

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر \_ بسكرة \_

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

## القيم الاجتماعية المحلية و تأثيرها على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بمدينة عزابة ولاية سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

إشراف الأستاذ الدكتور:

العقبي الأزهر

إعداد الطالبة:

أوغيدني أحلام

أعضاء لجنة المناقشة:

عضو مناقش و مقرر

جامعة بسكرة

أ.د. العقبي الأزهر

عضو رئيس و مقرر

جامعة بسكرة

أ.د. شعباني مالك

عضو مناقش

جامعة بسكرة

أ.د. سعاد بن ققة

عضو مناقش

جامعة بسكرة

أ.د. نبيل حليلو

السنة الجامعية: 2016/2015

## شكر و تقدير

في البداية أشكر الله سبحانه و تعالى الذي شرح صدري و أنار عقلي و يسر أمري  
فالشكر و الحمد لله على نعمه .

أتقدم بفائق الشكر و التقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور العقبي الأزهر و الذي تفضل  
بإشراف على هذه المذكرة و لم يبخل عليا بنصائحه و توجيهاته و وقته فجازاه الله خيرا  
على كرم عطائه و نصحه , كما أشكر جزيل الشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة  
المناقشة على قبولهم لمناقشة هذه الرسالة , و شكري و تقديري لكل أساتدتي في بكلية  
العلوم الإجتماعية .

## فهرس المحتويات

01.....	شكرو تقدير.....
02.....	إهداء .....
03.....	فهرس المحتويات.....
06.....	فهرس الجداول .....
09.....	مقدمة .....
12.....	<b><u>الفصل الأول: موضوع الدراسة.</u></b>
13.....	1. الإشكالية .....
15.....	2. فرضيات الدراسة.....
17.....	3. أهداف الدراسة .....
18.....	4. أسباب إختيار الموضوع.....
19.....	5. أهمية الدراسة .....
20.....	6. مفاهيم الدراسة .....
43.....	7. الدراسات السابقة .....
56 .....	<b><u>الفصل الثاني: الإلتزام التنظيمي أهميته و العوامل المؤثرة به</u></b>
57.....	تمهيد .....
58.....	1. خصائص الإلتزام التنظيمي .....
59.....	2. بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي .....
64.....	3. أنواع الإلتزام التنظيمي .....
65.....	4. أهمية الإلتزام التنظيمي .....
66.....	5. مراحل تطور الإلتزام التنظيمي.....
68.....	6. طرق قياس الإلتزام التنظيمي .....
69.....	7. مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي .....

82	.....	8. أبعاد الإلتزام التنظيمي
76	.....	9. العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
82	.....	خلاصة
83	.....	<b><u>الفصل الثالث: القيم الاجتماعية المحلية مصادرها وتأثيراتها</u></b>
84	.....	تمهيد
85	.....	1. خصائص القيم الاجتماعية المحلية
87	.....	2. أهمية و وظائف الاجتماعية المحلية
93	.....	3. تصنيف القيم الاجتماعية المحلية
97	.....	4. مصادر و محددات الاجتماعية المحلية
106	.....	5. قياس القيم الاجتماعية المحلية
109	.....	6. المنظورات الرئيسية في تفسير الاجتماعية المحلية
121	.....	7. تأثير القيم الاجتماعية المحلية في سلوك الموظفين
124	.....	خلاصة
125	.....	<b><u>الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة</u></b>
126	.....	تمهيد
127	.....	أولاً : تحديد مجالات الدراسة الميدانية
127	.....	1.المجال المكاني
129	.....	2.المجال الزماني
130	.....	3.المجال البشري
131	.....	ثانياً: أسس اختيار العينة
133	.....	ثالثاً : نوع المناهج و الأدوات المستخدمة في الدراسة
134	.....	1. مناهج الدراسة
135	.....	2. أدوات جمع البيانات

138.....	3. أساليب التحليل
139.....	خلاصة
<b><u>الفصل الخامس: عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها و مناقشة</u></b>	
140.....	<b><u>النتائج</u></b>
141.....	أولاً: عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها
203.....	ثانياً: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
207.....	ملخص الدراسة
208.....	قائمة المراجع و المصادر
	الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	<b>الجدول الخاصة بالمحور الأول</b>	
142	يوضح الفئات الجنسية للمبحوثين	01
143	يوضح الفئات العمرية للمبحوثين	02
144	يبين الحالة المدنية للمبحوثين.	03
145	يبين المستوى التعليمي للمبحوثين بهذا المشفى	04
146	يبين مقر سكن المبحوثين	05
147	يوضح المستوى التعليمي لأسر المبحوثين	06
148	يبين مهن آباء المبحوثين	07
149	يبين مهن أمهات المبحوثين	08
	<b>الجدول خاصة بالمحور الثاني</b>	
150	يبين المصالح التي يعمل بها مبحوثي هذه الدراسة.	09
152	يبين الوظائف التي يشغلها الموظفون لعينة البحث	10
153	يوضح أسبقية العمل للموظفين قبل إلتحاقهم بهذه المؤسسة و أسباب ترك العمل السابق.	11
155	يوضح كيفية إلتحاق الموظف بالوظيفة الحالية	12
156	يوضح أسباب اختبار الموظفين العمل بهذه المؤسسة	13
158	يبين أقدمية الموظفين في هذه المؤسسة	14
160	يوضح إستفادات الموظفين من دورات لتحسين المستوى في العمل و أسباب عدم إستفادتهم منها.	15
162	يبين مستويات أجور الموظفين	16
164	يبين الأسس التي تقوم عليها العلاقات بين زملاء العمل.	17
166	يبين فيما إن كان زملاء العمل من نفس المصلحة أو مصالح أخرى	18
	<b>الجدول الخاصة بالمحور الثالث</b>	
167	يبين أسس المعتمدة في اختيار زملاء العمل بين الموظفين	19

168	يبين لنا التعاون في اتمام المهام داخل جماعة العمل	20
169	يبين لنا نتائج الإختلاف في وجهات النظر بخصوص الأعمال و طرق انجازها داخل جماعة العمل	21
170	يبين لنا الأسباب التي تؤدي إلى نشوب الخلافات داخل جماعة العمل	22
172	يبين لنا نوع العلاقة التي تربط بين الموظف و المشرف و الأسباب التي تحكمها.	23
174	يبين لنا تقدير المسؤولين لمجهودات الموظفين المبدولة لصالح المؤسسة.	24
175	يبين رأي الموظفين حول العدل و المسوات في توزيع المهام و تنفيذ العقوبات بينهم.	25
176	يبين لنا رأي الموظفين حول تحييز الرئيس أو المشرف في توزيع المهام بين الذكور و الإناث.	26
177	يبين لنا إن كان هناك تحيز من طرف المشرف أو المدير نحوى الموظفين الذين يقربونه و يجاورونه في السكن	27
178	يبين لنا إن كان هنالك اهتمام من طرف الرئيس أو المشرف لشؤون و مشاكل الموظفين.	28
180	يوضح لنا رأي الموظفين حول (تشدد أو تسامح) الرئيس أو المشرف نحوى أخطائهم في العمل.	29
181	يوضح لنا دعم الزملاء و رؤسائهم لبعضهم البعض عند وقوعهم في المشاكل و الأزمات.	30
182	يوضح لنا مشاركة الموظفين في عملية إتخاذ القرارات	31
184	يبين لنا تتقل الموظفين بين المصالح أثناء دوام العمل	32
186	يوضح لنا التزام الموظفين بالأوقات المحددة للعمل	33
188	يوضح لنا التزام الموظفين بانجاز الأعمال في وقتها	34
189	يوضح لنا رأي الموظف حول طول ساعات العمل	35
190	يوضح لنا إن كان مقر سكن الموظف يساعده في الوصول إلى العمل في الوقت المناسب.	36
191	يوضح لنا صرف الموظفين في حالة وقوع أعطال في أجهزت	37

	العمل	
192	يبين عمل الموظفين لساعات إضافية دون مقابل	38
193	يفسر رأي الموظفين حول معادلة أجورهم لمجهوداتهم في العمل	39
194	يوضح قواعد السلامة المعمول بها لمختلف الوظائف.	40
195	يفسر التزام الموظفين بقواعد السلامة لحماية أنفسهم من الأخطار	41
196	يوضح وقوف الموظف إلى جانب المؤسسة رغم ضعف أجره	42
197	يوضح تأثير الظروف الإجتماعية للموظفين على رغبتهم للإستمرار بالمؤسسة.	43
198	يفسر ندم الموظفين لأختيارهم العمل بهذه المؤسسة	44
199	يوضح رد فعل الموظفون تجاه من يتكلم بالسوء عن المؤسسة	45
200	يبين شعور الموظفون بأنهم جزء من المؤسسة	46
201	يوضح شعور العاملين بالظلم في هذه المؤسسة	47



## مقدمة:

بعد التطورات الحاصلة و المتسارعة في جميع ميادين الحياة الاقتصادية ,الاجتماعية العلمية و المعرفية و الانتقال من عصر التكنولوجيا و الآلة إلى عصر المعرفة و المعلومة فقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري أكثر من ذي قبل حيث بات مصدر اهتمام و انشغال من طرف مختلف الأكاديميين و الباحثين و أصحاب المال و الأعمال, كونه مالك المعرفة و مصدر الإبداع و الاختراع و القادر على خلق التفوق و التميز و هو الأمر الذي تصبو إليه مختلف الشركات و الإدارات سواء كانت خاصة أو عامة بغية تحقيق الربح و القيمة و المتفوق, و لهذا فقد غيرت المنظمات على اختلاف سياستها في جلب و استقطاب العمالة المميزة و المهارات المبدعة و العمل على كسب ولائهم و انتمائهم للمنظمة من اجل تحقيق الالتزام التنظيمي,هذا الأخير الذي بات عنصر أساسي و مهم لضمان نجاح و استمرارية أي منظمة في ظل المراهقات و المنافسة التي تحيط بها و بغية تخفيض التكاليف و ربح الوقت, ذلك أن الشخص الملتزم يتصف بالانضباط و الأداء المتميز و الاستعداد لبذل مجهودات مضاعفة و طاقات إضافية لتحقيق أهداف المنظمة, و على الرغم من نذرت المراجع و الأدبيات في هذا الموضوع فان أغلب الأبحاث و الكتابات هي غريبة مع أن الاهتمام به من جانب الباحثين العرب قد زاد في الآونة الأخيرة و زادت الأبحاث و الدراسات في أسبابه و محدداته و العوامل و المؤثرة فيه و ما يترتب عنه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة و العاملين فيها.

و قد توصلت نتائج العديد من الدراسات إلى حصر مجموعة من العوامل ذات تأثير في الالتزام التنظيمي مثل: متغيرات الجنس و العمر و الحالة الاجتماعية و مدة الخدمة, نمط القيادة, الثقافة التنظيمية و القيم الاجتماعية و غيرها من المتغيرات الأخرى.

و لعل أهم متغير شد انتباهنا هو القيم الاجتماعية المحلية حيث تعد هذه الأخيرة المكون الرئيسي للثقافة و أهم ركيزة تقوم عليها فقد نال إهتمام المفكرين و الباحثين مند

القديم فقد ورد في كتابات الفلاسفة القدامى أمثال: سقراط و افلاطون و المفكرين المعاصرين أمثال: دوركايم و فيبر و بارسونس و كلاكسون و سبنسر و غيرهم, لما للموضوع من أهمية في الحياة بمختلف ميادينها الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الدينية, هذا كونه الركيزة الأساسية في تكوين الثقافة و الموجه لسلوكات الأفراد و أفعالهم و هي المحك و المعيار الذي يحتكم إليه الناس عند اصدار أحكامهم على المواقف أو مواضيع معينة, كما أن موضوع القيم يتسم بقدر كبير من التعقيد و التشابك نظرا لإختلاف المنظورات و الزوايا التي تناولته, كونه مرتبط بالسلوك الإنساني, فهي تمثل نوعا من الضغوط الاجتماعية المؤثرة في سلوك الفرد تأثيرا مباشرا, و تتدرج القيم عند الأفراد وفق أهميتها لذلك تتغير تبعا للظروف و الإهتمامات, و العلاقة بينها في حرب دائمة تحاول إحداها التغلب على الأخرى لا تتخذ مرتبة ثابتة بل ترتفع و تتخفض و تتناوب المراتب حسب ظروف الأفراد و المجتمع و الأهداف و على الإنسان و المجتمع الموازنة و التمييز بين مراتبها, و لما كانت القيم الاجتماعية المحلية هي المحرك وراء أفعال الأفراد حتى في أماكن عملهم أو منظمات العمل و لها تأثير على أدائهم و سلوكياتهم و قراراتهم فهي تؤثر أيضا على التزامهم و لكن هل تمارس هذه القيم الاجتماعية المحلية تأثيرا سلبيا على الإلتزام التنظيمي للموظفين. هو موضوع دراستنا الحالية و سنحاول شرحه من خلال الخطة المعتمدة و التي تقوم على: أربعة فصول حاولت من خلالها تغطية هذا الموضوع و الإمام بجوانبه فقد تناولت في الفصل الأول موضوع البحث من خلال هذه الإشكالية و عرض فرضيات الدراسة و أهدافها و أسباب إختياري لهذا الموضوع و أهميته ثم حاولت تحديد مفاهيم الدراسة و المفاهيم القريبة منها و أخيراً قمت بعرض لمجموعة من الدراسة السابقة و التي تناولت أحد المتغيرين بالدراسة و بينت جوانب إستفادتي منها و موقع دراستي من باقي الدراسات.

أما الفصل الثاني فقد بداته بتمهيد و حاولت من خلال الإحاطة بمتغير الإلتزام التنظيمي فقد تناولت من خلاله خصائص الإلتزام التنظيمي بدايةً ثم كيفية بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي و أنواعه و أهميته و مراحل تطوره, كما قمت بعرض مجموعة من

الطرق التي يقاس من خلالها الإلتزام التنظيمي و أخيرا قمت بعرض مداخل دراسة هذا المتغير و أبعاده و العوامل المؤثرة فيه و ختمته بخلاصة للفصل .

و قد كان العنصر الأخير في هذا الفصل حلقة الوصل التي عرجت من خلالها إلى الفصل الثالث و الذي حاولت من خلاله تحديد خصائص القيم الإجتماعية المحلية و أهميتها ووضائفها ثم حاولت تصنيفها و قد تعددت التصنيفات التي تخص القيم الإجتماعية وبعدها كان لا بد من حصر مصادر و محددات القيم الإجتماعية المحلية و مقاييسها, وقبل الأخير قمت بإدراج أهم المنظورات الرئيسية و المفسرة للقيم الإجتماعية, و آخر عنصر في هذا الفصل تمثل في تأثير القيم الإجتماعية المحلية في سلوك الموظفين ثم خلاصة هذا الفصل.

أما الفصل الرابع فقد تمثل في الإجراءات المنهجية للدراسة و قد بدأت بتمهيد و قد قمت من خلاله بتحديد مجالات الدراسة الميدانية ( المجال المكاني و الزماني و البشري) و هذا كان الخطوة الأولى أما الخطوة الثانية فشملت أسس إختياري للعينة هذا البحث و بعدها عرضت منهج الدراسة الذي قمت بإختياره لتناسبه مع موضوع الدراسة و حددت أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية المناسبة له و ختمته بخلاصة , أما الفصل الخامس و الأخير بعنوان عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها و مناقشة النتائج فكانت الخطوة الأولى بعد التمهيد هي عرض البيانات أو تبويبها في جداول بسيطة و مركبة و تفسيرها و مناقشتها من خلال تحليل إجابات المبحوثين و إستنادا إلى ملاحظتي الميدانية وبعدها كانت الخطوة الثانية هي جمع نتائج العامة و عرضها و قد كانت لهذه الدراسة نتائج خاصة بالبيانات الشخصية و الوظيفية و نتائج خاصة بالفرضيات, و أخيرا ختمت بملخص لهذه الدراسة.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة.

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أسباب إختيار الموضوع
5. أهمية الدراسة
6. مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة (عرض و مناقشة)

## 1. الإشكالية:

يعتبر الالتزام التنظيمي من أهم الموضوعات و أحدثها حيث أصبحت محل اهتمام و انشغال كل من الباحثين و المديرين و الأكاديميين في جميع الميادين و مختلف المجالات و هذا في ظل ما نعيشه من تطورات تكنولوجيا و علمية و معرفية هائلة و متسارعة فقد أصبح هدف كل مؤسسة تسعى إلى تحقيق الجودة و التميز و دوام إستمراريتها في محيط يتسم بالمنافسة و التغيير و تحكمه قوانين مختلفة هو الحصول على يد عاملة و مؤهلة و ذات معرفة و كفاءة و مهارة عالية, هذا و قد زاد الإهتمام بالموارد البشري من طرف أصحاب المال و الشركات و حتى الحكومات بإعتبار أنه مصدر المعرفة و الخبرة و صاحب الإختراع و الإبداع و المسؤول على تنفيذ كل العمليات و بغية تنفيذ استراتيجياتها و تحقيق أهدافها تضع المؤسسات جملة من الإغراءات و الحوافز التي تسعى من خلالها إلى استقطاب و جلب أفضل المهارات و الكفاءات التي تنشدها من خلالها الوصول إلى الجودة في الأداء و التميز و التفوق و بالمقابل فهي تصنع منظومة من القواعد و القوانين و التي تضبط بها كل العمليات و المعاملات و كذا العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض و بين الموظفين و الرؤساء في نطاق مسؤولياتهم و مناصبهم و مهامهم و يعد الالتزام التنظيمي من أهم العوامل التي تضمن السير الجيد لكل العمليات بالمؤسسة أو فهو يحقق الانضباط, ذلك أن العامل الملتزم يكون لديه إعتقاد قوي بأهداف المؤسسة و إرادة كبيرة لممارسة جهود إضافية و كذا الرغبة في المحافظة على عضويته بها و هذا ما ترجوه كل مؤسسة و تعمل على تحقيقه, كما يستغرق الالتزام التنظيمي وقتاً لتحقيقه لأنه يمثل درجة تطابق الفرد و إنتماجه مع منظمته.

إضافة إلى هذا فإن الالتزام التنظيمي يؤثر بوضوح على كفاءة و فعالية المنظمات كما يؤثر على العديد من الظواهر الإدارية الأخرى, و يتأثر بمجموعة الصفات الشخصية و العوامل و الظروف و المؤثرات الأخرى سواء كانت داخلية (البيئة الداخلية) أو خارجية(المحيط الخارجي) و من أهم العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

و التي سبق و إن تناولها الباحثين بالدراسة نجد القيادة و أساليبها, الرضا الوظيفي و الثقافة التنظيمية.

والقيم الاجتماعية باعتبارها الركيزة الأساسية و المكون الرئيسي للثقافة تعتبر الإطار المرجعي و المحك الذي يرجع إليه الأفراد خلال عمليات المفاضلة بين البدائل و الحلول كونها تمثل منظومة من الأحكام التقويمية و المعايير و مبادئ و المعتقدات التي يتبناها الأفراد و يتحكمون إليها, و التي تتم من خلال تفاعل بين معارف الفرد و خبراته من جهة و بين الأطر الحضارية التي يعيش فيها و اكتسب من خلالها هذه الخبرات و المعارف من جهة أخرى, حيث تمكنه من اختيار أهداف و توجهات حياته و يرى بأنها جديرة بأن يوظف إمكانياته و طاقاته لأجل تحقيقها.

و تختلف القيم الاجتماعية باختلاف الثقافات و الأديان و البيئات و المجتمعات النابعة منها, فكما يقال "الإنسان ابن بيئته" فأعراف و تقاليد الأفراد و عاداتهم تختلف باختلاف المتغيرات السابقة, و بإعتبار أن القيم تعد الموجه الأساسي لسلوك الأفراد فهي ذات أهمية كبيرة بالنسبة لكل منظمة تسعى لتحقيق التوافق و التكيف بين عمالها داخل التنظيم, ذلك أن اختلاف و عدم توافق القيم الاجتماعية المحلية داخل المؤسسة ينتج عنه تعارض في الأهداف و الغايات السلوكيات التي تتسبب في عدم الاستقرار و اختلال التوازن و تعطل العمليات و ضعف الفعالية و رداءت الأداء , و منه نقع في إشكالية حتمية تجمع بين كل من القيم الاجتماعية المحلية للموظفين و إلتزامهم التنظيمي فهل للأولى تأثير سلبي على الثانية بمعنى هل للقيم الاجتماعية المحلية تأثير سلبي على الإلتزام التنظيمي للموظفين؟ هذا ما سنعرفه من خلال جملة من الفرضيات التي ستكون أساسا لبداية هذه الدراسة الميدانية.

## 2. فرضيات الدراسة:

بالنظر إلى أن الفرضيات في أي دراسة هي التي توضح وجهة الباحث و تحدد أهداف بحثه كان لابد من وضع فرضية عامة لهذه الدراسة و تتفرع من خلالها ثلاثة فرضيات فرعية تغطي كل منها جزء خاص من الفرضية العامة و سنعرضها كمايلي:

### الفرضية العامة:

" للقيم و المعايير الإجتماعية المحلية التي يحملها الموظفون تأثير بارز على إلتزامهم في العمل داخل المنظمة."

و لتوضيح هذه الفرضية العامة فقد قسمت هذه الأخيرة إلى ثلاثة فرضيات جزئية كما يلي:

### الفرضية الجزئية الأولى:

" للعادات الإجتماعية المحلية التي ألفها الموظفون في مجتمعاتهم المحلية تأثير بارز في قدرتهم على الانسجام مع قواعد و ضوابط العمل."

و تطرح هذه الفرضية المؤشرات التالية:

- للعادات الإجتماعية المحلية التي تشربها الموظفون في بيئاتهم المحلية تأثير بارز في نمط علاقاتهم الأفقية و العمودية داخل المؤسسة .
- لأرتباطات الموظفون في بيئاتهم المحلية تأثير بارز على مدى إلتزامهم بمواقيت الدوام السائدة في أماكن العمل.
- تشكل أنماط السلوك المكتسبة من البيئة المحلية عامل ضغط و تأثير على إلتزام الموظفين بقواعد السلامة المعمول بها داخل المؤسسة.

## الفرضية الحزبية الثانية:

" للخلفيات الإجتماعية للموظفين تأثير بارز على مدى إرتباطهم بالمؤسسة التي يشتغلون فيها".

و تطرح هذه الفرضية المؤشرات التالية:

- للأصول الريفية للموظفين دور مؤثر على مدى أستقرار هؤلاء بأماكن عملهم.
- لنمط التنشئة الاجتماعية التي مرّ بها الموظفون تأثير واضح على مدى دفاعهم عن سمعة المؤسسة أمام مختلف الجهات.
- للمستوى الاجتماعي للعاملين أثر بارز على مدى إهتمامهم بمصلحة المؤسسة.
- للظروف الاجتماعية و المشاكل الخاصة المتعلقة بالموظفين أنفسهم تأثير بارز على مدى مساندة هؤلاء لمؤسساتهم في الأوقات الحرجة و الأزمات.

## الفرضية الحزبية الثالثة:

" للإرتباطات و الصلات الإجتماعية السائدة في المجتمعات المحلية للموظفين تأثير بارز على مستوى أدائهم في المؤسسة.

و تنطوي ضمن هذه الفرضية المؤشرات التالية:

- لأستناد الرئيس على العلاقات القرابية في توزيع المهام على مرؤسيه أثر بارز على نوعية الخدمة المقدمة من طرف هؤلاء.
- لأعتماد المسؤول على المحسوبية و الجهوية في تقييم العاملين تأثير واضح على مستوى أداء هؤلاء في العمل.
- تشكل مفاصلة الرئيس بين الجنسين في تقييمه لأدائهم في العمل عامل سلبي مؤثر على أدائهم في العمل.
- لأعتماد الرئيس على منطق الجيرة و الزمالة في تفضيل المرؤسين أثر سلبي على مستوى إنجاز هؤلاء للمهام الموكلة إليهم في المؤسسة.



### 3. أهداف الدراسة:

تصبو هذه الدراسة إلى تحقيق جملة الأهداف التالية:

- التعرف على القيم الإجتماعية المحلية السائدة لدى الموظفين على مستوى هذه المؤسسة.
- التأكد فيما إن كانت القيم الإجتماعية المحلية التي يعتنقها الموظفون تأثر بشكل سلبي على إلتزامهم التنظيمي في هذه المؤسسة الإستشفائية بمدينة عزابة .
- محاولة القيام بدراسة ميدانية قد تفيد في أن تكون بداية لدراسات أخرى في نفس مجال البحث.

#### 4. أسباب إختبار الموضوع :

أولاً: أسباب ذاتية : و تمثلت في رغبتني الخاصة بدراسة متغيري البحث أي كل من الإلتزام التنظيمي و القيم الإجتماعية المحلية و هذا أيضا بسبب الواقع الذي اصبحنا نعيشه و ما نشاهده من تدني القيم و عدم الإلتزام في كل مناحي الحياة الأمر الذي زاد من رغبتني للخوض في هذا الموضوع.

ثانياً: أسباب موضوعية : و تمثلت في محاولة التأكد من الفرضيات السابقة و التحقق من صدقها أمبرقيا.

## 5. أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها "الالتزام التنظيمي و القيم الاجتماعية المحلية" فكل متغير على قدر كبير من الأهمية و يتجلى ذلك في كونهما قد مثلا بؤرة اهتمام الباحثين و العلماء في شتى المجالات و مختلف التخصصات و على وجه الخصوص العلوم الاجتماعية و قد شغل الالتزام التنظيمي في السنوات الأخيرة حيزا كبيرا في فكر و كتابات و ابحاث العلماء خاصة الغربيين من أمثال بورتر و ستيرز و موداي حيث يمثل الالتزام التنظيمي هدف من الأهداف الرئيسية التي تسعى كل مؤسسة إلى الوصول إليها فهو صمام الأمان الذي يحقق من خلاله بقاء عمالها و جودة أدائهم و انضباطهم, هذا من جهة و من جهة أخرى فقد مثلت القيم موضوع جدل بين العلماء و المفكرين منذ القدم دوركايم , راسونوز, فيبر, روكشي, باعتبارها موجهاً للسلوك و الخلفية المرجعية التي يستند إليها الأفراد في اتخاذ قراراتهم و المعيار الذي يحتكمون إليه في الاختيار بين البدائل و من هذا فإن دراستنا هذه تستمد أهميتها من محاولاتها لكشف العلاقة التآثرية بين المتغيرين بهدف التأكد من صحة الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة.

## 6. تحديد المفاهيم:

و هذه المرحلة تعتبر من أهم المراحل التي تمكن الباحث من التحكم في مفردات بحثه و تمنحه فهم أشمل لموضوع دراسته ولتحقيق هذا قمنا بتحديد أهم مفاهيم دراستنا كمايلي

**مفهوم الالتزام التنظيمي:** وقد حاولت تناوله على المستوى اللغوي أي القاموسي و الإصطلاحي وصولاً إلى التعريف الإجرائي.

**لغئاً:** من الناحية اللغوية فهو يعني العهد, و يلزم الشيء و لا يفارقه و الملازم للشيء المداوم عليه, و يعني كذلك العهد و القرب و النصر و المحبة

كما ورد تعريف الالتزام التنظيمي لغويا بقاموس ويبستور بثلاث تعريفات الأول منها ارتبط بالإرسال و الشحن و هو "الثقة بالالتزام فرد معين لإيصال عهدة أو شحنة معينة, و الثاني ارتبط به الالتزام بانجاز أو إتمام أمر ما", أما الثالث و هو التعريف السائد حالياً لتحديد معنى الالتزام و هو "حالة إرتهان أو إرتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام و المبادئ أو المواقف . (kiesler ;1991 ;p13)

**اصطلاحاً:** من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت التعاريف و اختلفت لتعدد و اختلاف الرؤى النظرية و الزوايا العلمية للباحثين و من اشهر رواده الباحث سالانيك SALANIK 1977 و بوشانال 1974BUCHANAL و شيلدون 1971 SHELDON و بورتر PORTER حيث يرى هذا الأخير أن " التزام التنظيمي هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة و امتلاك الرغبة القوية في المنظمة و القبول بالقيم الرئيسية للمنظمة".

أما شيلدون فيري إن الالتزام هو "التقييم الايجابي للمنظمة و العزم على العمل لتحقيق أهدافها". (موسى احمد, محمود النجار:2010ص11)

و في تعريف آخر ليبورتر و زملائه فقد عرفه بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها "، و توصل إلى أن هناك ثلاث أبعاد رئيسية ينطوي عليها الالتزام التنظيمي و هي:

-إعتقادا قويا بالمنظمة و قبول أهدافها.

-إستعدادا لبدل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

-رغبة قوية للمحافظة على عضويته في المؤسسة.

و عرف (Mowday Et Al 1979) الالتزام التنظيمي بأنه " ارتباط الموظف بالمنظمة و تطابق أهدافه مع أهدافها و بشكل متزايد عبر الوقت ". (مخلص شياح: 2012 ص 295)

الواضح بأن هذه التعريفات تجمع بأن الالتزام يتمثل في استعداد و الرغبة التي يبديها الموظفون من أجل العمل و بدل المجهودات لصالح المؤسسة و الاستمرار بها، وهي بهذا تركز على أن العامل ملتزم يكون لديه ارتباط و تطابق مع مؤسسته.

كما عبر عن الالتزام التنظيمي بأنه "استثمار متبادل بين الفرد و المنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية و ترتب عليه أن يسلك الفرد سلوك يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه و المرغوب فيه من جانب المنظمة من أجل الإسهام في نجاح و استمرارية المنظمة". (مدرس:2010ص187)

و في نفس السياق عرف الالتزام التنظيمي بأنه ظاهرة تحدث نتيجة العلاقة التبادلية بين الفرد و المنظمة التي يترتب عليها اتفاق متبادل يظل طالما بقية العلاقة التعاقدية مثمرة.

هاذان التعريفان يعبران عن الالتزام كظاهرة تنظيمية تحدث نتيجة العلاقة التعاقدية التي تقوم على أساس المنفعة المتبادلة بين الطرفين، فالالتزام من طرف المؤسسة و الموظفين يدوم بدوام المصلحة النفعية للطرفين، و هذا الاتجاه لم يؤخذ في عين الإعتبار الجانب الإنساني و الأخلاقي.

و هناك من يرى أن الالتزام التنظيمي هو مدى لتعريف الشخص بنفسه على أنه موظف في المنظمة التي يعمل بها و اندفاعه نحو تحقيق أهدافها. (الرجبي:2004ص37)

كما قد أورد فاروق عبده فليه و سيد محمد جملة من التعريفات للالتزام التنظيمي من أهمها:

- يعبر الالتزام عن الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط و منحها الولاء.

- يمثل الالتزام التنظيمي التطابق مع المنظمة و الارتباط بها من جانب الفرد.

- يؤثر الالتزام التنظيمي تأثيرا مباشرا على كثير من الظواهر الإدارية الأخرى و يتضح ذلك في رغبة الأفراد و في البقاء بالمنظمة و مدى إلتزامهم بالحضور إلى العمل و مستوى الأداء و الإنجاز.

- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.

\_ يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية و العوامل و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

- تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة و عدم تركها و درجة انتظام و حضور العاملين و الأداء الوظيفي و الحماس للعمل و الإخلاص للمنظمة. (فاروق عبده و سيد محمد: 2009ص284 و285)

هذا التعريف يبدو أشمل من التعريفات السابقة لإحتوائه على العديد من العوامل التي تتدخل في الالتزام و تؤثر فيه و من بينها الصفات الشخصية و العوامل و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل و هو ما سيتم التطرق إليه ضمن هذه الدراسة.

## التعريف الإجرائي للالتزام التنظيمي:

من خلال ما قمنا بعرضه من تعريفات سابقة للالتزام التنظيمي خلصنا لوضع التعريف الإجرائي التالي:

"يعبر الالتزام التنظيمي عن إستعداد الأفراد لبدل أقصى ما لديهم من طاقات و مهارات لصالح المنظمة و رغبتهم الكبيرة للبقاء بها و قبولهم و تبنيهم لإستراتيجياتها و أهدافها و العمل على تحقيقها".

## بعض المفاهيم ذات العلاقة بالالتزام التنظيمي:

➤ **الولاء:** لقد عرفت ماري شيلدون الولاء التنظيمي على أنه (إتجاه الفرد نحو المنظمة و الذي يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها)، كذلك يرى كل من ريلي و تشاتمان (Reilly et Chatman, 1990) أن من الأفضل تعريف الولاء التنظيمي على اعتبار انه " يمثل الإلتحام النفسي للفرد مع المنظمة التي عمل بها و أن أساس هذا الالتحام يختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه أو النتائج التي تترتب عليه)

وتبعا لذلك فإنهم يرون إن ولاء الفرد للمنظمة قائم على ثلاثة أسس من الإلتحام هي الخضوع و التوحد و التدريب أي جعل المنظمة جزءا من ذات الفرد.

و قد أكد ماكجريجور في فروضه حول العنصر الإنساني عن السلوك المضبوط في المنظمة و الذي سمي بنظرية ص " Théorie y " محور التزام الفرد حيث قال " الفرد يمارس التوجيه الذاتي و الضبط الذاتي لخدمة الأغراض أو الأهداف التي يكون له ولاء بها مع منظمة معينة" و يتميز الولاء عنده بنفس النقاط التي ذكرها بورتو.

إن هذه التعريفات السابقة تخلص إلى القول أنه على الرغم من شيوع مصطلح الولاء التنظيمي في الدراسات خاصة منها الأجنبية و تميزه عن عدد من المصطلحات الرضى الوظيفي و الدوافع, إلا انه لا يوجد تعريف مشترك بينهم إلا اننا يمكننا ان نعتبر الولاء على انه توجه سيكولوجي.(عبد الرحمان هيجان 198ص18)

نستنتج من خلال ما سبق من طرح لمختلف التعريفات التي تناولت الولاء التنظيمي بأنها تذهب كلها إلى الجوانب النفسية الخاصة برغبة الأفراد و شعورهم والتحامهم بمنظمتهم حيث تزودهم هذه المتغيرات النفسية بالدافعية للإِنجاز و العمل لصالح المنظمة.

➤ **الانتماء:** عرف بيكر 1960 الانتماء التنظيمي بأنه إنعكاس لإرتباط الفرد بالمنظمة و عدم رغبته في تركها لوجود منافع أو فوائد سيفقدها إذا ترك المنظمة, و لا تقتصر هذه المنافع و الفوائد على الناحية المادية فقط بل تمتد لتشمل الناحية المعنوية كمركز الشخص في المنظمة أوالصدقات التي كونها .



كما يعتبر الانتماء ظاهرة تنشأ نتيجة لعلاقات التبادل بين الفرد و المنظمة و تستمر باستمرار هذه العلاقات ". (السيد احمد كردي 2011ص19)

و بالتالي فإن الإنتماء هو تعبير أو ترجمة لأرتباط الشخص بالمنظمة التي يعمل بها و ذلك لحصوله منها على منافع مائة و معنوية قد يخسرها إذا ما فك إرتباطه بها.

## مفهوم القيم الاجتماعية:

يعد مفهوم القيم من المفاهيم التي تعددت فيها الآراء و اختلف أهل الإختصاص في تعريفها نظرا لما تتسم بها القيم من عمق معرفي و ثقافي خاصة خضع لمعتقدات و ثقافة الفرد و المجتمع فعندما يتكلم أحد عن القيم فإنه ينطلق من خلفيته الدينية و الثقافية و تصوره عن القيم مرتبط بما يلمسه و يشاهده في مجتمعه من حيث سلم القيم و أهميتها و درجة إلزامها فالدين و الثقافة و الواقع تعتبر مصادر و أصول تحكم تفاعلنا مع القضية و القيمة و نظرنا لها. (الجلاد 2007، ص17)

و قد كان للنجاح الكبير الذي حققته فلسفة عالم الاجتماع "تيتشه" بالإضافة الى إسهامات الاقتصاديين النمساويين "مانجر Manger , فون فايزر Von weiser" تأثيرا كبيرا في انتشار مفهوم القيمة بين جمهرة المثقفين و المفكرين و أدى إلى ظهور نظرية القيمة التي احتلت مكانة مرموقة في نهاية القرن 19 (1900) و في أمريكا حوالي 1910, و لكن انتشار هذه النظرية جاء متأخرا في فرنسا بالرغم من البحوث المهمة التي أجريت في هذا الميدان. (ريمون رويه، 1962، ص403)

و قد استخدم مفهوم القيم استخداما متعددًا و مطاطًا بمعاني متنوعة في العديد من الميادين و يعرف العديد من العملاء في مجالات متعددة من المعرفة "القيم" من خلال مصطلح مرتبط "القيمة" و لاقت مفاهيم القيمة استخداما واسع الإنتشار بين العلوم المختلفة فاستخدمه كل من علماء الاجتماع و علماء النفس و الفلاسفة و رجال السياسة و الدين و علماء الاقتصاد و رجال الفن، و في رأي بعض العلماء أمثال روسيش Ruesch أن مفهوم القيمة مرادف لمفهوم (نافع أو لائق) كما نجده يعرف مفهوم القيمة من خلال مفهوم التوافق أو التلائم أو الكفاية و هناك من عرف القيمة بمعنى الثمن، و يعرفها الآخرون بأنها "الإهتمام Interests" حيث تستخدم كلمة قيمة بمعنى الأشياء التي يعطيها الناس إهتماما خاصا فأى شئ حسناً كان أو رديئاً يعد قيمة.

ولم يقتصر هذا المعنى على الميدان العلمي فقط لدراسة القيمة وإنما وجد أيضا في الاستعمالات الدارجة للكلمة حيث قد أستخدم بمعنى القوة الشرائية لعملة معينة و أحيانا

لإشارة إلى ما يمثله الأشخاص مكانة عند الآخرين, وفي استعمال ثالث بمعنى الفائدة كما قد تستعمل أيضا للتعبير عما يرغب فيه المجتمع و ما يرتضيه من الافراد الذي يتعامل معهم في المنظمات المختلفة و لكننا يجب أن نأخذ فكرة المنفعة أو الفائدة بتحفظ وعدم تعميم فربما يكون شيء ما نافعا أو مفيد لشخص و لكنه في ذات الوقت لا يكون مناسباً بل ضارا لشخص غيره و يقول في ذلك بـر Pepper أن القيمة بأوسع معانيها أي شيء خيرا كان أو شرا. (احمد سليمان وسوسن عبد الفتاح:2011,ص25).

