



ماهية السلوك التنظيمي للعامل بين هويته الاجتماعية وثقافة المؤسسة

What is the organizational behavior of the worker between his social identity and the culture of the institution

Le comportement organisationnel du travailleur entre son identité sociale et la culture de l'entreprise

د.سيخاوي حنان

قسم العلوم الاجتماعية - جامعة المدينة

تاريخ الإرسال: 2019-06-06 تاريخ القبول: 2019-06-20 تاريخ النشر: 2021-05-05

ملخص

نحول في هذا المقال أن نقوم بقراءة حول موضوع الهوية في العمل، وما يلزمنا لمناقشة هذا الموضوع لكون الهوية المهنية في المؤسسة الجزائرية بمثابة نتاج لتقاطع الثقافة المجتمعية والثقافة التنظيمية، والذي يعرف بثنائية مصادر ثقافة المؤسسة. فعملية بناء الهوية بل وإدراكها قد تصبح صعبة لان الهوية هي الموجه الرئيسي لأي سلوك فردي وهي مصدر لهويته الشخصية والمهنية ولتميزه، ويظهر تأثيرها في شكل سلوكيات وتصرفات قد تتعارض في بعض الأحيان مع أهداف المؤسسة. وعليه فإنه لا بد من اعتبار الثقافة كمتغير أساسي من المتغيرات الواجب الاهتمام بها في تحديد أهداف التنظيم بشكل عام. وسنبين في مقالنا مدى أهمية دور الهوية في تعزيز الانتماء إلى الجماعة المهنية بالاشتراك في الأفكار والمعتقدات والقيم والوسائل والطرق المجتمعية و المكتسبة عبر مراحل التنشئة الاجتماعية.

الكلمات الدالة: الهوية؛ الهوية المهنية؛ الهوية الاجتماعية؛ ثقافة المؤسسة؛ السلوك التنظيمي.

Résumé

Nous proposons dans cet article une revisiter la question de l'identité au travail, qui fait l'objet d'un débat renouvelé en raison de la complexité de la construction de l'identité professionnelle dans la société algérienne. Le processus de construction d'une identité, est un processus complexe. L'identité est le guide principal de tout comportement individuel. Elle est une source de son identité personnelle et professionnelle et de sa distinction par rapport aux autres. Elle se manifeste dans des comportements qui peuvent parfois entrer en conflit avec les objectifs de l'organisation. La culture est une variable de base dans la détermination des objectifs de l'organisation en général. Dans notre article, nous

montrons l'importance du rôle de l'identité dans le renforcement de l'appartenance à la communauté professionnelle par le partage des idées, des croyances et des valeurs, acquises à travers la socialisation.

Mots-clés: identité; identité professionnelle; identité sociale; culture d'entreprise; comportement organisationnel.

Abstract

The subject of identity at work is one of the most complex issues in the Algerian institution. If it is the result of the successive developments that the individual knows and the result of professional sociocultural relations established by the individual within the institution, it is the result of two cultures, Which is known as the two sources of the culture of the institution and thus the culture of the worker in general, the process of building identity and even awareness may become somewhat difficult, as the latter is the main guide to any behavior that can be issued by this individual, and it is a source of personal and professional identity, What is the identity of any social actor does not help him to social and professional progress, but also determine his career as it plays a pivotal role in the process of differentiation and beyond the interference in scientific and intellectual fields and it is clear that the actors within the institution individuals or groups before they are members of the organization They are members of other social units that are distinct from a specific culture. The latter deeply affect individuals, and this effect appears in the form of behaviors and behaviors that may sometimes conflict with the objectives of the institution. Therefore, culture must be considered as a fundamental variable to be considered in determining the objectives of the organization in general. The organization is a human being with actors who are different from each other. They have rules of play, goals and special strategies. Each organization has cultural sociological characteristics stemming from the culture of a traditional or modern society.

The difference in the working class is no longer linked to the category and the professional competence, but rather to the result of multiple cultural interactions, which are saturated with methods of social organization and individual capacities. However, the role of identity lies not only in discrimination and difference, but also in the promotion of belonging to the community through ideas, beliefs and values. Through the teaching and education of the individual to a variety of methods and methods of community and through successive stages, is through the development and social normalization, and since the process of socialization is a social



phenomenon based on the collective conscience of society, that is working on The individual receives daily experiences through his relationship with the community, the family, the school, the group of comrades, work, etc. And all that would help to define the parameters of social identity and therefore professional identity as a social identity ie the outcome of successive developments in the sense of socialization received by the individual in the family and society before entering the world of work, in addition to those received before joining the work and which mean the organizational formation or Professional sense is the individual between his professional identity and social identity.

Key words: Identity; identity at work; social identity; organizational culture; organizational behavior.

مقدمة

عرف المجتمع الجزائري مجموعة من التغيرات على جميع المستويات الاقتصادية السياسية، الفكرية والاجتماعية، والتي صاحبها مجموعة من التحولات الثقافية التي أثرت على قيمه واتجاهاته نحو العمل، فمنذ الاستقلال إلى يومنا هذا حاولت المؤسسة الجزائرية أن تبحث عن المنهج المناسب للتسيير، ولعل ذلك الانتقال من أسلوب إلى آخر قد صحبه تحول في ظروف العمل وتنظيمه وإدارته مما أدى إلى تغيير في القيم كمحاولة للتكيف مع هذه التغيرات.

إن هذا التحول في الاتجاهات نحو العمل والتغير في القيم من شأنه أن يؤثر على الهوية المهنية للأجير الجزائري، حيث تعد المخططات التنموية في الجزائر أساس تحديث المجتمع، أين اصطدمت ثقافته التقليدية بالثقافة الصناعية، وقد انجر عن هذا التضارب نتائج عديدة، إذ أن ثقافة المجتمع الجزائري هي ثقافة مخالفة لتلك التي أزد المشروع الصناعي بثها فيه كما أن هذه الثقافة هي ثقافة محلية زراعية.

