المؤسسة مقبولة نوعا ما، تناسب أغلبية العمال وتخدم المؤسسة على حد كبير".

- (أنثى/28سنة/متزوجة/1.5سنة أقدمية/مساعد إداري رئيسي/عقد عمل مدعم) تقول: "القوانين فيها وعليها، هناك حاجات لا تخدم مصلحة المؤسسة، أصلا هناك حاجات تعسف في حق العامل، وهناك تعسف في حق الزبون، الايجابيات روتين العمل والعمال متواصل والعامل دائما متواجد".

- كما ويعتقد (ذكر/49سنة/26سنة أقدمية/متزوج/مكلف برقابة الأعمال التجارية/غير محدد المدة) أن: "القوانين مقبولة، أتمنى أن تترقى النقائص دائما موجودة، القوانين فيها ما تخدم العامل وفيها ما تضبطه وما تخدم المؤسسة بصفة عامة".

✓ وترى البعض فقط أنها عادية ومقبولة ومن ذلك:

- (ذكر/25سنة/أعزب/1سنة أقدمية/استقبال الزبائن/عقد في إطار الإدماج المهني) يرى: "قوانين المؤسسة معقولة، ومشاركة في أي مؤسسة اقتصادية".

✓ كما تتصف بالنقص أو القصور حسب :

- (ذكر/41سنة/متزوج/11سنة أقدمية/رئيس قسم الموارد البشرية/عقد غير محدد (بمثابة نائب مدير): "يلزم إعادة مراجعة للقواعد والقوانين، يجب أن تكون دافعا".

-ويرى أيضا(نكر/28سنة/متزوج/2سنة أقدمية/متابع المقاولين إداريا/عقد عمل مدعم):
"القوانين تابعة ياسر، لا يوجد تنسيق (نوض بحملك وإلا تطيح)".

2/ التأويل السوسولوجي:

• تتميز القوانين بجملة من المواصفات تعتبر نسبية لكل عامل إذ هناك من يراها مناسبة تماما له لأنها تخدم مصالحه وتساعد على العمل، بينما هناك من يرى أنها كذلك في أحيان فقط دون الأخرى، ويرجع البعض النقص للقوانين في حد ذاتها، بينما يرجع البعض الآخر ذلك إلى طريقة استيعابها وتطبيقها.

النتائج المتعلقة بأجوبة التساؤل الثالث:

- يحمل المبحوثون تصورات ايجابية حول المشاركة في اتخاذ القرار، إذ يشارك المبحوثون بصفة كبيرة في عملية اتخاذ القرار وذلك بسبب: منصب العامل وطبيعة الوظيفة، المكانة التي يحتلها الفرد في التنظيم، المسؤولية المترتبة عن اتخاذ القرار، والخبرة.
- إن تفاعل العمال فيما بينهم و طبيعة المصالح والأهداف التي بينهم تعتبر الظروف المتحكمة التي شكلت انطباعات و أفكار وأشكال الصور لتلك العلاقة بينهم والتي تتصف غالبا حسب العمال المبحوثين بالاجابية وذلك يعكس مناخ العمل الجيد.
- يدخل أغلب العمال المبحوثين في علاقات خارج العمل مبنية في تصورهم على المصلحة بالدرجة الأولى، والعلاقات الإنسانية كالصداقة والزمالة.
- يتدخل المبحوثون على الأغلب في حل المشاكل، خاصة المتعلقة بالعمل و كذلك الشخصية منها أحيانا، ويرجع ذلك حسب تمثلاتهم للاعتبارات التالية: الأقدمية، الخبرة، الصفات الشخصية كالسرية أو التكتم، أو الصداقة، المسؤولية والمنصب الذي يحتله العامل. كما لا يحب العامل القيام بذلك وهذا في حالات قليلة جدا وذلك في تصوره مبرر بالابتعاد عن الضغط والمشاكل ولأنه يعتبر ذلك ليس من شأنه.