ومن أهم التعريفات التي وضعت لتعريف القيم الإجتماعية ما ورد لي فاروق عبده فليبه و السيد عبد المجيد ومفاده أن القيم الأجتماعية تعنى الحكم الذي يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ و المعايير التي وضعها المجتمع الذي نعيش فيه و الذي يحدد المرغوب فيه والمرغوب عنه من السلوك, فالقيمة تتضمن قانونا أو مقياسا له شيء من الثبات على مرّ الزمان أو بعبارة أشمل تتضمن دستورا ينظم نسق أفعال السلوك. (عبده فليبه و عبد المجيد: 2009, ص36)

ويعرف مصطفى الباهي القيم الإجتماعية "بأنها عبارة عن الأحكام التي يصدرها الفرد بالتفضيل أو عدم التفضيل الموضوعات و الأشياء وذلك في ضوء تقديره لهذه الموضوعات أو الأشياء وتتم من خلال تفاعل بين معارف الفرد و خبراته من جهة و بين الأشياء وتتم من خلال تفاعل بين معارف الفرد وخبراته من جهه و بين الأطر الحضارية التي يعيش فيها و اكتسب من خلالها هذه الخبرات و المعارف من جهة ثانية . (محمد المهدي: 2010, ص80)

و نستنتج من هذا التعريف بأن القيم هي المحك أو الإطار المرجعي الذي يتحكم اليه شخص ما أثناء القيام بالمفاضلة بين الموضوعات و البدائل المطروحة عليه ,وهي مفاضلة تفي في النهاية إلى تحديد ما هو جيد مرغوب فيه وما هو سيء غير مرغوب فيه و من هذا المنطلق فان القيم تشكل موجّهات السلوك والأفعال.

و من جهته يرى ماجد الزيود بأن القيم الإجتماعية هي "مجموعة من المعايير و الأحكام التي تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف و الخبرات الفردية و الإجتماعية بحيث تمكنه من إختيار أهداف و توجهات لحياته, يراها جديرة بتوظيف إمكانياته و

تتجسد من خلال الإتجاهات أو السلوك العملي أو الفظي بطريقة مباشرة أو غير مباشر.  
(الزويد ماجد:2006, ص 21).

تتشرك التعريفات الثلاثة السابقة للقيم الاجتماعية في إعتبارها الأحكام التي يصدرها الأفراد بالتفضيل أو أثناء المفاضلة بين الموضوعات و الأشياء إستناد إلي المبادئ و المعايير التي وضعها المجتمع باعتبارها دستوراً اجتماعياً موجهاً للسلوكات و الافعال و بالإعتماد على خبرات الأفراد.

و يعرفها الجلاّد بأنها "مجموعة من المعتقدات و التصورات المعرفية و السلوكية الراسخة يختارها الانسان بحرية بعد تفكير و تأمل و يعتقد بها إعتقاداً جازماً, تشكل لديه منظومة من المعايير يحكم بها علي الأشياء بالحسن أو القبح أو بالقبول أو بالرد, و يصدر عنها سلوك منتظم يتميز بالثبات و التكرار و الإعتزاز". (الجلاّد:2007 ص 17)

جاء في هذا التعريف بأن القيم الاجتماعية يتم إختيارها بحرية بعد تفكير و تأمل و لاكتنا نعلم بأن القيم الاجتماعية تحد من حرية الأفراد في الإختيار باعتبار أنها موروث إجتماعي و الخروج عنها يؤدي بصاحبها إلى الخروج عن القانون الإجتماعي و يبيح الفرد مخالفاً للعرف الإجتماعي.

ويعرفها الكافي إسماعيل بقوله : "هي المثاليات التي تسود في الأفراد و تتغلغل في نفوسهم و يتوارثها الأجيال و يدافعون عنها قدر الأمكان". (إسماعيل الكافي :2005,ص11)

كذلك عرفها شوارتز و بلسكي بأنها عبارة عن مفاهيم و تصورات للمرغوب فيه تتعلق بضرب من ضروب السلوك أو غاية من الغايات تسمو أو تعلق علي المواقف الفرعية و يمكن ترتيبها حسب أهميتها النسبية. (محمد خليفة :2000,ص123)

نفهم من خلال التعاريف السابقة للجلاّد و إسماعيل الكافي و شوارتز و بلسكي بأن القيم الاجتماعية هي تلك المفاهيم و التصورات و المثاليات التي يعتقد بها الأشخاص إعتقاداً جازماً و التي تتجسد من خلال مواقفهم و سلوكياتهم و مفاضلاتهم بين الموضوعات والأشياء و هي متوارثة بين الأجيال أي أنها موروث اجتماعي.

و من جهته أبو العينين عرف القيم الاجتماعية بإعتبارها "معايير لها صفة الإنفعال و العمومية تتصل بالأخلاق التي تقدمها الجماعة و تكتسب من البيئة الفرد و يعتبرها الفرد موازين لتقدير أفعاله و لها صفة الإنتشار في حياة الأفراد". (أبو العينين: 1988, ص 23)

و ما يميز هذا التعريف هو ربط الباحث القيم الإجتماعية بصفة الإنفعال و إتصالها بالأخلاق التي تقدمها الجماعة, و الإنفعال هنا يعبر عن تفاعل الأفراد و شعورهم بالمواقف أو بأشياء معينة و الذي ينتج عنه إعطاء قيمة معينة لها كما ربطها بالجانب الأخلاقي و هذا راجع لكونها تكتسب من خلال التنشئة و التربية الإجتماعية التي يتلقاها الأفراد في بداية حياتهم.

ويرى الأستاذ عبد القادر شلاي أن القيم الاجتماعية هي عبارة "عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص و الأشياء و المعانى و أوجه النشاط, توجه اختيارات الفرد بين بدائل السلوك في المواقف المختلفة و هي التي تحدد له نوع السلوك المرغوب فيه في موقف ما توجد فيه عدة بدائل سلوكية. (شلاي عبد القادر: ص 2)

نفهم من خلال هذا التعريف ان القيم الاجتماعية هي موجّهات تحدد نوع السلوكات و الافعال المرغوبة والغير مرغوبة.

ويحدد كلاهون الصفة الاجتماعية للقيمة فيعلن أن القمة هي تصور واضح أو مضمّر يميز الفرد أو الجماعة و يحدد ما هو مرغوب فيه بحيث يسمح لها بالاختيار من بين الاسباب المتغيرة للسلوك والوسائل والأهداف الخاصة بالفعل, و هذا المفهوم يحدد القيمة الاجتماعية فاذا كان هناك قيم فردية فإن القيم الاجتماعية هي التي تعطي للمجتمع كله شكلا ومضمونا يسهل\_ بعد التعريف عليه\_ امكانية اعادة بث مجموعة من القيم الاجتماعية الأخرى لتناسب عمليات النمو و التطور.

فالقيم الاجتماعية هي في بساطة الأشياء التي تكون عن ذات قيمة معينة عند جماعة من الناس مجتمعين أو موزعين وثنبتق القيم الاجتماعية عادة عن طريق الرأي الجمعي لهذه الجماعة أي أن هذه القيم لايمكن أن تفرض من الخارج على الجماعة فرضا, و لكنها تتولد من الظروف المعيشية التي تحياها و تكون مقبولة معترف بها عندها كما أن

ظواهر الوعي الاجتماعي التي تتمثل في الأفكار والقيم التي عن طريقها يعبر الناس عن إهتماماتهم في أسلوب إيديولوجي معين فأفكار: الكفاية و العدل و الوسائل التي تحققها تتضمن في الواقع اهتمامات فئات من أعضاء الشعب تتضمن أعمالهم و رغباتهم و إراداتهم فضلا عن الأهداف العملية للمؤسسات السياسية والاجتماعية التي تضمهم ومن ثم نجد أن الأفكار كهدف لهذه الفئات من أعضاء المجتمع أو كموضوع لأمالهم أو كحكم يهذي أعمالهم أي أن هذه الأفكار هي في الواقع مثل عليا أو قيم من القيم المعنوية. (الكافي إسماعيل: 2005, ص 22\_24).

يعبر إسماعيل الكافي في تعريفه هذا عن القيم الإجتماعية كونها تمثل أفكار و التصورات التي تعبر عن أهتمامات مجموعة من الناس ورغباتهم و إراداتهم سواء كانوا مجتمعين أو موزعين و أن هذه القيم لا يمكن أن تفرض على الجماعة من الخارج بل الجماعة هي التي تفرز هذه القيم.

### تعريف شامل للقيم الاجتماعية :

لقد خلصنا من خلال استعراضنا السابق للتعريف المختلفة التي وردت عن القيم الاجتماعية للخروج بهذا التعريف الشامل و الذي مفاده أن القيم الاجتماعية تمثل مجموعة الأحكام و المعايير و المبادئ والعادات والمعتقدات والتصورات و المثل التي توجه سلوكيات الأفراد وتضبط أفعالهم حيث تمثل المحك والخلفية المرجعية التي يستند إليها الأفراد عند المفاضلة بين البدائل وفي شتى المواقف وهي نتاج اجتماعي متوارث بين الأجيال ثابتة نسبيا تعد بمثابة دستور اجتماعي.

## الفرق بين مفهوم القيم الاجتماعية و مفاهيم أخرى :

### أولا /الفرق بين القيم الاجتماعية و الاتجاهات :

الاتجاهات عبارة عن نزعة أو ميل إلي القيام أو رد فعل ايجابي أو سلبي أو محايد نحو الأشخاص أو الأفعال أو القيم أو الأفكار أو المعلومات أو الأحداث أو لأوضاع و قد أمكن التمييز بين القيم و الاتجاهات من عدة نواحي بينها:

- القيم مفهوم اجتماعي يتعلق بماهية الأشياء و نظرة الجماعات و الشعوب لها أما الاتجاه فهو مفهوم فردي يتعلق بمواقف الأفراد و الجماعات الصغيرة.
- القيم أكثر ثباتا من الاتجاهات و أصعب تغييرا و تطورا.
- القيم غالبا ما يكون قياسها أسهل من قياس الإتجاهات بسبب ميل صاحبها لإشهارها.
- القيم يمكن التعبير عنها بصيغ منطقية و واضحة مثل "أعتقد أن الله موجود" أما الاتجاهات فيصعب التعبير عنه باعتبارها نزعات إنسانية و رود فعل المرء العاطفية نحو الأشياء, فهي تعبير عن المشاعر و هي متقلبة .
- تشكل القيم جزء من ثقافة المرء و المجتمع فهي قيم جماعية أما الاتجاهات فهي لا تشكل جزء من ثقافة المجتمع بل هي نزوع فردي أو جماعي محدود نحو الأشياء و الأشخاص.
- لا يمكن إخفاء القيم و يحرص الإنسان على إظهارها في سلوكه أما الاتجاهات فيمكن إخفاؤها.
- القيم لا تكون إلا إيجابية و خيرة , أما الاتجاهات فقد تكون اجابية أو سلبية أو محايدة .

- تتكون القيم من ثلاثة أبعاد هي المكون المعرفي و الوجداني و المكون الأدائي السلوكي الالتزامي, أما الاتجاهات فتتكون من بعدين رئيسيين هما المعرفي و الانفعالي أما المكون الأدائي فليس ملزماً.

- ينبغي أن تتسجم قيم الفرد مع ثقافة و قيم الجماعة التي ينتمي إليها و تعتبر عنصر توحيد معهم أما الاتجاهات فلا تتسجم بالضرورة مع القيم السائدة. (بلفيس أحمد: 1986 ص12-13)

هذا و يرى هولندر في تناوله للقيمة بأنها حالة غائية أو هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه و أنها تقف كموجه أو معيار للسلوك أو معيار يسلك الفرد على أساسه بينما يشير الاتجاه إلى مجموعة من المعتقدات التي تتعلق بموضوع أو موقف معين و يرى هولندر أنه يمكن التميز بين المفهومين في ضوء مايلي:

- أن القيم هي المكون الأساسي خلف الاتجاهات و تشكل زملة أو مجموعة الاتجاهات التي بينها علاقة قوية تظهر من خلالها قيمة معينة.

- أن الاتجاهات أكثر قابلية للتغير من القيم و يرجع ذلك إلى درجة الثبات النسبي للقيم التي تشكلها و تدعمها الثقافة أو الإطار الحضاري بصورة قوية.

- أن العلاقة بين القيم و الاتجاهات ليست متسقة فقد تتضمن قيمة معينة اتجاهات متعارضة فقيمة الإنجاز على سبيل المثال قد تعني إعتقاد الفرد العمل من خلال التنافس أو العمل من خلال التعاون مع الآخرين .

كما يفرق ميلتون روكيش بين القيم و الاتجاهات على النحو التالي:

- الاتجاه يشير إلى تنظيم مجموعة من المعتقدات التي تدور حول موضوع أو موقف محدد في حين أن القيمة تشير إلى معتقد واحد و تشمل على ضرب من ضروب السلوك المفضلة أو الغايات.

- بينما ترتكز القيمة على الأشياء و المواقف يرتكز الاتجاه على موقف أو موضوع معين.



- تقف القيمة كمعيار, بينما الاتجاه ليس كذلك فالاتجاهات إنما تقوم على عدد قليل من القيم التي تعد كمعيار.
- أن عدد القيم التي يتبناها الفرد وتنظم في نسقه القيمي يتوقف على ما كونه الشخص أو تعلمه من معتقدات تتعلق بشكل من أشكال السلوك أو غاية من الغايات أما عدد ما له من الاتجاهات فيتوقف على ما واجهه من مواقف و أشياء محددة، ولذلك فالاتجاهات تزيد في عددها من القيم.
- تحتل القيم مكانة مركزية وأكثر أهمية من الاتجاهات في بناء شخصية الفرد ونسقه المعرفي
- يعتبر مفهوم القيم أكثر ديناميكية من الاتجاهات، حيث ترتبط مباشرة بالدافعية في حين أن الاتجاهات ليست عوامل أساسية موجهة للسلوك.
- بينما تقوم القيم بدور أساسي في تحقيق الذات وتحقيق توافق الفرد نجد أن الاتجاهات تقوم بمثل هذه الوظائف ولكن بدرجة أقل.
- كذلك يتميز عماد الدين اسماعيل وآخرون بين القيمة و الاتجاه, على أساس أن إتجاهات الأفراد إزاء موضوعات معينة يمكن أن تكون موضوعاً لأحكام القيم. (عبد الفتاح محمد دويدار: 1999, ص199-211)
- وذلك أن كل اتجاه يمكن أن نحكم عليه من زاوية سلامته وفق معايير اجتماعية معينة أو من حيث من ما يكتنفه من تناقض داخلي و نحن في هذا كله قد نخضع الاتجاه لأحكام قيمية فنقول مثلاً إن هذا الاتجاه غير سليم من الناحية الاجتماعية أو أن هذا الاتجاه ايجابي و يجب تدعيمه و تنمية, و لكنه الاتجاه نفسه لا يتضمن بالضرورة حكماً من أحكام القيمة, أي أنه ليس من الضروري أن يكون الفرد قد أصدر حكماً من أحكام القيمة على موضوع معين بشكل إختياري واعٍ حتى يتجه نحو اتجاها ما . (عبد الطيف محمد خليفة:1992, ص46)

## ثانياً / القيم و المعايير الاجتماعية:

تمثل المعايير الاجتماعية عنصر التثبيت الأساسي للعلاقة و في توجيه عملية إشباع المصالح ضمن قواعد محددة تحكم العلاقة بين صاحب القوة و الآخر الخاضع, و تمثل المعايير الاجتماعية قواعد سلوكية تحدد بموجبها الحقوق و الواجبات في العلاقات و يؤكد يونج أن المعايير الاجتماعية تمثل قواعد سلوك ذات تعزيز ذاتي حيث تشمل توقعات الأفراد و تعمل على حل المشكلات كما يؤكد كل من سام و هاربر بأن المعايير تسمح بالتنسيق بين الفاعلين و تدعمه كما تعمل على ضبط العداء بينهم و يستشهد الباحثان بما أطلق عليه كل من كونت و كاستلفرانشي (المعيار المحدد - الحافظ ) حيث يعمل المعيار على ضبط العداء بشكل فعال و مؤثر و بذات الوقت يقلص اختلاف القوة بين الفاعلين أي اللامساواة. (محمد عبد الكريم الحوراني: 2007,ص259)

وقد كان التصور بأن التمييز الوحيد بين القيم و المعايير هو تمييز على مستوى التوجهات بدلاً من أن يهتم بنمط التوجيه و التفرقة بين القيم و المعايير في ضوء عمومية أو خصوصية الممارسة فما يعد مرغوباً فيه من أعضاء المجتمع يحدد على أساس مقولات عامة يدخل في نطاق القيم, و ما يحدد في ضوء مقولات خاصة أو نوعية يدخل ضمن فئة المعايير, ويمكن القول بأن المعايير و القيم هما نموذجين مختلفين عن الموجهات الرمزية فالقيم تحدد التفضيلات الاجتماعية و المعايير تعين القواعد و الالتزامات الاجتماعية , إذن فالقيم هي تصورات لما هو مرغوب فيه على مستوى أكثر عمومية في حين أن المعايير تصورات حول نفس الشيء على مستوى الخصوصية , و لكن الشيء الذي نشير إليه أنه بينما يلاحظ أن كلا من القيم و المعايير يختلطان على المستوى الواقعي فإنه من الضروري على المستوى النظري أن نكون على وعي بالفرق التحليلي بينهما .

فالقيم تشير إلى تلك الأساليب المفضلة لتوجيه الناس نحو فئات محددة للخبرة الإنسانية و المعايير هي قواعد للسلوك في مواقف معينة أي تتضمن تصورات إنسانية عن الواجبات و الإلتزامات و كل منهما خاضع للتغيير من خلال التحديث و نخلص إلى التفرقة بين القيم و المعايير من ثلاثة أوجه :

- القيم معايير مثالية توجد السلوك من داخل الفرد أي أنها في جوهرها شخصية في حين أن المعايير تمثل قواعد أو توقعات من الجماعة لسلوك أو إتجاه معين أي أن مصدرها جماعة خارج الفرد.
- تعمل القيم على إرشاد السلوك إلى الغايات النهائية للحياة في حين أن المعايير الاجتماعية ترشد الشخص إلى أنواع من السلوك في المواقف النوعية المحددة في الزمان و المكان و الأشخاص.
- تحدد المعايير الاجتماعية ما هو مقبول من في موقف معين و ما هو غير مقبول، على حين أن أهم ما يميز نسق القيم لدي الفرد أنه يرتب فئات السلوك المقبول حسب أفضليتها. (إسماعيل الكافي: 2005, ص39 )

### ثالثا: القيم و الأعراف و التقاليد الإجتماعية:

الأعراف نوع من العادات التقليدية يشبه التقاليد من ناحية أنه تقليدي و عريق و متوارث و ملزم، إلا أنه يختلف عنها في درجة إلزامه و إنتشاره و شموله و عموميته، فتقاليد عادات تهم الجامعة أو فئة أو طبقة، فهي عادات ضيقة النطاق نسبيا، أما العرف يهدف إلي حفظ كيانات الجماعة كلها متمثلا في وحدة المجتمع، و لا، ه أنبثق من الثقافة ليسهم في سعادة المجتمع كله و في إستقرار و أمنه و مصلحته العامة و هو يتوافق بددوره مع القانون و القانون يتوافق بدوره مع العرف، ولذلك فالعرف يختلف عن التقاليد، و هي تختلف عن القيم في أنها قد لا تكون معايير مثالية، و هي تختلف من منطقة إلي أخرى و سريعة التشكيل بخلاف القيم فالقيم قد ترتبط بالعرف و التقاليد لأن العرف و التقاليد عادات إجتماعية تتعلق بالماضي و كثيرا ما تمتد جذورها إلي أغوارها البعيدة و لذلك فإن المرتبطة بها لها غالب الأحيان صفة القداسة و الإلزام ( إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ص41)

## رابعاً/القيم و العادات:

من بين العناصر الثقافية تبدو العادات الأكثر عمومية فهي بطبيعتها إستجابة لحاجات ثابتة نسبياً, و متغيرة تبعاً لذلك , لأنها تستجيب في الزمان و المكان لحاجة اجتماعية يمكن أن تكون مستقلة عن الزمان و المكان, وإن وجدت في البداية ضمنهما, فإذا كان الطعام حاجة إجتماعية ثابتة, فإن عادة تحضير الطعام, وكيفية صنعه, وطريقة تقديمه وتناوله, خاضعة جميعها لمقولة الزمان و المكان, فالحاجة هنا ثابتة أما عادة إشباع هذه الحاجة فهي متغيرة.

و يتخطى مفهوم العادة الإجتماعية مسألة التكرار لعملية معينة, أو النشاط اللاشعوري و اللاواعي لعملية ما, والنتائج عن تكرار فعل حتى ولو كان فعلاً إجتماعياً, فمفهوم العادة أضيق من المفهوم الإجتماعي لهذه الكلمة . وقد عبر بيار بورديو عن ضيق بمفهوم العادة أي النزوع **habitus** في كتابه الحس العلمي وقد عبر عنه بمفهومه "**habitude**" الشخصي الاجتماعي فهذا المفهوم يشير إلى عملية إنتاج الأفكار الإجتماعية ثم إعادة إنتاجها مع تغير الظروف الإجتماعية أيضاً, واستمرارية هذا النشاط مع إستمرارية تطور المجتمع, والتفاعل الدائم بين الإثنين أي : النزوع الشخصي الاجتماعي والمجتمع الذي يتحرك فيه هذا النزوع , ما هو إلا الهاجس المعرفي أو الهم الذي يشغل المجتمع في الزمان و المكان فإذا توصل عملياً إلى إشباع هذا الهاجس أو تخطى هذا الهم ظهر له هاجس جديد و هم يحاول الإجابة عليه في جولة جديدة من التفاعل بين المجتمع و مفاهيمه من أجل إنتاج مفاهيم جديدة تجيب على هواجس و هموم جديدة . (عبد الغاني عماد : ص01)

كما ورد لنويصر بلقاسم أن العادات سلوك اجتماعي منظم و هي إنعكاس لثقافة المجتمع و قد ورد في معجم العلوم الاجتماعية بأنها أنماط سلوكية جمعية تنتقل من جيل و تستمر إلى فترة طويلة حتى تثبت و تستقر و تصل إلى درجة إعتراف الأجيال المتعاقبة بها و هي في بعض الأحيان تقوم مقام القانون في المجتمع.

وإذا كان التقليد هو أساس العادة فإن التكرار المستمر يؤكد القيمة الاجتماعية للعادة و عليه يميز علماء الاجتماع بين العادة و التقاليد على أساس أن العادة تتعلق بالسلوك الخاص, بينما يتعلق التقليد بسلوك المجتمع ككل فإقامة الأفراح العائلية عادات, و لكن

الاحتفال بالمولد النبوي الشريف تقليد، و ينظر **مالينوفيسكي** إلى العادات بأنها روتين الحياة الحقيقية التي يشهدها الفرد (اللهجة و اللغة ) التي تستمر في إطار الحياة اليومية و التي تتفاعل مع الرموز السلوكية تكون جملة من الظواهر الاجتماعية المعقدة التي يمكن مشاهدتها وقت حدوثها أو التعلم منها، بينما تشير روث **بيندكث Ruth.Benedict** إلى أهمية الدور الذي تلعبه العادات في صياغة أسلوب التفكير و الإعتقاد.

ورغم صعوبة استجلاء العلاقة بين المفهومين نظرا لتداخلها إلا أنه يمكن أن نشير إلى العادات بوصفها المضمون المادي للسلوك , بينما تشكل القيم مضمونة المعنوي و بعبارة أخرى يمكن القول بأن العادات الاجتماعية مظاهر للقيم و أن تمثل القوى الدينامية المحركة .(نويصر بلقاسم: 2011, ص51)

## مفهوم المجتمع المحلي:

إرتبط مفهوم المجتمع المحلي شأنه في ذلك شأن المفاهيم السوسيولوجية المشتقة من الحياة اليومية بمعاني كثير ومتعددة حيث نجد من المحاولات المبكرة لإستخدام المفهوم في علم الإجتماع محاولة روبرت ماكيفر R.Macier: الذي نظر إلى المجتمع المحلي على أنه وحدة إجتماعية تجمع أعضاؤها مجموعة من المصالح المشتركة و تسود بينهم قيم عامة وشعور بالانتماء بالدرجة التي تمكنهم من المشاركة في الظروف الأساسية لحياة مشتركة.

إن هذا التعريف يتضمن فكرة "مجتمع المصلحة" الذي يعبر عن اشتراك مجموعة من الأفراد في المصلحة و وجهات النظر كما يكشف التصور السوسيولوجي للمفهوم عن تأثيره الواضح بتفكير رواد مدرسة شيكاغو ممن أكدوا عامل المكان كأساس عام لقيم المجتمع المحلي حيث نجد روبرت بارك يعرف المجتمع المحلي بقوله "أن المجتمع المحلي في أوسع معاني المفهوم يشير إلى دلالات و إرتباطات مكانية جغرافية". (السيد عبد العاطي: 2003, ص 32-33) .

لكن لويد وارنر L.Warner: يرى بأنه أكثر من مجرد مكان حيث يعرفه بأنه عدد من الناس يشتركون في مصالح و إهتمامات خاصة و سلوك و عواطف مشتركة تجعلهم ينتمون لجماعة اجتماعية. (فادية عمر الجولاني: 1984, ص 30)

هذا ويؤكد على ذلك لويس ويرث L.WIRTH حينما يقرر أن المجتمع المحلي يتميز بما له من أساس الاعتماد المتبادل بين الأفراد و بخاصة في مجال تبادل المصلحة, ويرى أموس هاوي A.Hawly بأن المجتمع المحلي وحدة اجتماعية أصغر من المجتمع العالمي الذي يقربه بارك مؤكداً على "التفاعل اليومي" كبعد جديد لتعريف المجتمع المحلي, حيث يرى بأنه من الملائم أن ننظر إلى المشاركة في الإيقاع اليومي

و المنتظم للحياة الجمعية على أنها عامل أساسي يميز المجتمع المحلي و يعطي لسكانه طابع الوحدة. (السيد عبد العاطي:2003, ص34)

وقد تطور مفهوم المجتمع بفعل التحولات التكنولوجية وبروز حياة الحضر كنمط جديد و بالتالي أصبح تصور المجتمع لا يركز بالضرورة على أساس الجوار المكاني حيث أن الانفصال المكاني بين أفراد المجتمع الواحد أصبح ممكنا و مقبولا, حيث أن المجتمعات التي أصبح يرتبط بها الأفراد و ينتمون إليها لم تعد مجرد مكان, بل أصبح الأفراد أكثر ارتباطا بمجتمعات المصلحة المتنوعة حسب تصور "ملفين m.weber و رونالد r.warene , و تأسيسا على ما سبق يمكن أن نستنتج أن المجتمع المحلي يشتمل على ثلاثة أبعاد و هي:

1- بعد الإقليم(المكان )

2- بعد الاعتماد المتبادل و المصلحة المشتركة

3- بعد القيم و المعايير المشتركة ( التفاعل الإجتماعي)

ومما سبق يمكن القول بأن المجتمع المحلي يشير إلى تلك الوحدة الاجتماعية التي يشبع الأفراد من خلالها كل حاجياتهم اليومية داخل النطاق مكاني محدد و بالتالي يكون المجتمع المحلي الوحدة الأساسية الأولى من وحدات التنظيم التي تستوعب حياة الفرد كلها و لها القدرة على إشباع حاجاته النفسية و الاجتماعية و الفيزيولوجية مما يعني أن تحليل المجتمع المحلي بوصفه نسقا إجتماعيا أصغر من النسق الإجتماعي الأكبر يشتمل بناؤه على انساق المكانة و الأدوار و ميكانيزمات للتفاعل و أخرى للضبط.

و يشير بياجي piaget إلى أن المجتمع المحلي هو أي جماعة صغيرة أو كبيرة يعيش أفرادها معا بطريقة يترتب عليها ممارسة ظروف حياة مشتركة أما فرديناند تونيز



فيعرف المجتمع المحلي بأنه " ارتباط بشري قائم علي الإدارة الطبيعية تقوم فيه العلاقات الشخصية علي القرابة و الجوار و الصداقة و تؤدي هذه العلاقات وظيفتها من خلال التضامن و العادات الشعبية و الدين و تعد الأسرة و الشعب و الكنيسة أمثلة لهذه الارتباطات" وفي هذا تعريف ركز فرديناند تونيز على أهم الخصائص التي تميز المجتمع المحلي و القائمة علي الروابط و العلاقات التي تجمع بين أعضائه و ذلك من خلال اشتراكهم في بعض الخصائص الاجتماعية و الثقافية مثل صلات الدم و المعرفة الشخصية و كذا الصداقة و الجوار و هذه الصلات تحقق بدورها التضامن بين الأفراد المتجانسين في نفس الخصائص الاجتماعية و الثقافة و المسنود بالمعايير العرفية كالعادات و التقاليد والعرف و قوة و الدين. (النعبي الأزهر: 2009, ص30 )

### التعريف الاجرائي للمجتمع المحلي:

من خلال العرض السابق للتعريف الخاصة بالمجتمع المحلي فقد ارتأينا تبني التعريف الذي قدمه ماكيفر و مفاده أن المجتمع عبارة عن وحدة اجتماعية تجمع بين أعضائها مجموعة من المصالح المشتركة و تسود بينهم قيم عامة و شعور بالانتماء بالدرجة التي تمكنهم من المشاركة في الظروف الأساسية لحياة مشتركة .

### تعريف الأجرائي للقيم الاجتماعية المحلية : هي جملة المعتقدات و المبادئ

,التصورات و العادات و الأحكام و المعايير التي تسود وحدة إجتماعية سواء كانت صغيرة أو كبيرة, تربط بين أفرادها علاقات شخصية كالقرابة و الجوار و الصداقة و المصالح مشتركة و شعور بالانتماء, بالدرجة التي تمكنهم من المشاركة في الظروف الأساسية لحياة مشتركة تكون فيها القيم الدستور و الدعامة الأساسية التي تنظم أفعالهم و توجه سلوكياتهم وتحدد المرغوب فيه من طرف الجماعة و كذا المرغوب عنه .

## الدراسات السابقة

### تمهيد

#### أولاً: دراسات عربية:

- دراسة مكيني (2000)
- دراسة جيل (2000)
- دراسة مورية و اخرون (2004)
- دراسة بون وأروموغام (2006)

#### ثانياً: دراسات عربية:

- دراسة الحنيطي (2003)
- دراسة الدكتور عبد الله بن احمد سالم الزهراني (2008)
- دراسة موسي أحمد خير الدين و محمود النجار (2010)
- دراسة مخلص شياع علي الجميلي (2012)
- دراسة اسعد حماد , موسي أبو رمان و علاء الدين محمد.

#### ثالثاً: دراسات جزائرية:

- دراسة غياث بولفجة 1991
- دراسة العقبي الأزهر 2009

مناقشة و تقييم الدراسات السابقة :

## تمهيد

تكتسي الدراسات السابقة لأي موضوع بحثي و لأي باحث أهمية كبيرة فهي تشكل خليفة نظرية لبحثه إذ تقيده في معرفة الأخطاء التي وقع فيها غيره من الباحثين و التعرف على الزوايا التي انطلقوا منها و المنهاج و الأدوات التي تم استخدامها, و هي تزودنا أيضا بأهم النتائج التي توصلت إليها و من هنا يستطيع الباحث من خلال إطلاعها على التراث النظري (الدراسات السابقة) إن يضع لبحثه انطلاقة جيدة بتحديد مسار بحثه و توجيهه الوجهة الصائبة وفق المنهج المائم بغية الوصول لتحقيق فرضياته و في مايلي عرض متواضع لعدة دراسات منها الأجنبية و العربية و المحلية و التي تناولت كلا من المتغيرين المتناولين في موضوعنا "الالتزام التنظيمي /القيم الاجتماعية المحلية" و كذا مناقشة الناتج التي توصلت إليها.

## أولاً/ الدراسات الغربية:

- دراسة مكيني (Mckinney.2000): اجري مكيني دراسة هدفت لمعرفة العلاقة بين انسجام القيم للفرد مع الالتزام التنظيمي و الفاعلية. و تكونت عينة الدراسة من (303) من أعضاء الهيئات التدريسية لمدارس الإناث الكاثوليكية من المرحلة الثانوية و (22) غداريا من هذه المدرسة, و قد توصلت الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين التوافق و الذي يشمل أفراد الهيئة التعليمية و الالتزام كما أن للالتزام اثر قويا في الفاعلية .
- دراسة جيل (GILL/.2000): هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين مدى تناسب قيم الفرد و الالتزام التنظيمي, و تكونت عينة الدراسة من (60) مديرا في ولاية مینوستا وقد تم استخدام مقياس القيم الشاملة الموضوع من قبل شوارتز للبيئة التنظيمية و من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن قيم المؤسسة من أهم العوامل في تحديد و تقدير التزام الموظف نحو مؤسسته.(عبد الله عقلة 2009 ،ص66)
- دراسة مورية و آخرين (Mc murray 2004): بعنوان العلاقة بين الالتزام التنظيمي و المناخ التنظيمي في الصناعة, هدفت هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي(الإبداع, الاستقلالية, الثقة, العدالة, الدعم و التماسك التقديم, ضغط العمل ) على العاملين في شركات التصنيع مكونات السيارات الأسترالية و تحقيق هذا الهدف وزعت(1413) إستبانة وقد تم إسترداد (1382) إستبانة منها بنسبة (97.8%) وبعد إجراء التحليل الإحصائي و إختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى وجود إرتباط مهم بين الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي. (موسى أحمد محمود النجار: 2010,ص 14\_15)

## - دراسة بون و اروموغام 2006 BOEN AND ARUMUGAM

"The influence of corporate culture on organizational commitment: case study of semiconductor organizations in Malaysia".

أو ما ترجمته "تأثير الثقافة المؤسسية على الالتزام التنظيمي/ دراسة حالة لمنظمات أشباه الموصلات في ماليزيا".

هدفت هذه الدراسة لاستقصاء تأثير الأبعاد الأربعة لثقافة المؤسسة (فريق العمل، الاتصال، الاعتراف و المكافأة، التدريب و التطوير) على الإلتزام التنظيمي للعاملين ضمن المنظمات الماليزية الست الرئيسية لترزيم أشباه الموصلات و لتحقيق هذه الأهداف وزعت استبانات من خلال البريد الإلكتروني من أجل جمع البيانات و عددها (500)، وقد تم استرداد (377) منها بنسبة (75.4%) و بعد إجراء التحليلي الإحصائي و اختبار الفرضيات أظهرت الدراسة أن الاتصال و التدريب و التطوير، المكافأة و التقدير، فريق العمل، إرتبطت إيجابيا مع إلتزام العاملين كما تم إدراك الإلتزام كبعد مؤسسي مسيطر ترافق مع التحسينات المهمة في الإلتزام التنظيمي و إضافة إلى أن هذه الدراسة قد ساهمة في فهم أفضل لتأثير الثقافة المؤسسية على الإلتزام التنظيمي ضمن العاملين في قطاع أشباه الموصلات الماليزية.

### ثانيا/ الدراسات العربية.

- دراسة الحنبطي بعنوان : الصراع بين القيم الإجتماعية والقيم التنظيمية

(2003) دراسة ميدانية تحليلية هدفت لمعرفة مدى وجود صراع بين القيم الإجتماعية والقيم التنظيمية لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية في الأردن كما هدفت لتحقيق التالي:

- معرفة مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية في وجود الصراع.
- الكشف عن أسباب هذا الصراع.

- معرفة الجوانب الوظيفية التي يتعرض فيها الموظفون للصراع بشكل كبير.
- معرفة الآثار التي تترتب على هذا الصراع وبحث طرق و أساليب التعامل معه والتخفيف من حدته.

**عينة الدراسة :** اشتملت عينة الدراسة على أربع وزارات حكومية تم إختيارها عشوائيا حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (327) موظفا بنسبة (15%) من مجموع الموظفين في الوزارات الأربعة.

### **نتائج الدراسة / توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:**

- وجود درجة متدنية من الصراع بين القيم الإجتماعية والقيم التنظيمية بين الموظفين في الأجهزة الحكومية.
- أن الموظفين يميلون في اتجاهاتهم إلى تغليب القيم الإجتماعية على القيم التنظيمية حتى وإن كان ذلك ضد المصلحة العامة.
- أن السبب في وجود صراع بين القيم الإجتماعية والقيم التنظيمية يعود إلى العادات والتقاليد التي بدورها تدفعهم وتجبرهم على خدمة الأصدقاء والأقارب وإعطائهم الأولوية ضد الآخرين, أي للعادات والتقاليد تأثير جوهريا في حدوث الصراع بين القيم.
- كذلك توصلت الدراسة الى أن عدم الالتزام بالدين هو احدالاسباب المهمة في الصراع القيمي. ( عبدالله عقله:2009,ص 65)

- دراسة الدكتور عبد الله بن سالم الزهراني (2008) / تحت عنوان نموذج مقترح للتوافق بين القيم الشخصية و القيم التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي

السعودية: دراسة تحليلية وقد هدفت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تحديد المقصود بالتوافق القيمي ودوره في العملية الإدارية بشكل عام.

- معرفة أثر القيم الشخصية على أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- معرفة أثر القيم التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- طرح نموذج مقترح لتحقيق التوافق القيمي بين القيم الشخصية و التنظيمية.
- وقد استخدم في هذه الدراسة تحقيقاً لأهدافها المنهج الوصفي التحليلي.

وخرجت بمجموعة من النتائج أهمها:

- أن للقيم التنظيمية والقيم الشخصية تأثير مباشر على السلوك القيادي في منظمات العمل التربوي.
- أن التعارض بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية يؤدي إلى صراع قيمي وتنظيمي يقلل الإنتاجية ويؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي للعاملين.
- أن القيم المشتركة بين العاملين والمنظمة والأفراد تعتبر مصدراً أساسياً لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء.
- أن نموذج التوافق يقوم على مبدأ الجمع بين الأنساق القيمية (القيم الشخصية والقيم التنظيمية).

دراسة موسى أحمد خير الدين و محمود أحمد النجار (2010) بعنوان "أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية"

- هدفت هذه الدراسة إلى تحقق من أثر عناصر البيئة الداخلية "الهيكل التنظيمي و الثقافة التنظيمية" على الالتزام التنظيمي و لتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من ( 291 ) موزف و قد تم استيراد (195) إستبانة صالحة أي بنسبة إسترداد تساوي 67 %.

و بعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية منفردة و مجتمعة على مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية.

- توفر دليل إحصائي علي وجود مستوى قبول من الالتزام التنظيمي بين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي و أظهرت الدراسة أن الالتزام العاطفي هو الأقوى في المؤسسة يليه الالتزام المستمر, بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الهاشمية الأردنية
- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات و بين الالتزام التنظيمي.

### دراسة ملخص شياع علي الجميلي (2012): بعنوان العوامل المؤثرة في

#### الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراءالعاملين في المعهد التقني الأنبار

وقد انطلقت الدراسة من فرضية أن هناك علاقة تأثيرية بين بعض المتغيرات و الالتزام التنظيمي لدي العاملين في المعهد التقني الأنبار و هدفت لتحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مستوى و درجة الالتزام التنظيمي للعاملين في المعهد التقني الأنبار.
  - تحديد المتغيرات و العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي.
- و اعتمدت هذه الدراسة في الوصول إلي مسعاها على 50 إستبانة أعدت لهذا الغرض و بالإعتماد على الرزمة الإحصائية (spss) للقيام بالتحليل الإحصائي للبيانات و توصلت إلي النتائج التالية:

- تتجه عينة البحث ايجابيا نحو الالتزام التنظيمي
- هناك علاقة ارتباطية موجبة و قوية بين المتغيرات المستقلة
- هناك علاقة ارتباط موجبة و قوية بين المتغيرات المستقلة والالتزام التنظيمي. (ملخص شياع:2012)



- دراسة أسعد حماد موسى و علاء الدين حمد : بعنوان "العلاقة بين التسويق الداخلي والالتزام التنظيمي للعاملين في الفنادق الأردنية".