وتظهر العلاقة بين الثقافة والمؤسسة بشكل واضح، في حالة اصطدام نموذج تنظيمي معين مع ثقافة تختلف عن تلك التي تتناسب في الأصل مع النموذج نفسه، فالملاحظ أن الحلول المقدمة تختلف من مجتمع إلى آخر وإن كانت المشاكل متشابهة فالسلوك الإنساني داخل المؤسسة هو جوهر الإدارة والتسيير، وتقاس فعاليته في التنظيم من خلال التنسيق بين الهيئة العامة والموارد المتنوعة وهذا في بناء متكون من عناصر



أساسية (القيادة، الخبرة الفنية وقوة العمل وأدوات الإنتاج والمواد الخام)، فهي وحدة اقتصادية أي وحدة للإنتاج والتوزيع، ومهيكلية على أساس قوانين وإجراءات خاصة. ووظيفة المؤسسة كوحدة اقتصادية تكمن في إنتاج السلع والخدمات، وبهذا فهي تحتاج إلى عوامل إنتاج (العامل، المواد الأولية، السلع، الطاقة، آلات الإنتاج...). أما باعتبارها خلية اجتماعية فهي تقوم بوظيفة اجتماعية تكمن في سد بعض حاجيات العمال كثبات العمل (الاستقرار)، مستوى الأجور، الترقية، التكوين... الخ.

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحديد مكونات الهوية بالنسبة للعامل الجزائري كعملية اجتماعية وتأثيرها على اندماجه في محيط العمل، أي توضيح ازدواجية البناء بالنسبة للعامل والمتمثلة في الهوية الاجتماعية المكتسبة من الواقع الاجتماعي والثقافة التنظيمية التي تمثلها المؤسسة أو مكان العمل وعلاقتها بالتغيرات الثقافية في المجتمع والتغيرات التنظيمية في المؤسسة، كما نهدف إلى توضيح واقع العلاقات السوسيو مهنية التي يعيشها العامل الجزائري في المؤسسة أو في محيط العمل على اعتبار أنها تمثل مصدر لبناء الهوية المهنية.

إن وجود العامل بين ثقافتين ينتهي لهما هما ثقافة المجتمع وثقافة المؤسسة التي يعمل بها تشكل نوعا من التداخل بين هاتين الثقافتين داخل المؤسسة ينتج عنها ثنائية في مصادر ثقافة المؤسسة وثقافة العامل والتي ينتج عنها نوع من التصادم بين الهوية الاجتماعية والهوية المهنية لديه، فالعامل باعتباره فردا من المجتمع يتلقى تنشئة اجتماعية تنتهي إلى هذا المجتمع، ثم عند دخوله عالم الشغل يكتسب ثقافة تنظيمية خاصة بالمؤسسة التي يعمل بها، لذا تبرز أهمية هذا الموضوع في توضيح العلاقة بين الهويتين وتأثيرها على اندماجه في محيط العمل وبناء علاقاته السوسيو مهنية داخل المؤسسة.



1. مناقشة نقدية للمفاهيم

1.1 حول مفهوم الهوية

هي مجموع تمثيلات ذهنية تسمح للأفراد بإيجاد سبل للتواصل والاستمرارية بين تجاربهم الحاضرة والماضية وهذا ما يسمى بهوية الأنا، بينما تمثل هوية الغير الاختلاف والتمايز في تلك التمثيلات الذهنية والتي يحملها الأفراد عن بعضهم البعض، فهي بذلك مجموعة من النقاط التي تبين لنا تشابهنا مع بعضنا واختلافنا مع البعض الآخر (كاري، 2012، ص33). وعليه فإن هذه النظرية تعبر عن تركيب بين اتفاق داخلي للفرد وآخر خارجي بين الأفراد والمؤسسات التي يتفاعلون معها، وهذا يعني أن عملية بناء الهوية عملية مستمرة.

ويعرفها كاري بقوله أن الهوية هي مجموعة من المميزات الجسمية والنفسية والمعنوية الاجتماعية والثقافية التي يستطيع الفرد من خلالها أن يعرف نفسه أو أن يقدم نفسه وأن يتعرف عليه الناس، أو التي من خلالها يشعر الفرد بأنه موجود كإنسان له جملة من الأدوار والوظائف والتي من خلالها يشعر بأنه مقبول ومعترف به كما هو من طرف الآخرين أو من طرف جماعته أو الثقافة التي ينتمي إليها." (كاري، 2012، ص35).

وعليه يمكن تحديد الهوية على أنها ذلك الإحساس الداخلي المطمئن للفرد على أنه هو نفسه في الزمان، وعلى أنه منسجم مع نفسه باستمرار مهما تعددت واختلفت المكانة الاجتماعية، وعلى أنه معترف به بما هو عليه من طرف الآخرين الذين يمثلون المحيط المادي والاجتماعي والثقافي.

بصفة عامة تمثل الهوية عامل التكيف الاجتماعي الذي يسعى الأفراد للحصول عليه من خلال العملية المستمرة لبنائها بهدف التواصل مع الآخر من خلال التفاعل الاجتماعي ضمن النسق الكلي الذي يجمعون من خلاله مكونات هوياتهم على شكل تمثيلات ذهنية (يحملونها عن أنفسهم ويحملها الآخرون عنهم)، تساعد على التفرد والتميز، وعناصر ثقافية تثبت تشابههم مع باقي أفراد الجماعة التي ينتمون إليها كاللغة والدين والتاريخ والمصير المشترك. (كاري، 2012، ص37).