- بصفة عامة يحمل العمال تصورات حسنة حول وصول المعلومة لهم إذ يرون أنها تصل في حينها أو قبلا وذلك لأنها متاحة غالبا حسب إدلاء المبحوثين، وقلّ ما تصل متأخرة لدى البعض فقط.
- تجمع أكثرية آراء المبحوثين أنهم لا يستغلون المعلومة لأغراض معينة وذلك لأنها متاحة وواضحة، وفي أحيان قليلة فقط يتم استغلال هذه المعلومة لقضاء أغراض معينة.
- تصل غالبية الأفراد إلى المواقع العليا أثناء عملية الاتصال بسهولة أولا لإتاحة المعلومات، وكذلك لطبيعة العمل، وفتح قنوات الاتصال، ولعوامل شخصية أخرى كمحابة العامل، وقربه. بينما يعاني البعض من صعوبة في ذلك.
- تتعدد تمثلات القوانين بالنسبة لكل عامل إذ هناك من يراها مناسبة تماما له لأنها تخدم مصالحه وتساعد على العمل، بينما هناك من يرى أنها كذلك في أحيان فقط دون الأخرى، ويرجع البعض النقص للقوانين في حد ذاتها، بينما يرجع البعض الآخر ذلك إلى طريقة استيعابها وتطبيقها.

الاستنتاج العام :

يعتبر الاستنتاج العام بمثابة حوصلة لمرحلتى التحليل والتأويل، وتبين لنا مدى التداخل بينهما. بحيث لا يمكن أن نتصور في البحث السوسولوجي التحليل من دون التأويل.

وفي هذا السياق يقول موريس أنجرس: صحيح >> يظهر التأويل كأنه... عملية ذهنية متميزة عن التحليل ومرتبطة به في نفس الوقت...<<.

ونجد هذا الارتباط فيما يعرف بالاستنتاج العام الذي بجمعه هاتين المرحلتين، يريد أن يبين لنا من خلالهما نوع من المقارنة بين ما تم التوصل إليه مع التحليل والتأويل. والاستنتاج العام يخص الجانب المتعلق بهاتين المرحلتين، إذ يحوصلهما ويقارنهما بتساؤلات البحث¹. ولقد توصل بحثنا إلى النتائج الآتية:

بخصوص تمثلات العامل لانتمائه لجماعة معينة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وجدنا بأن أغلب هذه التمثلات تنحصر في الانتماء لجماعات العمل الرسمية، كما يتم اعتماد معايير رسمية في تصنيف العمال لبعضهم البعض، وهذه المعايير الرسمية (التصنيف المهني، والوظيفة) هي التي يفضلها غالبية العمال-وهذه التفضيلات ترتبط إما بتصورات مبنية إما حول العامل ذاته وخصائصه وسماته أو العمل الذي يقوم به-، والمعايير الرسمية التي يفضلها العمال ويعتمدونها هي التي تحدد طبيعة العلاقة بين الزملاء والانقسام والاتحاد،

مع وجود تمثلات قليلة تعتمد على معايير غير رسمية (الصدقة، الجنس، الأقدمية) في تصنيف الجماعات. وكذا وجود انتماءات غير رسمية وهي قليلة أيضا، تبعا لذلك يتبعها تفضيلات لجماعة معينة غير رسمية (جماعة الأصدقاء، الرجال/النساء، القدامى)، مع عدم وجود اتفاق في التمثلات حول الاتحادات من عدمها بين من يرى بوجود الاتحاد ومن يرى خلاف ذلك.

وفيما يتعلق بتمثلات العمال المبحوثين للموقع الذي يحتله العامل نفسه في المؤسسة سجلنا بأن أغلبهم يمتلك تمثلات جلية حسنة حول المهام والوظائف التي يقومون بها وكذلك الوضع المهني الذي يعيشونه. بينما تتسم نظرة المجتمع للعمال وللمؤسسة بالعادية إلى الحسنة هي الأخرى.

¹ موريس، أنجرس. مرجع سابق. ص ص 426-442.

في حين تتميز جملة التمثلات حول نقاط القوة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر هي الأخرى بالحسنة وذلك فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرار وذلك بناء على معطيات تؤهلهم لذلك كالخبرة، المنصب. وفي ما يخص الوصول إلى المعلومة ومواقع الاتصال العليا نجد أنها غالبا متاحة مع وصول متاح لمواقع الاتصال، مع علاقات جيدة مع المحيط الداخلي والخارجي في أحيان كثيرة إذ إن تفاعل العمال فيما بينهم و طبيعة المصالح والأهداف التي بينهم تعتبر الظروف المتحكمة المشكلة لانطباعات وأفكار وأشكال الصور لتلك العلاقة بينهم، وبشأن تمثلات العاملين للقوانين التنظيمية تشهد تباينا إذ أن الأمر يعد نسبيا بين العمال ولكل منهم تصور خاص .