وقد تمت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن تقييمات العاملين في الفنادق الأردنية الإبعاد إستراتيجية التسويق الداخلي و كيف يمكن لهذا المفهوم الذي يعكس وظائف إدارة الموارد البشرية أن يطرح بصيغة و بطابع تسويقي.
  - بيان طبيعة الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسات الفندقية, و كيف يمكن تسويق الداخلي - بدلالة أبعاده - أن يفسر الاختلافات في شكل و طبيعة الالتزام.
  - الكشف عن أهمية العاملين في الخطوط الأمامية مقارنة بالعاملين في الخطوط الخلفية في مؤسسات صناعة السياحة و الضيافة و دورهم في تحقيق الرضا لدي النزلاء.
  - تقييم توصيات و اقتراحات إلى الإدارات الفندقية حول ضرورة تبني منهج جديد في التعامل مع العاملين يقوم على الربط المباشر بين رضا العامل و رضا الزبون.
- وقد اعتمدت هذه الدراسة على (287) استمارة وزعت علي العاملين في أربعة فنادق من فئة الخمسة نجوم, و استخدم تحليل الانحدار المتعدد لبيان تأثير ممارسات التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي و توصلت الدراسة إلي أن سياسة الاحتفاظ بالعاملين و التدريب و التطوير و نوعية الحوافز هي أكثر الأبعاد تأثيرا على الالتزام التنظيمي.

دراسة غياث بولجة (1991) بعنوان القيم التقليدية و متطلبات التنظيم

الحديث

هذفت هذه الدراسة لتقصي أثر القيم التقليدية على السلوك المهني للعمال وكذا إبراز أشكال الاختلاف بين القيم التقليدية و متطلبات التنظيم أو قيم التنظيم المعاصر و أوجه التعاون بين النظم القيمية للأفراد و التنظيمات بالإضافة إلى المظاهر السلوكية التي تنتجها هذه القيم.

وقد أجريت الدراسة بسبع وحدات تابعة لقطاع الصناعات النسيجية بالغرب الجزائري تم فيها مقابلة 400 مفردة مابين عامل مسير و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إحترام العامل و تمجيده للعمل نظرا لتعود على العمل الفلاحي الجاد في التنظيمات الأسرية و القبلية و لقيمة الدينية, إلا أنه و لأسباب سياسية و تاريخية تتمثل في الإستعمار الفرنسي فقد تولد لديه كره للعمل في المؤسسات الإستعمارية ولهذا فإنه و بعد الاستقلال ظهر لدى العامل ميل كبير تجاه الأعمال الحرة.
- يعاني العمال من صعوبات كثيرة في التحكم في الوقت و ضبط المواعيد و إعطاء أولوية للظروف الأسرية و المناسبات الاجتماعية وحتى الترفيهية على حساب أولويات العمل
- تكتشف القيم التقليدية للعاملين سلوكا و اتجاهات سلبية تجاه بعض القيادات الادارية كتعبير عن تناقض و صراع القيم داخل التنظيم حيث يفضل العامل القيادات التي تهتم بالجوانب الإنسانية و الإجتماعية و يندبون القيادات التي تفتقر إلى الصفات الأخلاقية وقد يصل الاتجاه السلبي الى حد رفض التعامل معها و يميل العامل الى رفض التعامل مع المسيرين من غير منطقتهم و قبيلتهم.

- الإهمال وعدم الإحتراز لمخاطر العمل وعدم الجدية في إتباع إجراءات السلامة  
(العقبي الازهر: 2009 ص 42)

دراسة الدكتور العقبي الازهر (2009) بعنوان القيم الجماعية المحلية و أثرها على  
السلوك التنضيمي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة رسالة  
دكتوراه في علم إجتماع التنمية .

وقد تمت هذه الدراسة بغرض الكشف عن مدى تأثير القيم و المعايير الإجتماعية  
المحلية يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون و الاشراف بينهم داخل  
المنظمة الصناعية سواء كان هؤلاء الافراد عمالا فيما بينهم أو كانوا رؤساء و  
مرؤوسين وعن حجم هذا التأثير.

#### أهدافها:

- تحديد العوامل و المتغيرات الواقعة خارج المنظمة والتي تعد الإطار المجتمعي الذي  
يحيط بها ويشكل بيئتها الخارجية.

- تحليل ما تحدثه البنتان الاجتماعية والثقافية\_ بوصفهما بيئتان فرعيتان من البيئة  
الخارجية للمنظمة من تأثيرات على سوك العاملين داخل المنظمة.

- بيان الدور الذي تلعبه القيم و المعايير المحلية في بروز أنماط معينة من التعاون و  
الإشراف داخل المنظمة الصناعية الجزائرية.

ولبلوغ الأهداف سابقة إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و المنهج  
المقارن و اللذان يجمعان الطريقة الكمية و الكيفية كما استخدم ثلاث أدوات لجمع  
البيانات) وثائق وإصلاحات والمقابلة الحرة غير المقننة فضلا عن الإستمارة  
وبالنسبة لهذه الأخيرة استعملت خلال الدراسة الميدانية استمارتي استبيان مقننة

واحدة موجهة لي(110) فردا من أعوان التنفيذ و الثانية موجهة لي(58) فردا من الإطارات و أعوان التحكم

وقد خلصت في الأخير إلى النتائج التالية:

- أن تعاون أعوان التنفيذ وتضامنهم فيما بينهم داخل المصنع تتحكم فيه أساسا مراكزهم الرسمية و الأدوار المهنية التي يؤدونها أكثر منه أي إعتبارات أخرى.
- أن الإسلوب الإشرافي للرئيس تتحكم فيه إلى حد بعيد الإلتزامات الاجتماعية و الاخلاقية التي يتحملها تجاه مرؤوسية أكثر منه مسؤولياته الرسمية نحوهم.
- أن نمط الإشراف السائد داخل المصنع يعكس مراعاة الرؤساء للعادات والتقاليد و الأعراف السائدة في تنظيم علاقاتهم بمرؤوسيتهم.

## مناقشة و تقييم الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات المعروضة مواضيع ثرية و مختلفة من حيث توجهها و الرؤى و الزوايا التي درست من خلالها. غير أنها اشتركت في اهتمامها بنفس المتغيرات و التي شملت كل من الالتزام التنظيمي و القيم الاجتماعية و قد تم ربط هذان المتغيران بمتغيرات مختلفة مثل الفعالية, السلوك التنظيمي, متطلبات التنظيم, الثقافة المؤسسية, البيئة الداخلية, وقد توصلت هذه الدراسة إلي جملة من النتائج منها:

- أن للالتزام أثر قوي على الفعالية التنظيمية.
- أن قيم المؤسسة من أهم العوامل المؤثرة في تحديد و تقدير التزام الموظف نحو المؤسسة.
- أن للقيم التنظيمية و القيم الشخصية تأثير مباشر على أداء السلوك القيادي.
- تغليب الموظفون للقيم الاجتماعية علي القيم التنظيمية.
- يخضع التنظيم و علاقات العمل داخل المؤسسة إلي العادات و التقاليد و الأعراف السائدة في المجتمع.
- تكشف القيم التقليدية للعاملين سلوكيات و اتجاهات سلبية تجاه بعض القيادات الإدارية كتعبير عن تناقض و صراع القيم.
- تأثير الثقافة المؤسسية على الإلتزام التنظيمي.
- وجود ارتباط مهم بين الإلتزام التنظيمي و المناخ التنظيمي.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية على مستوى الإلتزام التنظيمي.
- هناك علاقة تأثير كبير لسياسات الإحتفاض بالعاملين علن الإلتزام التنظيمي.

وقد قمنا بتسجيل جملة من الملاحظات حول ما سبق عرضه من الدراسات و هي نقاط إختلاف بينها و بينا هذه الدراسة

- \_ أن أغلب تلك الدراسات أجنبية و البعض منها جزائرية,
- \_ كذلك اختلفت الزوايا و الرؤي التي تم من خلالها دراسة المواضيع السابقة فقد تم ربط كل من القيم الاجتماعية و الإلتزام التنظيمي بمتغيرات متعددة و مختلفة عن موضوع دراستنا الحالي.

\_ كما قد تمت دراستها في أوساط و بيئات مختلفة و ثقافات متنوعة, و كذلك اختلاف المناهج من منهج وصفي إلي منهج وصفي تحليلي و مقارن و الاعتماد على التحليل و الإحصائية و استخدام الاستمارات و المقبلات الحرة و المقننة

-اختلاف حجم العينة و المجتمعات البحثية( مؤسسات حكومية و خاصة و دينية و تربية و اقتصادية) و ذلك لتلبية الأغراض و الأهداف التي تصبوا إليها كل دراسة.

من جهة أخرى فقد اشتركت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في معرفة العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي مثلما جاء في دراسة كل من الدكتور العقبي الأزهر و غياث بوفجلة حيث ركزت الدراسات على أثر القيم الاجتماعية و الثقافية التقليدية و المحلية و متطلبات التنظيم و نمط التعاون و الإشراف و كذا إشتراكهم في التركيز على المجتمع المحلي أو الريفي .

و بعد التطرق لهذه الدراسات فقد زادنا هذا الإطلاع معرفة و إماما بموضوع دراستنا الحالي و مكننا من ضبط فرضياتنا و توجيه بحثنا و تحديد المنهج الذي يناسبه كما ساعدنا كذلك في تحديد مفاهيم و مصطلحات و أهداف الدراسة.و ما يميز دراستنا هذه أنها ستحاول معرفة و كشف علاقة التأثير بين القيم الاجتماعية المحلية و الالتزام التنظيمي داخل المستشفيات العمومية و هذا ما لم تتطرق عليه الدراسات السابقة علي حد علم الباحث, و ذلك أن الدراسات السابقة التي مرت كان أغلبها من المؤسسات الاقتصادية, حكومية أو خاصة أو تربية و لم تشمل قطاع الصحي.

## الفصل الثاني: الإلتزام التنظيمي و أهمية و العوامل المؤثرة فيه.

### تمهيد

1. خصائص الإلتزام التنظيمي
2. بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي
3. أنواع الإلتزام التنظيمي
4. أهمية الإلتزام التنظيمي
5. مراحل تطور الإلتزام التنظيمي
6. طرق قياس الإلتزام التنظيمي
7. مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي
8. أبعاد الإلتزام التنظيمي
9. العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي

### خلاصة

## تمهيد:

لقد حظي موضوع الالتزام التنظيمي في السنوات الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين الغربيين و العرب في مجال السلوك التنظيمي و علم النفس الصناعي, و ركزت الأبحاث بصفة عامة حول المسببات و محددات الإلتزام التنظيمي و ما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة و العاملين فيها, لما له من أثر كبير على تحقيق الأهداف المخطط لها للمنظمة بكفاءة و فاعلية, وخير الأمثلة على ذلك التجربة اليابانية حيث يعتبر الإلتزام التنظيمي للأفراد العاملين باليابان شيء مقدس بالنسبة لهم و يليهم الألمان الذين يلتزمون بالعمل في مؤسساتهم إلى التقاعد و يحرصون على تقديم أفضل منتج وخدمة لمنظماتهم, و سنحاول فهم هذا الموضوع أكثر من خلال هذا الفصل الذي يتضمن محتواه أهم خصائص الإلتزام التنظيمي و أنواعه و أهميته وكذا مراحل تطوره لدى الأفراد العاملين تجاه مؤسساتهم و أعمالهم, إضافة إلى طرق قياسه و مداخله و أخيرا شملت خطة هذا الفصل أهم العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي.



## 1. خصائص الالتزام التنظيمي:

من خلال الإستعراض لمختلف التعارف السابقة للإلتزام التنظيمي في الفصل الأول يمكن القول أن أهم خصائصه تتمثل في النقاط التالية:

- يعبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة, ورغبته الشديدة في البقاء بها, ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها و قيمها.
- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط و منحها الولاء.
- يمثل الإلتزام التنظيمي شعورا داخليا يضغط على الفرد للإرتباط بالمنظمة و العمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح هذه الأخيرة.
- يتضمن الإلتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية و هي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد و المنظمة, والإستمرار و البقاء في العمل, و الشعور بالواجب اتجاه المنظمة.
- يعبر الإلتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد و تصرفاتهم و تجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.
- يستغرق الإلتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد, كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة, بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.
- يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية و العوامل التنظيمية و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

- تتمثل مخرجات الإلتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها و درجة انتظام و حضور العاملين و الأداء الوظيفي و الحماس للعمل و الإخلاص للمنظمة. (السلامة عبد الله:1999, ص15)

و يتضح من كل ما سبق أن الإلتزام التنظيمي كظاهرة إدارية له العديد من المميزات كالطوعية حيث لا يمكن فرضه قسرا فهو يحدث نتيجة للتوافق و التطابق بين أهداف ومصالح كلا الطرفين (المؤسسة, العامل) بالإضافة إلى أنه يتأثر بجملة من العوامل التنظيمية و الاجتماعية الخارجية المحيطة بالعمل.

## 2. بناء ثقافة الالتزام التنظيمي :

مما لاشك فيه أن الإلتزام التنظيمي ينطوي على قيم يؤمن بها الفرد و مشاعر يكنها للمنظمة التي يعمل فيها, فالإلتزام يؤلف جزء من ثقافة المنظمة ولكن هل الإلتزام التنظيمي متأصل في الفرد؟ وهل يمكن للمنظمة بناؤه؟

إن الإجابة على مثل هذه التساؤلات ليست بالبساطة المتوقعة فالإلتزام مكون داخلي غير ملموس و يمكن الاستدلال عليه فقط من خلال السلوكيات التي يبديها الأفراد، فهم يحملون بعض جوانب الإلتزام قبل دخولهم المنظمة.(العنزي و آخرون:2006، ص 125-126).

أما فيما يخص بناء المنظمة لثقافة الإلتزام التنظيمي فهناك من يشير إلى إمكانية إجراء ذلك, من خلال قيام بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات و الإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الإلتزام لدى الفرد داخل المنظمة, ومن هذه الممارسات ما يلي:

أ- وضع أسس للقيم المبدئية للأفراد: ذلك أن أعلى أصول المنظمة التي يجب الوثوق بها و على مدراء المنظمة معرفة ذلك و اشتراكهم في اتخاذ القرارات.

ب- ضمان معاملة طيبة و عادلة: أي التعامل الجيد مع كل العاملين و في كل المواضع محل الخلاف أو الشكوك من خلال وضع نظام لمعالجة الشكاوي و التظلمات في المنظمة .

ج- وضع نظام قيم لاستخدام أو اختبار العاملين: و يتم ذلك من خلال زيادة مدة العمل التجريبية للعاملين الجدد المرشحين للعمل في المنظمة لقياس مدى التزامهم التنظيمي, فبناء الإلتزام يبدأ قبل و ليس بعد تشغيل أو تعيين الفرد.

د- إشعار الموظف بالأمان: لكي يشعر العاملون بالأمان على المنظمة تبني نظام توظيف مدى الحياة حيث يضمن الفرد العامل الوظيفة و التطور المستمر من خلال العمل بالمنظمة أو جهة العمل.

هـ- وضع نظام للحوافز و المكافآت: لكي يشجع هذا النظام العاملين على الإسهام و المشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين فيها.

و- مساعدة العاملين في إشباع حاجاتهم: كتحقيق الذات, ويتم ذلك من خلال إتاحة المجال أمام العاملين لتوظيف مهارتهم و تكلفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي و إثراء وظائفهم فضلا عن منحهم المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية. (deseles .G : 2003 ; P181)

وقد ذكر كل من ستيرز و بورتر 1999 بعض العوامل المؤثرة في تطوير و تعزيز الالتزام التنظيمي و هي :

أ- عوامل شخصية : «Personal factors» و هي العوامل ذات العلاقة بالفرد نفسه مثل شخصية الفرد العامل و ثقافته وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد الوظيفية للوظيفة أو ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة, أو عوامل تتعلق باختياره للعمل.

ب- عوامل تنظيمية : «Organisationnel factors» وهي العوامل التي تتعلق بالخبرة العملية أو نطاق العمل نفسه كالتغذية الراجعة و الاستقلالية فضلا عن الاشراف المباشر و تمسك أفراد العمل بأهداف المنظمة و مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات اضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في بيئة العمل و طبيعته و خصائصه و نمط القيادة الإدارية و المناخ التنظيمي بشكل عام.

ج-عوامل غير تنظيمية: و هي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد إختياره لقراره الأول في الإلتحاق بالمنظمة بحيث يكون مستوى الإلتزام لدي العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوافر في الفرصة البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته مما يعطيه تبريرا لإختياره الأول, أو حين يري أن إختياره مطلقا نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول. (محمد حمدات:2006, ص 70)

وعن علاقة الإلتزام التنظيمي ببعض المتغيرات الشخصية فمن حيث عدد سنوات الخبرة نجد أن معظم الدراسات أثبتت وجود علاقة إيجابية بين سنوات الخبرة ودرجة الإلتزام التنظيمي, من حيث المؤهل التعليمي فقد اختلفت الدراسات بشأن هذه العلاقة إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى تعليم الفرد و درجة إلتزامه التنظيمي, في حين أن دراسات أخرى أثبتت أن المستوى التعليمي للفرد له تأثير سلبي على الإلتزام التنظيمي و تبرر ذلك بأنه كلما إزدادت درجة تعليم الفرد زادت طموحاته وتوقع المزيد من منظمته و بالتالي يقل التزامه في حالة عدم تحقيق كل ما يطمح فيه.

و من حيث الجنس تشير بعض الدراسات أن الإلتزام التنظيمي للمرأة يتوقف على نوع العمل الذي تقوم به, كما أنه يتأثر بواجباتها المنزلية وعدد أطفالها وأدوارها الاجتماعية. (فاروق عبده فلييه: 2009 , ص 287)

هذا و قد حدد Mcshane.Glinow 2007 جلينو الاستعانة ببعض النقاط لبناء الإلتزام التنظيمي و هي كالتالي:

أ- العدالة والدعم : فالإلتزام الشعوري في المنظمات يملأه إلتزام العاملين بالقيم الإنسانية.

ب- القيم المشتركة : و سوف يكون الإلتزام الشعوري عاليا إذا إعتقد العاملين بمشاركة قيمهم مع قيم المنظمة و الذي سيولد لديهم إرتياح للبقاء في المنظمة.

ج- الثقافة : تعني وضع الإيمان بشخص آخر أو بمجموعة عن طريق العاملين الذين لديهم إلتزام عالي في المنظمة والذي يولد الثقة بقادتهم .

د- الشمولية التنظيمية : يزداد الإلتزام الشعوري عند معرفة العامل بماضي وحاضر

الشركة.

**هـ\_ مستلزمات العاملين :** لزيادة الإلتزام الشعوري ينبغي تقوية العلاقات الإجتماعية داخل المنظمة وعندها يشعر العامل بأنه جزء من المنظمة عندما يشارك في وضع القرار . (باسم عباس كريدي:2010,ص31).

وقد ذكر السيد كردي أن الإدارة بإستطاعتها عمل الكثير لتقوية الإلتزام العاطفي من خلال :

- **الإثراء الوظيفي :** إن الإثراء الوظيفي بالتعمق الرأسي للوظيفة يجعل الفرد أكثر مسؤولية عن عمله ويعطيه المزيد من حرية التصرف والإستقلال والمزيد من المشاركة في إتخاذ القرارات المؤثرة في عمله وهذا من شأنه أن يقوي الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد.
- **إيجاد نوع من التوافق بين مصلحة الشركة ومصالح العاملين :** يجب أن يشعر العاملون أن ما تحققه الشركة من منافع يعود عليهم بالنفع وهذا من شأنه أن يقوي إلتزامهم إتجاه المنظمة وتحاول بعض الشركات تحقيق ذلك بشكل مباشر من خلال خطط الحوافز وخاصة برامج المشاركة في الأرباح.
- **إستقطاب واختيار الموظفين الجدد الذين تتوافق قيمهم مع قيم المنظمة:** كلما توافقت قيم الفرد مع قيم المنظمة وأهدافها كلما قوى لديه التزم نحوى المنظمة. (أحمد سيد كردي:2011, ص51)

### 3. أنواع الإلتزام التنظيمي:

لقد اختلف الباحثون في مسمياتهم لأنواع الإلتزام التنظيمي مع اتفاقهم على محتواها وأهمها ما يلي :

أ- **الإلتزام العاطفي:** ويعبر هذا المفهوم عن قوة رغبة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف وأحياناً تلجأ بعض المنظمات إلى إحداث تغيير جوهري في أهدافها وقيمها وهنا يسأل الفرد نفسه عما إذا كان باستطاعته التكيف مع هذه الأهداف والقيم الجديدة فإذا كانت الإجابة بنعم فإنه يستمر في العمل بالمنظمة أما إذا وجد أنه يصعب عليه التكيف فإنه يترك العمل بالمنظمة. (أحمد سيد كردي: 2011، ص50)

### ب- **الإلتزام المعياري:**

ويقصد به إحساس الفرد بالإلتزام بالبقاء في المنظمة وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ويعبر عنه بالإرتباط الأخلاقي السامي، و اصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير و المصلحة العامة.

### ج- **الالتزام المستمر (المنفعي أو المصلحي البرجماتي)**

وقد اقترح هنا كل من ألن و ماير (1990)، بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها هي القيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو إستمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا الارتباط مصلحي بالدرجة الأولى يقوم على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فمادامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع و العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى، فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمها له المنظمة التي يعمل فيها فإنه يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون، الإنتهازيون و أصحاب الطموحات العالية. (موسى أحمد خير الدين: 2010، ص 13)

#### 4. أهمية الالتزام التنظيمي:

إن الالتزام التنظيمي من المفاهيم والظواهر السلوكية التي سلطت عليه الأضواء ونالت اهتماما كبيرا من قبل العديد من الكتاب والباحثين نتيجة للدور الذي يلعبه في نجاح المنظمة وديمومة إستمرارها، وفي عالم اليوم الذي يسوده التنافس في بيئة الأعمال لا توجد هناك منظمة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المنظمة ويعملون كفريق واحد من أجل تحقيق تلك الأهداف وأن الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي يمتازون بالأداء الوظيفي المتميز الذي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجيتهم وحبهم لعملهم ومنظماتهم والأفراد الذين يعملون مع منظماتهم مدة طويلة من الزمن ويشعرون أنها تشبع حاجاتهم فهم الأكثر احتمالا في امتلاكهم روابط منظمة قوية وليس لهم رغبة في ترك أعمالهم وسيزداد التزامهم اتجاه المنظمة ويقل دوران العمل والغياب.

ومما سبق يمكن أن تتمثل أهمية توفر الالتزام التنظيمي لدى الأفراد والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم فيما يلي :

- إن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية و خاصة معدل دوران العمل، فالأفراد الملتزمون سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عمل نحو تحقيق أهدافها.
  - زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الإستقرار المنظمي، و زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
  - كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الأفراد والمنظمة أدى ذلك ارتفاع الروح المعنوية للأفراد.
  - انخفاض المشكلات والصراع بين الأفراد و الإدارة. (مدرس:2010، ص 178).
  - كما يمثل التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملا في التنبؤ بفاعلية المنظمة.
  - يمثل عنصرا هاما في الربط بين المؤسسة وعمالها وخاصة في الأوقات التي على المنظمة أن تقدم لهم فيها الإمتيازات والاستحقاقات اللازمة.
- إن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك لكونه سلوكا مرغوبا به من قبل كل المنظمات (موسى أحمد خير الدين: 2010، ص 12)



## 5. مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

يمر الالتزام التنظيمي في تطوره بالعديد من المراحل أهمها ما أورده الباحث أيمن عودة المعاني عن الباحث بوكنان موضحا ذلك كما يلي :

1. **مرحلة التجربة:** وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله و لمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب و الإعداد و التجربة, و يكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة, و محاولة التأقلم مع الوضع الجديد, والبيئة التي يعمل فيها, و محاولة التوفيق بين اتجاهاته و أهدافه و اتجاهات و أهداف المنظمة و محاولة إثبات ذاته.

و يقول بوكنان إنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة و تهيئه للمرحلة التي تليها و من هذه المواقف تحديات العمل, تضارب الولاء, عدم وضوح الدور, ظهور الجماعات المتلاحمة إدراك التوقعات, نمو الاتجاهات نحو التنظيم, و الشعور بالصدمة.

2. **مرحلة العمل و الإنجاز:** وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين و الأربعة أعوام و خلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز, و أهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد, و تخوفه من العجز, و يتبلور وضوح الولاء للعمل و المنظمة.

3. **مرحلة الثقة بالتنظيم:** وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة و تستمر إلي ما لا نهاية, حيث يزداد ولاؤه و تقوي علاقته بالتنظيم و الانتقال إلي مرحلة النضج. (أيمن المعاني: 1996,ص21)

و قد ذكر العتيبي و السواط أن (Welsch and Iavan) أشار إلي أن عملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر بعد مرحلتين حددهما في التالي:

أ- **مرحلة الانضمام للمنظمة:** التي يريد الفرد العمل بها و غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته و تطلعاته.

ب- **مرحلة الالتزام التنظيمي:** و هنا يصبح الفرد حريصا علي بذل أقصى جهد لتحقيقه أهداف المنظمة و النهوض بها.

أضاف العنبي و السوط أن إشارة إلي أن هناك ثلاث مراحل الالتزام التنظيمي:

- الإذعان أو الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا علي الفوائد التي يحص عليها من المنظمة و بالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين و يلتزم بما يطلبونه.
- مرحلة التطابق و التماثل بين الفرد و المنظمة: حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة, لأنها تشبع حاجاته للانتماء و بالتالي فهو يفخر بها.
- مرحلة التبني: اعتبار أهداف و قيم المنظمة أهدافا و قيما له و هنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف و القيم. العنبي و السوط: (1991, ص11-12).

من خلال العرض السابق لمختلف المراحل التي وضعها الباحثون نجد أن بعضهم متوافق و البعض الآخر يختلف في عدد المراحل التي يمر بها فهناك من اختصرها من مرحلتين و هنال من وضع ثلاث مراحل و من بين العروض المختلفة نجد أن ما قدمه أيمن عودة المعاني عن بوكنان هو الأوضح و الأشمل حيث حدد بالتفصيل المراحل و التطورات التي يمر بها العامل منذ دخوله إلي المؤسسة و هدفه هو أن يحقق القبول من طرف هذه الأخيرة إلا أن يظهر أهميته و شخصيته و يبلى و لائه لها ليصل في المرحلة الأخيرة إلي تحقيق التوافق بين أهدافه و المنظمة و تبنيه لقيمها و إستراتيجيتها .

## 6. طرق قياس الالتزام التنظيمي:

طور بعض الباحثين المهتمين بدراسة الإلتزام التنظيمي عددا من المقاييس بهدف رصد حركة إلتزام الفرد بالمنظمة و قد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها و مكوناتها و كان أبرزها:

### أولاً:مقياس بورتر و زملائه1969:

و قد أطلق عليه استبانة الإلتزام التنظيمي و هو يتكون من 15 فقرة تستهدف قياس درجة إلتزام الأفراد بالمنظمة و ولائهم و إخلاصهم لها و الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيقي أهداف المنظمة و قبولهم لقيمتها, و استعان بمقياس لكارث السباعي لتحديد درجة الإستجابة و يستخدم المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام.

### ثانياً:مقياس مارش و مانري1977:

الذي يقدم مقياساً للإلتزام التنظيمي مدي الحياة,(الأعراف و القيم) و يتكون من 04 فقرات و قد استخدم أداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الإلتزام مدي الحياة و تعزيز استحسان المنظمة و حث الفرد, و الإلتزام بقيم العمل و الولاء لها حتى إحالته علي التقاعد و أخيراً إبراز نية (مقاصد) الفرد للبقاء في المنظمة .

### ثالثاً:مقياس جوش و زملائه1978:

و هو محاولة لقياس الإلتزام القيمي من خلال 06 فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية:

- إستخدام المعرفة و المهارة.
- زيادة المعرفة في مجال التخصص.
- العمل مع الزملاء بكفاءة عالية
- بناء سمعة جيدة له.

### رابعاً:مقياس ثورنثن1981:

تضمن المقياس 08 فقرات سداسية الإستجابة لقياس الإلتزام التنظيمي كما تضمن 07 فقرات أخرى رباعية و خماسية الاستجابة تقيس الإلتزام المهني.

## 7.مدخل دراسة الالتزام التنظيمي:

### أ- المدخل السيكولوجي:

حيث يركز هذا المدخل في دراسة الالتزام التنظيمي على العلاقة بين الفرد و التنظيم و حسب رأي (sheldon1971) في هذا الصدد فإن الالتزام التنظيمي يمثل اتجاها يربط بين الفرد و المنظمة و كذلك يري (mawday.porter.steers1982) أن الالتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع المنظمة و ارتباطه بها و كذلك عرفه (Vadewalle1995) بأنه قوة الارتباط بين الفرد و التنظيم .

### ب- المدخل التبادلي :

و ينظر هذا المدخل الالتزام التنظيمي بأنه محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم و العاملين من ناحية الإسهامات و المنافع و يري(Hrebinial alutto1972) أن الالتزام التنظيمي وسيلة للتبادل و المقايضة أي أنه طبقا لهذا المدخل كلما زادت المصلحة التبادلية من جهة نظر الفرد زادت درجة الالتزام التنظيمي, كما يعتمد على معرفة الأفراد و شعورهم و إدراكهم للتوازن بين الجهود المبذولة و الإغراءات المقدمة التي يحصلون عليها مع مرور الوقت فإن الأفراد يرغبون في وضع المراهنات الجانبية لتقرير و معرفة التوازن بين الجهود المبذولة و التكاليف و المكافآت التي يحصلون عليها, إذ تزداد مراهناتهم و استثماراتهم في المنظمة بزيادة مدة الخدمة مما يؤدي إلي زيادة تكلفة تركه للمنظمة و انتقاله إلى منظمة أخرى و يعرف أصحاب هذه الاتجاه الالتزام التنظيمي بأنه اقتران فعال بين الفرد و المنظمة حيث أن الموظفين الموالين لها هم الذين يرغبون في إعطاء أنفسهم بعض الشيء مقابل أن يقدموا للمنظمة بشكل ممتاز. (اللوذي سليمان: 1999, ص122)

نستنتج بأن هذا الإتجاه يفسر الإلتزام التنظيمي على أساس تبادلي حسابي للمنافع فكلما كانت المنافع التي سيحصل عليها الفرد موازية لمجهوداته و إستثماراته كلما زاد ذلك من إلتزامه التنظيمي.

### ج- المدخل الاجتماعي و السلوكي :

حيث يرى (Kanter 1972) أن الالتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعي في بدل طاقته و ولائه للمنظمة كنظام اجتماعي, و كذلك عبر (Salanick 1977) عن الالتزام من ناحية سلوكية بأن عرف الالتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مقيدا بأعماله و التي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة و ارتباط الفرد بها.

و يعني كذلك بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية و الغير المادية التي يستثمرها في المنظمة فالالتزام هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها. (رشيد مازن:2003, ص12-14)

و يرى هذا المدخل بأن الإلتزام التنظيمي هو نتاج العملية التي يقوم بها الموظفون بمقارنتهم لمكاسبهم التي تعود عليهم من خلال عملهم في المنظمة و التكاليف التي تلحق بهم إذا ما تركوها.

#### د - موقف الإسلام من الالتزام:

حث الإسلام على الألفة و المودة و التعاون بين الناس كما دعا إلى الوحدة و نهي عن الاختلاف, قال تعالى >> لا تكون كالذين تفرقوا و اختلفوا من بعد ما جاءهم البينات و أولئك لهم عذاب عظيم<<. (سورة آل عمران: الآية 105)

و في هذا تأكيد على الالتزام و ليس مجرد إقرار فقط و هذا ينطبق على الانتماء إلى المنظمات حيث أمر الإسلام بالإخلاص و الالتزام و الأمانة في العمل و طاعة ولي الأمر في غير معصية الله سبحانه و تعالى. (الشادي محمد: 2005, ص 22)

أما الالتزام التنظيمي حسب النظرية الإسلامية فينعكس أصلا عن الولاء و الانتماء للمبادئ المنبثقة عن العقيدة الإسلامية, تلك المبادئ التي تحدد سلوك العاملين في مواقفهم التنظيمية و الاجتماعية بما يرضي الله تعالى فيطلبون ثوابه و يجتنبون عقابه فمعايير المسؤولية و معايير الانتماء عندهم هو معيار ذاتي داخلي يدفعهم إلى إتباع السلوك الإيجابي في عملهم و المحافظة عليه لتحقيق غاياته و هم يؤدون عملهم بأمانة و إخلاص و لا يسعون لاستغلال وظائفهم لغايات خاصة و يحافظون على أوقات عملهم فلا يتأخرون عنه و لا يهدرون وقتهم دون جدوى, ولاؤهم و انتمائهم لتنظيماتهم مستمد بالدرجة الأولى من ولائهم لعقيدهم و هذا الولاء و الالتزام الذي يحقق للتنظيم السمعة والطيبة و المكافآت العليا. (العوفي محمد: 2005, ص 381)

بعد التطرق لمختلف المداخل التي تناولت دراسة الالتزام التنظيمي و المفسرة له على اختلاف توجهاتها, و بالنظر إلى طبيعة موضع دراستنا فقد تبينت المدخل التبادلي كمدخل نظري لموضوع بحثي هذا.

## 8. أبعاد الالتزام التنظيمي :

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الإلتزام التنظيمي و تحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية ويعتبر بوتر رائداً من الرواد في هذا الجانب من خلال إسهامه في تحيد بعدين هما التوافق بين أهداف وقيم الفرد والمنظمة والارتباط العاطفي بالمنظمة. (خضير واخرون: 1996, ص 78)

وقد كانت أعراف الإلتزام وقيمه هي الأبعاد التي حددها نموذج الإلتزام مدى لحياة, وتم تسمية كل من الولاء للمنظمة والمسئولية التي يشعر بها الفرد اتجاه منظمته والرغبة في الاستمرار في العمل بها بالإضافة إلى الإيمان بها, أبعاداً يمكن من خلالها التعبير عن الإلتزام التنظيمي .

هذا وسيتم استعراض الأبعاد التي حددها نموذج الإلتزام مدى الحياة وهي كل من الولاء والمسئولية الرغبة في العمل والإيمان بالمنطقة أبعادا يمكن من خلالها التعبير عن الإلتزام التنظيمي في هذا البحث ولمعرفة المزيد عن تلك الأبعاد هذا الشرح التالي لها:

### **أ-الولاء التنظيمي:**

لقد تعددت التعريفات لمفهوم الولاء التنظيمي إلا أنها تدور حول نفس المعنى ومن هذه التعريفات:

يرى بوتر وزملاءه أن الولاء التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، و يعرفه بوكانن على أنه عدم رغبة العالمين في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية وحرية مهنية .

كما ويعرفه اورلي على انه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل والي تبني قيم المنظمة. (جواد: 2000,ص253)

أما العتبيي و السواط فقد عرفا الولاء التنظيمي بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة, والذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء بالمنظمة وتبني قيمها وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها. (العتبيي و السواط : 1997,ص18 )

ويري جواد أن من المهم بالنسبة للقائد أن يكون قادرا على خلق الولاء لدى مرؤوسيه بدون الولاء فإن مركز القائد سوف يتزعزع, حيث أن الولاء طريق ذو اتجاهين, الأول ينطوي على تقديم العاملين ولأهم لرئيسهم و الثاني ينطوي على تقديم الرئيس ولاءه لمرؤوسيه, إن هذه المسؤولية المزدوجة في التعامل تتطلب من القائد الإداري القدرة على تمثيل الإدارة أمام العاملين, وكذلك تمثيل العاملين أمام الإدارة. (جواد:2000,ص276).

ومما سبق نجد أن مفهوم الولاء التنظيمي هو أحد أبعاد الالتزام التنظيمي حيث أن كلاهما يمثل الرغبة الشديدة بالبقاء وتبني قيم وأهداف المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها

#### ب-المسؤولية اتجاه المنظمة :

يزداد الدور الذي تلعبه الوظيفة في مختلف دول العالم, نظرا لزيادة التخصصات في الدول الحديثة وتوتى الوظيفة على القائمين عليها التزامات, وتحملهم مسؤوليات إدارية (قانونية وأخلاقية ) لا بد أن يعيها الموظف حتى يستطيع القيام بدوره دون أن يقع تحت طائلة هذه المسؤوليات, والمسؤولية في معناها العام هي المؤاخذة أو التبعية وقد يكون من الصعب تحديد مفهوم المسؤولية الإدارية أو قياسها بسبب تعارض الآراء حول هذا المفهوم إلا إنه يمكن حصر معناها في معنيين رئيسيين هما, المسؤولية القانونية و الأخلاقية, أما المسؤولية القانونية فهي شبيهة في معناها للمسائلة وتعني محاسبة الموظف المقصر من قبل رؤسائه الإداريين والسياسيين الذين يمكنهم توقيع العقوبة عليه, أما المسؤولية الأخلاقية فهي شبيهة في معناها للولاء أو الانتماء ويقظة الضمير وتعني: المسؤولية التي يشعر بها الموظفون تجاه الفعاليات التي يتصل بها عملها.



فالمسئولية اتجاه المؤسسة تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة, مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخليا في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الأهداف و تنفيذ السياسات التي شارك في وضعها وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم البقاء في المنظمة. (عبد الرزاق: 1998ص350-394 )

### ج- الرغبة بالاستمرار بالعمل في المنظمة :

يتمثل بعد الالتزام بالاستمرار بالعمل في المنظمة ببعد الالتزام التنظيمي المستمر، و أن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية و التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى, حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل و منها التقدم في السن و طول مدة الخدمة و التي تعتبر من المؤشرات الرئيسة لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله, حيث أن الفرد استثمر جزءا لا بأس به من حياته في المنظمة و أي تفريط أو تساهل من قلبه يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الإستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر, و بما أن الفرد يعطى قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل و التي بنيت عبر السنين. ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنظمة دون الأخرى, فالأفراد الذين تقدمت بهم السن قد يفضلون البقاء بالمنظمة نظرا لتضاؤل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى. (يوسف درويش: 1999, ص382 )

يعنى أن هناك عدة عوامل يأخذها الفرد العمال في الحسبان عند قيامه بعملية التقييم بما فيها سنوات عمله و الصدقات التي كونها بمر الزمن و السنوات التي أمضاها في المنظمة, و فرصة العمل التي قد تتاح له أو عدم توفرها , كلها عوامل تعزز إلتزامه التنظيمي للمؤسسة.