من زاوية أخرى تعتبر الهوية ناتجة عن مجموعة من التنشئات المتتالية التي يتلقاها الفرد التي يخضع لها عبر مراحل حياته المختلفة، ولهذا تبدو عملية بناء الهوية عملية



ديناميكية متواصلة ومستمرة لإعادة البناء، حافلة بمجموعة من الأحداث والمواقف ومشكلة من عدة مكونات. أما الهوية المهنية للعامل فهي محصلة للتنشئة الاجتماعية والتنظيمية اللتين يتلقاهما داخل المؤسسة التي يعمل بها.

2.1 حول مفهوم الثقافة

استعملت كلمة الثقافة في أوسع المعاني وأضيقها في آن واحد، فهي تعني في أوسع معانها صميم الإنسان بمعنى أنها داخلة في كل ما يتعلق بالفرد من أخلاق وأفكار ومعتقدات، إنها بهذا المعنى تشمل كل ما يقوم به الإنسان من سلوكات وأفعال ناتجة عن تجارب وخبرات، وعليه فالثقافة تعرف على أنها مجموعة من السمات المادية والروحية والفكرية والعاطفية التي تميز مجتمع بعينه أو فئة اجتماعية بعينها وهي تشمل الفنون والآداب وطرائق الحياة، كما تشمل الحقوق الأساسية الإنسانية ونظم القيم والتقاليد والمعتقدات التي تجعل منا كائنات تتميز بالإنسانية.

إن الثقافة هي: "مجموعة من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية التي يتلقاها الفرد منذ ولادته فالثقافة هي المحيط الذي يشكل فيه الفرد طباعه وشخصيته". (بن نبي، ص125) وتعتبر أيضا: "المحيط الذي يعكس حضارة بعينها، والذي يتحرك في نطاقه الإنسان المتحضر وهي مكون للحضارة ولذلك فإذا تدهورت الثقافة لأسباب كثيرة فإنها تفقد وظيفتها الحضارية". (بن نبي، ص124)

ولهذا نقول أن الثقافة إرث تاريخي يحمل الطابع المميز لكل أمة، فهي غير قابلة للعوالة إذ أن محاولة عوالة أي ثقافة تعني في الحقيقة محاولة بسط هيمنتها على الثقافات الأخرى إما بطمسها أو إبعادها في كثير من المجالات. إن الوظيفة الاجتماعية للثقافة تتمثل في جمع الأفراد في جماعة مميزة إلى جانب روابط الدم والقرب الجغرافي والسكن وتقسيم العمل (والتي لا تأخذ معناها إلا من خلال الثقافة)، وعليه يمكن القول بأن أفراد المجتمع الجزائري لما يجمع بينهم من هذه العوامل والخصائص يتمتعون بثقافة واحدة منشأها التأثير في أسلوب تفكيرهم وسلوكهم وأفعالهم، وعلى هذا الاعتبار فإن كل فرد داخل المجتمع يتأثر بهذه الثقافة والتي تظهر في شكل سلوكات يقوم بها.



3.1 حول مفهوم التنشئة الاجتماعية

يمكن تحديد التنشئة الاجتماعية كعملية اجتماعية تسعى إلى تحويل الفرد من كائن اجتماعي إلى فاعل اجتماعي محمل بطرق التفكير والاستجابة والإحساس المستمدة من المجتمع المنتهي إليه، حتى يتسنى له التكيف مع باقي الفاعلين الاجتماعيين. فهي العملية التي يتعلم الفرد عن طريقها كيف يتكيف مع الجماعة عند اكتسابه للسلوك الاجتماعي الذي توافق عليه.

4.1 حول مفهوم التنشئة التنظيمية

أما التنشئة التنظيمية فهي صورة من صور التنشئة الاجتماعية والتي تخص مرحلة دخول الفرد عالم الشغل، ويقصد بها تلك العملية التي يصبح بواسطتها العمال الجدد مندمجين في جماعات العمل وهي تشتمل على ثلاث عمليات:

- تطوير المهارات والقدرات المهنية الخاصة بالعمل.
- اكتساب مجموعة من أنماط السلوكيات الملائمة للعمل.
- التأقلم مع معايير جماعة العمل وقيمها.

5.1 حول مفهوم الهوية المهنية

إن شعور الفرد بالانتماء إلى مؤسسة ما تتميز بهوية خاصة، ونموذج ثقافي خاص يعتبر عاملا نفسيا واجتماعيا في تحفيزه وتسهيل عملية الاتصال والاندماج المباشر في العمل المتعاون من أجل هدف مشترك هو تنمية المؤسسة وبالتالي تنمية أفرادها، وهو ما يتحقق عن طريق فرض المؤسسة لثقافتها الخاصة سواء من خلال التنظيم أو التكوين والاتصال. وهو الأمر الذي يسمح بإضفاء صفة التجانس بين الفاعلين داخل المؤسسة وبالتالي القضاء على الصراعات التي يمكن أن تنتج عن تعدد الثقافات داخل نفس المؤسسة. إلا أن هذا التجانس يبدو ظاهريا فقط في صورة ثقافة مؤسسة، ولكن الطبيعة التمييزية لدى الأفراد تدفعهم إلى البحث عن الاختلاف في صورة هوية مهنية. (كاري، ص 94)

ويتطرق علم الاجتماع إلى الهوية المهنية على أنها محصلة العلاقات القائمة بين الفرد العامل والتنظيم من خلال تفاعله مع الإدارة والزملاء، كما أنها تحدد المجموعة المهنية التي ينتهي إليها، بحيث تسمح للفرد بتحديد موقعه داخل النسق التنظيمي. هذا الأخير



يعمل على تنشئة وتكوين الأفراد حتى يتسنى لهم بناء هويات مهنية من خلاله، وفي مؤلف " الهوية في العمل" يشير سانسوليو R.Sainselieu إلى أن "الهوية هي تعريف الذات بالذات بالإضافة والتعريف بالذات من خلال الغير". La définition du soi par "soi et la définition du soi par les autres