وأخيرا بناء على النتائج الواردة تفتح دراسة الهوية المجال لاستكشاف مواضيع تنظيمية نظرا لكونها ذات قيمة هامة جدا في مجال العمل, كموضوع: الاغتراب, الاندماج, الولاء, الرضا...الخ.

الخاتمة

تعتبر المؤسسة مكان للتنشئة الاجتماعية, وذلك بغرس القيم والمعايير, وتعطي للعامل الشخصية الفردية والاجتماعية والتي تساهم في تشكيل انطباعات حسنة في أذهان الأفراد حول هويتهم المؤسسية, وهذا ينعكس على طبيعة سلوكياتهم وأفعالهم.

وتنشأ من خلال ذلك علاقات بين الأفراد بمناسبة العمل بطريقة منظمة, أو بين الجماعات الثانوية التي تتدخل بين الفرد والمجتمع, خارجية بالنسبة للفرد الاجتماعي, تتولد عبر سيرورة الاتصال داخل المجتمع خلال مختلف عمليات التبادل ضمن سلوكيات وأفعال الأفراد, و قد تتسم باستقلالية ذاتية عن الفرد من شأنها أن تساهم في بناء وتشكيل التمثلات عن الذات لدى العمال وعن غيرهم, فحسب بورديو لا توجد علاقات اجتماعية إلا وتوظف مجموعة من التمثلات, حيث تعتبر هذه الأخيرة مهمة جدا في محيط العمل إذ من خلالها يمكن معرفة الصورة أو الانطباع الذي يحمله العمال خاصة فيما يتعلق بهوياتهم ومن خلال ذلك تسمح بتحديد نقاط مهمة منها عملية التغيير التنظيمي وبناء السياسات والبرامج وتحديد هوية الثقافة التنظيمية وتحديد طبيعة عديد من المؤشرات ذات العلاقة بالعمل.

ولهذا كان من المستحسن تكثيف البحث أكثر بخصوص المواضيع المتعلقة بتمثلات الهوية في العمل وما يعزّز ذلك هو نتائج الدراسة الحالية, وبناء على ذلك نضع المقترحات التالية:

- كيف تتشكل الهوية في العمل؟
- ما هي مظهرات الهوية في العمل؟
- ما هي تمثلات العمل لدى العمال؟
- كيف تتمثل المؤسسة لدى العامل؟

البيبلوغرافيا

أولا: الموسوعات والقواميس والمعاجم

- 1- ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار الجبل، 1988.
 - 2- أحمد زكي، محمد بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان، 1978.
 - 3- جيل، فيريول. معجم مصطلحات علم الاجتماع. ط1. ترجمة أنسام محمد الأسعد. بيروت: دار ومكتبة الهلال.
- ثانياً: الكتب**
- 4- إبراهيم، عيسى عثمان. النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. عمان: دارالشروق. الأردن، 2008.
 - 5- أحمد، بن نعمان. الهوية الوطنية: الحقائق والمغالطات. د ط. الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، د س.
 - 6- أنتوني، غيدنز. مقدمة نقدية في علم الاجتماع. ترجمة: أحمد زايد وآخرون. مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية الآداب. القاهرة. الطبعة الثانية. 2006.
 - 7- جميل، حمداوي. علم الاجتماع بين الفهم والتفسير. نسخة الكترونية.
 - 8- حفصة، جرادي وسعيد سبعون. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. ط2. الجزائر: دار القصة للنشر، 2012.
 - 9- حمد سليمان، المشوخي. تقنيات ومناهج البحث العلمي. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي، 2002.
 - 10- خالد، حامد. المدخل إلى علم الاجتماع. ط1. الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، 2008.
 - 11- خميس، طعم الله. مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية. قرطاج: مركز النشر الجامعي، تونس، 2004.
 - 12- ريمون، كفي ولوك فان كمنهود. دليل الباحث في العلوم الاجتماعية. ط01. بيروت: المكتبة العصرية للطباعة والنشر. لبنان، 1997.
 - 13- سعيد، سبعون. الدليل المنهجي: في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. ط2. الجزائر: دار القصة، 2012، ص 175.
 - 14- السيد، الحسيني. علم اجتماع التنظيم. د ط. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1994.
 - 15- عائشة، التائب. النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة. ط1. مصر: منظمة المرأة العربية، 2011.
 - 16- عبد السلام، أبو أحف. التجربة اليابانية في الإدارة والتنظيم. ط2. بيروت: الدار الجامعية، 1992.
 - 17- عبد العزيز، قباني. العصبية بنية المجتمع العربي. دط. بيروت: دار الآفاق الجديد، 1997.
 - 18- عبد القادر، عبد الله عرابي. المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية. دمشق: دار الفكر. سوريا، 2007.
 - 19- عبد القادر، عرابي. المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية. دمشق: دار الفكر. سوريا، 2007.