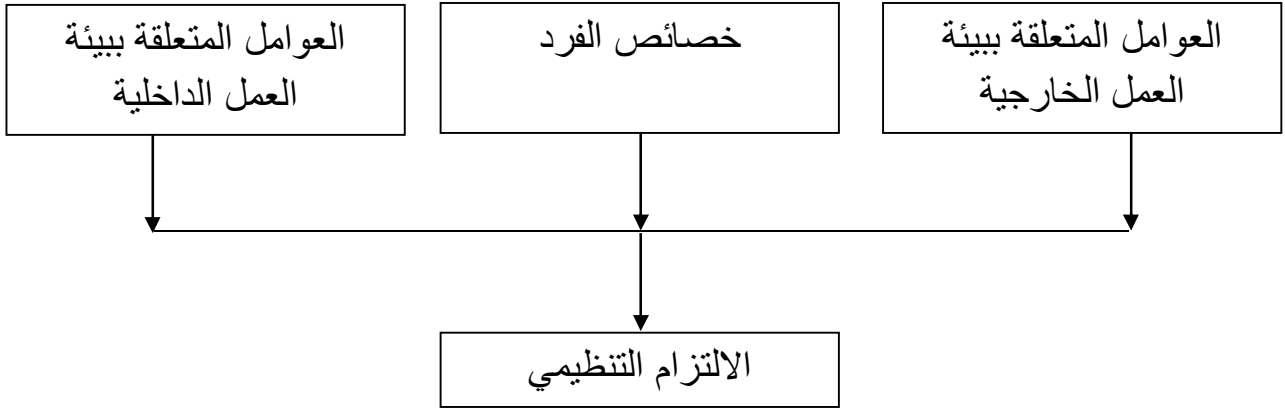
#### د-الايان بالمنظمة :

ويعني مدى ايمان الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها ومدى افتخارهم بعضويتها، ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله و درجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات إتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفخر بإنتمائه لمنظّمته وعرض نشاطاتها بشكل ايجابي عند حديثه للأخرين عنها وتبني مشاكلها كما لو كانت مشكلته الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله. ( الخشالي: 2003، ص217)

نفهم مما سبق بأن إيمان الموظف بأهداف المنظمة و مسعاها يزيد من أفتخاره بكونه جزء منها و يقوي إنتمائه لها و يجعله مساندا و مدافعا عنها أمام الأخرين، وبالتالي يرتفع أدائه و تزداد مهاراته و التزامه.

## 9. العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي بعضها عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة وبعضها الآخر يتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة مثل : خصائص الفرد والوظيفة وتجاربه وإدراكه لظروف بيئة العمل والعوامل التنظيمية الأخرى كما هو موضح في الشكل التالي :



### العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي (شكل رقم 01)

المصدر : (من اعداد الطالبة)

#### أولاً: العوامل المتعلقة ببيئة العمل الداخلية :

تناولت العديد من الأبحاث دراسة العلاقة بين العوامل المتعلقة ببيئة العمل و الرضا الوظيفي و ذلك قبل ظهور نظرية الالتزام التنظيمي و تطورها, ثم تناولت بعد ذلك العديد من الدراسات بحث علاقة هذه العوامل بالالتزام التنظيمي كالأجور و الإشراف و القيادة وجماعة العمل.

أ- **خصائص الوظيفة:** تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها و درجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي فتنوع مجال الوظيفة و الاستقلالية و التحدي و التغذية المرتدة و الشعور بالأهمية و المسؤولية, كل هذا يرتبط إيجابيا بالالتزام التنظيمي أما عندما تنسم الوظيفة بدرجة كبيرة من التوتر و الذي يتخذ شكل صراع الدور أو عدم وضوح الدور فإن ذلك يؤثر عكسيا على الالتزام التنظيمي.

ب-الأجور: تبين من الأبحاث أنه كلما كان نظام الأجور يتسم بالعدالة و التناسب مع أعباء العمل و القبول من جانب الأفراد فإن ذلك يزيد من شعور الأفراد بالمسؤولية و بالتالي يؤثر على الالتزام التنظيمي.

ج-جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي فكلما كانت اتجاهات جماعة العمل ايجابية ناحية المنظمة و كان هناك درجة من التماسك بين أفرادها زاد التفاعل الاجتماعي و الشعور بالمسؤولية و زاد بالتالي الالتزام التنظيمي.

د-الإشراف و القيادة: تؤثر نوعية الإشراف و القيادة على مستوى الالتزام التنظيمي فالإشراف الديمقراطي و المشاركة في إتخاذ القرارات تحققان درجة مرتفعة من الإلتزام التنظيمي كما أن لكل من النموذجين من القيادة أي القائد الذي يهتم بهيكله المهمة و القائد ذو الاتجاهات الانسانية تأثيرا إيجابيا على مستوي الالتزام التنظيمي.

هـ-العوامل الخاصة بالهيكل التنظيمي: تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الهيكل التنظيمي و الالتزام التنظيمي فقد وجد أن اللامركزية في اتخاذ القرارات و توفر درجة الاعتمادية في أداء الأعمال بين الإدارات الوظيفية و تنظيم إجراءات العمل لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي.

كما يرى بعض الباحثين أن حجم المنظمة يؤثر عكسيا على الالتزام حيث أن المنظمات ربما تتطلب من المدير بذل جهد أكبر في عمل التنسيق و الرقابة وتطوير السلوك مما يؤثر سلبا على التزام المديرين تجاه المنظمات التي يعملون بها، بينما يري البعض الآخر أن حجم المنظمة يؤثر ايجابيا على الالتزام حيث أنه كلما زاد حجم المنظمة كانت هناك جماعات أكبر من المرؤوسين و فرص أكبر للتداخل بين الأشخاص و زيادة الفرص المتاحة للترقي أمام الأفراد الأمر الذي يؤدي إلى زيادة درجة التزامهم بينما نجد دراسة قام بها ستيفنز Stevens والتي ركز فيها علي أربعة متغيرات هيكلية وهي :حجم المنظمة، وجود الرقابة، نطاق الرقابة، مركزية السلطة، وقد خلصت إلى أن أي من هذه المتغيرات لا يرتبط بالالتزام

بشكل قوي. (خطاب عايدة:2001, ص 148)

## ثانيا/العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية:

تتمثل العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية في ظروف سوق العمل و فرص الاختيار, و تأثيرها على اتجاهات الأفراد و بالتالي تؤثر على درجة الالتزام التنظيمي خاصة في الأيام و الشهور الأولى لبدء العمل و قد سمي هذا بالمسببات في عملية الالتزام التنظيمي.

و كلما كانت الظروف الإقتصادية جيدة و تعددت فرص العمل المتاحة وكان قرار الاختيار بين البدائل المتاحة و بأقل ضغوط خارجية, ويمثل العمل أفضل فرصة اختيار بالنسبة للفرد كلما أدى ذلك إلى إرتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بدء العمل, ومن جهة أخرى تؤثر أحوال الكساد و ارتفاع مستوى البطالة و انخفاض الفرص الوظيفية المتاحة على مستوى الالتزام التنظيمي بالارتفاع خاصة في بدء العمل.

و تؤثر دقة و كمية المعلومات المتاحة عن الوظيفة و مدى ادراك الفرد لسهولة التنقل لوظائف أخرى سواء داخل المنظمة أو خارجها على مستوى الالتزام خاصة في الشهور الأولى لبدء العمل بالنسبة للعاملين الجدد.

## ثالثا/خصائص الفرد:

تناولت العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث السن و طول مدة الخدمة و مستوى التعليم و الجنس و دوافع و قيم الأفراد و علاقتها بالالتزام التنظيمي.

**أ- السن و طول مدة الخدمة:** بخصوص السن فيلاحظ أن هناك علاقة بين عمر الفرد و درجة حبه للمنظمة و التزامه التنظيمي بها, لأنه كلما زاد سن الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة نظرا لصعوبة قبوله أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل الحالي و البحث عن عمل بمنظمة أخرى, مما يعني قدرا كبير من الالتزام التنظيمي بالنسبة للفرد و على عكس من ذلك, إذا كان سن الفرد صغير حيث تكون أمامه فرص متاحة يمكن الخوض فيها وتحمل مخاطر ترك العمل الحالي مما يعني إنخفاض في درجة التزامه التنظيمي, أما بالنسبة لمدة خدمة الفرد بالمنظمة

فيلاحظ أنه كلما زادت مدة خدمته بالمنظمة زاد تعلقه بها و زاد انتمائه و اهتمامه بها أكثر و بالتالي زيادة الالتزام التنظيمي للفرد. (خطاب عابدة سيد: 2001, ص149)

**ب-الجنس و الحالة الاجتماعية:** تبين بعض الأبحاث أن النساء أكثر إلتزاما بالأنظمة عن الرجال بينما تبين أبحاث أخرى أنه ليس هناك علاقة بين جنس والالتزام التنظيمي و قد تكون النتيجة الأولى أكثر إنطباقا على منظمات القطاع العام و خاصة المنظمات التقليدية التي تعمل بها النساء.

كما أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين الجنس و الالتزام التنظيمي فقد أظهرت دراسة العتيبي و السواط 1997 وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والالتزام الأدبي, أما الالتزام الإستمراري و علاقته بالحالة الاجتماعية فقد أظهرت أن الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الالتزام التنظيمي من الموظف المتزوج. كما أظهرت دراسة ألمير 1996 أن هناك علاقة إيجابية بين الحالة الاجتماعية والالتزام التنظيمي, كما أظهرت دراسة زايد 1995 أن متوسط الالتزام الأدبي للعاملات أعلى من متوسط العاملين وأن متوسط الالتزام الاستمراري للعاملات أعلى من متوسط العاملين أما بالنسبة للالتزام العاطفي فقد يساوي تأثيره على العاملات والعاملين و وجدت النتائج أيضا أن الالتزام الاستمراري أعلى من الالتزام العاطفي والسبب يعود إلى أن فرص المرأة للحصول على عمل في منظمات أخرى أقل من الرجال, وبالتالي فهي تحاول أن تقوم بعمل جيد في منظماتها.

**ج- قيم الأفراد :** كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم, وهناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي فتطبيقات نظام الإدارة الأبوية والأمان الوظيفي باليابان وما يرتبط بها من إشباع حاجات الأفراد يعتبر من العوامل الهامة في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمنظمات ومن المعروف عنهم تقديسهم للعمل وإخلاصهم في أدائهم وهو نابع من ثقافتهم وقيمهم الخاصة والمميزة داخل التنظيمات.

ويتأثر الالتزام التنظيمي أيضا بدوافع الإنجاز والدوافع العليا فالأفراد الذين لديهم دافع الانجاز مرتفع ويدركون أن أعمالهم تساعدهم على إشباع هذا الدافع فإن درجة الالتزام التنظيمي لديهما تكون مرتفعة، كما أن إشباع الحاجات الإجتماعية يؤثر أيضا على الالتزام التنظيمي إذ كلما زاد التفاعل الإجتماعي بين الأفراد زاد الإرتباط النفسي بالمنظمة، وتؤثر قيم الأفراد أيضا على الالتزام التنظيمي فالأفراد الذين لديهم اعتقاد قوي بالنسبة لقيمة العمل يرون أنه الجانب ذو الأهمية الرئيسية في حياتهم يكون مستوى الالتزام لديهم مرتفع. (الخبيلي، خميس مغير: 1998، ص109)

إن الضغوط الإجتماعية والتأثيرات الشخصية التي تمارسها الجماعات الضاغطة، مؤثرة بدرجة كبيرة في قيم الإداري، إضافة إلى الضغوط القبلية والعشائرية، ورد الجميل، وإعتبار الوساطة والمحسوبية ضربا من النخوة والإعتزاز بالنسب، فالعادات والتقاليد الإجتماعية الموروثة التي تمارس في المجتمع، وبخاصة في الدول النامية تمتد إلى الأجهزة الحكومية وتتأثر بها إدارتها، الأمر الذي يدفع بالمسؤول إلى اتخاذ قرارات غير سليمة تتعارض مع المصلحة العامة للمنظمة.

نفهم من هذا أن هناك عوامل خارجية ضاغطة ومتحكمة في سلوكات الأفراد وتوجهاتهم داخل العمل، ذلك أن الأفكار والتصورات والأفعال والسلوكات والعادات والتقاليد التي يتشربها الأفراد من مجتمعاتهم لا يمكن التخلي عنها وتركها خارج المؤسسة فهي متجذرة في كياناتهم ولا يمكن تغييرها بسهولة وهي تؤثر بذلك في أعمالهم، وإرتباطهم بالمؤسسة، كتأثير العلاقات الشخصية والإجتماعية وعلاقات القرابة في القرارات التي يتخذها الأفراد والتي تؤثر بدورها في أداءهم لأعمالهم والالتزام تجاه المؤسسة.

وقد أشار كل من اللوزي و زويلف 1993 إلى أن سلوك الأفراد داخل المنظمات يتأثر بدرجة كبيرة بالظروف الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية للمؤسسة و بالعادات و التقاليد و القيم التي تسود خارجها و تعمل كضغوط اجتماعية في التأثير على مجريات اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى عواقب وخيمة تتمثل في سيطرة الصراعات الطبقية و المواريث الاجتماعية القديمة، و الابتعاد عن القرارات السليمة و ازدواجية المعاملة.

وهذا ما أكده الدكتور أحمد العلاوي في دراسة له بعنوان "العمال الصناعيون في الجزائر" حيث يرى أن وجود عادات مكتسبة اجتماعيا متجذرة في أعماق الوجدان الاجتماعي تعمل على توجيه خيارات الأفراد في أذواقهم و معاملاتهم و بصفة عامة تعمل على تشكيل تمثلاتهم ولكن حسب ذهنية و خصوصية المسارات الخاصة بكل فرد، ومن هنا فإن لكل عامل خصوصية ببيوغرافية، ذاكرة و شخصية يستعين بها أو تكون دليله أثناء تواجده داخل المؤسسة الصناعية أو خارجها و بالتالي عندما ينتقل الفرد ليعمل في المؤسسة فإنه ينقل معه ممتلكاته السوسيوثقافية "عاداته" و المقصود بهذا أن هناك مجموعة من الموروثات الثقافية القيمة الخاصة و المتمثلة في جملة التصورات و المعتقدات و الأحكام و العادات و التقاليد (القيم الاجتماعية المحلية للعمال ) التي يحملها العمال و التي تحدد لهم أفعالهم واتجاهاتهم فتؤثر بهذا في أعمالهم والتزامهم التنظيمي داخل مؤسساتهم.

ويتميز المجتمع العربي بشكل عام بسيادة علاقات القرابة بين أفرادهم، والتي تمثل اللبنة الأساسية للنظام الاجتماعي و السياسي الجديد و القديم في المجتمع العربي و التي تعمل على توحيد الأفراد و تزيد تماسكهم و تربطهم تحت مظلة العائلة الواحدة أو العشيرة التي يكون لها الشعور بالولاء و الانتماء، إن هذه القيم والعادات و التقاليد التي تمثل قواعد غير مكتوبة للسلوك أصبحت تشكل ضغوطا على المؤسسات العامة وحتى الخاصة مما يولد بدوره صراعات بين القيم الاجتماعية السائدة وقيم المؤسسة وبالتالي يؤثر في أداء الفرد وانضباطه والتزامه وعلى أداء المنظمة بشكل عام. (مدحت أبو النصر: 2005، ص 21-22)

يمكننا القول هنا أن علاقات القرابة أو ما يعرف بالعلاقات الشخصية التي تربط الأفراد وتقوي روابط المجتمع لها تأثير كبير على المؤسسات خاصة فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرارات حيث تحول هذه العلاقات والقرابات التي تؤثر على اتخاذ الأفراد العاملين للقرار الأنسب للعمل دون التزام العامل بقوانين و إجراءات العمل المعمول بها داخل المؤسسة، وبالتالي يمكننا القول أن هناك مجموعة لسلوكياتهم داخل المؤسسة والتي لا يمكنهم فصلها أو التخلي عنها قبل الدخول إلى المؤسسة مكان العمل.



وسنتناول في الفصل الثالث موضوع القيم الإجماعية المحلية وتأثيرها على ما يحصل داخل المنظمة بتفصيل أكبر في محاولة للإلمام بمختلف جوانبها.

## خلاصة :

لقد كانت جملة العناصر التي وردت في هذا الفصل محاولة بسيطة منا بهدف الوصول إلى رؤية أوضح حول متغير رئيسي في دراستنا هذه رغم الصعوبات التي وجدناها في جمع البيانات والمعلومات حول الالتزام التنظيمي بإعتباره موضوع جديد وقد جلب انتباه المديرين وأصحاب الأعمال في الأونة الأخيرة, حيث يعتبر ورقة رابحة في أيدي كل شركة تسعى لتحقيق الإستقرار والنجاح وهذا طبعا إذا استطاعت هذه الشركة كسب ثقة وولاء وانتماء عمالها وإيمانهم بأهدافها كأبعاد رئيسية للالتزام التنظيمي.

## الفصل الثالث: القيم الاجتماعية المحلية مصادرها و تأثيراتها.

### **تمهيد**

1. خصائص القيم الاجتماعية المحلية
2. أهمية و وظائف القيم الاجتماعية المحلية
3. تصنيف القيم الاجتماعية المحلية
4. مصادر و محددات القيم الاجتماعية المحلية
5. قياس القيم الاجتماعية
6. المنظورات الرئيسية في تفسير القيم الاجتماعية
7. تأثير القيم الاجتماعية المحلية في سلوك الموظفين

### **خلاصة**

## تمهيد:

إن استمرارية أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على ما تكتسبه من موارد مالية و  
تكنولوجية و بشرية و كذا ما تضعه من استراتيجيات وخطط لتحقيق أهدافها و  
الوصول إلى غاياتها و لذلك تسعى أي منظمة إلى اختيار و انتقاء أفراد ذوي  
كفاءات عالية و مهارات متميزة و مبدعة بغية تحقيق التميز هذا من جهة, و من  
جهة أخرى تضع مجموعة من القواعد و الإجراءات و القوانين التي تضمن من  
خلالها السير الحسن لشؤون عملها, وفي هذا الصدد تتميز كل مؤسسة بثقافة عمل  
خاصة بها تميزها عن غيرها من المؤسسات و تركز هذه الثقافة على منظومة قيم  
و مبادئ و معايير ومعتقدات محددة, كما نجد أن هناك تنوع ثقافي و قيمي داخل  
الفئات العمالية للمؤسسات و ذلك أن لكل عامل فيها قيمه الاجتماعية المحلية  
الخاصة به و التي تشربها من مجتمعه المحلي و اكتسبها من خلال تراكم معارفه و  
تجاربه في الحياة ولعل القيم الاجتماعية كمكون رئيسي لأي ثقافة لها تأثير كبير  
على سلوكيات الأفراد داخل المنظمة وباعتبار القيم الاجتماعية المحلية احد متغيرات  
دراستنا ارتأينا وضع مجموعة من العناصر لتغطيته في شكل خطة الفصل الثالث.

## 1. خصائص القيم الاجتماعية:

للقيم مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى و يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

أ- **صفة الإنسانية:** بمعنى أنها تختص بالبشر دون غيرهم و هذا ما يميزها عن البشر و غيرهم.

ب- **إنها مرتبطة بزمان معين,** فالقيم إدراك يرتبط بالماضي و الحاضر و المستقبل و هي بهذا المعنى تبتعد عن معنى الرغبات أو الميول التي ترتبط بالحاضر فقط.

ج- **أنها تمتلك صفة الضدية,** فكل قيمة ضدها مما يجعل لها قطب إيجابي و قطب سلبي و القطب الإيجابي هو وحده الذي يشكل القيمة في حين يمثل القطب السالب ما يمكن أن نسميه "ضد القيمة" أو "عكس القيمة".

د- **المعيارية:** بمعنى أن القيم بمثابة معيار لإصدار الأحكام, تقيس و تقيم و تفسر و تعلق من خلالها السلوك الإنساني.

هـ- **النسبية:** من حيث الزمان و المكان فما يعتبر مقبولا في عصر من العصور لا يعتبر كذلك في عصر آخر و ما يعتبر مناسبا في مكان ما لا يكون كذلك في مكان آخر.

و- **تتسم القيم بالهرمية:** إذ أنها ترتب عند كل شيء ترتيبا متدرجا في الأهمية و بحسب الأهمية و التفضيل لكل فرد , وعلى هذا يمكن القول أن لدى كل فرد نظاما للقيم يمثل جزء من تكوينه النفسي الموجه لسلوكه.

ز- **تتصف القيم بالقابلية للتغير:** بالرغم من أن القيم تتصف بالثبات النسبي إلا أنها قابلة للتغيير بتغير الظروف الاجتماعية إلا أنها إنعكاس لطبيعة العلاقات الاجتماعية و تتأثر بها. (صالح محمد أبو جادو: 1998, ص208)

ح- **تتصف بالدينامية :** فالقيم تتغير بتغير محور الاهتمام لدى الفرد للتفضيلات و الاهتمامات الإنسانية

ط- **تساعد بعضها البعض:** فهي ليست وحدات منفصلة و أنها غالبا ما تتفاعل معا و تتداخل على نحو يزيد قوة .

ي- إمكانية قياسها و دراستها: من خلال أساليب عامة للقياس تستخدم في قياس الميول و الاتجاهات (الملاحظة الميدانية والموقفية, الإستبانات المقننة). (منى كشيك:2003, ص66)

و يمكننا أن نجمل أهم خصائص القيم في أنها ظاهرة اجتماعية بمثابة أساليب و قوالب و أوضاع للتفكير و العمل الإنساني كما أنها من الموجهات الأساسية للسلوك الاجتماعي و هي مسألة شخصية نسبية متغلغلة في الإنسان تتبع منه و من رغباته لا من خارجه و الإنسان هو الذي يضفي على الشيء قيمته و هو الذي يحمل القيمة و يخلفها على الأشياء لأن الأشياء حيادية Neutral أي أنها ليست في ذاتها مفيدة أو جميلة أو قبيحة , إنما هذه الأحكام تكون من واقع التزامنا بها أو رغبتنا فيها و تقسيمنا لها , و هذا الاهتمام لا ينبع من الأشياء بل من الأشخاص متجها نحو الأشياء , فالقيمة إذا هي لفظ نطلقه ليدل على عملية تقويمية يقوم بها الإنسان للأشياء وتنتهي هذه العملية بإصدار حكم على شيء أو موقف ما. (محمد أحمد سليمان, سوسن عبد الفتاح:2011, ص40-41)

## 2. أهمية ووظائف القيم الاجتماعية المحلية:

يعتبر موضوع القيم من المواضيع الهامة في علم الاجتماع, ذلك أن القيم من خصائص النوع البشري و لها علاقة وطيدة بحياة الإنسان و الجماعات و الناس يتمسكون بالقيم لأنها تعطي لوجودهم الإنساني معانيه التي تميزه عن وجود الكائنات الأخرى فالإنسان مهما كان مستواه لا يستطيع أن يعيش بدون قيم و أن يترك البحث عن ما هو أسمى في نظره من القيم الحاصلة له لأن القيمة في النهاية هي كل شيء بالنسبة له . (ربيع ميمون:1980,ص327)

لقد أدركت كل المجتمعات بلا استثناء الخصائص الإنسانية التي تميزها عن سائر الكائنات الحية , إلا أنها مع ذلك تعيش فروقاً هامة و جوهرية فيما بينها تتعلق أساساً بالقيم التي تتبناها , و يشكل مجموع القيم في المجتمع ما منظومة قيمية بغض النظر عن ما بينها من تكامل تناقض , هذه المنظومة القيمية تكون جزءاً هاماً من الإطار المرجعي للسلوك الإنساني و بذلك تؤثر في اختيار الأهداف و تحديد و الوسائل و الأساليب المؤدية إليها , و هي من جهة أخرى تمثل نسقاً من المقاييس التي من خلالها يتم الحكم على الأشياء و على سلوك الأفراد و الجماعات و تحديد الجزاءات المناسبة على ذلك السلوك . (مراد زعيبي:2004,ص185)

كما يمكن من خلال دراسة القيم في مجتمع من المجتمعات تحديد الإيديولوجيات أو الفلسفة العامة لهذا و المجتمع, فالقيم ما هي إلا انعكاس للأسلوب الذي يفكر الأشخاص به في ثقافة معينة, و في فترة زمنية معينة. (كمال التابعي:1985, ص35)

كما تمثل القيم محددات هاماً من محددات السلوك و أنها لب الثقافة الإنسانية , كما أن مفهوم المرغوب فيه هو حجر الزاوية في تحديد مدلول القيم و هذا الأمر له وجاهته و ذلك لأن القيم هي التي تحدد لنا ما هو مرغوب فيه و مرغوب عنه , و

أنها و مستويات قيمية نحكم من خلالها على كل ما حولنا من مكونات الثقافة و توجه تفضيلاتنا الاجتماعية .(زكرياء عبد العزيز :2002,ص26).

كما يمكن أن تعد القيم من العوامل المهمة في عملية التوافق و ذلك على جميع المستويات كالأسرة , المؤسسة , لأن القيم تعتبر محددًا و مقياسًا يقيس به الشخص الأشياء و الأفكار من حيث فاعليتها في تحقيق أهدافه و مصالحه و يتم بواسطة القيم المقارنة و الموازنة بين المواقف و التصرفات .(مصطفى الباهي:1995-1996,ص17-18)

و يجد الأفراد أنفسهم أمام منظومة من المعايير تتعلق بنوع و تعتمد على سلم من القيم قد يختلف عن التقديرات الشخصية للأفراد, الذين يخضعون لها لما لها من سلطة مستمدة من الدين أو المذهبية السائدة في المجتمع, و هذا ما يفسر لنا امتثال الأفراد لقواعد الضبط الاجتماعي من جهة و التزامهم بأهداف المجتمع من جهة ثانية، و كيف تدعم هذه القيم طرق و أساليب الاحتفاظ بالمجتمع بحيث يشكل وحدة مترابطة متكاملة و متميزة.

و يعمل المجتمع على انتقاء القيم و غرسها في الأفراد من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية, فالمجتمعات التي تملك درجة عالية من الاستقرار و كفاءة عالية في ممارسة التنشئة الاجتماعية هي التي تستطيع أن توفر منظومة قيمية تميل إلى الاحتفاظ بخصائصها

الأساسية على الرغم مما يعترض المجتمع من تغيرات, أما غيرها من المجتمعات الأقل استقرارًا فإنها لا توفر ذلك لأفرادها. (مراد زعيبي: 2004,ص185)

هذا و تعتبر القيم بمثابة الميثاق الأخلاقي، لأي مؤسسة من المؤسسات إذ على أساسها تبنى القرارات و ترسم الخطط, و توضع السياسات, و تتخذ الإجراءات, و تبنى النظم و تحدد الأسس و المعايير, و تقام العلاقات, و تقدم الخدمات.... و



المؤسسة التي تعمل بدون قيم كالجسد بلا روح و لا ضمير, و كلما كانت القيم مشتركة بين كل أطراف المؤسسة كلما كان ذلك مدعماً للانسجام و التوافق, فكلما كانت قيم الفرد منسجمة مع قيم التنظيم في العمل كلما كان ذلك مؤشراً للتكيف. (معهد علم النفس و التربية:1992, ص200)

و ورد في كتاب القيم السياسية في الإسلام لعبد الكافي أنه تواجهنا عند دراسة مفهوم القيم من الصعوبات أهمها أن الاهتمام بهذا المفهوم إذا ما قورن بدراسة مفاهيم أخرى مثل الاتجاهات و المعتقدات و الآراء و السلوكيات , و مع ذلك فإن الفلاسفة القدامى و المحدثين عرفوا مفهوم القيمة منذ عهد بعيد و لكنهم عبروا عنه بأسماء الخير و الخير الأسمى و الكمال و لذلك فإذا تمعنا في فلسفة أفلاطون, في جوهرها و مضمونها نجدها فلسفة قيم و كذلك آراء الفلاسفة كلهم إذا ما نفذنا إلى أعماقها وجدناها فلسفة قيمية في صيغة مستترة.

و رغم أهمية تناول الفلاسفة لمفهوم القيم إلا أن أهمية دراسة القيم لا تقف داخل نطاق الفكر الفلسفي وحده بل تتعداه, فالقيم من المفاهيم الجوهرية في جميع ميادين الحياة الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و هي تمس العلاقات الإنسانية بكافة صورها ذلك لأن القيم ضرورة اجتماعية و لأنها معايير و أهداف لا بد أن نجدها في كل المجتمعات المنظمة سواء كان متأخراً أم متقدماً فهي تتغلغل في الأفراد في شكل اتجاهات ودوافع و تطلعات و تظهر في السلوك الظاهري الشعوري و اللاشعوري و في المواقف التي تتطلب ارتباط هؤلاء الأفراد بعضهم البعض فالقيم تعبر عن نفسها في قوانين و لوائح و برامج التنظيم الاجتماعي و النظم الاجتماعية و عموماً تتبع أهمية دراسة القيم من جوهر القيم كنظرة تقييمية دائمة إلى الواقع و المحيط الاجتماعي العام الذي يعيشه الإنسان و تمارس الذات فاعليتها من خلاله , فالقيمة دائماً و أبداً بحث متواصل عن المثل في الواقع و محاولة تشكيل أو إعادة تشكيل هذا و الواقع وفقاً للمثل التي نعبر عنها بالقيم فالقيم تشكل باعثاً على

السلوك الخلاق كما أن القيم تزرع على نحو المستقبل الدائم , فهي دائماً واعدة إلى غدٍ أفضل من اليوم و الأمس , كما أن الحضارة لا تقوم إلا على القيم و المثل قبل أي شيء آخر .

إن للقيم أهمية خاصة في حياة الفرد و المجتمع فيها تتشكل الثقافة و عن طرقها يبدو طريق النمو و التقدم , و من خلالها تتأكد الروابط و العلاقات الاجتماعية فأهميتها ترجع إلى أنها لا تقف عند مستوى الفكر الفلسفي بل تتعداه لأنها تتغلغل في حياة الناس أفراداً و جماعات و ترتبط عندهم بمعنى الحياة ذاتها لأن القيم ترتبط بدوافع السلوك و بالآمال و الأهداف.

و تعود أهمية القيم الاجتماعية إلى أنه بقدر وحدة القيم في المجتمع يكون تماسكه و بقدر التفاوت و التباين في القيم يكون تفكك و المجتمع و ينجم الصراع القيمي في المجتمع عن التباعد و الانفصال بين فئات المجتمع بالنسبة للمواقف الهامة في الحياة , فالقيم الاجتماعية المجتمعية أهم عوامل وحدة عمل المجتمع و تماسكه و من هنا فهي ضرورة لبناء أي مجتمع . ( إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي:ص13-14-15)

و مما سبق ذكره عن الأهمية البالغة التي تتميز بها القيم الاجتماعية فإننا نستطيع القول

بان القيم تعطي معنى للحياة سواء في ذلك حياة الناس كأفراد أو كجماعات، فالإنسان يسعى وراء شيء ما، و يبذل في ذلك من الجهد ما يتناسب مع قيمة ذلك الشيء عنده و لذلك فهي مهمة للفرد لأنها تحقق له ما يلي:

1. أنها تهيئ للأفراد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم و بمعنى آخر تحدد شكل الاستجابات و بالتالي تلعب دوراً مهماً في تشكيل الشخصية الفردية، و تحديد أهدافها في إطار معياري صحيح.
2. أنها تحقق للفرد الإحساس بالأمان فهو يستعين بها على مواجهة ضعف نفسه، و التحديات التي تواجهه في حياته.

3. أنها تعطي للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، و تمنحه القدرة على التكيف و التوافق الايجابيين، و تحقيق الرضا عن نفسه لتجاوبه مع الجماعة في مبادئها، و عقائدها الصحيحة.

4. أنها تدفع الفرد لتحسين إدراكه و معتقداته لتتضح الرؤيا أمامه ،و بالتالي تساعده على فهم العالم حوله و توسيع إطاره المرجعي في فهم حياته و علاقاته.

5. أنها تعمل على إصلاح الفرد نفسيا و تربويا و توجهه نحو الخير و الإحسان و الواجب.

6. أنها تعمل على ضبط الفرد لشهوته و مطامعه كي لا تتغلب على عقله و وجدانه لأنها تربط سلوكه و تصرفاته بمعايير و أحكام يتصرف في ضوءها و على هديها .  
(علي خليل مصطفى، أبو العينين :1988، ص35-36).

و هنا لا بد من أن ندرك أن هذه الوظائف ليست منفصلة عن بعضها، بل تتداخل و تتكامل، و بالتالي تحقق ذاتية الإنسان و تجعله يحس و يستشعر عظمة و قيمة حياته، إنها في النهاية تحقق إنسانية الإنسان و رضاه عن نفسه برضا الله تعالى عليه.

أما بالنسبة للجماعة فنكمن وظيفتها فيما يلي:

1. إن أي تنظيم اجتماعي في حاجة ماسة إلى نسق القيم الذي يضمن له أهدافه و مثله العليا التي تقوم عليها حياته و نشاطه و علاقاته، فإذا تضاربت هذه القيم أو لم تتضح فإنه سرعان ما يحدث الصراع القيمي الاجتماعي.

2. و القيم تضمن للجماعة روحها و تماسكها داخل أهدافها التي وضعتها لنفسها، و هي تساعد المجتمع بأفراده و جماعاته المختلفة على التمسك بمبادئ ثابتة و مستقرة، و تحفظ له هذا التماسك والثبات اللازمين لممارسة حياة اجتماعية سليمة و مستقرة، و تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه من خلال الاختيار الصحيح الذي يسهل للناس حياتهم و يحفظ للمجتمع استقراره و تصون كيانه في إطار واحد. ( منى كشيك، 2003، ص85)

و تتكامل الوظائف الفردية للقيم مع الوظائف الاجتماعية لها، بحيث تعطي في النهاية نمطا معيناً من الشخصيات الإنسانية القادرة على التكيف الايجابي مع

ظروف الحياة، لأداء دورها الحضاري المنشود، كما و تعطي المجتمع شكله المميز و من اجل هذا يحرص المجتمع على تنشئة أفراده متشبعين ومتشربين ثقافته و قيمه، فالمجتمع بإطاره الثقافي هو الذي يزود أفراده بنظرتهم للأشياء و طريقة الحكم عليها، و كيف يصفون عليها قيمة موجبة أو سالبة، و من هنا تختلف من مجتمع لآخر و من أمة لأخرى، و هذا لأن لكل مجتمع من المجتمعات نماذج و أنماط تحدد ما يجب أن يكون عليه أفرادها، هذه النماذج تتبلور في صيغ مجردة تشكل ما يسمى بقيم المجتمع التي تنتقل في النهاية لأعضاء المجتمع الجدد عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية التي تهدف إلى خلق الشخصية المثالية للمجتمع و بنفاز هذه القيم إلى أعضائه كما أسلفنا تكتسب معناها و رسوخها في نفوس الأفراد. (ماجد الزيود:2006,ص25)

### 3. تصنيف القيم الاجتماعية :

#### أ- من حيث بعد الشدة :

- **قيم ملزمة (أمر ، ناهية):** و هي القيم التي تمس كيان المصلحة العامة و التي تتصل اتصالا وثيقا بالمبادئ التي تساعد على تحقيق الأنماط المرغوب فيها و التي تصطلح عليها الجماعة في تنظيم أفرادها من الناحية الاجتماعية و الخلقية و العقائدية , فالقيم الملزمة هي القيم ذات القدسية التي تلتزم الثقافة بها و أفرادها و يرضى المجتمع تنفيذها بقوة و حزم سواء عن طريق العرف و قوة الرأي العام أو عن طريق القانون مثل القيم التي ترتبط بتنظيم العلاقة بين الجنس أو بمسؤولية الأب نحو أسرته أو بتحديد حقوق الفرد و وقايتها من عدوان الغير .

- **القيم التفضيلية:** هي القيم التي يشجع أفرادها على التمسك به و لكنه لا يلزمهم بها إلزاما يتطلب العقاب الصارم و من أمثلتها إكرام الضيف, المجاملات, الطموح.

- **القيم المثالية:** هي القيم التي يشعر الناس باستحالة تحقيقها بصورة كاملة, ومع ذلك فإنها تؤثر في توجيه سلوك الأفراد مثل القيم التي تتطلب من الفرد أن يعمل لدينه كأنه يعيش أبدا و لأخرته كأنه يموت غدا و القيم التي تتطلب الكمال في أمور الدين و الدنيا . (فاروق عبده فليبه و عبد المجيد:2009,ص193)

#### ب- من حيث بعد العمومية :

هذا البعد يخلق نوعين من القيم , و ذلك من ناحية شيوعها و انتشارها , فهناك قيم عامة للمجتمع برمته مثل أهمية الزواج و أهمية الأسرة و رعاية الصغار و تربيتهم و كبار السن, و قيم خاصة تتعلق بمواقف أو مناسبات اجتماعية معينة أو مناطق محدودة أو طبقة اجتماعية ما أو جماعات خاصة مثل طبقة النبلاء و القيم الخاصة بالدور الاجتماعي للطبيب و أستاذ الجامعة .

### ج - من حيث الوضوح :

و تنقسم وفق هذا البعد إلى قيم صريحة ظاهرة و التي يعبر عنها بالكلام و يصرح عنها , مثل القيم المتعلقة بالخدمة الاجتماعية و المصلحة العامة و قيم ضمنية و هي التي تستخلص و يستدل عليها من ملاحظة الميول و الاتجاهات و السلوك الاجتماعي بصفة عامة مثل القيم المرتبطة بالسلوك الجنسي .

فالقيم تتجلى في السلوك الخارجي في موقف الحياة أو هي اتجاهات السلوك أو العمل أو هي السلوك الفعلي للأفراد في تفاعلاتهم مع بيئاتهم و بناءً على ذلك يمكن ملاحظة السلوك أو رصده من المظهر الخارجي و يعبر عن أحكام القيم الداخلية و التي تنشأ في الوقت نفسه مع السلوك الظاهري , أما القيم الصريحة المعلنة فكثيرا ما تكون زائفة في ظاهرها تقول شيء و في باطنه تخفي العكس ( مثل المشاريع الخيرية).

### د - من حيث الدوام:

حسب هذا البعد تصنف القيم إلى عابرة و هي قيم عارضة قصيرة الدوام و سريعة الزوال كالقيم المتعلقة بالموضات و البدع , أما القيم الدائمة فهي قيم ذات دوام و تبقى لفترة زمنية طويلة كتلك المرتبطة بالعرف و التقاليد المتجسدة في سلوك الناس.(حميد خروف:1999,ص149-150)

### هـ - حسب تاريخها:

و تقسم إلى قيم تقليدية -أصيلة- و توجد لدى الشباب ذوي الشخصيات الموجهة نحو الأخرى و الشخصيات التقليدية , وقيم منبثقة و عصرية و توجد لدى الشباب ذوي الشخصيات الموجهة نحو الذات . (عبد الله عقله:2009,ص41)

## و- من حيث بعد المحتوى

- **القيم النظرية:** و تتعلق باكتشاف الحقيقة مثل السعي الدائم لاكتشاف الحقيقة و التعرف على العالم المحيط بنا و السعي لمعرفة القوانين التي تحكم الأشياء و وضع العلم و الثقافة في المقام الأول و الأفراد الذين يصنعون هذه القيم في مستوى أعلى من غيرها يمتازون بنظرة موضوعية نقدية معرفية تنظيمية و هم عادة ما يكونون من الفلاسفة و العلماء.