2. التناول السوسيولوجي لسلوكات العامل الجزائري

1.2 سلوكات العامل الجزائري في المؤسسة

يتميز المجتمع الجزائري بانتشار العديد من الصفات السلبية مثل احتقار العمل اليدوي، عدم تقبل الأوامر والنقد . وفي ميدان العمل ، يعمل الفرد على عدم احترام مواعيد العمل والقيام مما يآثر سلبا على مستوى الأداء وقد يصل به الامر في بعض الحالات الى تخريب أداة العمل التي يستعملها . وفيما يتعلق بعدم تقدير الوقت بقيمته الحقيقية لدى الإنسان الجزائري، يقول حليم بركات (1984): "أن علاقة العربي بالوقت هي علاقة مواجهة أو خضوع بالصبر عليه، أو انسحاب وهروب منه بتجاهله"، وهذا السلوك السلبي اتجاه الوقت واضح في مختلف مجالات الحياة التي يعيشها الفرد الجزائري ابتداء من البيت إلى الشارع، إلى المؤسسات الاقتصادية وغيرها، وليس غريبا عن أي إنسان في الجزائر التفنن في اقتناء الوسائل المضبّعة للوقت، وكذا ضياع الوقت في الانتظار الطويل أمام مختلف الإدارات والشبائيك لقضاء متطلباتهم والأفراد في هذه الحالات يتمتعون بصبر ملفت للنظر، في حين لا يبذلون ولو جزءا منه من أجل التكيف مع الأعمال التي يقومون بها، ولهذه الظواهر المؤثرة بشكل كبير على الاقتصاد الوطني والمؤسسات الاقتصادية عدة أسباب تعود في جزء كبير منها إلى الأسباب الثقافية ويمكن حصرها في نقاط منها: العلاقة بين تنشئة الفرد في المجتمع، العلاقة بالمحيط الاجتماعي والسياسي العام وعلاقة بالمرحلة التي يمر بها المجتمع الجزائري حاليا (عدون، 2004، ص 179).



2.2 العلاقة بين القيم والسلوك لدى العامل الجزائري

إن ما نلاحظه في مجتمعنا الجزائري هو ذلك التناقض بين ما يحمله الأفراد في أذهانهم نظريا وما يقومون به فعلا في الواقع، فإذا سألتهم عن الوقت قالوا: الوقت من ذهب، وإذا سألتهم عن العمل قالوا: العمل عبادة، وإذا سألتهم عن إتقان العمل قالوا: إن الله يحب من يتقن العمل، وهكذا فإن لكل سؤال جوابه الذي يتناسب مع القيم السائدة نظريا، عن حب العمل والتغيب عن العمل والانضباط والغش والولاء للمؤسسة والتضامن، وهي في الحقيقة قيم مهجورة إلى حد ما في الواقع الفعلي وبقيت على مستوى التجريد والأفكار. و أصبح الملتزمون بها يشعرون بالاغتراب وأحيانا ينشأ صراع داخلي عندهم بين أن يلتزموا بهذه القيم أو يعملوا بعكسها، وهذا من أهم ما تعاني منه التنظيمات الجزائرية سواء عند الرؤساء أو عند المرؤوسين. فهل هذا السلوك متعمد؟ أم هي اللا معيارية التي أصبحت القيمة السائدة بدل قيم الضبط المتعارف عليها؟ (ناصر قاسمي، 2004)

يمكن القول أن القيم والسلوك صارتا تشكلان أزمة بين التصور النظري والواقع، إننا في مجتمع مسلم ومن مبادئ الإسلام الحث على المشورة والتعاون وإتقان العمل، فهل لهذه المبادئ مكانة بالمؤسسة الجزائرية التي تبدو في معظمها تعاني من سوء التسيير واللا عدالة في تطبيق القرارات؟ وبالمقارنة بمؤسسات في بلدان أخرى كاليابان وكوريا، كيف نفسّر روح الساموراي عند اليابانيين في العمل المشترك وتقديس العمل؟، وأنهم مخلصون للعمل على حساب مصالحهم الشخصية لتحقيق الفعالية والنجاعة للتنظيم، في الوقت الذي انتشر فيه غياب الانضباط والغش والولاء للمسؤولين على حساب أطراف أخرى، وتحقيق الكثير من المصالح الشخصية.

إن سألنا المسيرين عن مدى تطبيقهم للسياسات والإستراتيجيات وأهداف التنظيم، فيقولون هي تتحقق في الواقع، لكن إن سألناهم عن احترام قيم التعاون والديمقراطية والإنصات والتشاور، فإنهم يقدمون حججا تبين صدق أقوالهم نظريا، وعدم تطابقها مع الواقع. فقيم التعاون والديمقراطية هي تصور نظري في أذهانهم، لكن في الواقع التنظيمي للمؤسسة الجزائرية تكاد تكون مهجورة، فكيف لا يصنع ذلك أزمة قيم بين التصور النظري والواقع التنظيمي الجزائري؟.



يمكن القول أن هذه خصائص وقيم فرضت على واقع المؤسسة الجزائرية، فهل تمثل أزمة في تطبيق القيم والمرايميم؟ أم أن الهدف هو إحداث أزمة قيم وأزمة تسيير، وأزمة تحميل الأخطاء أو الأزمات مثل الإفلاس والتدهور، إلى المسير أو المدير السابق، أو إلى جماعة أو فاعلين إداريين سابقين؟، والواقع أن الأزمة اعقد مما يصور، فهي أزمة أشخاص في ظل غياب روح المسؤولية وتقديس العمل و اعتماد الديمقراطية والحوار والاستماع إلى الطرف الأخر لتسيير حالات الصراع وخلق إدارة خاصة بإدارة الأزمات.