- 20- عبد الله، بن عبد الرحمان الواصل. البحث العلمي، المملكة العربية السعودية: وزارة المعارف، 1999.
- 21- عمار، حمداش. تقنيات البحث السوسولوجي: دفاثر طالب علم الاجتماع. ط01. القنيطرة: المطبعة السريعة. المغرب، 2006.
- 22- عنصر، العياشي. نحو علم اجتماع نقدي: دراسات نظرية وتطبيقية. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
- 23- فيليب، ديربارن. منطق الشرف. ترجمة موسى زواوي. الجزائر: الدار الجزائرية، 2015.
- 24- لمياء مرتاض، نفوسي. ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية. الجزائر: دار هومة، 2014-2015.
- 25- محمد، بشير. الثقافة والتسيير في الجزائر: بحث في تفاعل الثقافة التقليدية والثقافة الصناعية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2007.
- 26- محمد، ع الكريم. الحوراني. النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. ط01. عمان: دار مجدلاوي. الأردن، 2008.
- 27- محمد، ع الكريم. الحوراني. النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. ط01. عمان: دار مجدلاوي. الأردن، 2008.
- 28- محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. الأردن: دار وائل للنشر، 1999.
- 29- محمد، علي محمد. مجتمع المصنع. ط. القاهرة: دار النهضة العربية، 1985.
- 30- محمد، مسلم. الهوية في مواجهة الاندماج. د ط. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2009.
- 31- محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. الأردن: دار وائل للنشر، 1999.
- 32- معن، خليل عمر. نظريات معاصرة في علم الاجتماع. ط2. عمان: دار الشروق، 2005.
- 33- موريس، أنجريس. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. د ط. الجزائر: دار القصة. 2004.
- 34- ناريمان، يونس لهلوب. إستراتيجية البحث الاجتماعي. عمان: دار أسامة. الأردن، 2011.
- 35- يان، أسمن. الذاكرة الحضارية الكتابة والذكرى والهوية السياسية في الحضارة الكبرى الأولى. ترجمة عبد الحليم عبد الغني رجب. ط1. القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2003.