- **القيم الاقتصادية:** و يقصد بها اهتمام الفرد و ميله إلى ما هو نافع في سبيل هذا الهدف و يتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة و زيادتها عن طريق الإنتاج و التسويق و استهلاك البضائع و استثمار الأموال لذلك نجد أن الأشخاص الذين تتضح فيهم هذه القيم يمتازون بنظرة عملية و هم عادة من رجال المال و الاقتصاد .

- **القيم الجمالية:** و يقصد بها اهتمام الفرد و ميله إلى ما هو جميل من ناحية الشكل و التنسيق و تشجيع الفن و الابتكار الفني و الاهتمام بالتذوق الفني و الجمالي و دراسة الأدب الذي يصور الحب في أسمى صورته.

- **القيم السياسية:** يقصد بها اهتمام الفرد و ميله للحصول على القوة , فهو شخص يهدف إلى السيطرة و التحكم في الأشياء أو الأشخاص و هي تتعلق أيضا بالنشاط السياسي . (فاروق عبده فليبه و عبد المجيد:2009,ص191-192)

- **القيم الدينية:** و يقصد بها اهتمام الفرد و ميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري فهو يرغب في معرفة أصل الإنسان و مصيره و أن هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه كما يحاول أن يربط نفسه بهذه القوة بصورة ما . و لا يعني هذا التصنيف أن الأفراد يتوزعون تبعاً له و لكنه يعني أن هذه القيم توجد جميعاً في كل

فرد غير أنها تختلف في ترتيبها من فرد لأخر حسب قوتها و ضعفها لدى الفرد نفسه و لدى مجموعات الأفراد.

**القيم الاجتماعية :** يقصد بها اهتمام الفرد و ميله إلى غيره من الناس , فهو يحبهم و يميل إلى مساعدتهم و يجد في ذلك إشباعاً له و هو ينظر إلى غيره على أنهم غايات و ليسوا وسائل لغايات أخرى و لذلك فإن الذين يمتازون بالقيم الاجتماعية يمتازون أيضاً بالعطف و الحنان و الإيثار و خدمة الغير و الإحساس بالمسؤولية .

و هناك من يصنف القيم الاجتماعية إلى قيم محلية و مستوردة فالاولى هي نتيجة تفاعل العناصر الداخلية و التي ظهرت و تطورت محليا تماشياً مع واقع المجتمع و مشاكله و اهتماماتهو طموحاته, أما القيم المستوردة فهي تلك التي تظهر و تتطور في اوساط حضارية اجنبية, شرقية أم غربية بقيمها و انشغالاتها و اهدافها ثم نقلت إلى مجتمعنا رغم اختلاف الحضارتين و المجتمعين و تتمثل القيم المستوردة في طرق الادارة و التنظيم و التسير المستوردة مع التكنولوجيا.(معهد الثقافة و التسير:1992,ص215)

و يمكننا ايضا تقسيم هذه القيم الاجتماعية إلى:

قيم اجابية مثل قيم تحمل المسؤولية في العمل و الاخلاق المهنية و الانضباط, احترام الزملاء و التعامل المهني و الابداع و الشرف و الامانة و التعاون و الشجاعة.

قيم سلبية مثل التواكل و الانعزال,عدم احترام الزملاء, عدم تقديس العمل, التمسك بما هو قديم دون تمييز ومحاربة كل ما هو جديد, عدم تقدير الوقت و احترام المواعيد,عدم تقدير المسؤولية و الإسراف في الاستهلاك عدم المشاركة الايجابية.



#### 4. مصادر القيم الاجتماعية ومحدداتها :

لقد كان مصدر القيم و أصلها موضوع جدل ومزال محل نقاش الفلاسفة والعلماء على حد سواء وهو ما جعلهم ينقسمون إلى أربعة اتجاهات.

**الاتجاه الأول:** هذا الرأي يرجع القيم في مصدرها إلى قوة خارجية عن الإنسان و المجتمع ، فالقيم تعلو فوق الإنسان و قدراته ، و أن الأشياء لا تقوم بذاتها و لا تخلق نفسها بل الله خالقها و مقومها، فهو الذي يعطي قيمة الأشياء و الأفعال. إن القيم لا بد أن تكون عامة و ثابتة و مطلقة و كلية، بحيث تنطبق على جميع الناس دون استثناء و لا تخضع لإرادتهم و أهوائهم الفردية و الجماعية على السواء ، و هذا لا يمكن أن يتم إلا إذا سلمنا بوجود الله الخالق، و في هذا الصدد يقول ديكارت "قاله الصادق هو الذي يمنح للحقيقة معناها و يجعل البحث عنها مشروعاً" فإننا على الرغم مما نتكبد فيه من متاعب ، لأنه مشروع يقربنا منه، و يغنينا و يثري وجودنا، و لهذا فإننا إذا أنكروا وجوده تملكنا اليأس و صار يظهر لنا أن التوهم يسود ميادين الحياة كلها. (الربيع ميمون :1980،ص93)

كما أن التسليم بأن الله هو مصدر القيم يعني:

- تميز هذه القيم بالقداسة و الهيبة، مما جعل احترام هذه القيم أمراً نابعا من ذات الإنسان عن طاعة اختيارية لله و نية صادقة لكسب رضاه.
- أن يصبح للالتزام الأخلاقي و المسؤولية معنى.
- أن يتوفر للقيم سند حقيقي.
- الإبقاء على إرادة الإنسان و حريته في اختيار القيم التي يرتضيها.
- توفر شروط الاستقرار و الثبات في المجتمع.
- بقاء ذلك الحافز المتجدد على العمل و الاستقامة في ذات الوقت.
- توفر الميزان الثابت و العادل للحكم على الأشياء و الأفعال (مراد زعيمي :2004،ص190)

**الاتجاه الثاني:** هناك من رد مصادر القيم إلى الأشياء و الأفعال في ذاتها، فالقيمة

عند أصحاب هذا الرأي تستغني عن التقويم الإنساني لأن لها الوجود بدونه، إنها

خاصة في الأشياء تثير رغبتها فيها بفضل طبيعتها. (الربيع ميمون: 1980, ص119)

فأصل القيم من هذا المنطلق إذن يعود إلى طبيعة الأشياء و الأفعال ذاتها و

الإنسان يكتشف هذه القيم و يهتدي إليها بعقله نظرا لجاذبيتها و قدرتها على التأثير

في رغباته، و هذا يعني أن هذه الفلسفة للقيم تفترض أن القيمة لها وجود مستقل

عن أي شيء خارج عنها،

فهي تتمتع بالاستقلال التام الذي يتصف به الشيء أو الفعل المتصف بها، و من

أنصار هذا الرأي أرسطو، و لوي ماينار، و المعتزلة . (مراد زعيبي: 2004, ص188)

**الاتجاه الثالث:** و هو رأي الاتجاه الفردي الذين يربطون القيم بالإنسان، و ينسبون

أصلها إلى الطبيعة البشرية، و بالذات إلى التكوين النفسي للفرد و ما ركب فيه من

عدد قليل أو كثير من الغرائز و الدوافع و الميول.

الفرد هو الذي يعطي القيم للأشياء و الأفعال، و التقويم عندهم عملية نفسية

باطنية تخلع القيم على الأفعال و الأشياء الخارجية. و من أنصار هذا الرأي

البرجماتيين و الوجوديين و أصحاب مدرسة التحليل النفسي و هذا يعني أن هذه

الفلسفة للقيم تفترض أن القيمة تعتمد على الاختيار الحر و الرغبة الذاتية للأفراد و

هنا ينتفي معنى الالتزام . فلا معيار و لا قيمة إلا بما تحكم به الرغبة و يبعث عليه

وجدان اللذة و الألم ، و هذا من شأنه أن يلقي بالقيم فريسة للتغيير، فنفقد المسؤولية

معناها ، و يحتجب المثل الأعلى وراء ضباب كثيف من تذبذب الرغبات و الميول .

فهناك اعتقاد للكثيرين في أنهم هم خلقوا القيم مما أدى و يؤدي إلى التذافع و النزاع

الذي تعيشه البشرية (مراد زعيبي: 2004, 186- 187) .

**الاتجاه الرابع:** و هو رأي أصحاب الاتجاه الجماعي الذي يقول بأن مصدر القيم هو المجتمع، و يرد أصحابه القيم إلى العقل الجمعي، فالمجتمع في نظرهم هو أصل القيم و مصدر الإلزام.

فالتقويم عند أصحاب هذا الرأي إذن عملية إجتماعية خارجة عن ذوات الأفراد، و صادرة عن المجتمع تلخ القيم عن الأفعال و الأشياء الخارجية بمقتضى العقل الجمعي و الإرادة الجمعية التي تعلو على الأفراد و دواتهم .و من أنصار هذا الرأي (دوركايم ، و ماركس)مع الاختلاف المعروف بينهما. و هذه الفلسفة للقيم تفترض أن القيمة ناشئة عن الحتمية الاجتماعية أو الحتمية الاقتصادية و يعطيها المبرر الذي يجعلها متعالية عن الأفراد(مراد زعيمي: 2004، ص187)

و يمكن للفرد أن يكتسب قيمهم الاجتماعية من خلال دور الاسرة و التنشئة الاجتماعية و المؤسسات التعليمية و غيرها كما سنوضح في النقاط التالية:

1. **الأسرة:** تقوم الأسرة بإعداد النشئ و ذلك بنقل التراث من جيل إلى جيل من أجل تكوين شخصية المواطن وتربيته جسمانيا وعقليا و روحيا، وهي تقوم بترسب في أعماق الصغار ما تريد ترسيبه من معتقدات وقيم ومنه يمكن التأكيد على دور الأسرة كوسيط هام و أساسي بين الثقافة والفرد، من خلاله يتحقق غرس القيم أو تغييرها في نفوس الأبناء و عندما نتكلم عن الأسرة فإننا الأم و الأب و أفراد الأسرة المحيطين بالطفل حيث أن دور الأم و الأب هما دوران متكاملان و لهما الدور الأساسي في عملية التطبيع الاجتماعي فهما يوليان اهتمام بإشباع حاجيات الأولاد البيولوجية و التخفيف من حدة التوتر، و حمايتهم مما يهدد حياتهم من أخطار و إبعادهم عن مسببات الألم ، و تلقينهم عادات السلوك المختلفة متأثرين في ذلك بالإطار الثقافي الذي تعيش فيه الأسرة و قد يكون هو ذاته الإطار الثقافي الذي يسود المجتمع ، أما في المجتمعات الكبيرة و المعقدة و هي تتميز بتعدد أشكال

العلاقات الاجتماعية و هذا كله يؤدي إلى أن تكون داخل المجتمعات الكبيرة نوع من الخلط الثقافي , بمعنى أن الإطار الثقافي للأسرة قد يكون متحررا عن الإطار الثقافي للمجتمع , ومن ثم تختلف نماذج التربية و أنماط السلوك و القيم الاجتماعية مع بعضها و ينعكس أثر ذلك على الأطفال , حيث يتعلم الأسر المختلفة نماذج مختلفة من السلوك و بالتالي يواجه الأولاد متاعب كبيرة نتيجة لتعدد الثقافات داخل المجتمع الكبير , و في هذا الصدد يقول **واسطن** "لقد درست مئات العديد من الأطفال .فخرجت من دراستي الطويلة بهذه النتيجة و هي بأنه بإمكاننا أن نكون شخصية الطفل أو نحطمها قبل بلوغه سن الخامسة , و في معتقدي أننا عند نهاية الثانية من عمره نكون قد رسمنا الأسس لشخصيته المستقبلية " .

فبالأسرة تكسب أفرادها قيما معينة ثم تقوم الجماعات الأخرى التي ينظم إليها الفرد خلال حياته الاجتماعية في مراحل عمره المختلفة بدور مكمل لدور الأسرة .(مصطفى الباهي :1995-1996,ص23).

ن استحوذ الأسرة على عملية التطبيع الاجتماعي للطفل بحيث تأثر تأثيرا بالغا على شخصيته لا يستمر طويلا و لا تبقى الأسرة هي الفاعل الوحيد في العملية ففي سن معينة يلتحق الطفل بالمدرسة و هنا يواجه مواقف اجتماعية مغايرة كلية لموقف الأسرة , فهو يواجه مواقف أكثر تعقيدا من الأسرة و هو سيواجه أيضا معايير و أنماط سلوكية و قيم و أنظمة جديدة لا عهد له بها كذلك سيحتك بأفراد آخرين غير الدين تعود عليهم في محيط الأسرة. (نورهان منير حسن فهمي:1998,ص112)

**ب\_ الإطار الحضاري:** و قد ذكر في هذا - محمد احد سليمان و سوسن عبد الفتاح - أن ارتقاء الطفل يتأثر بأسلوب التنشئة و التوجيهات التي يتلقاها من ثقافته و مجتمعه و أسرته ,فالتنشئة الاجتماعية هي العملية التي يكتسب الطفل من خلالها سلوكياته و معتقداته و معايير و قيمه, و تستمر هذه العملية على امتداد فترات

حياته المختلفة و ما يمر به من خبرات معينة يلعب فيها المنشؤون دورا واضحا, نظرا لما لهؤلاء من قدرة على إشباع حاجاته و مساعدته على تكوين معانٍ و دلالات للأشياء في محيط البيئة , فيولد الأطفال في مجتمع له قيمه و معايير المحددة , و يكتسب هؤلاء الأطفال هذه المعايير و هذه القيم في إطار هذا المجتمع.

فالإطار الحضاري كما يرى بعضهم (لا يجوز تصويره على أنه يحيط بنا فحسب بل الواقع أن جزءا كبيرا منه لا يمكن أن يقوم من خلالنا فالقيم و الرموز و أشكال السلوك المقبولة أو المطلوبة -على سبيل المثال , كلها جوانب من الحضارة لا يمكن أن تقوم بواسطة أبناء المجتمع , و لا يمكن أن تستمر عبر الأجيال إلا بأن ينقلها أبناء الجيل إلى أبناء الجيل الثاني). فالإطار الحضاري يشجع على بروز توجهات قيمة معينة وعدم ظهور توجهات أخرى. (أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح:2010,ص57).

### ج\_ الطبقة الاجتماعية:

هناك اختلاف في قيم الأبناء باختلاف الطبقة الاجتماعية التي ينتمون إليها فالآباء من الطبقة المتوسطة يهتمون بغرس قيم معينة في أبنائهم كالإنجاز و الإبداع , في حين لا يهتم الآباء من الطبقة الدنيا بذلك , كما تبين بأن هناك فروقا ذات دلالة بين المستويات الاقتصادية - الاجتماعية المختلفة فيما يختص بترتيب بعض القيم داخل النسق القيمي . فالأمهات ذوات المستويات الاقتصادية - الاجتماعية المرتفعة يعطين أهمية لقيم : اعتبار الآخرين , و حب الاستطلاع , و ضبط النفس و المتعة, كما يعملن على غرس هذه القيم في أبنائهن , في حين تعطي الأمهات ذوات المستوى الاقتصادي المنخفض أهمية لقيمتي الطاعة و النظافة , كما تبين أن الأفراد ذوي المستوى الاقتصادي المنخفض يعطون أهمية لقيم التدين و الصداقة و

التسامح و الطاعة و التهذيب , وفي المقابل ذلك يعطي الأفراد من المستوى الاقتصادي المرتفع أهمية لقيم: الإنجاز و الأمن و الأسرى و الحب و الكفاءة و التخيلية (استخدام الخيال) و الاتساق الداخلي .

د\_ **مؤسسات التعليم:** يستخدم أصحاب هذا المنحى عددا من المصطلحات أو المفاهيم في وصفهم لعملية إكساب القيم كالتدعيم الإيجابي و التدعيم السلبي و يتعاملون مع القيم على أنها إما إيجابية أو سلبية أكثر من مجرد استنتاجات من السلوك الصريح للفرد. و يرى أصحاب نظرية التعليم الاجتماعي أن الطفل يكتسب الضمير الجمعي أو مجموعة المعايير الداخلية و التي في ضوءها يحكم الطفل على ما هو مناسب أو غير مناسب من أشكال السلوك - بنفس الطريقة التي يكتسب من خلالها الدور الجنسي الملائم ثقافياً. (أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح:2010,ص60).

و يضيف مصطفى الباهي إلى هذا اللغة و التعليم حيث يرى بأن اللغة من بين العوامل المساعد في اكتساب القيم و ذلك باعتبار أن اللغة هي الحامل للقيم التي تسود المجتمع و أن عملية التعلم تتم بواسطتها و من جهة أخرى فاللغة تسهل عملية التواصل و التبليغ بين أفراد المجتمع و من المؤكد أن عملية الاتصال في ميدان التنظيم الإداري تعتبر أساسية لحسن سير العمل و لرفع مستوى فاعلية الاتصال في التنظيم و تأتي أهمية اللغة من حيث أنها تعكس شخصية الفرد و ثقافة مجتمعه و أنها تساعد على تعديل الشخصية و الثقافة و ذلك أن الاختلال اللغوي يؤدي إلى اختلاف في إدراك و تنظيم الواقع .

بينما يساهم التعليم بدوره في نشر الوعي لدى الأجيال لأجل بناء مجتمع قوي و متماسك كما أنه يطلع بدور هام لجعل عملية التأقلم تتم بشكل متناغم و متناسق بين القوى العاملة و التقنيات المستخدمة في الإنتاج فكما أن القوى العاملة المؤهلة

و المدربة لا يمكن أن تستخدم تقنيات مختلفة في الإنتاج كذلك القوى العاملة المختلفة فنياً و مهنياً لا يمكن أن تدير و تسير الإنتاج باستخدام تقنيات متطورة جداً خصوصا في عصر ثورة المعلومات و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و من المنطقي أن يواكب هذا التحول و التطور في المفاهيم و الموازين تطورا موازيا له في التعليم , ويلعب التعليم هنا دورا هاما و خطيرا في عملية ترسيخ القيم الإيجابية في الإنسان حتى يصبح الإنسان المتعلم المثقف المؤهل مهنياً المحترم للقانون المنضبط في الوقت , المقدر للعمل , و المتفاني في خدمة وطنه . و يعتبر مستوى التعليم متغيرا حاسما و ذا أهمية , فهناك فجوة في القيم بين المرتفعين و المنخفضين في مستوى التعليم , كما أن هناك فروقا بين الذكور والإناث في الأبعاد و العوامل التي ينتظم حولها نسق القيم. (مصطفى الباهي: 1995-1996,ص23)

**هـ\_ السياسة:** يتوقف نوع الإدارة و بشكل كبير على النظام السياسي السائد في البلاد "إن تنظيم و تسير المؤسسات يختلف باختلاف النظام السياسي السائد في المجتمع فيما إن كان نظاما اشتراكيا أو رأسماليا و فيما إذا كان نظاما متعدد الأحزاب أو نظام الحزب الواحد.

وعند الحديث عن الثقافة السياسية لمجتمع معين فإننا نشير إلى النظام السياسي الذي أدمجه الفرد في فكره و مشاعره و قيمه, و الثقافة السياسية تتكون من نظام المعتقدات و القيم التي تحدد الوضعية التي يأخذ الفعل السياسي صفته و طريقة تعامل و تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض, هذه القيم تعتبر السياسة في فهم جذور الصراع ضمن النخبة و القيادة

السياسية كما أن النمط السياسي و ما يبرزه من قيم و سلوكيات تنعكس على إدارة المؤسسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

حيث أن نمط الإدارة و طرق تسييرها في المؤسسات الاقتصادية يعتبر صورة مصغرة لنمط الإدارة السياسية حيث نلاحظ تلك الانعكاسات في تركيز السلطة في يد شخص واحد ، في حين أننا نجد أن هذا الشخص يتهرب من المسؤوليات بالقدر الذي يسمح له التحرك فيه حيث أن أغلب المسيرين الإداريين كانوا يمثلون مجرد منفذين للقوانين و الأوامر . و بذلك فإن المديرين في المؤسسات لم تكن لهم حرية التصرف و الأخذ بزمام المبادرة غير أنهم كانوا يتهربون من المسؤوليات فيما يسمح لهم به خوفا من تعدي الحدود التي كانوا لا يعرفون أين تبدأ وأين تنتهي. وأمام مثل هذه المواقف كان العمال في المؤسسة يحسون بنوع من انعدام الثقة في المسيرين وأن القائمين لا يمكنهم فعل أي شيء مما يدفعهم إلى اتخاذ مواقف سلبية فهذه التصرفات تأتي كانتقام من نمط التسيير و سلوكات سياسية وإدارية في التسيير . (مصطفى الباهي :1995-1996،ص26)

## و\_ وسائل الإعلام:

تلعب وسائل الإعلام التي يحتك بها أفراد المجتمع على اختلاف أعمارهم أطفالا و شبابا دورا كبيرا في عملية التنشئة الاجتماعية و في خلق الوعي الاجتماعي وهذه الوسائل متعددة و متنوعة، و تشمل الإذاعة و التلفزيون و السينما و الصحف والمجلات و التسجيلات المختلفة ، و تلعب وسائل الإعلام دورا حيويا في تنشئة أفراد المجتمع و تكوين شخصيتهم و تزويدهم بالخبرة و المعرفة، و يتوقف تأثير كل وسيلة من هذه الوسائل على مدى فعاليتها و نوعية مضمونها و محتواها من جهة، و جميع الوسائل تشترك في هدف و هو توصيل رسالة أو فكرة أو معلومة إما مسموعة أو مرئية أو مقروءة. و قد أدرك القائمون على التنشئة الاجتماعية أن الطفل و الشباب و حتى الكبار منهم أن لوسائل الإعلام أهمية بناء الشخصية.



هذا وتؤكد الدراسات الأميركية المختصة بهذا الجانب أن متوسط عدد الساعات لمشاهدة الأسرة يوميا للتلفزيون هو ست ساعات يوميا, و من المتوقع أن تزيد هذه النسبة مع الانتشار السريع لأجهزة الفيديو و الأجهزة الأخرى في المنازل و النوادي و المقاهي.

وهذا يعني مزيدا من وقت الأسرة و أفرادها لحساب استعمال هذه الأجهزة و على حساب وقت الراحة أو الدراسة أو العمل و الإنتاج.

وفي هذا الصدد يؤكد الفيلسوف الألماني ( ألبرت أشفيتسر) في كتابه " فلسفة الحضارة" أنه لم يتحقق شيء ذو قيمة في هذه الدنيا إلا بالحماس و التضحية . وأنه لا سبيل لإقناع الناس بحقيقة الحياة و بالقيم الصادرة بالأخلاق إلا بنشأة العقلية الايجابية الخلاقة التي تحوي هذه المعتقدات كمحصلة لصلة روحية باطنه بالعالم , وأنه عندئذ تصبح هذه المعتقدات قوية وواضحة وراسخة و تكييف كل أفكار الإنسان وأفعاله فان القيم و الأسس التي تقوم عليها فلسفة الإعلام إذا غابت عن عقل رجل الإعلام أو أصبحت باهتة وغامضة فإن محصلة

عمله تصبح التخبط والتشتت . و بهذا فالمجتمع بحاجة إلى فلسفة إعلام واضحة ومعبرة عن واقعه وعقيدته و آماله.(محمد سيد محمد:1983,ص208)

## 5. قياس القيم الاجتماعية:

أولا: المشاهدة أو الملاحظة المنظمة Systematic observation :

الميزة الرئيسية للمشاهدة هي أنها تطلعنا على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه وخاصة إذا أجريت هذه المشاهدة على غفلة من الفرد أو الأفراد موضوع الدراسة, كما أنها تعتبر من أكثر الطرق ملائمة في مجال العلوم الاجتماعية وقد اهتم العديد من الباحثين بدراسة السلوك الاجتماعي والأخلاقي وذلك باستخدام طريقة العينات الزمنية (عينة من السلوك الصادر في عدد من الفترات الزمنية).

ومن الملاحظ في الوقت الحاضر أن المشاهدة كأسلوب للتعرف على القيم وتحديدتها نادرا ما تستخدم, ولعل ذلك يرجع لعدد من الأسباب من أهمها اهتمام الباحثين بالجانب الكمي في قياس الظواهر من خلال استخدامهم للاستخبارات والاختبارات أو المقابلات الشخصية المقننة, كما يرجع عدم استخدامها حاليا إلى عدم كفاءة القيام بها بشكل منظم ودقيق من جانب المتخصصين في الميدان. فالملاحظة العلمية المنظمة يمكن أن تأتي بنتائج دقيقة في مجال العلوم الاجتماعية بعامة إذا تم استخدامها بشكل ملائم, فاستخدامها في مجال الكشف عن القيم على سبيل المثال يتطلب من جانب الباحث أن يجيب على تساؤلين رئيس:

الأول: ما القيم التي يهتم الباحث بدراستها ؟

الثاني: ما مظاهر هذه القيم وهل هي ثابتة أم متغيرة ؟

ثانيا مقياس قيم العمل Work values inventory

قام بإعداده (سوبر Super) لقياس قيمة الإبداع و الأمن والمكانة الاجتماعية، والعلاقة مع الآخرين، و الغيرية.

و يتكون المقياس من 18 مجموعة ويحتوى كل منها على أربعة بنود لقياس أربع قيم مختلفة ويطلب من الفرد ترتيبها أيضاً حسب أهميتها بالنسبة له. (محمد جميل منصور: 1973)

فالمجموعة الأولى على سبيل المثال تختص بقياس قيمة الإبداع، والعلاقة مع الزملاء، وقيمة التنوع في عمل الأشياء، وبيئة العمل.

**وتتمثل بنودها فيما يلي:**

- المساهمة في وضع النظريات العلمية.
- التعرف على الأفراد الآخرين.
- عمل أشياء متنوعة.
- العمل في مكان مؤثث تأثيثاً فاخراً. (عبد اللطيف محمد خليفة: 1992، ص79)

#### **4. مسح القيم لروكش (R. V. S.) Rokeach value slavery**

ويتضمن جزأين:

**الأول:**

لقياس القيم الغائية Terminal values ويتكون من 18 قيمة .

**الثاني:**

لقياس القيم الوسيلية instrumental values ويتكون من 18 قيمة ويطلب من الفرد ترتيب كل جزء منهما بشكل مستقل عن الآخرين من رقم (1) وهي الأكثر أهمية إلى رقم وهي الأقل أهمية (18). (Rokeach,1963)

**ويتضمن مقياس القيم الغائية القيم الآتية:**

- الحياة المريحة - الحياة المثيرة - الإنجاز - السلام العالمي - جمال العالم -
- المساواة - الأمن العائلي - الحرية - السعادة - الانسجام أو التناغم الداخلي -
- الحب الناجح - الأمن القومي - المتعة - النجاة والخلود في الحياة الآخرة - احترام الذات - التقدير أو الاعتراف الاجتماعي - الصداقة الحقيقية - الحكمة.

ويتضمن مقياس القيم الوسيالية القيم الآتية:

- طموح - واسع الأفق - قادر أو متمكن - مرح - نظيف - شجاع - متسامح -
- خدوم - أمين - واسع الخيال - مستقل - مثقف - عقلاني أو منطقي - محب -
- مطيع - مهذب - متحمل للمسؤولية - منضبط - (ضبط النفس). (عبد اللطيف محمد :  
1992, ص79-81)

## 5. مقياس القيم الفارقة: The differential values inventory

أعدّه برنس (R. Prince) وترجمه إلى العربية جابر عبد الحميد ويقوم

على أساس تصنيف القيم إلى نوعين هما قيم تقليدية traditional وقيم

عصرية Emergen

ويتكون من 64 بنداً ويشتمل كل منها على عبارتين وعلى المجيب أن يختار واحدة

منهما. إحداهما: يمثل قيمة تقليدية كالقيمة الأخلاقية، الرغبة و النجاح، الحصول

على المركز، الاهتمام التخطيط للمستقبل.

و تشير العبارة الثانية إلى قيم عصرية (مثل المجارة و الاهتمام بالحاضر و

الصدقة و السعادة). (عبد اللطيف خليفة: 1992، ص76) .

## 6. المنظورات الرئيسية في تفسير القيم الاجتماعية:

### أولاً: المنظور الإسلامي للقيم :

أعتبر المفكرون المسلمون أن (الله المطلق) هو قيمة الإنسان العليا، وأساس لكل أنساق القيمة الأخرى، ولهذا فإن الأساس الميتافيزيقي المطلق لكل القيم يمكن مناقشته على أنه صفات الله، فتلك الصفات هي القيم المثالية للإنسان والتوحيد هو القاعدة القيمية للمكانة المتسامية لنسق القيم الإسلامي، ونتيجة لذلك فإن القيم الخاصة بالعالم الإجتماعي أو المادي لا يمكن اعتبارها غايات في حد ذاتها، ولكنها وسائل لتحقيق القيمة في ذاتها صفات الله.

وبعض مفكري المسلمين الاجتماعيين مثل : المعتزلة وإخوان الصفا، والفارابي وابن سينا، و ابن مسكوية، والغزالي، والماوردي، و ابن خلدون و ابن تيمية، والأفغاني، ومحمد عبده، ومحمد إقبال، وكل حركات الإصلاح الدينية، كل هؤلاء شيدوا الكثير من أنساق القيم الأخلاقية، التي تحفظ للمجتمع الإسلامي هويته وتجلب للفرد السعادة القصوى في الدارين كذلك اهتموا بتحديد القيم والصفات السياسية لرئيس الدولة الإسلامية، وما هو جدير بالذكر أنه من أجل إقامة مجتمعا أخلاقيا يتمتع أفراده بمبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ونشر التقوى والعدالة في كل أرجاء الدولة الإسلامية، أقام المسلمون نظاما للتقييم أسموه " الحسبة، " هذا النظام ليس له وظيفة دينية فقط، ولكنه يهدف أيضا، إلى جعل الناس يتصرفون طبقا للمصالح العامة، كما أنه يحرم الأفعال الغير مشروعة أو التي ليست حلالا، وتنظم الحسبة كل جوانب الحياة، سواء دنيوية أو دينية، فكانت تعني بأخلاق الفرد والقيم الاجتماعية والمعاملات التجارية، ودرس المفكرون الإسلاميون الاجتماعيين أيضا موجهاً قيمة الفعل الإجتماعي وحدودها، وذهبوا إلى أنه من أجل دراسة القيمة أو الفعل الشرعي يجب أن نميز بين : 1-المصدر، -2 الموضوع، -3 الفاعل، أكثر من هذا عرف

الفعل القيم أو حدد في علاقته باتجاهات معينة مثل المرغوب وغير المرغوب،  
الملزم والمحرم، المقبول وغير المقبول، ولهذا فإن الفعل قد صنف على أنه:

1- فعل إيجابي (حسن) أو واجب، -2 فعل سلبي (شرٌّ أو قبيح)-3 ( فعل

حيادي

(مسموح أو مباح) ، وكذلك النذب أو المذكى، وفرق العلماء المسلمون كذلك بين

القيمة كعلة

مثل العلة (القيمة) المحددة، الجوانب الجزئية للعلة (القيمة) وعلل (القيم) الأفعال

الخاصة. (محمد أحمد محمد بيومي 2002 : ص 157- 155 )

## ثانيا/ القيم في المنظور السيكولوجي :

رغم أن الاهتمام بالدراسة السيكولوجية للقيم الإنسانية بدأ متأخرا (منذ أربعينيات القرن الماضي) إلا أن استخدام هذا المفهوم في مجال الدراسات السيكولوجية ما لبث أن أخذ حيزا كبيرا ضمن الدراسات السيكولوجية حيث بدأ علماء النفس يستخدمون المصطلحات ذات العلاقة بمفهوم القيمة مثل الاتجاهات و الاحتياجات و العواطف و الأمزجة و الاهتمامات و التفضيل و الدوافع, كما نجد أن استخدام مفهوم القيمة في علم النفس و خاصة في الوقت الحالي يتم بصورة واسعة على أساس فروع التخصص في علم النفس تتفاوت بينهما في تحديد مفهوم القيمة فنجد أن علم الأكاديمي يميل إلى استخدام مفهوم القيمة و مدى تأثيرها في البحث و النظرية, بينما نجد في علم النفس التجريبي يستخدم مفهوم القيمة إمبريقيا عن طريق فحص تأثيرها الحافزي بالنسبة للمواقف .

و يعرف علم النفس القيم على أنها تنظيمات لأحكام عقلية انتقالية مصممة نحو الأشخاص و الأشياء و المعاني التي توجه رغبتنا و اتجاهاتنا نحوها, و القيمة مفهوم مجرد ضمني يعبر عن الفضل و الامتياز و درجة التفضيل التي ترتبط بالأشخاص أو الأشياء أو المعاني.

و في علم الاجتماع يشار إلى القيم بوصفها معايير الخير و الشر, تقبلها الجماعة و ترضاها لنفسها و تلزم الفرد بإتباعها فهي بمثابة معايير اجتماعية ذات صيغة انفعالية و تهيمن على حياة الفرد و تحدد له اتجاهاته و هي بهذا إطار نفسي اجتماعي معياري متقن.

و قد أكد أصحاب هذا المنظور السيكولوجي على أن القيم عبارة عن أنماط من السلوك الإنساني تتميز بالفردية و ينطلق علماء النفس في دراستهم من مجموعتين رئيسيتين من المتغيرات, تركز الأولى على الفروق الفردية كالجنس و النوع و الذكاء, أما المجموعة

الثانية فتعتمد في تحليلها للقيم على الفروق المكتسبة من البيئة الاجتماعية (كالانتماء الطبقي و المهنة, الدين, التعليم, البيئة الاجتماعية ريفي أو حضري ), التي نشأ فيها الفرد و هي تستند في ذلك إلى مقولات علم النفس الاجتماعي التي تهتم بدراسة علاقة الفرد بالبيئة الاجتماعية المحيطة به, أي دراسة السلوك في إطار المواقف داخل البناء الاجتماعي على اعتبار أن البيئة الاجتماعية تعد مصدراً لبعض المثيرات التي تؤثر في سلوك الفرد و توجهاته .

ومن ناحية أخرى فان القيمة كموضوع للدراسة جذبت عددا كبيرا من علماء النفس المحدثين و المعاصرين أمثال " ألبرت كلكهون A.Klukhon " و " فون ميرنج Von Merieng " و " موريس F.Morris " و قد ركزت الدراسات السيكولوجية للقيمة على حول ثلاث مجالات و هي:

**المجال الأول:** و هو قياس القيم حيث يعني بالفروق القيمة بين الجماعات و الأفراد أي العلاقات بين بعض المتغيرات مثل الجنس, الدين, الذكاء, و الطبقة الاجتماعية و نوع الشخصية.

**المجال الثاني:** و يتصل بدراسة أصل و تطوير القيم داخل الأفراد, بمعنى آخر كيف يقوم الأطفال خلال عملية غرس القيم باكتساب نسق القيم الثابتة من سلوك الكبار.

**المجال الثالث:** و يهتم بتأثير وظيفة القيم في الأفراد أي تأثيرها على العمليات الإدراكية مثل (الاختبار, الثبات, الإدراك الاجتماعي, الاستجابة اللفظية ) كما طورت بعض الأدوات لقياس و وصف قيم الأفراد و الجماعات.

و من بين الإسهامات الهامة في ذلك دراسة ألبرت - فرنون عن القيم و قياسها عن طريق الاختبار حيث بنيت فكرته على أساس المسلمة التي تقضي بأن بعض المهارات تعكس أفكار الناس و أفعالهم ومن ثم تصنيف القيم إلى ستة اقسام وفق لسته مقاييس



قيمية و هي القيم النظرية و القيم الاقتصادية و القيم الجمالية , الاجتماعية , السياسية , الدينية , و الحقيقة أن علماء النفس قد ساووا القيمة بمصطلحات قريبة منها مثل ( الاتجاه و الرغبة و الدوافع و الحاجة و المشاعر و الهدف و الانفعالات) و هذه الألفاظ غالباً ما تستخدم في غير موضعها أو تستعمل كبدايل للقيمة أو تشير إلى بعض جوانبها و لهذا فإن القيمة من وجهة نظر السيكولوجية تعرف بأنها « ذلك الجانب من الدافعية الذي يشير إلى المعايير الشخصية و الثقافية أو هي التوجيه الاختياري نحو التجربة , أو هي المعايير التي تشكل و تحقق الإرضاء القوي لرغبات و حالات الفرد الملحة ».

و بالرغم من أن علماء النفس قد طوروا العديد من الأدوات لقياس القيمة إلا أنهم طبقوا هذه الأدوات على مشاكل الاختلالات الفردية و بذلك أهملوا كلية نسق القيمة في المجتمع, و تأكيده على القيم الفردية و الشخصية كما لم يهتموا بالقيم على أنها موضوعات و أنساق و لكنهم ركزوا اهتمامهم على إدراك الفرد للقيم, غير أن هذا الموقف ( رأي إرجاع القيمة إلى رغبات ذاتية و ميول شخصية تجاه الموضوعات و الأشياء الخارجية) أدى بأصحاب هذا المنظور إلى الوقوع في الحتمية السيكولوجية و ذلك على الرغم من أن الإنسان ليس عقلاً خالصاً كما يدعي المثاليون و لا حساً محضاً كما يتصوره السيكولوجيون و لكنه وحدة عقلية و حسية من حيث أنه يختلف عن باقي الكائنات الحية بالتفكير و الإدارة و لا يكتفي بما تمليه عليه رغباته فقط , فعندما يواجه موقفاً ما فإنه يلجأ أيضاً إلى الاحتكام العقلي مسترشداً بالقيم و المعايير التي تدين لها الجماعة بالولاء و التي ينتمي إليها فيختار من بين البدائل ما يراه مرغوباً فيه و يتحاشى ما هو مرغوب عنه اجتماعياً. (نوبصر بلقاسم: 2011, ص145) .

### ثالثا / القيم في المنظور الاجتماعي :

تعتبر القيمة من خلال هذا المنظور الحكم الذي يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ و المعايير التي المجتمع الذي يعيش فيه و الذي يحدد المرغوب فيه و المرغوب عنه من السلوك, و القيمة تتضمن قانونا أو مقياساً له نوع من الثبات على مر الزمن في المجتمع أو بعبارة أعم تتضمن دستوراً ينظم الأفعال و السلوك فالقيمة - حسب **كلاكهون** مفهوم تجريدي للمرغوب فيه الذي يؤثر على اختياراتنا من عدة بدائل لطرق و وسائل و أهداف السلوك . ( فوزية دياب:1980,ص52)

و بالتالي تشتمل القيم كل الموضوعات و الظروف و المبادئ والتي أصبحت ذات معنى خلال تجربة الإنسان الطويلة , إنها باختصار الإطار المرجعي للسلوك الفردي و الجماعي . (عبد الهادي الجوهري:1999,ص196).