3. الطرح السوسيولوجي لمشاكل المؤسسة الجزائرية:

3.1 تحديد اطار الطرح

إذا كان الطرح الاقتصادي للمؤسسات يرى أن سبب المشاكل والأزمات يرجع إلى العوائق الاقتصادية من منافسة أو نقص في السيولة المالية أو عدم فعالية الوسائل والموارد المادية، فالطرح السوسيولوجي للتنظيمات يبحث في أعماق من ذلك، حيث يرجع سبب أزمات التنظيم إلى تجاهل كلي على أن المؤسسة كيان بشري به فاعلون كل فاعل يختلف عن الآخر وله قواعد لعبة وأهداف واستراتيجيات خاصة. فلكل تنظيم خصوصيات سوسيولوجية ثقافية نابعة من ثقافة مجتمع تقليدي أو حديث، فذلك حال المؤسسة الجزائرية التي هي منظمة تحكمها لعبة علاقات تتفاعل قيم ومعايير ثقافية. لان المؤسسة الاقتصادية يقول "رونوسان سوليو": ليست مجرد نصوص وقواعد قانونية وليست كذلك نماذج وهياكل رسمية بل أنها تتشكل كذلك من روابط اجتماعية معقدة وأصلية فالمؤسسة لها تاريخها الخاص بها الذي يصنعه الفاعلون الاجتماعيون كرد فعل منهم على الإشكالات الداخلية والخارجية المطروحة عليها".

والتجربة اليابانية هي خير مثال على ذلك، حيث يقول البروفسور "وليم أوشي، Ouchi" 1981 في كتابه "نظرية Z النموذج الياباني في الإدارة: "أن المشاركة في القرار تساهم في حل المشكلات والأزمات، حيث يدرك عمقها الموظفون أو العاملون أكثر من إدراك المديرين أو المشرفين فتأتي القرارات أو الحلول أكثر فعالية، كما أن المشاركة في القرار تدعم عامل الثقة كما تزيد من درجة الولاء والانتماء إلى المؤسسة فيشعر الفرد أنه جزء فعال ومهم في كيان المنظمة". وفي هذا الصدد يقول. "إبراهيم عبد الله المنيف" "لقد صاغ اليابانيون الأنظمة والأساليب المحققة للإتيان بإستراتيجية إدارية نابعة من



الأعراف والتقاليد اليابانية المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء للموظف النابع من الوظيفة مدى الحياة، حيث أن جميع الموظفين يتم مشاركتهم في تقديم اقتراحاتهم لتحسين الإنتاج وعلاج الأزمات، وتقديم اقتراحاتهم عن المشاكل التشغيلية والإدارية واليومية التي يشعرون بها، والأزمات الموجودة أو الخفية، وتقديم وجهة نظرهم في حل المشاكل والأزمات". ويضيف بأن "سر نجاح وتميز الإدارة اليابانية ينبع من استخدامهم للثروات البشرية بأسلوب مبني على الدافع والتحفيز والولاء والانتماء والتفاني في العمل، يضحون من أجل شركتهم في الأزمات، فهم يعملون بروح عالية لأنهم يشاركون في صناعة القرار.

2.3 سلوكات العمال بين تأثير الظروف الاجتماعية والتمسك بالقيم الثقافية

لفهم ظاهرة غياب العمال عن العمل، يتعين الانطلاق من التساؤل حول اعتباره كرفض لوضعية العمل أو رفض للمصنع والتصنيع؟ وهل هو مقاومة أمام الظروف الاجتماعية والعملية التي يعيشها العمال أو يجب إرجاع هذه التصرفات والسلوكات إلى تمسك العمال بقيم ثقافية تترجم لديهم نوع من السكن الثقافي؟ ويجب الباحثون الذين درسوا هذه الظاهرة بالقول أنه إذا كان المنتجون يتغيبون، فهذا راجع إلى أن العمل في المصنع غير منتج للشخصية أو هوية العامل، ويمكن الشرح بأن غياب الهوية في العمل تتضح من باب أن العمل التقني بصفة عامة والعمل المنتج بصفة خاصة لا يحتوي على أي رفاهية اجتماعية في الجزائر، هذا يعني أن العامل الجزائري ليس لديه الإحساس أو الشعور بتواجده عن طريق العمل (غياب الهوية في العمل)، ولا يعتبر هذا الأخير وسيلة لتحقيق أهدافه، وهذا يعني أن كل طموح أو هدف أو مستقبل لا يمكن تحقيقه من خلال العمل.

وهناك عامل آخر يمكن أن يشرح غياب الهوية في العمل هو التسريح العام للعمال، الذي هو نتيجة أن العمال يشعرون بشعور قوي بعدم تواجدهم المرتبط بعدم قدرتهم على التعبير، فهذا البعد يبدو لنا مركزيا ويجب أخذه بعين الاعتبار، فغياب الهوية في العمل هو نتيجة أن المحاولات التي يقوم بها العمال غير بارزة، ابتكاراتهم واختراعاتهم غير مدمجة، وإمكانياتهم غير معترف بها.