ثالثا: الرسائل العلمية

- 36- ابتسام، كوشي. المضامين الثقافية للمجالات الاجتماعية وعلاقتها بتشكيل هوية البطالين. "رسالة ماجستير"، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2012-2013.
- 37- أحمد، بوشمال. "سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعالية المنظمات مدخل التحليل الاستراتيجي". رسالة ماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة ورقلة، الجزائر، 2010-2011.
- 38- حساني مراني. الهوية المهنية الاجتماعية لفئة اطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية. "رسالة دكتوراه"، علم اجتماع العمل، جامعة باجي مختار-عنابة، 2006-2007.
- 39- حمودي، جمال محمد. تمثلات المجتمع الجزائري لمرض السرطان. "رسالة ماجستير". تخصص أنثروبولوجيا، جامعة تلمسان، 2005-2006.
- 40- حياة، خروف. "تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين". رسالة ماجستير. علم النفس الاجتماعي في التنظيم والتسيير. جامعة باجي مختار-عنابة، 2005-2006.
- 41- رفيق، مناح. تحليل سوسيولوجي لديناميكية التشغيل بإقليم تبسة. "رسالة ماجستير"، سوسيولوجيا الديناميكية الاجتماعية والتنمية الاقليمية. جامعة باجي مختار-عنابة، 2009.
- 42- زهية، بن سلامة. "أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية". رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر، 2007.
- 43- سمية، الحاج الشيخ. التصورات الاجتماعية للمرض العقلي لدى الأطباء. "رسالة ماجستير"، علم النفس الاجتماعي. جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2012-2013.
- 44- صحراوي، بن حليلة. الحركات السياسية- الدينية في الجزائر بين القطيعة والاستمرارية. "رسالة دكتوراه"، علم الاجتماع السياسي. جامعة وهران، 2010-2011.
- 45- عبد القادر، عكوشي. "التنظيم في مؤسسات الإدارة المحلية". رسالة ماجستير تنظيم وعمل جامعة الجزائر، 2004-2005.
- 46- فيروز، صاولة. المتغيرات الاجتماعية لتصور المرض وأساليب علاجه. "رسالة دكتوراه"، علم اجتماع التنمية. جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2013-2014.
- 47- قادري، حسينة أمينة. محاضرات في منهجية علم الاجتماع. جامعة الجزائر. 2009.
- 48- كلثوم، مدقن ونرجس زكري. تغير مفهوم الهوية المهنية ببعض الكليات. "بدون ذكر الرسالة". قسم علم الاجتماع والديموغرافيا: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بدون ذكر السنة.
- 49- محمد، خالد. تمثلات السلطة التنظيمية لدى عمال الصناعة بالجزائر. "رسالة ماجستير"، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 50- ميلود، سيد علي. "تمثلات عمال القطاع الصناعي الخاص للواقع المهني". رسالة ماجستير، تنظيم وعمل. جامعة الجزائر، 2004-2005.

- 51- ميلود، سيد علي. تمثلات عمال القطاع الصناعي الخاص الواقع المهني. "رسالة ماجستير". علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- 52- نادية، أمينة كاري. العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع. "دكتوراه علم اجتماع"، تخصص علم الاجتماع، جامعة تلمسان، 2011-2012.

رابعاً: المجلات

- 53- أحمد، جلول ومومن بكوش الجموعي. "التصورات الاجتماعية" (مدخل نظري). مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة حمه لخضر-الوادي. العدد السادس أبريل 2014.
- 54- آلاء الزعبي، وآخرون. "الانتماء والولاء الوطني في الكتاب والسنة النبوية". المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. دون بلد. العدد السادس 2-2010.
- 55- أنور، مقراني. "المقاربة السوسيولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة". مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة سطيف. العدد 15 جويلية 2012.
- 56- أنور، مقراني. "المقاربة السوسيولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة": في سوسيولوجيا علاقات العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 2012/07/15.
- 57- بشرى، عناد مبارك. "التمثيلات الاجتماعية وعلاقتها بالتوجه نحو السيادة الاجتماعية لدى المنتمين لأحزاب السياسية". مجلة الفتح. جامعة ديالى. دون بلد. العدد الحادي والخمسون.
- 58- جمال، غريد. "العامل الشائع". مجلة إنسانيات. مركز الأبحاث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية بالتعاون مع اليونسكو وهران-الجزائر. العدد 1-1997.
- 59- رحيمة، شرقي. "الهوية الثقافية الجزائرية وتحديات العولمة". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرياح-ورقلة. العدد 11 جوان 2013.
- 60- سامية، حميدي وعبد الملوك حميدي. "الخطوات الأساسية في البحوث الاجتماعية". مجلة علوم الإنسان والمجتمع. العدد 10 (جوان 2014).
- 61- محمد العلوي، ومحمد عليات. "التمثلات". مجلة فيزيكا. أكاديمية جهة تادلا-أزيلال. عدد مزدوج 8-9ماي 2004.
- 62- محمد، المهدي بن عيسى وإيناس بوسحلة. "الدراسات السوسيولوجية في الجزائر بين التحليل الكمي والكيفي". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. العدد 24 جوان 2016.
- 63- مليكة، جابر. "التمثلات الاجتماعية للطلبة الجامعيين (ما بعد التدرج) لفرص العمل بعد التخرج". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرياح-ورقلة. العدد 18 مارس 2015.
- 64- نبيل، حميدشة. "مقابلة في البحث الاجتماعي". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 8 جوان 2012.