كما ينظر للقيم كذلك على أنها معتقدات تحدد كيف يجب أن نتصرف و أهمية أهدافنا , ويرى علماء الاجتماع الغربيون أن القيم من صنع المجتمع و أنها تعبيراً عن الواقع فالقيم حقائق واقعية و توجد في المجتمع و تعتبر عنصراً مشتركاً في تركيب البناء الاجتماعي و يحاول عالم الاجتماع عند دراسته للقيم أن يحللها و يفسرها و يقارن بين الجماعات المختلفة و تأثير القيم في السلوك . (محمد سعيد فرح:1980,ص380-381)

لذلك فقد طرحت قضية سوسيولوجية القيم كأحد المحاور الرئيسية التي انشغل بدراستها العديد من الباحثين السوسيولوجيين بحيث تجسد ذلك في كتابات الكثير من الباحثين في معالجاتهم للقيم إلا أنهم يختلفون في تفسير طبيعتها و أسباب تغيرها لذلك ظهرت على مسرح الفكر الاجتماعي اتجاهات فرعية تنطوي تحت لواء المنظور الاجتماعي محاولة تفسير طبيعة القيم و مصدرها , و لو حللنا مدارس علم الاجتماع المختلفة لوجدنا ظهور مفهوم القيمة ضمناً أو صراحة في كافة المدارس بداية من المدرسة الفرنسية و خاصة عند إميل دوركايم الذي حدد مكونات الظاهرة الاجتماعية بأنها " نظم اجتماعية لها صفة الضغط و الإلزام كما أنها تتكون من الرموز الاجتماعية و القيم و الأفكار و المثل و

تأكيده على مفهوم الضمير الجمعي في تحديد الضبط داخل المجتمع .(أحمد مصطفى خاطر:1990,صص111-112).

و يتمثل إسهامه في تأكيده على دور النسق القيمي في تحديد السلوك الاجتماعي و لتأكيد المستوى الاجتماعي للقيم فإن دوركايم رفض العملية التقييمية التي يقوم بها الفرد و كما أشار بارسونز فإن دوركايم قد وضح كيف أن المجتمع يعتبر ظاهرة أخلاقية و أن الأخلاق ظاهرة اجتماعية , وفي مفهوم الشعور الجمعي فإن المفتاح الأساسي لتعريف دوركايم لهذا المفهوم هو الاعتقادات و المشاعر التي هي عامة للجميع ولعل مشكلة الوحدة و التضامن واضحة في كتاب **تقسيم العمل في المجتمع** ففي هذا الكتاب تصدى "دوركايم" لدراسة التغيرات التي تحدث في المجتمع نتيجة للتكنولوجيا و كيف يؤثر ذلك على نسق القيم و أطلق دوركايم على ذلك إسم **التضامن العضوي** في مقابل التضامن الآلي , وفي دراسة عن الانتحار قام "دوركايم" بعقد علاقات بين معدلات الانتحار في أنساق اجتماعية متنوعة و بين طبيعة القيم و الاعتقادات الرئيسية المشتركة للجميع و قد وجد أنه حينما تتحطم و تضعف روابط المجتمع أو قيمه يكون هناك حيز بسيط للإحساس الداخلي بالمسؤولية اتجاه الآخرين و في هذه الحالة تكون الالتزامات المشتركة قليلة و لهذا فإن الانتحار يكون من المتوقع حدوثه , أما في كتابه **الأشكال الأولية للحياة الدينية** نجد أن دوركايم في تحليله للدين و علاقته بالمجتمع تأكيداً أكثر على دور القيم باعتبارها ميكانيزمات للتضامن الاجتماعي فاهتمام دوركايم بالدين يعد اهتمام بالجوانب الداخلية و الاستدماجية لأنساق القيم و المعايير بتضميناتها المباشرة لبناء الشخصية . (محمد أحمد بيومي:2004,صص73-75)

أما المدرسة الانجليزية على رأسها **هربرت سبنسر** و ما طرأ على النظرية العضوية من تغيرات أدت إلى ظهور نظرية التطور التي تؤمن في أساسها بتعديل نسق التوقعات بين الوحدات و لو تناولنا هذا المفهوم بالتحليل لوجدنا أن ضمن التوقعات لا بد و أن تكون القيم السائدة في المجتمع هي من الاعتبارات الأساسية في تحديد هذه التوقعات .

أما المدرسة الألمانية و على رأسها **ماكس فيبر** كان لها اهتمام بتأثير القيم و تدخلها في تحديد مسار الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية .(أحمد مصطفى خاطر:1990,ص112)

و قد قدم لنا فيبر مفهومه الشهير **الفهم** و يقصد به فهم أنساق المعاني الثقافية و قد طور فيبر طريقتين للوصول إلى هذا الفهم بمعنى الفعل الاجتماعي:

**الطريقة الأولى:** و يسميها المشاركة عن طريق التقمص و يصفها بأنها من أجل الرغبة في التحقق التفسيري لمعنى الظاهرة فإنه مما يساعد على ذلك إلى حد كبير أن يكون الشخص قادرا على وضع تصورا في مقام الفاعل و بهذا التقمص فإنه يستطيع أن يشارك في تجاربه.

**الطريقة الثانية:** وهي النموذج المثالي ويرى فيبر أن كثيرا من القيم المطلقة توجه سلوكيا يمكن فهمها ذهنيا و هو ما يطلق عليه فيبر النموذج المثالي وقد حلل فيبر الفعل الاجتماعي من خلال أربعة نماذج مثالية:

- عقلانية الظروف عن طريق توقعات السلوك لموضوعات البيئة الخارجية.
- عقلانية القيمة عن طريق الاعتماد الشعوري في القيمة المطلقة نفسها .
- الوجدانية خاصة المشاعر عن طريق تأثيرات معينة و حالات الإحساس.
- التقليدية خلال التعود الناشئ عن طول فترة الممارسة و بنفس الطريقة أقام فيبر نموذجا مثاليا للتقاليد التي تدرك باعتبارها وسائل لتوجيه الفعل الاجتماعي مثل " الطرائق, العادات, التوجيه العقلي, الموضة, العرف, القانون ".

كما تشكل أعمال فيبر عن العلاقة بين القيم الدينية و الأنساق الاقتصادية مساهمة أقرب لعلم اجتماع القيم, فقد كان فيبر مهتما بالقيم الدينية التي شكلت ظهور الرأسمالية الحديثة و لقد بنى اهتمامه على اعتبار القيم عاملا ديناميا في التغير التاريخي و الثقافي و لاشك في أن فيبر قد أدرك أهمية متغيرات أخرى مثل التكنولوجيا و المصادر المادية و لاكن منهجه جعله يخطو خطوة أبعد من ذلك فقد أخذ متغيرا واحد و عزله و حاول قياس أهميته في إخراج الموقف أو الظاهرة. (محمد أحمد بيومي: 2004, ص76-79)

أما المدرسة الأمريكية و لناخذ على سبيل المثال لا الحصر كل من سوروكين و تالكوت بارسونز فسوف نجد أن الأول منهم حاول الوصول إلى تعميمات عن التغير الاجتماعي

و الثقافي من خلال تاريخ الإنسانية كمؤشر محدد للقيم و يعبر عن التفاعل على أساس أنه ظاهرة اجتماعية ثقافية تتكون من ثلاثة عناصر :

- الشخصية كفعل.
- المجتمع باعتباره المجموع الكلي للمتفاعلين .
- الثقافة وهي المجموع الكلي للمعاني و القيم والمعايير الناشئة عن الشخصيات المتفاعلة.

و بالتالي نبحث عن القيم من خلال تتبع الأشكال الثقافية. ( أحمد مصطفى خاطر: 1990,ص115)

أما **تالكوت بارسونز** فيعتبر بدوره من أبرز علماء الاجتماع المعاصرين الذين خصصوا للقيم مكانة خاصة في نظريته حول الفعل و النسق الاجتماعي و إن كان لم يتبع الطرح التطوري كما فعل دوركايم فإنه بالمقابل بين أن القيم و المعايير هي موجهة للفعل و حسب بارسونز فإن أي مجتمع يريد البقاء و ضمان هذا البقاء عليه أن يضمن تجديد قيمه , فالمجتمع منظور إليه كنسق من القيم و الثقافة و المعايير و الأفعال الفردية تستطيع أن تكون في توافق فيما بينها لأن الفاعلين الاجتماعيين يتصرفون من خلال معايير قيم المجتمع .

و في هذا الإطار فقد اكتسبت المعايير أهمية مطلقة في حل بارسونز لمشكلة النظام فأفعال الفرد ليست عشوائية أو محكومة بالعواطف و لكنها على العكس من ذلك تماماً إذ نجدها تكشف عن قدر من النظام بحيث لا تتردى في حالة من الحرب أو تختلف اختلافاً كبيراً بحيث لا يمكن التنبؤ بها و توجد هاتان الخاصيتان فقط إذا ما شارك أعضاء المجتمع في مجموعة من القيم المطلقة التي تحدد أهدافهم و وسائلهم لتحقيق هذه الأهداف , و تضي هذه القيم قدراً من النظام و المعنى على سلوك الفرد و من ثم تكبح الصراع و الفوضى في المجتمع.

و حسب بارسونز و لكي يكون المجتمع مستقراً و يستمر في الوجود يجب أن يستجيب لأربع وظائف و أنماط من القيم و قد اختصرها بارسونز في ما يلي:

- النسق الفرعي الاجتماعي يتوافق مع قيم التكامل الاجتماعي.
- النسق الفرعي الاقتصادي يتوافق مع قيم التكيف.

- النسق الفرعي السياسي يتوافق مع قيم تحديد الهدف.
- النسق الفرعي الثقافي يتوافق مع قيم الحفاظ على النمط والمعايير. (عبد العالي دبله:2011,ص92)

يكشف العرض التحليلي لإسهامات المنظور الاجتماعي في تفسيره للقيم و تحديد أبعادها أنه ينطوي على مجموعة من الاتجاهات المتباينة من حيث طريقة التحليل و المتفقه من حيث تأكيدها على الإطار الاجتماعي الذي يحدد القيم , أي أن الفرد يستمد قيمه من نظم مجتمعه و عاداته و تقاليده أي من ثقافته , فالقيم ليست إلا تعبيراً عن رغبات الأفراد في إرضاء المجتمع الذي ينتمون إليه فير انه يلاحظ في هذا التصور نوع من المبالغة في تجسيد شخصية المجتمع حتى توارت إلى جانبها شخصية الأفراد و بذلك فقد الفرد حرته و فاعليته ولكن الواقع أحيانا يشهد مواصفات المجتمع كثيرا ما تكون بالية مما يدفع الأفراد إلى القيم بثورة على العرف الهزيل و التحرر من القيم المختلفة للمجتمع تطلعا إلى تغييرها بقيم سليمة جديدة تصدر عن الفرد ومع ذلك لا ينبغي أن تنظر إلى الفرد و المجتمع نظرة استقلالية كما لو كان كل منهما منعزلاً عن الآخر ذلك أن الحياة الأخلاقية هي حياة اجتماعية .

إن أصحاب المنظور الاجتماعي إذن مضطرون إلى دراسة القيم كما تبدوا في مجتمع بشري يرتبط بزمان محدد و يخضع لظروف بعينها و بالتالي فإن القيم تتطور بتطور المجتمع الذي توجد فيه و أن أحكام القيمة تقبل الحكم عليها بالصدق و الكذب على أساس من الدلالة التجريبية . (صلاح قنصوة :1981,ص65-66)

و بالتالي حاول الكثير من علماء الاجتماع الإعراب عن الأصول الاجتماعية و الثقافية للقيم مضيفين إليها عنصر طالما تجاهله الفلاسفة و بعض أصحاب المنظور السيكولوجي الذين وقفوا عند حدود المصادر الفردية وحدها يتمثل في أهمية المجتمع و بنيته في نشأة القيم و تأثيرها على السلوك.

لقد كان لمختلف المنظورات السابقة العرض منطلق مشترك مفاده أن الإنسان كائن اجتماعي أخلاقي أي لابد له أن يعيش مع غيره من الأفراد و يتفاعل معهم في مجتمع منظم ذلك أنه يتميز دون سائر الكائنات الحية بالتأمل العقلي و حرية الاختيار إذ ينفرد

بالتبصر و الإدراك مما يجعله ينزع بإرادته إلى الاستعلاء فوق حيوانيته و التطلع بعقله إلى مستقبل أفضل فهو ينشد مثلاً علياً يدين لها بالولاء و يعمل على التحكم في أهوائه و نوازعه في ظل قيم عليا توجه سلوكه و تحكم علاقاته الاجتماعية لغيره من الأفراد .

و لما كانت قدرات الإنسان قاصرة و محدودة و أن الأشياء لا تقوم بذاتها و لا تخلق نفسها بل الله خالقها و مقومها فهو الذي يعطي قيمة الأشياء و الأفعال فإن مصدر القيم يرد إلى قوة خارجة عن الإنسان و المجتمع فالقيم تعلو فوق الإنسان و قدراته , إن القيم لا بد أن تكون عامة و ثابتة , مطلقة و كلية بحيث تنطبق على جميع الناس دون استثناء و لا تخضع لإرادتهم و أهوائهم الفردية و الجماعية على السواء و هذا لا يمكن أن يتم إلا إذا سلمنا بأن مصدر القيم يعود إلى الله سبحانه و تعالى , يقول **جاك ماريتان** « إن أي مجتمع بشري يحتاج إلى مجموعة من القيم ذات المصدر الإلهي الذي يعلوا على الإنسان » أي أن مصدر القيم لا يجوز أن يرجع إلى الإنسان نفسه و إلا فإنه سيكون طرفاً و قاضياً في نفس الوقت, فالله الصادق كما يقول **ديكارت** هو الذي يمنح للحقيقة معناها و يجعل البحث عنها مشروعاً فإننا على الرغم مما نتكبد فيه متاعب لأنه مشروع يقربنا منه و يغنينا و يثري وجودنا و لهذا فإننا إذا أنكرنا وجوده و تملكنا اليأس صار يظهر لنا أن التوهم يسود ميادين الحياة كلها. ( مراد زعيبي: 1997, ص223)

ويشير **الربيع ميموني** في دراسة لنظرية القيم حيث يقول « و يظهر لنا أيضاً أن اعتبار القيمة مطلقة نسبية يبعد عنها النسبية الخالصة و التي تجعلها تبعة لغيرها و لا سلطان لها كما يبعد عنها المطلقية المطلقة التي لا يمكن أن تكون صفة لها , و يضعها في مكانها الصحيح الذي يسمح لنا بتقديرها حق قدرها و يجعل منها دليلاً لنا نهتدي على بينة من الأمر و مرقاة إلى من بيده الأمر كله » .

و فق هذه الآراء فإن التسليم بأن الله هو مصدر القيم يعني:

- أن تتميز هذه القيم بالقداسة و الهيبة مما يجعل احترام هذه القيم أمر نابع من ذات الإنسان عن طاعة اختيارية و نية صادقة لكسب رضاه.
- أن يصبح للالتزام الأخلاقي و المسؤولية معنى .

- أن يتوفر للقيم سند حقيقي.
- الإبقاء على حرية الإنسان و إرادته في اختيار القيم التي يرتضيها.
- بقاء ذلك الحافز متجدد على العمل و الاستقامة في ذات الوقت.
- توفير الميزان الثابت و العدل للحكم على الأشياء و الأفعال. ( فوزية دياب: 1980, ص108)



## 7. تأثير القيم الاجتماعية على سلوك الموظفين:

تؤدي تناقضات القيم إلى مجموعة من المشاكل التنظيمية التي يصعب في غالبية الأحيان التعرف على أسبابها القيمة , لهذه المشاكل انعكاسات على العمل و المسؤولين داخل التنظيم يمكن تقسيمها إلى أربعة مراحل حسب درجة التناقض و قوة الانعكاسات و هي تتدرج من سوء التكيف البسيط إلى سوء العلاقات البشرية ثم الصراع أو الانسحاب، و أقوى رد فعل و أخطره يتجلى في ظاهرة التخريب.

### 1- صعوبة التكيف:

إن قوة التناقضات و الاختلافات بين القيم داخل التنظيم يؤدي إلى صعوبة التكيف و عدم القدرة على تحمل ضغوط مختلف القيم المتعكسة . فكلما زادت الاختلافات و التناقضات زادت صعوبة التكيف و أدت إلى انعكاسات أوسع مدى و أكثر قوة.

### 2- فشل التكيف:

و في هذه المرحلة تبرز مظاهر الفشل في ثلاث صور:

#### - سوء العلاقات الإنسانية:

هناك اختلاف في طبيعة القيد و الاختلافات في درجات الثقافة و التكوين بين العمال و المسؤولين حيث تتغلب القيم التقليدية على دهنيات العمال بينما تتغلب القيم الحديثة و تؤثر على سلوكيات الإطارات , هذا التناقض و الاختلاف قد يصل إلى درجة توتر العلاقات الإنسانية داخل التنظيم و خاصة بين العمال و المشرفين و المسيرين.

#### - انخفاض الرضا المهني:

إن سوء العلاقات البشرية يؤدي إلى انخفاض الرضا المهني عند العمال و نقص الحوافز و الدوافع إلى جانب الإنجاز و المبادلات و انخفاض الروح المعنوية.

#### - الإجهاد الذهني و البدني:

إن مشاكل العمل و انخفاض الرضا المهني و تناقض القيم يؤدي إلى التعب و الإجهاد نتيجة الضغوط النفسية التي يتعرض لها العامل مما يؤدي إلى حالة من الإجهاد الذهني و التعب البدني دون بذل الجهد الذي يبرز ذلك التعب.

### 3-المواجهة:

إن صعوبة العمل في التنظيم و عدم القدرة على مسايرة التغيير و الاستجابة للمتطلبات يؤدي إلى ظهور آليات دفاعية، يمكن حصرها في ثلاثة أنماط و هي الانسحاب و الصراع

و التخريب.

### ✓الانسحاب:

و يكون في صورتين, أما ترك العمل نهائيا, و خاصة في حالات الرخاء الاقتصادي الذي يسمح للعاملين بإيجاد شغل بمؤسسة أخرى, و أحيانا يفضل العامل البطالة على التعرض لضغوط العمل في التنظيم و ما فيه من ضغوطات و تناقضات, أما الطريقة الانسحابية الثانية, فتتمثل في البقاء في العمل مع التخلف و التغيب و التمارض و تجنب العمل بطريقة أو بأخرى و إنتاج أقل ما يمكن إنتاجه.

### الصراع:

و يتمثل في مواجهة المواقف بصورة أكثر عنفا و تكون في صورة صراعات عمالية و اضطرابات و اختلافات واضحة على السبب القيمي للمشاكل التي تظهر في التنظيم.

### ✓التخريب:

و يكون كمرحلة قصوى تدفع العامل إلى تخريب آلية حتى يتخلص منها و يجد مبررا مقبولا للتوقف عن العمل و لو لمدة.

مما سبق, يمكن التعرف على أسباب بعض المشاكل التي تعاني منها التنظيمات, و التي تكون عادة ذات عواقب وخيمة على مستوى الإنتاج و فعالية التنظيمات و هذه الأسباب هي تعبير عن عدم رضا العاملين و الموظفين و عدم شعورهم بالإنتماء و عدم قبولهم لأهداف المؤسسة و قيمها التنظيمية و هو ما عبر عنه بالتخريب أو الإنسحاب و هي من المؤشرات التي تؤكد التأثير السلبي للقيم الاجتماعية على سلوك العاملين الذي يتجسد من خلاله إلتزامهم التنظيمي. (معهد علم النفس و علوم التربية:1992, ص217-218)

## خلاصة:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل أن نتناول موضوع القيم و لو بشكل مبسط و ذلك بالنظر إلى التعقيد الذي يحيط به و يميزه و كذا لاختلاف المنظورات و الاتجاهات النظرية التي تناولته , فموضوع القيم موضوع واسع و يتداخل و يرتبط مع العديد من المفاهيم الأخرى ذات الصلة به و المتكاملة معا , وقد تضمن محتوى هذا الفصل ابرز المنظورات الفلسفية و السيكولوجية و الاجتماعية التي اهتمت القيم الاجتماعية , و كذا مجموعة من العناصر التي من شأنها أن تعطينا فهم أكثر و رؤية أفضل لموضوع القيم , بالرغم من أنه لا يمكننا من خلال هذا البحث الحديث عنها كلها و ذلك لصعوبة الإحاطة بها كليا , ومنه ارتأينا إنتقاء العناصر التي تساعدنا في إتمام هذه الدراسة بالشكل المناسب .

## الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد

اولا : تحديد مجالات الدراسة الميدانية

1. المجال المكاني

2. المجال الزمني

3. المجال البشري

ثانيا:أسس اختيار العينة

ثالثا : نوع المناهج و الادوات المستخدمة في الدراسة.

1.مناهج الدراسة

2.ادوات جمع البيانات

3.الاساليب الاحصائية

خلاصة

## تمهيد

لا يقل هذا الفصل أهمية عن الفصول السابقة بل يمكن القول أنه جد مهم حيث قمت من خلاله بتحديد مجالات الدراسة الميدانية (المجال المكاني, الزماني و البشري) كذلك قمت بإختيار عينة البحث و تحديد المنهج المتبع و الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات اللازمة و التي سيتم تفريغها و تبويبها و تحليلها للإجابة عن أسئلة الدراسة و التأكد من فرضياتها.

## أولاً: مجالات الدراسة الميدانية.

### 1. المجال المكاني:

وقد تمثل مجتمع دراستي في المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد دندان" لمدينة عزابة، ولاية سكيكدة، والتي بدأت العمل في 09 ديسمبر 1986 كقطاع صحي و في 2007 أصبحت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ذات الطابع الإداري و ذلك بموجب :

المرسوم التنفيذي رقم: 07\_140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى الموافق لـ 19 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها. و القرار الوزاري رقم: 2777 و.ص.س.إ.م المؤرخ في 06 فيفري 2008 المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية عزابة.

و تغطي هذه المستشفى دائرتي عزابة و بن عزوز، و 08 بلديات ( عزابة، السببت، بن عزوز، عين شرشار، بكوش لخضر، جندل، الغدير، المرسى) و تتربع على مساحة تقدر بـ 1283 كم<sup>2</sup> وتؤمن تغطية صحية لي 164604 ساكن، بقدرة سريرية بلغت 162 سرير تقني و 174 سرير منظم، وتتضمن العديد من الوحدات و الاختصاصات مثل الطب الداخلي و طب العيون، أمراض الكلى و تصفية الدم، أمراض السرطان، الجراحة العامة، الأشعة التكييف الوظيفي... إلخ

و قد كان وراء إختياري للمؤسسة الإستشفائية العمومية بعزابة كمجال لدراستي هذه جملة من الإعتبارات أذكر منها الآتي:

- وجود المؤسسة في نفس المحيط الإجتماعي و الذي ساعدني في التنقل اليومي إليها.

- تقليل الصعوبات التي قد تواجهني في المؤسسات الأخرى و ذلك للإستعانة في هذا بالعلاقات الشخصية.
- ترددي على هذه المؤسسة بغرض الإستطلاع و ملاحظتي للعديد من المظاهر التي شدتني إلى التمسك بها كميدان للدراسة.
- توفير الوقت و الجهد.
- تناسب الموجود في هذه المؤسسة مع طبيعة موضوع الدراسة و أهدافها كونها تظم موظفين من نفس المحيط أو البيئة الإجتماعية.



## 2. المجال الزمني لدراسة:

وقد تضمن مرحلتين نوردهما كالآتي:

أ. **المرحلة الاستطلاعية:** وبدأت هذه المرحلة منذ أول يوم حصلت فيه على موافقة و توقيع السيد محمد خالدي مدير المشفى و كان ذلك بتاريخ 19 أبريل 2015 و السيد المدير مشكور جعل فترة البحث مفتوحة و غير محددة الأمر الذي ساعدني في الدخول إلى المشفى في مختلف الأوقات و زاد من معرفتي أكثر بميدان الدراسة و كون لدي بعض العلاقات و الروابط مع الموظفين بالإدارة و التي ساعدتني في الحصول على البيانات التي تلزم بحثي هذا.

### ب. **المرحلة التطبيقية:**

بدأت هذه المرحلة يوم 02 جوان 2015 و تم خلالها توزيع إستمارات البحث على العينة المختارة للدراسة و المقدرة بـ 20% من إجمالي عدد العمال و الموظفين و الذين بلغ عددهم 415 موظف مع العلم بأنني أخذت في الحسبان الأفراد المثبتون في مناصبه فقط و لم أخذ بالموظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل و كما قمت بتطبيق الملاحظة و تسجيل بعض السلوكات التي شددت انتباهي و كذا استرجاع الاستمارات و تفرغها و تبويبها و تحليلي محتواها و التعليق عليها.

### 3. المجال البشري للدراسة:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الإستشفائية العمومية بعزابة و التي تضم 415 عامل و موظف مقسمين إلى الفئات التالية:

المجموع	العدد	الفئات	
74	26	مختصين	اطباء
	36	عامون	
	03	أسنان	
	03	صيادلة	
	03	نفسانيون	
	03	بيولوجيون	
205	102	ممرض	الشبه طبي
	67	ممرض مؤهل	
	09	مساعد التخدير	
	19	قابلة	
	08	مشغل الأشعة	
34	34	الاداريين	
46	46	العمال المهنيون + سائقي السيارات	
56	56	الاعوان المتعاقدين	
415	415	المجموع	

المصدر (إعداد الطالبة)

كما يمكننا شرح توزيع الموظفين و العمال بهذه المؤسسة الاستشفائية العمومية لمدينة عزابة من خلال الجداول و الوثائق التي قمنا بعرضها في ملاحق هذه الدراسة.

## ثانياً: أسس اختيار العينة.

تمثل العينة مجموعة العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث و  
يجرى عليها الاختبار أو التحقق، (سبعون، 2012، ص135).

أي أنها مجموعة فرعية من مجتمع بحث معين يتم إستخراجها من أجل التحقق من  
فرضيات الدراسة، و قد شملت عينة هذه الدراسة مفردات من مختلف المصالح و  
الوحدات الموجودة أو المتوافرة على مستوى المؤسسة الإستشفائية و ذلك كان  
بالنظر إلى أهداف هذه الدراسة، وكذا لوجود تباين و إختلاف بين فئات المجتمع  
المدرّوس، لهذا فإنني إخترت العينة العشوائية الطبقية بإعتبارها الأنسب حتى أشمل  
بالدراسة مختلف وحدات المجتمع محل الدراسة.

و قد إخترت 20% كنسبة ممثلة لعينة الدراسة و هي عينة ممثلة لجميع فئات  
العمال و الموظفين الموجودين في هذه المؤسسة و الذي تراوح عددهم إلى 415  
عامل و موظف.

و قد تحصلت على عينة تتكون من 83 مفردة ممثلة لجميع فئات مجتمع البحث  
حيث أخذت من كل فئة نسبة ممثلة لها و سأشرح ذلك كما يلي:

$$\begin{array}{l} 415 \leftarrow 100\% \\ \left. \begin{array}{l} 415 \times 20 = 83 \\ 100 \div 83 = 12.04819277109375\% \end{array} \right\} \text{س} \leftarrow 20\% \end{array}$$

الفئات	العدد	عدد المفردات
اداريين	34	7
اطباء	74	15
شبه طبي	205	41
العمال المهنيون + سائقي السيارات	46	09
الاعوان المتعاقدون	56	11
المجموع	415	83

وبالتالي تحصلت على عدد المفردات من الفئات المكونة لعينة البحث المطلوبة, و التي ستكون محل هذه الدراسة, أما السحب لمفردات الدراسة من كل فئة فقد تم ذلك بطريقة عشوائية و بالصدفة.

### ثالثاً: المنهج المتبع في الدراسة:

إن القيام بأي عمل أو بحث علمي لا بد لنا من منهج يوضح لنا الطريق الذي نتبعه أو المسار الذي نسلكه حتى نتمكن من الكشف عن الحقائق أو العلاقات القائمة بين الموضوعات و الظواهر و ذلك باتباع مجموعة من الإجراءات وفق المنهج المناسب لكل دراسة.

و قد عرف المنهج على أنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف, أو الطريقة المتبعة لاكتساب المعارف القائمة على الإستدلال و على إجراءات معترف بها للتحقق في الواقع. (موريس انجرس, 2004, ص99)

وتحديد المنهج العلمي المناسب لأي دراسة يتوقف على غاياتها و الأهداف التي ترمي للوصول إليها ذلك أن لكل منهج أدوات و تقنيات و إجراءات خاصة به و لا يمكن أن تتناسب مع أي دراسة و لهذه الاعتبارات و بالنظر إلى أهداف دراستي الحالية و المتمثلة في الكشف عن تأثير القيم الاجتماعية المحلية للعمال على التزامهم التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية بعزابة. فإنني اخدت بالمنهج الوصفي التحليلي و إعمدته كمنهج أساسي لهذه الدراسة و هناك العديد من التعريفات لهذا المنهج و منها ما ذكره محمد علي محمد على أنه "المنهج الوصفي هو المنهج الذي يهتم بجمع و تلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بطبيعة الظاهرة المدروسة. (محمد على محمد, 1988, ص181)

و عرفه هوينتي بأنه " يقوم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الاحداث و الأوضاع". (محمد شفيق, 1985, ص181)

و بالتالي يمكنني القول أن المنهج الوصفي التحليلي هو طريقة علمية لوصف الظاهرة أو موضوع الدراسة و تصوير النتائج المتحصل عليها بأشكال رقمية معبرة

قابلة للتفسير, وقد إعتمدت هذا المنهج في الجزء النظري لهذه الدراسة من خلال و  
صف متغيري الدراسة و شرح ابعاد كل منهما و ذكر خصائصهم و مميزاتهم و  
العلاقات التأثيرية بينهما وهو ما ساعدني في التعمق أكثر في فهم موضوع دراستي  
بشكل أفضل , و إعتمدت عليه كذلك في الجزء الميداني للدراسة و ذلك من خلال  
وصفي للميدان أو المؤسسة الاستشفائية التي مثلت مجتمع دراستي حيث قدمت  
وصف كامل لهذا المجتمع بمختلف خصائصه و الخطوات و الإجراءات التي  
إتبعتها في إتمام هذا البحث هي تطبيق لخطوات المنهج الوصفي .

## رابعاً: أدوات جمع البيانات.

باعتقادي المنهج الوصفي التحليلي لإتمام هذه الدراسة فلا بد من إتباع الأدوات و الوسائل الملائمة له و هي متعددة و قد استخدمت كل من الإستمارة و المقابلة و الملاحظة للحصول على البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات هذا البحث.

### أ - الإستمارة:

و هي من أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات و تعرف بأنها " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد باستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية". (موريس انجرس, 2004, ص204) وعرفت بأنها وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستجوبين, وهم أفراد العينة التي إستخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث و ينتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدوا إجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة. (سعيد سبعون, 2012, ص156) .

إذن بإعتبار أن الاستمارة هي مجموعة من الأسئلة التي يتم بناؤها في إطار الفرضيات المحددة لموضوع الدراسة, أين يتم وضع عدد من المؤشرات لتغطية كل فرضية على حدا و منه يتم طرح الأسئلة انطلاقاً من المؤشرات التي وضعت لكل فرضية , فقد قمت بتطبيق الاستمارة بهدف الحصول على إجابات من المستجوبين , و التي إحتوت على(64) سؤال مقسماً إلى أربعة محاور تهدف في مجملها للكشف عن تأثير القيم الاجتماعية المحلية للعمال على التزامهم التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية بعزابة.

**المحور الأول:** و تضمن مجموعة من الأسئلة تبحث في بيانات الأفراد الشخصية كالجنس, السن, المستوى التعليمي, الحالة المدنية...و يبدأ هذا المحور من السؤال رقم (01) إلى السؤال رقم(08).

**المحور الثاني:** يحتوي على أسئلة خاصة بالوظيفة تبدأ من السؤال رقم (09) إلى السؤال رقم (18).

**المحور الثالث:** و يحتوي على أسئلة تهدف للبحث عن تأثير القيم الاجتماعية المحلية لدى العمال و الموظفين بهذه المؤسسة على إلتزامهم التنظيمي بمعنى التحقق من فرضيات الدراسة التي قمت وضعها سابقا و يبدأ من السؤال رقم (19) الى السؤال رقم (64).

#### ب- المقابلة:

عرفت المقابلة بأنها "عملية تفصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث" و جاء في تعريف آخر بأنها "وسيلة أو تقنية بحث هامة تسمح باكتشاف آراء المبحوث و تصوراته في ظل تلك العلاقة التفاعلية معه, و التقاء الباحث بالمبحوث شرط أساسي لقيام المقابلة في مكان معين". (سعيد سبعون, 2012, ص173).

وقد استعملت هذه التقنية في بداية الدراسة الميدانية أولاً مع مدير المشفى وكانت مقابلة حرة حيث عرضت عليه موضوع دراستي و الهدف منها و حاولت الحصول على موافقته لتكون هذه المؤسسة ميدان عملي و قام هو بدوره بتقديمي و تعريفني على مسؤول مصلحة النشاطات الصحية و مسؤولية الموارد البشرية كما طلب منهما أن يقدموا لي المساعدة التي احتاج إليها, فقد تحصلت منهم على كافة البيانات و المعلومات التي إعتدت عليها في تحديد مجتمع و عينة دراستي و المقابلة الثانية كانت مع المدير نفسه وقد كانت لدي رغبة في إجراء مقابلة معه بهدف الحصول على البيانات و المعلومات التي تفيدني في التأكد من فرضيات الدراسة و بهدف مقارنة مآلديه مقابل ما قال به المبحوثين و لكنني تفاجأت برغبته في مقابلتي و كان يريد من خلالها الحصول مني على معلومات حول ما توصلت إليه من نتائج في



دراسة و ذلك لأنها تفيده في معرفة و تسيير موظفيه بشكل أفضل وقد كانت مقابلة حرة, حاول من خلاله المدير إعطائي فكرة حسنة عن المؤسسة الأستشفائية .

**الملاحظة:** إذا كانت الملاحظة هي معاشتي الموضوع المدروس و مشاهدته عن قرب و الاستعانة بالصور و العلاقات الموجودة بين الأفراد و الجماعات الانسانية , و انطلاقا منه فإنني اعتمدت على هذه الوسيلة لأنها هامة جدا بالنسبة لموضوع بحثي , حيث أنها مكنتني من ملاحظة بعض الأفعال و السلوكات الصادرة عن الموظفين و التي مردها إلى خلفيات متعددة و أهداف متباينة, كذلك قد تسمح لنا بالحصول على معلومات لم تكن في حساباتنا و قد لا نحصل عليها من خلال التقنيات الأخرى.

## خامسا: أسلوب التحليل:

لتقصي فروض الدراسة و تحقيق أهدافها إعتدنا في هذه الدراسة على الأسلوبين الكمي و الكيفي:

- الأسلوب الكمي: و الذي تم استخدامه من خلال تكميم البيانات و حساب النسب المئوية للمعطيات و وضعها في جداول باستخدام طرق احصائية.
- الأسلوب الكيفي: الذي ارتبط بتحليل المعطيات المتحصل عليها من خلال تقنيات جمع البيانات و تفسيرها و التعليق عليها و ربطها بفرضيات الدراسة.

## خلاصة:

بعد التطرق للمعالجة المنهجية للدراسة و تحديد مجالات الدراسة المختلفة و عينة البحث, نكون قد وصلنا إلى رسم المعالم المنهجية الكبرى لهذه الدراسة, و ذلك من خلال تحديد المنهج الذي تمثل في المنهج الوصفي و بالإضافة إلى تحديد التقنيات المستخدمة في جمع المعطيات و التي تجسدت في الاستمارة كأدات رئيسية بالإضافة إلى المقابلة و الملاحظة, و في الاخير تحديد الاساليب المتبعة في تحليل المعطيات, و الفصل الموالي سيظم عرض و تحليل معطيات الدراسة الميدانية.

## الفصل الخامس:

### عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها و مناقشة النتائج

أولاً: عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.

## أولاً: عرض البيانات الميدانية و تحليلها و تفسيرها.

### **تمهيد:**

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في إعداد البحوث الإجتماعية حيث تبين حقيقة العلاقة بين المتغيرات و تمكنا و من التحقق من صدق فرضياتنا و ذلك من خلال عرض البيانات و تبويبها و إستخراج النتائج و النسب المئوية التي تعتبر نتائج كمية و تحويلها إلى إستنتاجات كيفية و هو ما قمت به في هذا الفصل من الدراسة حيث عرضت كل النتائج في جداول بسيطة و مركبة و قمت بحساب النتائج و النسب ثم التعليق عليها و تفسيرها بإستناد إلى آراء المبحوثين و ما لاحظته أثناء لقاء بهم و تواجدي في ميدان البحث و بالرجوع إلى ماسبق لي عرضه في الجزء النظري من الدراسة ثم خرجت من كل نتيجة بإستنتاج عنها و أخيرا قمت بجمع كل النتائج و مقارنتها مع فرضيات دراستي و التحقق من صدقها.

## أولاً : بيانات الحالة الشخصية

### الجدول رقم (01): يوضح الفئات الجنسية للمبحوثين.

النسبة	التكرار	الفئة
44,57 = 45%	37	ذكر
55,42 = 55%	46	انثى
100%	83	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات هذا الجدول بأن عدد الإناث يفوق عدد الذكور في المؤسسة الإستشفائية محمد داندان بمدينة عزابة و ذلك بنسبة 55,42% للإناث في مقابل 44,57% للذكور و هو فارق ليس كبير و هي ظاهرة شاعت في مختلف المؤسسات الإدارية و قد يرجع ذلك إلى المستوى التعليمي و اتمام الدراسات.

## الجدول رقم (02) يوضح لنا الفئات العمرية للمبحوثين:

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من 29 سنة	18	22=21,68%
30 _ 39 سنة	25	30=30,12%
40 _ 49 سنة	23	28=27,71%
50 _ 59 سنة	17	20=20,48%
المجموع	83	100%

تظهر لنا نتائج هذا الجدول بأن الفئة العمرية ما بين (30-39) سنة هي الفئة الأكثر عددا بنسبة 30,12% و هي تمثل فئة الشباب ثم تليها الفئة العمرية ما بين (40-49) سنة بنسبة 27,71% و هي تمثل فئة الكهول و بعدها الفئة العمرية الأقل من 29 سنة بنسبة 21,68% و تأتي بعدها الفئة العمرية ما بين (50-59) سنة بنسبة 20,48% ممثلة أيضا لفئة الكهول و اخيرا الفئة العمرية التي تفوق الستون سنة ممثلة بنسبة 00%.

نستنتج من نتائج هذا الجدول أن هناك تقارب في النسب بين مختلف الفئات العمرية من الشباب إلى الكهول و هذا راجع إلى سياسة التشغيل الخاصة بهذا القطاع و إقبال الشباب عليه لأن الدراسات في هذا المجال توفر العمل المباشر و خاصة الشبه طبي حيث يوفر هذا التخصص من الدراسات توظيف مباشر للطلبة و هو مايفسر إقبال الشباب عليه و ذلك بالنظر إلى معانات خرجي التخصصات الأخرى في ايجاد وظائف و لآكن بجمع النسبتن الأولى و الثانية و هما تعبران عن فئة الشباب فنجدها تساوي 52% و بالتالي فإن فئة الشباب هي الغلبة في هذه المؤسسة.