فالمسئول في المصنع همه الأكبر هو إدارة منصب العامل أكثر من أن ينظم استقراره في العمل، فهو يأمر أكثر ممّا يحاور، يقود أكثر مما يشرح ويفرض أكثر مما ينشط، يسيطر أكثر من أن تكون له القدرة على اتخاذ القرار والربط تقنيا بين مهام العمال Said (Chikhi, p.2-3)، و العمال من جهتهم يعيشون عدم الهوية في العمل حالة مشخصة، فهم كما يؤكد الباحث سعيد شيخي يعلنون أنهم قادرون على رفع الإنتاج ولكن يرفضون فعل ذلك في ظروف التهميش الاجتماعي فهم يعون جيدا المفهوم التaylorي للعمل، ولكن يرجعون تأخرهم في الغالب إلى تعطل الوسائل وعدم العمل بانتظام وتبذير جهودهم عن طريق الأوقات الميته المتعددة معلنين بذلك أن المؤسسة لم تنجح في التسيير، ولم تمنحهم النموذج الذاتي أو الشخصي ولم تعط لهم أدنى اعتراف، فكونوا مجتمعا موازيا مبني على أساس الجهوية أو الانتماء الديني. فبعض السلوكات ليست رد فعل أو مقاومة أو رفض، ولكن على أساس أنها انشقاق ثقافي. (Said Chikhi, p5)

ففهم سلوك العمال كما يوضح نفس الباحث لا يمكن ربطه قيم يقال عنها أنها تقليدية وهي نظرة خاطئة، لأن الذي يوضح تصرفات العمال فيمل يتعلق بغياب وتراجع المردود واللجوء إلى الروابط العائلية والجهوية والدينية هي وسيلة من وسائل الدفاع لمواجهة التناقضات الموجودة في الحياة المتطورة واستحالة الدخول فيها، فالمسيرون لا يعملون إلا على توجيه المؤسسة حول الاستيراد المكثف للألات المتطورة، دون التفكير في أن يهيئوا سلسلة من الأخلاق للانتقال إلى مرحلة أخرى، لقد همّشوا كل هذه الأمور، عكس ما حدث في الدول المتقدمة التي أولت العناية خاصة بالمسائل الثقافية وبالتالي بالمؤسسات المنتجة لهذه الثقافة مثل المدرسة، الدين الأخلاق، السياسة من باب أن الاقتصاد لم يعد الرابطة الأساسية للإنتاج (Said Chikhi, p9)

على ضوء ما سبق يتضح لنا أن العامل الجزائري يعاني من أزمة هوية أو غياب الهوية في مكان عمله كالمصنع مثلا ولذلك يمكن التساؤل: كيف تتجسد غياب الهوية أو مقاومة العامل الجزائري للعمل في المؤسسة الإدارية؟، وهل أدى ذلك إلى غياب الهوية بالرغم من بعض التغيرات والتطورات في المجتمع والإدارة،؟، وهل المنظمة الجزائرية اليوم تنطلق من دراسة سوسيوثقافية للعامل والمجتمع ككل أم أنها تجسد المال والربح والاقتصاد على أنه المرجع الأول لإحداث التطور؟.



بتوظيف افكار التاييلورية يمكن ان ندرك أن التقاعس والإهمال أو حتى التغيب وكسر الآلات هي نتائج أزمات تنظيمية، سواء كانت أزمة إدارة المصنع أم أزمة الإدارة في المجتمع.

3.3 صفات السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية

يؤكد بعض الباحثين على أن البيولوجيا التنظيمية التي تعرفها المؤسسات الجزائرية تعكس غياب ثقافة تنظيمية تساهم في فهم أبعاد المشكلات التنظيمية، فغياب الثقافة التنظيمية تجعل من السلوك التنظيمي للمؤسسة سلوكا ديناميكيا (عشوري، 1992، ص 279) يرجع هذا الباحث الصفات البارزة على هذا السلوك التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى عوامل ذات علاقة بالسياق الثقافي الذي عرفه المجتمع الجزائري ومؤسساته الاقتصادية، خاصة عبر ثلاث مراحل من مراحل تاريخ المجتمع الجزائري بمؤسساته المختلفة وما لحقتها من تغيرات وما ارتبط بذلك من عوامل وخاصة في المجال الثقافي وهذه المراحل هي:

- مرحلة ما قبل الاستعمار الاستيطاني وما ساد فيها من عوامل ثقافية وسياسية واقتصادية.

- مرحلة الاستعمار الاستيطاني (1830- 1962) وما استتب فيها من أوضاع بتشريعات وتنظيمات إدارية وأنماط سلوكية وخاصة في المؤسسات الإنتاجية.

- مرحلة الاستقلال وما وجد فيها من أطروحات ثقافية وتنظيمية، وتنظيمات التسيير الاشتراكي للمؤسسات، ومن أهم مميزات هذا التسيير هو المشاركة العمالية في اتخاذ القرار وتوزيع الأرباح والتسيير الجماعي، ولكن ميدان الممارسة لم يكن ممهدا لغرس هذه المفاهيم على مستوى السلوك التنظيمي، حيث ساد التناقض، فالواقع مخالف لما يكتب في النصوص وبين ما يمارس في الميدان، وخاصة في تصرفات بعض مسؤولي المؤسسات الاقتصادية الذين احتكروا عملية اتخاذ القرارات في الأمور الهامة، وكانت النتيجة الحتمية لهذا التطرق، هو خلق جو من اللاتفاهم والممارسات غير الرسمية، فأصبح العمال يرفضون تكييف سلوكياتهم مع التنظيم الرسمي للعمل، لأن ذلك لا يضمن لهم تحقيق مصالحهم، وبالتالي للوصول إلى تحقيق مبتغاهم يتحايل العمال على القواعد والمعايير الرسمية، عن طريق استرجاع منطق القبيلية والعشائرية



والجهوية وكذا منطق المحسوبة وتوظيفه في سياق العلاقات الرسمية للعمل، ففي الوقت الذي كان على العمال أن يستفيدوا من تجاربهم ومنها تخلق تقاليد للعمل، وجدوا أنفسهم يطورون ثقافة مقاومة وانسحاب، وثقافة حماية تتجسد في التحالفات القبلية والعشائرية ليصبح العمل الإنتاجي الأخير رهان اجتماعي (عشوري، مرجع سابق)

ويصل الباحث في الأخير إلى نتيجة مفادها أن طابع التغيرات التي حدثت في الجزائر هو طابع إصدار القرارات المركزية دون إجراء دراسات وبحوث ميدانية عميقة، ودون استشارة المعنيين بهذا التغير دون دراسة معمقة لثقافة المجتمع ولنماذج الثقافة التنظيمية التي يمكن أن تنجح في المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر.