خامسا: الأوراق المقدمة في المؤتمرات واللقاءات العلمية

- 65- حسن, ملحم. التحليل الاجتماعي للسلطة. د ط. الجزائر: منشورات دحلب, 1993.
- 66- درمان, سليمان صادق وشليير عبد الرحمن علي محمد. أثر القوة التنظيمية في التغيير التنظيمي, مركز البحث وتطوير الموارد البشرية. عمان- الأردن, د ت.
- 67- سليم, العايب. محاضرة بعنوان "المقاربة الكمية والكيفية في العلوم الاجتماعية": جامعة سعد دحلب. البليدة.
- 68- مصطفى, خلف عبد الجواد, قراءة معاصرة في نظرية علم الاجتماع. مطبوعات مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية الآداب. جامعة القاهرة. 2002.
- 69- نبيل, مسيعد. "محاضرة بعنوان مناهج البحث": كلية الآداب والعلوم الاجتماعية- عنابة. قسم الفلسفة.
- 70- نصر الدين, جابر. الدراسات السابقة. مقاربة منهجية. مخبر الدراسات النفسية الاجتماعية. جامعة بسكرة. د ت.

سادسا: مراجع أجنبية

- 71- Aiiim, Roger. L'essentiel de la théorie d'organisation. Dunod. Paris. 2011.
- 72- Christophe, Debout. "Méthodologie quantitative et études descriptives simples". Soins. N 768 Septembre 2012.
- 73- Huber man, M. Perspectives on the teaching career. Boston: International handbook of teachers and teaching, 1977.
- 74- M Gravitz, méthodes de sciences sociales. Dalloze. Paris 1976.
- 75- Le Robert, Dictionnaire de sociologie, Editons du seuil, paris, 1999.
- 76- Sainseulieu, R. l'identité au travail. Paris: Presse de la fondation nationale des sciences politiques, 1988.

سابعا: ويبولوجي

- 77- خالد, عبد الفتاح. نظرية الممارسة لببير بورديو. بوابة كنانة أونلاين. 16-أكتوبر 2010.
- 78- الموقع الرسمي لشركة اتصالات الجزائر www.at.dz.
- 79- www.cntrl.fr/lexicographie/monographie

ملاحق

دليل المقابلة

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس العمر نوع العقد الأقدمية الحالة العائلية

المحور الثاني: الانتماء

1. ماذا تعني لك كلمة عامل؟
2. ما هي الجماعات الموجودة لديكم؟ إلى أيها تنتمي؟
3. هل هناك تقسيمات أخرى للجماعات؟
4. ما هي جماعتك المفضلة؟ لماذا؟
5. لكي تقوم بتصنيف زملائك إلى مجموعات. ما هي الأسس والمعايير التي تعتمدونها؟
6. في رأيك هل هناك جماعات لها مصالح معارضة لمصالحك؟
7. حسب رأيك رأيك هل هناك انقسامات هنا، أم اتحادات؟ أم تماسك؟
8. كيف تصف العلاقة بين زملائك؟

المحور الثالث: الموقع

1. هل تقوم بمهمة أنت متخصص فيها لوحدك؟
2. هل ترى أن دورك مهم هنا؟ لماذا؟
3. هل هناك مهام مشتركة تقوم بها أنت وزملائك مثل بعض؟
4. كيف تقيّم وضعك المهني؟ لماذا؟
5. كيف تقيّم نظرة الآخرين لك؟
6. كيف تقيم نظرة المجتمع لك؟ ولزملائك؟

المحور الرابع: القوّة

1. هل تشارك في اتخاذ القرار؟
2. كيف تصف علاقاتك مع المحيط الداخلي (الزملاء، الرؤساء، المرؤوسين)؟
3. كيف هي علاقاتك مع المحيط الخارجي؟
4. هل تتدخل في حل المشاكل؟
5. كيف تصلك المعلومات؟
6. هل تستعمل المعلومات للحصول على شيء معين؟
7. في عملية الاتصال هل تصل إلى المواقع العليا بسهولة؟ بصعوبة؟

8. ما هو رأيك في القواعد والقوانين الداخلية؟