### الجدول رقم (03) يبين الحالة المدنية للمبحوثين.

الفئة	التكرار	النسبة
اعزب	27	33=32,53%
متزوج	56	67=67,46%
المجموع	83	100%

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول بأن نسبة المتزوجين متمثلة في 67% تفوق نسبة العزاب متمثلة بنسبة 33% و هذا الأمر يعود كما جاء في الجدول السابق إلى أن اغلب الفئات العمرية تصل إلى السن المناسب للزواج كما يعود أيضا لخصائص المجتمع الجزائري و ثقافته و معتقداته الدينية التي تحبذ الزواج و تكوين الأسرة و استقرار الإنسان باعتباره نصف الدين و لتحسين النفس من الوقوع في الأخطاء و كذا المحرمات.



الجدول رقم (04) يبين المستوى التعليمي للمبحوثين بهذا المشفى :

المستوى	التكرار	النسبة
ابتدائي	04	%4,81
متوسط	16	%19,27
ثانوي	20	%24,09
جامعي	29	%34,93
دراسات عليا	14	%16,86
المجموع	83	%100

تبين معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة تمثل المستوى الجامعي بـ 35% و تليها فئة المستوى الثانوي ممثلة بنسبة 24% و بعدها تأتي فئة المستوى المتوسط بنسبة 19%, ثم فئة مستوى الدراسات العليا ممثلة بنسبة 17% و أخيرا نجد المستوى الإبتدائي ممثلا بنسبة 05%.

نستنتج من خلال معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة مثلت اصحاب المستوى الجامعي و هذا راجع لكون هذه المؤسسة هي مؤسسة استشفائية و من الطبيعي أن تتوفر بها يد عاملة ذات مستوى تعليمي عالي في مختلف التخصصات و في جميع المصالح و الوحدات بهدف تقديم خدمة جيدة للمرضى , أما نسبة 5% التي مثلت المستوى الإبتدائي كأقل نسبة فهي تمثل العمال المهنيين و أعوان الصيانة و الأمن و ذلك لأن هذه الوظائف لا تتطلب في التوظيف مستويات دراسية عليا, و بجمع نسبة الجامعيين مع نسبة اصحاب الدراسات العليا تكون لدينا نسبة 53% من المبحوثين أصحاب المؤهيلات العلمية العليا.

الجدول رقم (05) يبين مقر سكن المبحوثين:

الإحتمالات	التكرار	النسبة
بدائرة العمل	57	68,67%
البلديات التابعة لها	21	25,30%
مناطق أخرى تذكر	05	6,02%
المجموع	83	100%

توضح نتائج هذا الجدول بأن فئة الموظفين الساكنين بدائرة العمل أي بمدينة عزابة مثلت نسبة 69% وهي أعلى نسبة ثم تأتي فئة الموظفين الساكنين بالبلديات التابعة لها بنسبة 25% و أخيرا المناطق الأخرى بنسبة 06% .

نستنتج بأن اغلبية الموظفين بهذه المؤسسة الإستشفائية هم من نفس الدائرة و نسبة قليلة جدا تقطن خارج دائرة العمل و هذا الأمر يرجع ايضا إلى سياسات التشغيل في هذا المجال و ذلك بهدف تسهيل وصول الموظفين في الأوقات المناسبة للعمل و ذلك لأنه يتعلق بحياة المواطنين و صحتهم .

### الجدول رقم (06) يوضح المستوى التعليمي لأسر المبحوثين.

الفئة	التكرار	النسبة
من اسرة متعلمة	37	% 44,57
من اسرة غير متعلمة	42	%50,60
أحد الأبوين متعلم	04	%4,81
المجموع	83	%100

تظهر نتائج هذا الجدول بأن 51% من موظفي هذه المؤسسة الإستشفائية هم من أسر غير متعلمة و هي أعلى نسبة و أما فئة الموظفين من الأسر المتعلمة فقد تمثلت بنسبتهم في 44% و أخيرا نجد نسبة 04% ممثلة للموظفين الذين لديهم أحد الأبوين متعلم.

و يرجع ارتفاع نسبة الموظفين من الأسر الغير متعلمة لأسباب تاريخية و اجتماعية تمثلت في مرحلة الثورة الجزائرية و مابعد الإستقلال حيث كانت نسبة الجهل و الأمية مرتفعة, أما اصغر نسبة و التي عبرت عن فئة الموظفين من أسر أحد الأبوين فيها متعلم فهو يعود إلى الثقافة المحلية للكثير من المناطق التي تسمح بتعليم الرجال دون النساء و كذلك سياسة القضاء على الأمية مثل برامج محو الأمية .

### الجدول رقم (07) يبين مهن آباء المبحوثين.

الفئة	التكرار	النسبة
اطار	04	%04,81
عامل مهني	10	%12,04
موظف او عون ادارة	11	%13,25
متقاعد	13	% 15,66
اعمال حرة و يدوية و فلاحون	35	% 42,16
لا شئى	10	%12,04
المجموع	83	%100

يتضح من خلال معطيات هذا الجدول بأن 24% من آباء الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية كانوا يمارسون الأعمال الحرة و اليدوية و تليها نسبة 19% منهم يمارسون الفلاحة , و 16% متقاعدون, و 13% منهم كانوا موظفون و إداريون و بعدها نجد 12% منهم كانوا عمال مهنيين و 12% ايضا كانوا بطالين, و أخيرا أصغر نسبة ممثلة ب 5% كان أبائهم إطارات.

نستنتج من خلال هذه النسب بأن أكبر عدد من الموظفين كان آبائهم يمارسون الحرف اليدوية و الأعمال الحرة و هذا راجع لطبيعة و مميزات عالم الشغل في تلك الحقبة . كما نرى أيضا بأن النسبة التي تليها كان أبائهم فلاحون و هذا راجع لقلّة المؤسسات الإنتاجية و الخدماتية و المصانع كما هو الحال الآن, ليأتي بعدهم العمال المتقاعدون و المهنيون و أعوان الإدارة بنسب أقل و أخيرا و بنسبة ضعيفة الموظفون الذين كان أبائهم إطارات و ذلك بسبب أن الفئات المتعلمة أن ذاك كانت قليلة جداً.

### الجدول رقم (08) يبين مهن أمهات المبحوثين.

الفئة	التكرار	النسبة
ربة بيت	72	%86,74
أساتذة و أساتذة جامعيين	06	%07,22
محاسبة	01	%01,20
عاملة مهنية	03	%03,61
أعمال حرة	01	%01,20
المجموع	83	%100

نلاحظ من خلال نتائج هذا الجدول بأن 72% من الموظفين امهاتهم هم ربوات بيوت و لا يمارسن أي اعمال عدى الأعمال المنزلية, ثم تليها نسبة 07% ممثلة في العمال الذين تزاول أمهاتهم مهنة التدريس بالجامعات و المؤسسات التعليمية , ثم تليها نسبة 04% ممثلة في الموظفين الذين تمارس أمهاتهم أعمال مهنية و تبقى في الأخير أقل نسبة 01% ممثلة لكل من الموظفين الذين تمارس أمهاتهم مهنة المحاسبة و أعمال حرة.

نستنتج مما سبق بأن نسبة الموظفون الذين امهاتهم ربوات بيوت قد طغت على باقي النسب و هذا الأمر راجع إلى عادات و قيم المجتمع الجزائري التي تحدد دور المرأة في العمل المنزلي و رعاية الأولاد و تبعدها عن الأعمال الأخرى في حين أننا نجد النسبة المئوية لها تخصص أمهات الموظفين اللاتي تزاولن العمل في مجال التعليم و هذا راجع إلى التغير الحاصل في القيم و العادات و المعايير الإجتماعية حيث صارت المرأة أكثر تواجد في أماكن العمل إلى جانب الرجال و خصوصا في مجال التعليم و النسب الباقية هي تمثل أمهات الموظفين اللاتي تمارسن المحاسبة و الأعمال الحرة و هي نسبة قليلة جدا تمثلت في 01% و لا يمكن القياس عليها.

## ثانياً: بيانات خاصة بالوظيفة

الجدول رقم (09) يبين المصالح التي يعمل بها مبحوثي هذه الدراسة.

النسبة	التكرار	المصلحة
09,63%	08	طب داخلي
09,63%	08	امراض النساء و التوليد
06,02%	05	جراحة عامة
01,20%	01	الإنعاش
01,20%	01	الأوبئة
00%	00	الأشعة
02,40%	02	طب العمل
03,61%	03	أمراض الكلى و تصفية الدم
03,61%	03	أمراض السرطان
06,02%	05	طب الأطفال
02,40%	02	صيدلية
00%	00	التأهيل الوظيفي
13,25%	11	الإستعجالات
00%	00	جراحة الأسنان
04,81%	04	مخبر
00%	00	العمليات
02,40%	02	المراقبة
09,63%	08	حاضرة السيارات
15,66%	13	الصيانة و الأمن
08,43%	07	الإدارة
100%	83	المجموع

تفسر معطيات و نتائج هذا الجدول بأن التوزيع العشوائي لأستمارت البحث قد  
إشتمل تقريبا على مفردات من كل المصالح ماعد قسم الأشعة و جراحة الأسنان و  
العمليات و هذا يساعد في تعميم نتائج هذه الدراسة على المؤسسة ككل.

**الجدول رقم (10) يبين الوظائف التي يشغلها الموظفون لعينة البحث.**

الفئة	التكرار	النسبة
طبيب مختص	02	% 02,40
طبيب عام	09	%10,84
ممرض رئيسي	08	%09,63
ممرض	16	%19,27
رئيس مصلحة	08	%09,63
قابلة	04	%04,81
صيدلي	02	% 02,40
اخصائي نفسي	02	% 02,40
مخبري	03	%03,61
مراقب طبي	02	% 02,40
أستاذ مشرف	01	%1,20
إداريين و أعوان إدارة	06	%7,22
عامل مهني(سائق +حارس+أعوان الصيانة و الأمن)	20	%24,09
المجموع	83	%99

تبين نتائج هذا الجدول بأن عينة بحثنا قد إشتملت على مفردات متباينة و مختلفة من حيث تخصصها فقد ضمت مثلا فئة الأطباء على المختصين و العامين و النفسيين و الصيادلة و هو الأمر بالنسبة لبقية الفئات و هو أمر ساعدنا في الإلمام بمختلف الثقافات و أنماط السلوك المتواجد لدى هؤلاء المبحوثين.



الجدول رقم (11) يوضح أسباب العمل للموظفين قبل التحاقهم بهذه المؤسسة و أسباب ترك العمل السابق.

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
66,26%	55	لا	
7,22%	06	نهاية عقد العمل	نعم
14,45%	12	البحث عن منصب ثابت	
6,02%	05	بعد المسافة	
6.02%	05	اسباب مهنية	
100%	83	المجموع	

يتضح من خلال نتائج هذا الجدول أن أكبر نسبة 66% تمثل الموظفين الذين لم يسبق لهم العمل قبل الإلتحاق بهذه المؤسسة و اصغر نسبة هي 33% ممثلة للموظفين الذين سبق لهم العمل داخل هذه المؤسسة, هذا و تعود النسبة الأولى إلى سياسات التشغيل الخاصة بهذا القطاع فالموظفون في الشبه الطبي بعد دراستهم مباشرة يشتغلون بالمؤسسة التي تكون في محيط سكنهم كذلك التوظيف المباشر الذي كان مع افتتاح هذا المشفى حيث وفر فرص عمل للكثيرين و أما النسبة الثانية و التي تعني الموظفين الذين قد اشتغلوا بأماكن أخرى و قد تركوا أعمالهم و التحقوا بهذه المؤسسة لأسباب متعددة فقد كان البحث عن منصب عمل ثابت أهم الأسباب ممثلا بنسبة 14% و هو هدف كل عامل يبحث عن الإستقرار بالمنصب الثابت يوفر الموظف الأمان و الأجر الثابت حتى و إن كان ضعيف و ذلك وفقا لقيمة العمل يصون كرامة الإنسان و حسب تفكير الكثيرين بأنهم سيجدون بعد التقاعد راتب يعيلهم. أما النسبة التي تليها 7% فهي تخص الموظفين الذين انتهت عقود عملهم السابق و تأتي في الأخير النسبتين المتساويتين ب 6% تمثل

الموظفون الذين تركوا أعمالهم لأسباب مهنية و لبعد المسافة عن مساكنهم وعائلاتهم مما يؤثر على تركيزهم في العمل و انشغالهم في التفكير بعائلاتهم و ذلك باعتبار ايضا أن الإنسان ابن بيئته لا يستطيع التعايش بسهولة في بيئات مختلفة.

## الجدول رقم(12) بوضوح كيفية التحاق الموظف بالوظيفة الحالية.

طريقة الالتحاق بالوظيفة	التكرار	النسبة
إختبارات كتابية	23	27,71%
إختبارات شفوية	25	30,12%
إختبارات شفوية وكتابية	21	25,30%
علاقات شخصية	14	16,86%
المجموع	83	100%

يتضح من خلال معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة هي 30% ممثلة للموظفين الذين حصلو على وظائفهم من خلال الإختبارات الشفوية و تليها نسبة 28% ممثلة للموظفين الذين حصلو على وظائفهم من خلال الإختبارات الكتابية و بعدها تأتي فئة الموظفون الحاصلين على وظائفهم من خلال الإختبارات الكتابية و الشفاهية معا ممثلة ب 25% , و أخيرا تأتي فئة الموظفون الحاصلين على و وظائفهم من خلال العلاقات الشخصية ممثلة ب17%.

نستنتج من هذه المعطيات تقارب في النسب بين مختلف طرق التي تم من خلالها التحاق الموظفون بمناصب عملهم فقد كانت أكبر نسبة منهم قد توظفوا من خلال الإختبارات الشفوية و هذا بسبب الطرق القديمة و الجديدة في التوظيف حيث أن الكثير من الموظفون القدماء عبر بأنهم قد توظفوا بشكل مباشر من خلال مقابلة شفوية فقط و هو الحال بالنسبة للموظفين الجدد اما من التحقوا بمناصبهم عن طريق العلاقات الشخصية فقد أعلموني بأن أغلبية الموظفون قد حصلو على وظائفهم من خلال العلاقات الشخصية و المحسوبة, و هذه الظاهرة أصبحت شائعة كثيرا في وقتنا الحالي .

### الجدول رقم (13) يوضح أسباب اختيار الموظفين للعمل بهذه المؤسسة.

النسبة	التكرار	الأسباب
31,32%	26	المعرفة السابقة بالمؤسسة
13,25%	11	السمعة التي تميزها
18,07%	15	الامتيازات التي توفرها
33,73%	28	عدم توفر البديل و الصدفه
03,61%	03	قرب المسافة
100%	83	المجموع

يتبين من خلال بيانات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من الموظفين (31%) قد إلتحقوا بهذه المؤسسة الإستشفائية لمعرفتهم السابقة بها و مايفسر هذا هو أن أغليبيتهم يسكنون بنفس دائرة العمل و مع افتتاح هذه المؤسسة الخدماتية إنظم إليها عدد كبير منهم , و تليها فئة الموظفين الذين إلتحقوا بها للإمتيازات التي توفرها ممثلة بنسبة (18%) فقد سبق و علمنا في البيانات السابقة لأسباب الإلتحاق بهذه المؤسسة الإستشفائية بأنهم يسعون وراء الأجر الثابت أو منصب العمل الدائم و الإستقرار و هذا أهم مايميز هذه المؤسسة و غيرها من مؤسسات الوظيف العمومي, و في المقابل تأتي بعدها فئة الموظفين الذين التحقوا بها لعدم توفر البديل ممثلة بنسبة (17%) و قد رأيت بأن هذه الفئة لا تشعر بالرضى في عملها الحالي و هذا لأنهم لم يحققو مكانتهم التي يصبون إليها بعد وهذا ما سنتأكد منه في المعطيات اللاحقة , و بنفس النسبة (17%) عبر الموظفون عن سبب التحاقهم بهذه المؤسسة بالصدفة أو كما عبر لي الكثير (المكتوب) فلم تكن لهم رغبة مسبقة للإلتحاق بهذه المؤسسة على وجه الخصوص بل هدفهم العمل فقط, و أخيرا نجد أصغر نسبة بهذا

الجدول (04%) تعبر عن الموظفين الدين كان وراء إلتحاقهم بهذه المؤسسة هو قرب المسافة و هذا ما تؤكدته نتائج السابقة لأسباب ترك العمل السابق و التي أرجعها بعضهم إلى بعد المسافة عن مقر السكن و ذلك لتسهيل عملية التنقل لمكان العمل.

الجدول رقم (14) يبين أقدمية الموظفين في هذه المؤسسة.

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من خمس سنوات	26	31,32%
من 06 إلى 10 سنة	14	16,86%
من 11 إلى 15 سنة	08	09,63%
من 16 إلى 20 سنة	07	08,43%
من 21 إلى 25 سنة	10	12,04%
26 سنة فما فوق	18	21,68%
المجموع	83	100%%

توضح معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة هي (31%) تمثل الموظفين الجدد الذين لم يتجاوزوا الخمس سنوات في العمل ثم تليها نسبة (22%) ممثلة لفئة الموظفين الذين تفوق أقدميتهم 26 سنة فأكثر، و بعدها تأتي على التوالي بقية الفئات ممثلة بنسبة 17% للموظفين الذين تتراوح سنوات عملهم بهذه المؤسسة ما بين (06-10) سنوات و نسبة 12% ممثلة للفئة الموظفين الذين تتراوح أقدميتهم ما بين (21-25) سنة ونسبة 10% ممثلة للموظفين الذين تتراوح أقدميتهم ما بين (11-15) سنة و أخيرا نجد أصغر نسبة 08% تمثل فئة الموظفين الذين تتراوح أقدميتهم ما بين (16-20) سنة.

نستنتج من خلال هذه المعطيات بأن نسبة الموظفين الجدد الذين لم يتجاوزوا بعد الخمس سنوات هي الأكبر و بالتالي فإن مجتمع هذه الدراسة ليس لديه أقدمية في العمل أي أنه يفتقر إلى الخبرة اللازمة في هكذا نوع من المهام التي تختص بالمرضى و حياة الناس و خصوصا عند فئة الأطباء و الشبه طبي مع العلم اني لم اجد من فئة الشبه طبي و الفئات ككل إلا الموظفين المثبتون في مناصبهم فقد

كانت فئة الشبه طبي اكبر بكثير لو أني اخدت الأفراد الجدد و بالتالي فإن أهم الفئات في هذه المؤسسة هي فئات شبابية لا تمتلك الخبر الكافية في هذا المجال الحساس و مع هذا فإن الفئة التي تليها في النسبة هي فئة الموظفون الذين تفوق أقدمتهم في العمل 26 سنة و هذا عامل ايجابي لأنهم سيكونون مرشدين و موجهين للفئات الأخرى و الجدول التالي سنوضح من خلاله سنوات الأقدمية لكل الفئات.

المجموع ت	العمل المهين ت	الإداريين ت	الشبه طبي ت	الأطباء ت	الفئات و التكرار الأقدمية
26	02	05	10	09	أقل من 05 سنوات
14	03	01	05	05	من 06 - 10 سنوات
08	06	01	01	00	من 11 - 15 سنة
07	04	00	03	00	من 16 - 20 سنة
10	01	00	08	01	من 21 - 25 سنة
18	04	00	14	00	من 26 سنة فأكثر
83	20	07	41	15	المجموع

و مايفسر هذا الجدول اضافةً إلى ماسبق ذكره هو سياسة التشغيل و كذا توجه الشباب نحو هذا المجال لأن الدراسات فيها توفر منصب عمل بعد التخرج مباشرة و هذا ماتؤكدته النتائج السابقة لأسباب الإلتحاق بهذه المؤسسة و التي عبر عنه العديد من الموظفين بأنه من أجل العمل فقط.

## الجدول رقم (15) يوضح إستفادات الموظفين من دورات لتحسين المستوى في

### العمل و أسباب عدم إستفادتهم منها.

الفئات	التكرار	النسبة
المستفيدين	42	50,60%
الغير مستفيدين	17	20,48%
	12	14,45%
	12	14,45%
المجموع	83	100%

تبين معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة هي (51%) و تمثل الموظفون المستفيذون من دورات التأهيلية أو تحسين المستوى، أما الذين لم يستفيدوا من هذه الدورات فإن 20% منهم أرجعوا اسباب عدم استفادتهم منها إلى عدم توفرها في الوظائف التي يمتهنونها في حين أرجع 14% منهم سبب عدم إستفادتهم منها إلى أنهم جدد في العمل و لم يتجاوزو الخمس سنوات , و في المقابل نجد 14% منهم أرجعوا السبب وراء عدم إستفادتهم من هذه الدورات إلى المحسوبة و العلاقات الشخصية حيث وضح لي الكثيرين ممن قابلتهم من الموظفين بإختلاف تخصصاتهم (أطباء ,صيادلة, أداريون ,....) بأن الموظف هو الذي يسعى وراء الترقية و يحصل عليها من خلال معارفه و علاقته الشخصية و حسب ما قاله لي أحد الموظفين من أصحاب الأقدمية بهذه المؤسسة الإستشفائية أن عملية التقييم للموظفين لا تقوم أبدا على أساس الكفاءة و المهارة في العمل و إنما تقوم على أساس المعارف و المكانة أو الطبقة الإجتماعية و علاقته الشخصية, و في هذا الخصوص أكدا لي أحد الموظفين بأنه قد أخذ منه منصبه بالترقية و هو أحق به و لديه كل الدلائل على كلامه و هذه الظاهرة أصبحت شائعة في معظم المؤسسات و الإدارات الحكومية خصوصا و هو أمر راجع إلى تدني القيم الإجتماعية و إدخال



الأمر و المصالح الشخصية في العمل مما يؤدي إلى عدم الإهتمام بشؤون و مصالح المؤسسة و تغليب المصالح الخاصة بمعنى عدم إلتزام الموظف بمهامه و أدائه يكون على أساس حسابات لما سيجنيه من وراء كل عمل يقوم به و غياب الضمير المهني و هذا ما سبق ذكره في الفصل الثاني في العنصر الأخير (العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي).

**الجدول رقم (16) يبين مستويات أجور الموظفين.**

النسبة	التكرار	الإحتمالات
25,30%	21	أقل من 25,000,00 دينار
24,09%	20	من 26,000,00 إلى 35,000,00 دينار
20,48%	17	من 36,000,00 إلى 45,000,00 دينار
22,89%	19	من 46,000,00 إلى 55,000,00 دينار
04,81%	04	من 56,000,00 إلى 65,000,00 دينار
00%	00	من 66,000,00 إلى 75,000,00 دينار
00%	00	من 76,000,00 إلى 85,000,00 دينار
02,40%	02	86,000,00 دينار فأكثر
100%	83	المجموع

يتضح من خلال معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة (25%) تمثل الموظفين الذين يتقاضون أجور تقل عن خمسة و عشرون ألف دينار و تليها مباشرة نسبة (24%) ممثلة للموظفين الذين تتراوح أجورهم بين الستة و عشرون ألف دينار و الخمسة و ثلاثون ألف دينار جزائري و هتان النسبتان معا تمثلان اكثر من نصف حجم عينة البحث و هي تعبر عن موظفين يتقاضون مرتبات غير كافية لتلبية أهم متطلباتهم بالنظر إلى المستوى المعيشي الحالي و التدهور الإقتصادي الذي نعيشه في السنوات الأخيرة, و تأتي بعدها على التوالي نسبة (23%) ممثلة للموظفين الذين تتراوح مرتباتهم ما بين ستة و أربعون ألف دينار جزائري و خمسة و خمسون ألف دينار جزائري و تليها نسبة (20%) ممثلة للموظفين الذين تتراوح مرتباتهم ما بين ستة و ثلاثون ألف دينار جزائري و خمسة و أربعون ألف دينار جزائري, و هاتان النسبتان متقاربتان قد تكون مناسبة للبعض و هذا ماسنتأكد منه لاحقا, و أخير و كأصغر نسبتي نجد (05%) ممثلة للموظفين الذين تتراوح مرتباتهم ما بين خمسون ألف و ست مئة دينار و ستون ألف و خمس مئة دينار , و (02%) ممثلة للموظفين الذين تتراوح أجورهم أكثر من ثمانون ألف و ست مئة دينار جزائري و

هي نسبة قليلة جدا من الموظفين الذين يتقاضون أجور مناسبة و ذلك يرجع إلى المناصب التي يشغلونها و هم من الأطباء المختصين و أصحاب الأقدمية في هذه المستشفى.

### ثالثا : بيانات خاصة بفرضيات الدراسة.

#### الجدول رقم (17) يبين الأسس التي تقوم عليها العلاقات بين زملاء العمل.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
07,22%	06	التعاون
03,61%	03	المنفعة المتبادلة
03,61%	03	الصدقة
12,04%	10	الاحترام
53,01%	44	التعاون+الاحترام+الصدقة
02,40%	02	المنفعة +الإحترام
18,07%	15	جميع الإحتمالات
100%	83	المجموع

توضح بيانات هذا الجدول بأن نسبة 53% من مفردات عينة الدراسة قد أفادوا بأن علاقاتهم مع زملائهم في العمل تقوم على أساس كل من التعاون و الإحترام و الصداقة و لم يأخذوا بالمنفعة المتبادلة كأساس في علاقتهم مع بعضهم في حين أن 18% منهم عبروا عن رأيهم بذكر جميع الأحتتمالات بما في ذلك المنفعة المتبادلة, وحصر 12% من المبحوثين رأيهم في أسس علاقاتهم مع زملائهم في الإحترام فقط, كما عبر 07% من بقية المبحوثين عن رأيهم بالتعاون أما فيما يخص إحتمالي المنفعة المتبادلة و الصداقة فقد كانت نسبة المبحوثين الذين إعتمدوا هاذين الإحتمالية متساوية (04%) و أصغر نسبة في هذا الجدول 02% فقد عبر من خلالها المبحوثين عن الإحترام و المنفعة كأساس لعلاقاتهم مع زملائهم في العمل.

نستنتج من خلال ما سبق بأن هناك تباين و إختلاف في آراء المبحوثين حول الأسس التي تقوم عليها علاقاتهم بزملائهم في العمل حيث أن أغلب المبحوثين قد إختاروا أكثر من إحتمال كأساس لعلاقاتهم بزملائهم في العمل في حين أختارت نسبة معتبرة منهم جميع الإحتمالات بما فيها المنفعة المتبادلة. أما بقية الإحتمالات فقد كانت سبهم ضعيفة

الجدول رقم(18) يبين فيما إن كان زملاء العمل من نفس المصلحة أو مصالح أخرى.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نفس المصلحة	25	30,12%
مصالح أخرى	15	18,07%
كلا الإحتمالين	42	50,60%
ليس لدي اصدقاء في العمل	01	01,20%
المجموع	83	100%

يتضح من خلال بيانات هذا الجدول بأن نسبة (51%) كأعلى نسبة تمثل الموظفون الذين أجابوا بأن أصدقائهم في العمل هم من نفس المصلحة و مصالح أخرى و تليها نسبة(30%) من الموظفين الذين أصدقائهم في العمل هم فقط من نفس المصلحة , في حين أن (18%) منهم أفادوا بأن أصدقائهم في العمل هم من مصالح أخرى , و أخيراً نجد أصغر نسبة تمثل مفردة واحدة من عينة الدراسة حيث عبرت عن عدم وجود صداقات لها مع باقي الموظفين .

نستنتج من خلال ماسبق بأن أكبر نسبة عبرت عن كلا الإحتمالين أي أن هناك علاقات صداقة بين الموظفين من نفس المصلحة و من المصالح الأخرى و مايفسر هذا هو أن أغلب الموظفين بهذه المؤسسة الإستشفائية هم من نفس دائرة العمل و يعرفون بعضهم البعض وبالتالي تربطهم علاقات جيرة أو قرابات و كذلك هذه الصداقات هي نتاج التنقلات بين مختلف المصالح و هذه من بين المظاهر التي شاهدها داخل هذه المؤسسة الإستشفائية و التي تعكس عدم إلتزام الموظفين بأماكن عملهم و سنتأكد من هذه النقطة الأخيرة في البيانات اللاحقة.

الجدول رقم(19) يبين أسس المعتمدة في اختبار زملاء العمل بين الموظفين.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%04,81	04	القرابة و الجيرة
%00	00	المصلحة الشخصية
%01,20	01	الطبقة الإجتماعية
%74,69	62	أدائهم في العمل
%04,81	04	القرابة و الجيرة+ الأداء
%06,02	05	الطبقة الإجتماعية +الأداء
%02,40	02	الأخلاق
%01,20	01	الأداء +القرابة و الجيرة+الطبقة الإجتماعية
%01,20	01	ليس لدي زملاء
%19,27	16	مجموع الأحتتمالات الأخرى
%100	83	المجموع

ألاحظ من خلال معطيات هذا الجدول بأن نسبة 75% من مفردات عينة الدراسة أكدوا بأن اختيارهم لزملائهم في العمل يكون على أساس أدائهم في العمل لا غير في حين نجد أن إحتمال إختيار زملائهم على أساس المصلحة الشخصية لم يكن ضمن الإجابات و أما بقية النسب فقد كانت متقاربة و شملت اكثر من احتمال فقد كانت احتمالات القرابة و الجيرة و الطبقة الإجتماعية زائد الأداء هي جملة الأسس التي يتم على أساسها إختيار زملاء العمل في حين أن 01% اجاب بأن ليس لديه أصدقاء في العمل و 03% لم يجيبوا على هذا السؤال. و قد تلمست بأن المستجوبين لم يكونوا صادقين في إجابتهم عن هذا السؤال و هذا ما ستؤكدده البيانات اللاحقة.

**الجدول رقم (20) يبين لنا التعاون في اتمام المهام داخل جماعة العمل.**

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	78	%93,97
لا	03	%03,61
أحيانا	01	%01,20
بدون إجابة	01	%01,20
المجموع	83	%100

تبين لنا معطيات هذا الجدول بأن 94% من مفردات عينة بحثنا قد أجابوا بأنهم يتعاونون في اتمام المهام فيما بينهم أي هناك تعاون داخل جماعة العمل , و في المقابل عبرت نسبة 06% منهم بعدم وجود تعاون بين جماعة العمل و أن كل فرد مسؤول عن مهامه و لا يتدخل في شؤون غيره و في هذا تأكيد للنتائج السابقة و التي تبحت في اصدقاء العمل من نفس المصلحة و من المصالح الأخرى حيث وجدنا نسبة معتبرة لديهم أصدقاء من نفس المصلحة و كذا من مصالح أخرى فالتعاون بين زملاء العمل ينتج عنه صداقات داخل الجماعة و خارجها.



الجدول رقم (21) يبين لنا نتائج الاختلاف في وجهات النظر بخصوص الأعمال وطرق انجازها داخل جماعة العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
شجارك معهم	12	%14,45
مقاطعتهم و عدم التعامل معهم	05	%06,02
محاولة الوصول إلى حل وسط	61	%73,49
إنعزالك و عمالك بمفردك	05	%06,02
المجموع	83	%100

تبين معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة من مفردات عينة البحث ممثلة في 73% قد عبروا بأنهم يحاولون إيجاد حلول وسطية في حالة وقوعهم في خلافات في وجهات النظر بخصوص أعمالهم و طرق إتمام المهام فيما بينهم و هذا الأمر يرجع للعلاقات و الإرتباطات بين المصالح بهذه المؤسسة الإستشفائية و كذلك لأنهم مجبرين على إيجاد حلول لخلافاتهم لأنها ستتمس بمصلحة المريض و تؤثر على رعايته و الإهتمام به و هذه النسبة تمس بصفة كبيرة فئة الأطباء و الشبه طبي, و نجد نسبة 14% من الموظفين الذين أقررو بأن خلافاتهم حول شؤون العمل و مهامه تؤدي إلى حدوث شجارات بينهم, في حين أن 06% منهم أفادوا بأنه في حالة حدوث خلافات بينهم و بين زملائهم في العمل فإنهم يقاطعونهم و لايتعاملون معهم و بنفس النسبة عبر 06% من مفردات عينة هذه الدراسة عن رأيهم بالإنعزال و العمل الإنفرادي و عدم الإحتكاك بغيرهم من زملاء العمل.

نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يحاولون الوصول أو إيجاد حلول وسطى لمعالجة خلافاتهم في العمل و هذا راجع إلى خصوصية و طبيعة هذه المؤسسة الإستشفائية و التي تهدف إلى الإهتمام و الرعاية الجيدة بالمرضى.

## الجدول رقم (22) بين لنا الأسباب التي تؤدي إلى نشوب الخلافات داخل جماعة

### العمل.

النسبة	التكرار	الأسباب
09,63%	08	سوء التسيير و التنظيم و عدم الأخذ برأي الجماعة و عدم التنسيق و الإنفراد بالقرارات و الكبرياء
14,45%	12	اختلاف الرأي و التعصب او سوء الحوار + المستوى الثقافي
33,73%	28	التماطل و التهاون و اللامبالاة في إتمام المهام و الإتكالية و التهرب من المسؤولية والنفاق و عدم الاحترام و إهمال المريض
16,86%	14	الأنانية و الحقد و الغيرة+ التباهي و نقل الكلام
04,81%	04	التمييز بين الموظفين اخفاء المناصب و منحها حسب المصالح الشخصية
03,61%	03	ضغوط العمل
16,86%	14	لم يجيب
100%	83	المجموع

توضح بيانات هذا الجدول بأن أعلى نسبة من الموظفين ممثلة في 34% أرجعت أسباب نشوب الخلافات داخل جماعات العمل إلى اللامبالاة في إتمام المهام و الإتكالية و التهرب من المسؤولية و النفاق و عدم الإحترام و إهمال المريض و خاصة لدى فئة الشبه طبي, و الفئة التي تلتها بنسبة 17% فكانت إجابتهم بالأنانية و الحقد و الغيرة و التباهي و نقل الكلام, كأهم اسباب الخلافات في العمل و بنفس النسبة تحفظ الموظفون عن الإجابة عن هذا السؤال, أما نسبة 14% منهم فقد كان رأيهم في هذا الخصوص هو إختلاف الرأي و التعصب و سوء الحوار و تدني مستوى الثقافي, وتليها نسبة 10% من الموظفين الذين أرجعوا اسباب الخلافات و المشاكل في العمل إلى سوء التسيير و التنظيم و عدم التنسيق و عدم الأخذ برأي الجماعة و الإنفراد بالقرارات و الكبرياء, في حين أن ذهب 05% من

هؤلاء برئيتهم في هذا إلى تمييز المسؤولين في المعاملة بين الموظفين و إخفائهم للمناصب و منحها حسب المصالح الشخصية, و أخيرا و كأصغر نسبة في هذا الجدول ممثلة ب 04% فإن رأيهم تمثل في ضغوط العمل .

نستنتج من خلال الشرح السابق للبيانات أن أغلبية الموظفين يرجعون أسباب الخلافات إلى جملة من القيم الإجتماعية السلبية التي تمثلت في اللامبالاة و الإتكالية و التهرب من المسؤولية و النفاق و أهمال المرضى و التمييز و إدخال المحسوبية و المصالح الشخصية في أمور العمل, و في هذا تعبير عن عدم التزام الموظف بمهام عمله و مسؤولياته في العمل و تغليب مصالحه الشخصية على المصلحة العامة للمؤسسة أي أن الموظفون لا يتركون قيمهم الاجتماعية ما يعتقدون به خارج نطاق عملهم بل هي تتبعهم و تتحكم في أساليب عملهم و تصرفاتهم و رداً فعلهم داخل هذه المؤسسة الإستشفائية و بالتالي تؤثر على أدائهم في العمل.

الجدول رقم (23) يبين لنا نوع العلاقة التي تربط بين الموظف و المشرف و  
الأسباب التي تحكمها.

الإحتمالات	الأسباب	التكرار	النسبة
جيدة	التشاور و التنسيق و التقارب لإتقان العمل	06	%07,22
	الإلتزام بمهام العمل	12	%14,45
	التفاهم و تقديم التسهيلات في العمل	13	%15,66
	تواضع المسؤول و حسن المعاملة والحوار لصالح المؤسسة	03	%03,61
	الإحترام المتبادل	22	%26,50
	العمل لإرضاء المريض لوجه الله	01	%01,20
	المعرفة الشخصية بالمسؤول و الثقة المتبادلة	02	%02,40
	المسؤول يخافني	01	%01,20
	لم يجيب	10	%12,04
	المجموع		70
حسنة	حسن المعاملة و التعاون	02	%02,40
	الإحترام	02	%02,40
	الإلتزام بالعمل	03	%03,61
	لم يجيب	02	%02,40
المجموع		09	%10,84
سيئة	مشاكل حول الترقية و التمييز	02	%02,40
سيئة جداً	المشرف يتقاضى الرشاوي(علبة سجائر)	01	%01,20
	لأنه جدي في عملي	01	%01,20
	العلاقات و المصالح الخاصة	02	%02,40
المجموع		06	%07,22
المجموع الكلي		82	%100

تبين معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من الموظفين ممثلةً في 84% من إجمالي عدد مفردات العينة كانت إيجاباتهم لنوع العلاقة التي تربطهم مع مشرفيهم

بأنها علاقات جيدة و قد أرجعوا هذا لعدة أسباب من أهمها الإحترام المتبادل و الذي وصلت نسبة القائلين به إلى 26% و القائلين بأن علاقاتهم مع مشرفيهم جيدة بسبب التفاهم و تقديم التسهيلات في العمل فقد وصلت نسبتهم إلى 16% أما الملفت في هذه الفئة التي تربطها علاقة جيدة مع المشرف أو الرئيس فهي نسبة تمثلت في 01% و الذي يرجع سببه إلى خوف المسؤول منه فجوابه يثير الإهتمام و يستوجب التوقف عنده لأنها ثاني مرة يقول فيها مبحوث بأن الرئيس يخافه, و من جهة آخر فقد عبر 11% من مفردات عينة بحثي عن نوع علاقتهم بمشرفيهم بالحسنة و قد تقاربت نسبهم في تفسيرهم لأسباب حسن العلاقة بين حسن المعاملة و التعاون و الإحترام و الإلتزام بالعمل, أما الموظفون الذين عبروا عن علاقتهم بمشرفيهم بالسيئة فقد تمثلت نسبتهم في 07% من اجمالي مفردات عينة البحث و قد أرجعوا اسبابهم في هذا إلى التمييز و مشاكل حول الترقية و العلاقات و المصالح الخاصة و لأن بعضهم جدي في عمله و ما يؤسف أن أحد المبحوثين أقر بأن رئيسهم المشرف يتقاضى رشاوي تتمثل في علب سجائر مقابل التعااضي عن هروب البعض من العمل, و هو ما سبق و ذكرته في تدخل القيم الإجتماعية سلبيتها في التأثير على التزام الموظف و إنضباطه في العمل.