وخلاصة هذه الدراسات تصل إلى استنتاج بأن معظم الأسباب التي أدت إلى فشل المؤسسات العمومية في تسييرها تعود إلى عوامل ثقافية واجتماعية لم يأخذها المسئولون بعين الاعتبار، فالأسباب تعود إلى التركيبة الاجتماعية للفرد الجزائري وإلى قيم الثقافة التي استغلت بطريقة سلبية من طرف هذا الأخير، وبالتالي فإن التركيبة البشرية في المؤسسات العمومية تنقسم إلى صنفين:

- صنف المسئولين الذي تغلب عليهم صفة التسلطية والاستبداد وهذا بحكم التنشئة الاجتماعية من أجل الحصول على عدد أكبر من الامتيازات وتحسين مناصبهم حتى وإن لم يكونوا أهلا لها، أي أن الأولوية للمصلحة الشخصية قبل المصلحة العامة.

- الصنف الآخر يخص العمال الذين يحاولون بدورهم كسب مكانتهم في المؤسسة ليس عن طريق العمل ولكن عن طريق التحايل ومحاولة التقرب من المسئولين لكسب عطفهم أو التودد إليهم أو عن طريق اللجوء إلى سياسة التكتلات دائما كسياسة لحماية مصالحهم وتواجدهم في المؤسسة.

وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن أسباب أزمة المنظمة الجزائرية لا تعود إلى طرف واحد، بل إلى أطراف متعددة فطابع وكل طرف يتهم الآخر، غير أن لكل أزمة تاريخا كان بالأحرى البحث عن جذورها، حيث أن أزمة الهوية بالتنظيم ما هي إلا نتيجة من نتائج الأزمات التي مرت بها المؤسسة الجزائرية خلال حقبات من الزمن والتغير الاجتماعي والثقافي، فالمؤسسة العمومية فشلت في إيجاد ثقافة مؤسسة تجمع مستخدميها وتضمن لهم الاستقرار والحماية إلى جانب رفع المردود الإنتاجي وتحقيق أهداف الربح



والفعالية، لكن نقول بأن الفعالية تكون بتحقيق ودراسة ثقافة تعاون تضمن استمرار التنظيم من خلال اكتساب العامل الثقة في النفس والمشاركة والتعبير وبالتالي الاعتراف بالهوية العمالية.

4.3 الأبعاد الثقافية داخل المؤسسة وتأثيرها على سلوك الفاعلين

إن إعطاء تصور معين للإستراتيجية المتبناة من طرف المؤسسة، القواعد والإجراءات والسلطة والمصالح يدخل ضمن إطار الحياة اليومية للمؤسسة، لكن هذه الأخيرة لا تقتصر على هذا الحد حيث يعمل المشرف المكلف بتسيير مسار العمل داخل المؤسسة بالتعلق الكبير ببعض التقاليد والعادات الراسخة والاحترام الواضح لما يصفه الأفراد العاملين في المؤسسة بالمقدس ما يمكن أن يبعث على الحماس وما يمكن أن يساعد على ترسيخ تفاني العامل وإخلاصه في عمله، وقد يكون العكس فيقف كل هذا حاجزا أو يحول بين المنشغل بتسيير المؤسسة وبين إعطاء تحليل واضح يمكن الاستناد إليه في تفسير هذه السلوكيات، مما يدعو إلى اللجوء إلى ربط هذه الأخيرة بالثقافة فما يظهر جديدا ومهما على وجه الخصوص في إطار مقارنة ثقافية للمؤسسات هو أن هذه الأخيرة ستساعد في ضبط مالا تهتم به المقاربات الكلاسيكية، وبالاعتماد على الممارسات المتعلقة بالتسيير داخل الفروع التابعة لنفس المؤسسة، وحسب ما توصل إليه ديربران D'Iribrane Ph إلى ربط تفسير تصرفات الفاعلين داخل المؤسسة بالعناصر الثقافية لكل مجتمع، وعليه يصبح الاهتمام بدراسة الأبعاد الثقافية داخل المؤسسة من أولويات أي تحليل يحاول تفسير بعض السلوكيات التي تبدو غامضة في إطار مقاربات تستند أساسا على المتغيرات التنظيمية البحتة، حيث يظهر أن " كل الصعوبات تظهر مع تطبيق أسس تنظيمية جديدة ترجع أساسا إلى العادات والتقاليد وأخيرا إلى القواعد الاجتماعية فهي إذن وبنسبة معينة ظواهر ثقافية (D'Iribrane Ph, .) (1986, n4)

ومن الواضح أن الفاعلين داخل المؤسسة هم أفراد أو جماعات قبل أن يكونوا أعضاء تنظيم معين، فهم أعضاء داخل وحدات اجتماعية أخرى متميزة بثقافة معينة، هذه الأخيرة تؤثر بشكل عميق على الأفراد، ويظهر هذا التأثير في شكل سلوكيات وتصرفات قد تتعارض في بعض الأحيان مع أهداف المؤسسة، وعليه فإنه لابد من اعتبار الثقافة



كمتغير أساسي من المتغيرات الواجب الاهتمام بها في تحديد أهداف التنظيم بشكل عام.

5.3 سلوك جماعات العمل بين صراع القيم والصراع الثقافي

حسب المنظور الثقافي يعتبر الإنسان نتاج تراكم ثقافي ممتد في التاريخ، وبذلك تكون لغته وقيمه وأنماط سلوكه وتصرفاته ومواقفه محددة ضمن موروثه الثقافي ينقله معه أينما حل سواء انتقل إلى بلاد أخرى أو إلى العمل في أي تنظيم مهما كان، إذ لا يمكن أن نتصور تخلي الفرد عن قيمه الثقافية في خارج المنظمة التي يعمل فيها ويسترجعها في المساء لما ينتهي من عمله، وبذلك فإن النسق الخارجي له أثره في النسق الداخلي الذي هو المنظمة ويسهم إلى حد بعيد في نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها.

وتتنوع الثقافة الواحدة لتضم عدة ثقافات فرعية تصل أحيانا لحد الصراع داخل المنظمة لأن كل ثقافة فرعية تعبر عن مصالحها ومواقفها ومعتقداتها الخاصة، وبذلك نجد ثقافة مهنية خاصة عند المديرين والمهندسين والعمال الأجراء وتعتبر هذه الثقافة الفرعية الخلفية النظرية للمنتميين إليها في التعامل مع الآخرين وفي التصرف والمفاوضة واتخاذ المواقف وتحليل الواقع اليومي للتنظيم والأحداث التي يعيشها. ومع مرور الوقت تتشكل داخل كل تنظيم ثقافة خاصة بنسقه الداخلي هي خلاصة تفاعل الثقافة الاجتماعية والثقافة التنظيمية النابعة من حاجات النسق ذاته، وفي هذه الحال ينتج النسق الداخلي قيما ومعايير وأنماط سلوك خاصة به قد تختلف عن باقي التنظيمات في بعض جوانبها، وتعتبر الثقافة التنظيمية أحد مستويات تحليل الظواهر الثقافية داخل التنظيم... وهي تقابل الثقافات الوطنية، أما المؤسسة ذات النشاط العالمي فإنها تواجه مشكلة الحفاظ على سمات ثقافتها الأصلية أو أنها تدمج المؤثرات الثقافية لمختلف الدول، ويمكن أن تجد في ثقافتها الخاصة مصادر التكيف مع النسق المحلي وهذا ناتج عن صعوبة إدماج جميع الثقافات والتكيف معها في النسق التنظيمي، أما الثقافة المحلية فهي أكثر انسجاما وتكاملا وبعيدة عن عوامل التناقض وهذا ما يدفعنا إلى الحديث عن الثقافة الفرعية. (قاسمي، ص202)



وقياسا على ذلك فقد ينتج الصراع داخل التنظيم بسبب تباين هذه الثقافات المهنية وعدم وجود التفاهم بينها، وقد يرجع ذلك إلى أن لكل ثقافة عقلانياتها ومنطق تفكيرها ونظرتها إلى الواقع التنظيمي، وقد ذكرنا سابقا أن سلوك التنظيمي العاملين هو نتاج تفاعل ثقافتين منها ثقافة الفرد المكتسبة من خارج التنظيم من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، وقد لاحظنا أن اليد العاملة الريفية في بداية توظيفها في المصانع أنها تحمل معها ثقافتها الريفية من حيث اللباس ومختلف السلوكيات وحتى نظرتها لعامل الوقت تكون مختلفة ويكون من الصعب عليها التكيف مع الدقة والرتابة التي يفرضها توقيت العمل في المصنع.

وقد لاحظنا سابقا أهمية الهوية في التنظيمات الجزائرية والتي من عناصرها الانتماء الجغرافي، ولأحظنا كيف أن المسئول الجديد والموظف الجديد يهتم بهوية أعضاء التنظيم الذين يهتمون بدورهم بهوية الأعضاء الجدد في التنظيم، إذ أن هناك احتمالا أن يتم اختيار هؤلاء للانضمام إلى جماعتهم غير الرسمية.

خاتمة

تعتبر أي مؤسسة إنتاجية كانت أو خدماتية جوهر العمل الذي أنشئت من أجله بالنسبة للفاعلين الاجتماعيين الذين تضمهم الذين يمثلون المورد البشري الهام بالنسبة لها فهي تعمل على تنشئتهم على اعتبار أن النسق الاجتماعي المفتوح الذي يتمكن من خلاله الفاعل من تكوين هويته الاجتماعية ضمن التفاعلات الموجودة والتي تدخل في إطار ممارسته لمهامه وأدواره الاجتماعية حتى تؤثر الهوية المهنية على الهوية الشخصية، إذ تعتبر هوية الأفراد أساس التعامل مع الآخرين في حياتهم اليومية لهذا وجب على الفاعل الاجتماعي التعرف وإدراك هويات الآخرين من خلال سلوكياتهم وهذا حتى يتمكن من فهم محيطه من جهة، ومن جهة أخرى الوعي بهويته من خلال مدركاته الذهنية حول نفسه والتي يبني من خلالها أدواره ومركزه الاجتماعي والنسق الاجتماعي ككل، وبهذا نكون قد حاولنا التطرق إلى جوانب من السلوكيات التنظيمية للعامل الجزائري وهذا من خلال مجموعة من الدراسات لباحثين جزائريين وبالتالي الثنائية بين هوية العامل الاجتماعية وثقافة المنظمة.

المراجع



1. ناصر دادي عدون، 2004. إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، بدون ط.
2. كاري نادية أمينة، 2012. العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، الجزائر.
3. مالك بن نبي، شروط النهضة، ترجمة عمر مستعاوي وعبد الصبور شاهين، دار الفكر، بيروت، ط1.
4. ناصر قاسمي، الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري، رسالة دكتوراه دولة، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2004-2005.
5. مصطفى عشوري: الخلفية الثقافية للقيادة في المؤسسات الاقتصادية. الثقافة والتسيير، أعمال الملتقى الدولي المنعقدة في الجزائر، 28-30 نوفمبر 1992.
5. Chikhi Saïd, 1978. Les ouvriers face au travail. *Cahiers de CREAD*, n°9.
6. D'Iribrane Ph., 1986. Vers une gestion culturelle des entreprises in: *Annales de mines*, 5.
7. Crozier M., 1989. *L'entreprise à l'écoute*, Ed. Seuil : Paris, .