## الجدول رقم (24) يبين لنا تقدير المسؤولين لمجهودات الموظفين المبدولة

### لصالح المؤسسة.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	53	63,85%
لا	30	36,14%
المجموع	83	100%

تبين بيانات هذا الجدول بأن 64% من اجمالي مفردات عينة بحثي ترى بأن هناك تقدير من طرف المسؤولين على مجهدهاتهم المبدولة لصالح المؤسسة و قد فسر لي الكثير منهم بأن هذا التقدير هو تقدير معنوي يتمثل في شكر و ثناء المسؤولين على أعمالهم و لاكنهم لم يحصلوا على أي تقدير مادي و هذا راجع لطبيعة هذه المؤسسة كونها تابعة للوظيف العمومي كغيرها من المؤسسات لا تقدم مكافآت مادية للأفراد المتميزين في أعمالهم, و بالمقابل فإن نسبة 36% من الموظفين يرون بأنهم لا يتلقون أي تقدير مقابل مجهوداتهم في العمل من طرف المسؤولين و في هذا ذكر لي الكثيرين من الموظفين و خصوصا العمال المهنيين و أعوان الأمن بأنهم مهما بدلوا من مجهودات فلا أحد يثني على اجتهادهم أو يقدر ما يقومون به و لاحظت تحسر بعضهم على هذا و شعورهم بالخيبة.

## الجدول رقم (25) يبين رأي الموظفين حول العدل و المساوات في توزيع المهام

### و تنفيذ العقوبات بينهم.

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
37,34%	31	نعم	
21,68%	18	لا	
10,84%	09	بسبب صلات القرابة و المعاملة على أساس المحسوبية و المصالح الشخصية و المتبادلة المقربون من المدير و التغطية من طرف المسؤولين على أخطاء الموظفين	
09,63%	08	التمييز و الإستغلال	
09,63%	08	ضعف التسيير	
01,20%	01	القيم الإجتماعية و الثقافية التي لاتدعم الكفآت	
09,63%	08	لم يجيب	
62,65%	52	مجموع الإجابات ب لا	
100%	83	المجموع الكلي	

تبين معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة 63% من الموظفين الممثلين لعينة بحثي قد عبروا عن رأيهم حول العدل و المساوات في توزيع المهام و تنفيذ العقوبات بالنفي و قد عبرت أكبر نسبة منهم (22%) عن السبب في ذلك إلى تدخل صلات القرابة و المعاملة على أساس المحسوبية و المصالح الشخصية و المتبادلة في حين ذهب 11% منهم إلى أن السبب هو المقربون من المدير و تغطية و المسؤولين على أخطاء الموظفين المدعومين , وينسب متقاربة ذكر الموظفون أن هذا الأمر راجع إلى التمييز و الإستغلال و ضعف التسيير و كذلك القيم الإجتماعية التي لا تدعم الكفآت, إضافة إلى أن هناك نسبة 10% من هذه الفئة أجابوا ب لا و لكن لم يذكرو الأسباب, و بالمقابل نجد أن 37% من إجمالي مفردات عينة البحث قد اجابوا بنعم أي بأن هناك عدل و مساوات في توزيع المهام و تنفيذ العقوبات و هذا لأنهم لم يتعرضوا لأي عقوبة أو تمس مصالحهم.

الجدول رقم (26) يبين لنا رأي الموظفين حول تحييز الرئيس أو المشرف في توزيع المهام بين الذكور و الإناث.

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
%01,20	01	نعم	لأن المرأة أكثر جدية و لديها أساليبها الخاصة
%01,20	01		تحييز تجاه الذكور من نفس المنطقة
%01,20	01		المحسوبية و المصالح الضيقة
%72,28	60	لا	
%24,09	20	بدون اجابة	
%100	83	المجموع	

تفسر بيانات هذا الجدول بأن أعلى نسبة من مفردات عينة البحث ممثلة في 72% قد أفادوا بأنه لا يوجد تحييز من طرف المشرفين في توزيع المهام بين الذكور و الإناث و هذا راجع لأن هناك بعض المصالح التي تعمل فيها الإناث فقط مثل مصلحة التوليد، أما 24% من مفردات عينة البحث لم يجيبوا على هذا السؤال و هذا راجع لطبيعة عملهم الذي لا يتوفر فيه العنصر النسوي و يمثلون أعوان الأمن و الصيانة و سائقي السيارات، و أخيرا نجد أصغر نسبة ممثلة في 04% من أفراد العينة الذين اجابوا بأن هناك تحييز نحو الذكور من نفس المنطقة أي تدخل عامل الجيرة و كذلك هناك من ذكر سبب المحسوبية و المصالح الضيقة و أخيرا من أرجع السبب هو أن المرأة أكثر جدية و لها أساليبها الخاصة و هذه الأخيرة لم أفهم المقصود بها بالتحديد .



## الجدول رقم (27) يبين لنا إن كان هناك تحيز من طرف المشرف أو المدير

### نحوى الموظفين الذين يقربونه و يجاورونه في السكن.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
13,25%	11	نعم ثقافة المحابات نحو الأقارب و تدني التصورات دون المستوى
4,81%	04	المحسوبة و العلاقات الشخصية و التحايل و الإستغلال
1,20%	01	تعزيز المناصب و كسب الدعم
80,72%	67	لا
100%	83	المجموع

أستوضح من خلال معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من مفردات عينة هذه الدراسة ممثلة في 81% قد أفادوا بأن المشرف أو المدير ليس متحيزا نحو الموظفين الذين يقربونه أو يجاورونه السكن و في المقابل فإن نسبة 19% منهم قد أكدوا بأن هناك تحيز و عززو إجابتهم بذكر جملة من الأسباب أهمها ثقافة المحابات نحوى الأقارب و تدني التصورات دون المستوى و إدخال المحسوبة و العلاقات الشخصية و التحايل و الإستغلال و كسب الدعم لتعزيز المناصب, و في هذا تأكيد بأن تصورات الأفراد و اعتقادتهم و أفكارهم الإجتماعية لا تبقى خارج المؤسسة بل هي لصيقة بهم و تؤثر في كل أفعالهم و في هذا تأكيد لفرضيتي بأن للارتباطات و الصلات الإجتماعية السائدة في المجتمعات المحلية للموظفين تأثير بارز على أدائهم في المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة عزابة.

الجدول رقم (28) يبين لنا إن كان هناك اهتمام من طرف الرئيس أو المشرف

لشؤون و مشاكل الموظفين.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
16,86%	14	نعم لتقليل من المشاكل لأن مشاكل الموظف تمس مصلحة العمل
06,02%	05	نعمل كفريق و كأسرة واحدة
02,40%	02	خوف المسؤول من العامل
27,71%	23	لم يذكر السبب
53,01%	44	مجموع الإجابات بنعم
19,27%	16	لا كل يهتم بمصالحه الخاصة
01,20%	01	لعدم توفر مناخ و ثقافة مناسبة
03,61%	03	قلة المسؤولية مع تغطية المسؤولين على اخطاء العمال
20,48%	01	لم يذكر السبب
44,57%	37	مجموع الإجابات ب لا
02,40%	02	بدون ايجابية
100%	83	المجموع

تبين معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من مفردات عينة البحث ممثلة في 53% قد أفادوا بأن هناك إهتمام من طرف المشرفين أو المسؤولين لمشكلاتهم و قد كان من أهم الأسباب التي ذكروها هو أن هذا الإهتمام يرجع لأن مشاكل الموظفين تؤثر في العمل و تمس بمصلحة المريض لأنها تؤثر في أداء الموظفين, وقد علمت من خلال مقابلاتي مع مدير هذه المؤسسة الأستشفائية بأنه يحاول أن يكون قريب من الموظفين حتى يستطيع إحتوائهم و التعرف على أنماط تفكيرهم و محاولة التأثير فيهم من خلال تطبيقه سياسة التسيير أو الإدارة الأبوية و هو ما يجعله يتقرب من بعض الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى شعور باقي الموظفين بأن هناك أفراد

مدعومين و بوجود المحسوبية في المعاملة, و من جديد يذكر من بين الأسباب السابقة هو خوف المسؤول من الموظف و هو أمر محير بالفعل و يؤكد لي تأثير جملة من القيم الإجتماعية السلبية على إلتزام الموظفين و إنضباطهم في العمل, هذا و قد أكدت نسبة 45% من مفردات عينة الدراسة بأنه لا يوجد اي إهتمام بمشاكل الموظفين و أكبر نسبة منهم 20% لم يذكرو السبب في حين أرجع بقيتهم السبب إلى عدم توفر مناخ و ثقافة مناسبة مع تغطية المسؤولين على بعض الأخطاء و بأن كل فرد مسؤول عن أنفسهم و عن مشكله لوحده.

و ما نستنتجه من هذه النتائج هو أن ثقافة المصلحة الشخصية أصبحت تغطي على كل المصالح الأخرى و أن قلة المسؤولية و تدني القيم الثقافية التي تتبع الموظف في مكان عمله تؤثر بشكل بارز في أدائه لمهامه على أكمل وجه.

الجدول رقم (29) يوضح لنا رأي الموظفين حول (تتشدد أو تسامح) الرئيس أو المشرف نحو أخطائهم في العمل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
متشدد	25	30,12%
متسامح	55	66,26%
في بعض الأحيان	03	03,61%
المجموع	83	100%

توضح بيانات هذا الجدول بأن نسبة 66% من مفردات عينة هذه الدراسة تفيد بأن مشرفيهم متسامحين فيما يتعلق بأخطائهم في العمل و في المقابل فإن 30% منهم أفادوا بأن مشرفيهم أو رئيسهم في العمل متشدد إتجاه أخطائهم , أخيراً فقد أوضح 04% منهم بأنه في بعض الأحيان يكون المشرف متشدد و ذلك بحسب الخطأ المرتكب من طرف الموظف و تكراره.

نستنتج من ما سبق بأن أعلى نسبة أجابت بتسامح المشرفين فيما يتعلق بأخطاء الموظفين في العمل و ما نعرفه بأن العمل في هذا المجال يجب التشدد فيه بقوة لأنه مرتبط بحياة المواطنين فالخطأ قد يكلف حياة أو مصير شخص , و هذه النتائج هي تأكيد لما ذكره عدد من مفردات عينة الدراسة في البيانات السابقة حول تغطية المسؤولين على أخطاء الموظفين وعدم المساوات في تنفيذ العقوبات.

الجدول رقم (30) يوضح لنا دعم الزملاء و رؤسائهم لبعضهم البعض عند وقوعهم في المشاكل و الأزمات.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%81,92	68	نعم
%02,40	02	لا يوجد أهتمام و المطلوب منا العمل فقط
%07,22	06	كلّ يهتم بشؤنه
%01,20	01	حسب هوى المسؤول
%02,40	02	ليس الكل قوي الشخصية و يستطيع المواجهة
%02,40	02	دون ذكر السبب
%18,07	15	مجموع الإجابات ب لا
%100	83	المجموع الكلي

يتبين من خلال بيانات هذا الجدول بأن أكبر نسبة 82% من مفردات عينة الدراسة أكدوا بأنهم يدعمون بعضهم البعض و يتلقون الدعم من طرف زملائهم في العمل و مشرفيهم و هذا الأمر معروف عن شخصية الفرد الجزائري بأنه متضامن مع غيره في الأوقات الصعبة و في المحن و هي من شيم الكرم و التي و الحمد لله مازالت موجودة ضمن قيمنا الإجتماعية و في المقابل نجد نسبة 18% من مفردات هذه الدراسة أفادوا بأن كل موظف يهتم بشؤنه و بمشكلاته لوحده و لا أحد يهتم به و أن ما ينتظر منه هو فقط اتمام مهامه دون النظر إلى مشاكله واهتماماته و نعود من خلال هذه الأخيرة إلى التأكد من تقشي ظاهرة المصالح الخاصة و الضيقة على حساب المصالح العامة.

**الجدول رقم (31): يوضح لنا مشاركة الموظفين في عملية إتخاذ القرارات.**

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
08,43%	07	التنسيق بين المصالح لخدمة المريض	نعم
22,89%	19	بسبب التخصص و المعرفة بمتطلبات الوظيفة	
03,61%	03	شخصيتي و دكائي	
02,40%	02	أحيانا عند تأزم الأوضاع	
20,48%	17	دون ذكر السبب	
57,83%	48	مجموع الإجابات بنعم	
09,63%	08	المركزية في إتخاذ القرارات	لا
01,20%	01	نوع الوظيفة	
04,81%	04	المنفعة الشخصية	
26,50%	22	دون ذكر السبب	
42,16%	35	مجموع الإجابات بنعم	
100%	83	المجموع الكلي	

توضح معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من مفردات عينة هذه الدراسة قد أوضحوا لنا مشاركتهم في عملية إتخاذ القرارات أي أن المسؤول أو المشرف يأخذ برأي الجماعة أو يستشيرهم قبل القيام بأي إجراءات تخص الوظائف أو المهام التي يشغلونها و لاكن نسبة كبيرة منهم لم يفسرو لنا السبب وراء ذلك في حين أرجع البعض منهم السبب وراء الأخذ برأيهم إلى التخصص و المعرفة بمتطلبات الوظيفة و مستلزمات مهامها و هذا راجع إلى الأقدمية و الخبرة في الوظيفة و منهم من مشاركتهم هي بهدف التنسيق بين المصالح خدمةً للمريض أو عند تأزم الوضع في حين وضحت نسبة 04% منهم أسباب إستشارتهم لأهم أدكياء و شخصيتهم قوية و في الحقيقة أن الذكي و صاحب الشخصية القوية ليس بحاجة إلى القول بها و إنما أفعاله هي التي تعبر عن شخصيته و قدراته و هذه تعكس قيم التفاخر و التباهي بنفس و هو إثبات للنتائج السابقة التي تخص أسباب نشوب الخلافات بين الجماعة

في العمل و التي إشتهلت على التباهي و الكبرياء،و هي تعبر عن قيم اجتماعية محلية تتبع الموظف و تتحكم في أفعاله و تصرفاته في العمل، و من جهة أخرى فإن نسبة 42% من المبحوثين قد أفادوا بأنهم لا يشاركون أو تتم إستشارتهم في عملية إتخاذ القرارات و أغلبهم لم يذكر السبب في حين قال البعض بمركزية القرارات و تدخل المنافع الشخصية و كذلك طبيعة الوظيفة التي يشغلونها ، و ذلك لأن هناك وظائف لا تحتاج اتخاذ القرارات بها إلى التشاور أو الأخذ برأي الجماعة و هذا بسبب أنها واضحة و غير معقدة مثل عمل الحارس أو السائق.

نستنتج مما سبق عرضه من معطيات بأن هناك مشاركة للموظفين بأخذ آرائهم فيما يخص القرارات التي تتعلق بالوظائف التي يشغلونها و هذا الأمر يعود إلى دراية الموظف و أطلاعة على متطلبات الوظيفة و خصوصيتها أكثر من غيره و هو أمر له إيجابياته كما له سلبيات عديدة و هي من بين الأسباب التي تؤدي إلى نشوب الخلافات .

**الجدول رقم (32) يبين لنا تنقل الموظفين بين المصالح أثناء دوام العمل.**

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
38,55%	32	مهام العمل	نعم
10,84%	09	رؤية أصدقاء العمل	
13,25%	11	الترفيه عن النفس	
04,81%	04	لقضاء المصالح الشخصية	
02,40%	02	كل الاحتمالات	
69,87%	58	مجموع الإجابات بنعم	
02,40%	02	ليس لدي أصدقاء في العمل أو في المصالح الأخرى	لا
07,22%	06	لتجنب المشاكل	
12,04%	10	بسبب متطلبات الوظيفة	
08,43%	07	لا يوجد وقت لكثرة العمل	
30,12%	25	مجموع الإجابات بـ لا	
100%	83	المجموع	

تفسر بيانات هذا الجدول بأن نسبة 30% من المبحوثين أفادوا بأنهم لا يتنقلون بين مختلف المصالح أو لا يتركون أماكن عملهم و قد كانت أهم الأسباب التي ذكروا عنها بأنها تمنعهم من التنقل هي متطلبات الوظيفة و كثرة العمل و عدم توفر الوقت من جهة و لتجنب المشاكل من جهة أخرى وهذا راجع لطبيعة المهام و الأعمال و التي تخص أو تمس بأرواح الناس و صحتهم في حين ذكر بعضهم (02%) بأن السبب وراء عدم تنقلهم بين مختلف المصالح هو أن لا أصدقاء لهم في العمل.

أما أكبر نسبة من المبحوثين فقد أقرروا بأنهم يتنقلون بين مختلف المصالح و السبب في ذلك حسب ما ذكر أغلبهم (39%) هو مهام العمل و هذا الأمر كان من بين المظاهر التي لاحظتها في هذه المؤسسة و هو يرجع إلى النقص في الموظفين و خصوصا الكفاءات مثل الأطباء و المختصين فتجد الطبيب يتنقل بين مصلحة



الإستعجالات لإسعاف الحالات الطارئة و مصلحة أو مكان المعاينات أين يتم تقديم فحوصات للمرضى العاديين, و هذا يرجع إلى عدم التنسيق في توزيع المهام, إضافةً إلى هذا فقد عبر (13%) من مفردات عينة البحث و بكل صراحة بأنهم ينتقلون بين المصالح و يتركون أماكن عملهم لترفيه عن أنفسهم و تليها نسبة (10%) منهم قالوا بأنهم ينتقلون لرؤية زملائهم و اصدقائهم في العمل و في الأخير أقرت نسبة (05%) بأنهم ينتقلون لقضاء مصالحهم الخاصة, إن جمع هذه النسب الثلاثة الأخيرة يعطينا نسبة (28%) من مفردات عينة البحث الذين ينتقلون بين مختلف المصالح لأسباب شخصية و هذه النسبة هي كافية للقول بأن عادات الموظفين و سلوكياتهم الإجتماعية لا تبقى خارج المؤسسة بل هي تبقى معهم و تؤثر على أدائهم و التزامهم بمهام عملهم.

**الجدول رقم (33) يوضح لنا التزام الموظفين بالأوقات المحددة للعمل.**

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
%19,27	16	الإلتزام بالمسؤولية	نعم
%19,27	16	الخوف من العقاب و تفادي المشاكل	
%09,63	08	متطلبات العمل و خصوصية الوظيفة	
%19,27	16	مسألة مبدأ و احترام الوقت	
%02,40	02	قرب المسافة	
%02,40	02	اعطاء قدوة حسنة	
%07,22	06	بدون ذكر السبب	
%74,69	62	مجموع الإجابات ب نعم	
%02,40	02	مع اتمام المهام	لا
%04,81	04	بعد المسافة	
%04,81	04	الأمر العائلية	
%01,20	01	التأخر في النوم	
%13,25	11	مجموع الإجابات بعدم الوصول في الوقت	
%06,02	05	لتفادي المشاكل و مساعدة الزملاء	الوصول
%01,20	01	لأنني مكروه	قبل الوقت
%07,22	06	مجموع الإجابات بالوصول قبل الوقت	
%100	83	المجموع	

تفسر معطيات هذا الجدول بأن نسبة 75% من مفردات عينة البحث قد أفادوا بأنهم يلتزمون بالحضور في أوقات العمل المحددة و ذلك كما عبر بنسبة 19% متكررة بينهم بأنه إلتزاما منهم بالمسؤولية و تفاديا للمشاكل و بأن إحترام الوقت من مبادئهم و كذلك لقرب المسافة عن مساكنهم و ليكونو قدوة لغيرهم في حين أن 07% من هذه الفئة لم يذكر لي السبب وراء تقيده بوقت العمل, هذا و في المقابل ردت نسبة 13% من مفردات عينة البحث على سؤالي بعدم التقيد بالوقت لآكن مع إتمامهم مهام عملهم حتى و لو تأخرو في المغادرة و البعض الآخر قال بأن بعد المسافة و

الظروف العائلية و التأخر في النوم هي أهم الأسباب التي تؤخرهم عن الوصول في الأوقات المحددة للعمل, و أخيرا نجد أن هناك فئة من مفردات هذه العينة أفادوا بأنهم يحضرون قبل الوقت المحدد و ذلك لمساعدة الزملاء و خاصة في ما يخص العمل بالمناوبة و مفردة و احدة أجابت بأن حضورها قبل الوقت و ذلك لأنها مكروها من طرف المسؤولين.

نستنتج بأن أكبر نسبة من مفردات عينة البحث أفادوا بتقيدهم أو حضورهم إلى العمل في الوقت أو حتى قبله و لاكننا في المقابل وجدنا بأن المسؤولين قد وضعوا آلة خاصة لتسجيل أوقات دخول و خروج الموظفين وهي تعمل من خلال أخذ بصمة اليد أو عن طريق البطاقة الإلكترونية مع وجود كميرات مراقبة و هذا الأمر يجعل الموظفون ملتزمين بالحضور في الوقت المناسب ليس بسبب قناعاتهم و إنما بسبب الخوف من العقوبات و تقاديا للمشاكل و من جهة أخرى فإن ما يدفع المؤسسة إلى القيام بوضع آلة خاصة تسجل دخول و خروج الموظفين هو أنهم كانوا غير ملتزمين و يتحايلون في هذا الخصوص.

### الجدول رقم (34) يوضح لنا التزام الموظفين بإنجاز الأعمال في وقتها.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
انجاز العمل في وقته	74	89,15%
تأجيله لوقت آخر	05	06,02%
حسب الضرورة و الأولوية	04	04,81%
المجموع	83	100%

توضح نتائج هذا الجدول بأن 89% من مفردات عينة بحثي أفادوا بأنهم يقومون بإتمام مهامهم في أوقاتها و هذا الأمر يعود لحساسية و نوع المهام والتي تتعلق بصحة و عافية المرضى و حياتهم في حين أجاب 06% من بقية المستجوبين بأنهم يستطيعون تأجيل أعمالهم لأوقات أخرى وتليها آخر نسبة ممثلة بـ 05% أفادوا بأن تأجيل المهام يكون بحسب الضرورة و كان تفسيرهم لهذا الأمر بأنهم يقدمون المهام الطارئة أو المستعجلة على حساب باقي المهام.

نستنتج من خلال ماسبق و بجمع النسبتين الأخيرتين نجد بأن نسبة 11% من الموظفين لا تؤدي مهامها في وقتها المناسب بل حسب ما يرو بأنه مناسب و هو تأكيد لما سبق ذكره في الأسباب المؤدية إلى نشوب الخلافات داخل جماعات العمل حيث ذكر من بين أهم الأسباب التماطل و الإتكالية في إتمام المهام و عدم المسؤولية.

### الجدول رقم (35) يوضح لنا رأي الموظف حول طول ساعات العمل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
طويلة	45	%54,21
مناسبة	28	%33,73
في بعض الأحيان	10	%12,04
المجموع	83	%100

تفسر لنا معطيات هذا الجدول رأي الموظفين الممثلين لعينة هذه الدراسة حول ساعات عملهم حيث عبرت أكبر نسبة منهم عن رأيهم بأن ساعات عمله طويلة و في المقابل عبر 34% منهم بأن ساعات عملهم مناسبة في حين أن أصغر نسبة ممثلة بـ 12% أفادوا بأن ساعات عملهم تكون طويلة في بعض الأحيان , و في هذا الخصوص يمكنني القول بأن ساعات العمل هي طويلة بالنسبة للموظفين الذين يعملون بنظام المناوبة و لاكنهم في المقابل يأخذون تعويض ليوم أو يومين و لاكنهم في بعض الأحيان يعملون لساعات إضافية دون تعويض فمثلا سائقي السيارات قد يضطر السائق إلى الخروج بسيارة الإسعاف قبل إنتهاء وقت عمله لأسعاف المرضى و أو لنقل مريض و يخرج عن وقت عمله و بالتالي يدخل في ساعات إضافية خارج وقت العمل و لاكنها لاتحسب له و لهذا السبب عبر بعضهم عن ساعات عمله بأنها طويلة و متعبة.

نستنتج من خلال ما سبق بأن أغلبية مفردات عينة البحث يرون بأن ساعات عمله طويلة و في الحقيقة هي أيضا متعبة فمن خلال نزلات الميدانية طيلة فترة البحث رأيت بأنهم يعانون في تعاملهم مع المرضى و أهاليهم ففي بعض الأحيان المواطنون يستشيطنون غضبا و يحاولون التهجم على الأطباء.

الجدول رقم (36): يوضح لنا إن كان مقر سكن الموظف يساعده في الوصول

إلى العمل في الوقت المناسب.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
63,85%	53	نعم
31,32%	26	لا
04,81%	04	أحيانا
100%	83	المجموع

تبين معطيات هذا الجول بأن أكبر نسبة (64%) من مفردات عينة البحث قد أوضحوا بأن مقر سكنهم يساعدهم على الوصول لمكان العمل في الوقت المناسب و هذا راجع إلى أن أغلبية المبحوثين يقيمون بدائرة العمل (مدينة عزابة) و في المقابل فإن نسبة 31% منهم أفادوا بأن مقر سكنهم لا يساعد في الوصول للعمل في الوقت المناسب و بمقارنة هذه النسبة الأخيرة مع نسبة الموظفين الساكنين بالبلديات التابعة لدائرة العمل و التي تمثلت في 25% نجد تفاوت في بين النسبتين و ذلك باعتبار أن الساكنين خارج دائرة العمل قد يتأخرون بسبب المواصلات و بالتالي فإن المبحوثين لم يصدقو كلهم بالقول بأن مقر سكنهم لا يساعدهم للوصول إلى مكان العمل في الوقت المناسب , و في الأخير فقد عبرت نسبة 05% من مفردات عينة الدراسة عن هذا السؤال ببعض الأحيان و أوجعو ذلك إلى التأخر في المواصلات.

## الجدول رقم (37) يوضح لنا تصرف الموظفين في حالة وقوع أعطال في أجهزة

### العمل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
محاولة إصلاحه إن كان ضمن المهام	15	18,07%
اخبار الجهات المسؤولة	42	50,60%
عدم الاهتمام و تركه على حاله	05	06,20%
الإخبار عنه و محاولة إصلاحه	20	24,09%
المجموع	83	100%

توضح لنا بيانات هذا الجدول بأن أعلى نسبة ممثلة في 51% من مفردات عينة البحث أفادوا بأنه في حالة وقوع أعطال في اجهزة العمل فإنهم يخبرون أو يبلغون عنها الجهات المسؤولة في حين أوضح 24% منهم بأنهم يخبرون الجهات المسؤولة عن العطل و يحاولون إصلاحه أن كان في مقدورهم و هذا في حالة الأعطال البسيطة و كما عبر 18% منهم عن حاولتهم إصلاح الأعطال و هذا لأنها تدخل في ضمن مهامهم وبالمقابل و اخيراً فقد أقرت نسبة 06% من مفردات عينة الدراسة بأنهم لا يهتمون بما يحدث من أعطال في أجهزة العمل و لا يخبرون عنها حتى بل يتركونها على حالها و هذا يفسر تفشي القيم السلبية بعدم المبالاة و اللامسؤولية في العمل أو غياب الضمير المهني كما يقال.

نستنتج مما سبق بأن اغلبية الموظفين في هذه المؤسسة يبلغون عن الأعطال التي تقع في أجهزة العمل أو يحاولون إصلاحها إن كان ذلك ضمن مهام عملهم أما نسبة قليلة منهم في تتميز بالإهمال و عدم الإهتمام بمصلحة المؤسسة أي عدم الإلتزام بواجباتهم في العمل.

الجدول رقم (38) يبين عمل الموظفين لساعات إضافية دون مقابل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	58	69,87%
لا	01	01,20%
	02	02,40%
	05	06,02%
	01	01,20%
	16	19,27%
مجموع الإجابات بـ لا	25	30,12%
المجموع	83	100%

تبين لنا معطيات هذا الجدول بأن نسبة 70% من مفردات عينة هذه الدراسة قد أفادوا بأنهم يعملون لساعات إضافية دون مقابل و هذه النسبة تشمل فئات الشبه طبي و الطبي لأنهم يضطرون في بعض الأحيان للعمل لساعات إضافية في حالة تأخر المناوبين عنهم فلا يمكنهم ترك المصلحة بدون مناوبين, و في نفس الوقت يتم تعويضهم بساعات أو أيام راحة و في المقابل فقد عبر باقي المبحوثين ممثلين بنسبة 30% بأنهم لا يعملون لساعات إضافية و قد كانت أسبابهم عائلية و كذلك عدم التقدير من طرف المسؤولين و لم يذكر لي 19% منهم أسبابهم حول هذه الجزئية إلا أنني أستطيع القول بأن هذه النسبة تمثل الإداريين بصفة كبيرة و بعض الفئات الأخرى مثل الأطباء و العمال المهنيين.

نستنتج مما سبق بأن أكبر نسبة من مفردات عينة البحث تعمل لساعات إضافية مع التعويض و لكن هناك نسبة معتبرة عبرو عن عدم رغبتهم في العمل لساعات إضافية.



## الجدول رقم (39) يفسر رأي الموظفين حول معادلة أجورهم لمجهوداتهم في

### العمل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	%16,86
لا	69	%83,18
المجموع	83	%100

توضح نتائج هذا الجدول بأن 83% ممثلة لأكبر نسبة من المبحوثين عبر عن رأيهم حول مقابلة أجورهم لمجهوداتهم في العمل بأنها غير مساوية بل هي ضعيفة جدا و هذا الأمر راجع لتدني أجور هذا القطاع الصحي و في المقابل فإن 17% من المبحوثين أجابوا بأن أجورهم مناسبة و هذه النسبة تشمل الأطباء المختصين و الصيادلة و أصحاب الأقدمية فقط فأغلبية الموظفين يتقاضون رواتب ضعيفة كما سبق ورأينا في المعطيات السابقة التي توضح ما يتقاضاه كل موظف في عينة البحث.

نستنتج من خلال هذه النتائج بأن أغلبية المبحوثين في هذه الدراسة هم غير راضون عن رواتبهم و هي في الحقيقة ضعيفة و غير كافية لتلبية احتياجات الموظفين المسؤولين عن أسرهم و خاصة بالنظر إلى ما يشهده المستوى المعيشي الحالي في البلاد و غلاء الأسعار في كل النواحي.

الجدول رقم (40) يوضح قواعد السلامة المعمول بها لمختلف الوظائف.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
44,57%	37	متوفرة قفازات و كمادات و محاليل معقمة و ألبسة خاصة
55,42%	46	غير متوفرة أو لا تقي بالحماية
100%	83	المجموع

تبين بيانات هذا الجدول بأن نسبة 55% من مفردات عينة البحث أقرروا بأن وسائل الوقاية و الأمن من الأخطار غير متوفر على مستوى الوظائف التي يمارسونها و أن توفرت فهي قليلة و غير كافية و أنهم يحاولون حماية أنفسهم بأخذ الحيطة فقط و تمثل هذه النسبة العمال المهنيين كأعوان الأمن و الصيانة و سائقي السيارات و في المقابل عبر 45% من المبحوثين بأن لديهم مجموعة من الوسائل التي توفرها المؤسسة حتى تقيهم و تقي المرضى من عدوى الأمراض و تفادي نقلها من مريض لآخر فقد ذكروا أهمها مثل القفازات و الكمادات و اللباس الخاص و أيضا المحاليل المعقمة التي تستعمل لغسل اليدين و هذه الوسائل الوقائية تخص على وجه الخصوص فئة الشبة طبي و الأطباء و ما لاحظته من خلال شرحي لهذا العنصر أن بعض المبحوثين لا يعرفون حتى معنى وسائل الوقاية و هم يسألون بعضهم البعض عنها و في هذا تأكيد على عدم التزامهم بإستعمالها.

نستنتج من خلال ما سبق بأن وسائل الوقاية و الأمن غير متوفرة و غير كافية بالعرض لكل الفئات المهنية و الفئات التي تتوفر لديها هذه الوسائل و الوقائية هم غير ملمين بها.

الجدول رقم (41) يفسر التزام الموظفين بقواعد السلامة لحماية أنفسهم من

الأخطار.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
77,10%	64	نعم
8,43%	07	لا
2,40%	02	لا تتوفر
10,84%	09	مجموع الإجابات ب لا
10,84%	09	بدون جواب
100%	83	المجموع

تبين معطيات هذا الجدول بأن 77% كأعلى نسبة تمثل المبحوثين الذين أفادوا بأنهم يلتزمون بقواعد السلامة بهدف حماية أنفسهم و غيرهم من الأخطار و هذه النسبة مرتفعة لأن 45% من المبحوثين تتوفر لهم وسائل الوقاية كما جاء في معطيات الجدول السابق و لكن و هنا نجد بأن هناك فارق بين النسبتين و هذا الأمر راجع لأن المبحوثين غير صادقين في أجابتهم هذه , و قد أجابوا بنعم لأن السؤال كان عن إلتزامهم و لم ينتبهوا لأجابتهم السابقة , و في المقابل عبر 11% من المبحوثين بعدم إلتزامهم بالإجراءات الوقائية و ذلك لعدم توفرها و بسبب الحالات المستعجلة و ضيق الوقت و بنفس النسبة (11%) إمتنع المبحوثين عن الإجابة عن هذا السؤال.

نستنتج مما سبق بأن هناك ضعف أو تقصير في الإلتزام بقواعد و إجراءات السلامة من طرف المبحوثين سواء لحماية أنفسهم أو حماية المرضى من الأخطار و عدوى الأمراض.

## الجدول رقم (42) يوضح وقوف الموظف الى جانب المؤسسة رغم ضعف أجره.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	69	%83,13
لا	14	%16,86
المجموع	83	%100

تفسر معطيات هذا الجدول بأن أغلبية مفردات العينة قد عبرو عن وقوفهم إلى جانب هذه المؤسسة الإستشفائية رغم ضعف أجورهم و حسب ما فهمت من العديد منهم بأن موقفهم هذا لا يبدر عن قناعة منهم و حبهم لهذه المؤسسة و لآكنه بدافع التعود عليها و عدم توفر بديل و خاصة بالنسبة للأفراد الذين يقارون على التقاعد فقد لاحظت الحسرة على بعضهم و في قوله (الله غالب) , و في المقابل أبدى %17 من المبحوثين رأيهم في هذا الخصوص بعدم الوقوف مع هذه المؤسسة و أبدوا رغبتهم في مغادرتها مع توفر فرص عمل أخرى و هو يعكس عدم اندماجهم في هذه المؤسسة و عدم شعورهم بإنتماء إليها و هذا ما ينعكس بالسلب على أداءهم في العمل.

نستنتج من خلال ماسبق بأن هناك نسبة معتبرة من المبحوثين عبرو بكل صراحة عن عدم دعمهم لهذه و أيضا هناك من يدعمها ولاكن دعمهم ليس عن قناعة منهم و هم لا يمكن الإعتماد عليهم لأنهم سيغادرون المؤسسة في أول فرصة.

الجدول رقم (43) يوضح تأثير الظروف الإجتماعية للموظفين على رغبتهم للإستمرار بالمؤسسة.

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
13,25%	11	بسبب الأولاد و المشاكل العائلية	نعم
45,78%	38	الضغوط الإجتماعية و غلاء المعيشة مقابل ضعف الأجر	
03,61%	03	طبيعة العمل المتعبة	
62,65%	52	مجموع الإجابات ب نعم	
37,34%	31	لا	
100%	83	المجموع	

تبين لنا بيانات هذا الجدول بأن 63% من مبحوثي عينة البحث قد عبرو بأن ظروفهم الإجتماعية تؤثر على رغبتهم للإستمرار في العمل بهذه المؤسسة و من أهم الأسباب التي ذكروها هي المشاكل العائلية و الأولاد خاصة بالنسبة للمتزوجين و غلاء المعيشة مقابل ضعف أجورهم و ضغوطاتهم الإجتماعية و طبيعة العمل المتعبة, و في المقابل عبر 37% من باقي مفردات عينة البحث عن عدم تأثير واقعهم الإجتماعي في رغبتهم للإستمرار بهذه المؤسسة , هي تشمل بصفة كبير أصحاب الرواتب الجيدة و المناسبة مثل الأطباء و رؤساء المصالح و غيرهم. نستنتج مما سبق بأن أكبر نسبة من عينة الدراسة يعيشون ظروف إجتماعية تؤثر في رغبتهم للإستمرار بالعمل بهذه المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (44) يفسر ندم الموظفين لأختبارهم العمل بهذه المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
%18,07	15	لا يوجد بديل و العمل كثير و الأجر ضعيف	نعم
%26,50	22	الظلم و المشاكل و عدم المساوات و التمييز في المعاملة بين الموظفين	
%03,61	03	خطورة المهنة و عدم توفر الظروف المناسبة لممارستها و عدم الاستقرار	
%02,40	02	بعد المسافة و عدم التقدير	
%50,60	42	مجموع الإجابات ب نعم	
%15,66	13	اعتبار ان العمل عبادة	لا
%21,68	18	حب المهنة و اختيار مجال العمل	
%08,43	07	الإعتياد على العمل بهذه المؤسسة الإستشفائية	
%03,61	03	الإستفادة من هذه المؤسسة	
%49,39	41	مجموع الإجابات ب لا	
%100	83	المجموع	

تبين لنا معطيات هذا الجدول بأن 51% من مفردات عينة بحثي قد أقرروا بندمهم على العمل بهذه المؤسسة و هذا حسب رأيهم يعود لعدة أسباب أهمها الظلم و المشاكل و عدم المساوات في المعاملة بين الموظفين و لعدم وجود بدائل و ضعف الأجر و خطورة المهنة و عدم توفر الظروف الملائمة للممارستها و كذا عدم الإستقرار و بعد المسافة و عدم التقدير و من جهة أخرى عبر 49% من المبحوثين عن عدم ندمهم للإلتحاق بالعمل في هذه المؤسسة و قد أرجعوا السبب في هذا إلى حبهم للمهنة و إعتبارهم العمل عبادة و إعتيادهم على هذه المؤسسة و إستفادتهم منها .

نستنتج من خلال ماسبق بأن النسبتين متقاربتين مع أن النسبة الأكبر اقرت بندمها على العمل في هذه المؤسسة الإستشفائية و هذا راجع إلى الأسباب السابقة و ينعكس بالتأكيد على مستوى ادائهم و نوعية الخدمة المقدمة من طرفهم نحو المرضى .

الجدول رقم (45) يوضح رد فعل الموظفون تجاه من يتكلم بالسوء عن المؤسسة.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
تدافع عن سمعتها	45	54,21%
تؤيده	11	13,25%
التزام الصمت	27	32,53%
المجموع	83	100%

توضح بيانات هذا الجدول بأن 54% كأكبر نسبة تمثل المبحوثين الذين أفادوا ردود فعلهم تجاه من يسيئ إلى سمعة هذه المؤسسة الإستشفائية تكون من خلال الدافع عنها و عدم السماح لأي كان بأن يتكلم بالسوء عنها, أما 33% من مفردات هذه العينة أقررو بأنهم في مثل هكذا مواقف يلتزمون الصمت أو الحياد فلا يدافعون عنها و لا يؤدون من يسيئ إليها و هذه النسبة معتبرة و هي تعبر عن ضعف الولاء و الأنتماء و الإنذماج مع المؤسسة فالموظف المندمج و الغيور يدافع عن المنظمة التي يعمل بها حتى و إن كان غيره على حق و يحاول دائما تقديمها في افضل صورة, في المقابل فإن 13% من هذه العينة أفادوا بأنهم يؤيدون من يتكلم بالسوء عن هذه المؤسسة و هو ما يثبت عدم رضاهم و ندمهم و عدم رغبتهم للبقاء بها.

نستنتج من خلال ما سبق بأنه رغم أن أكثر من نصف مفردات العينة قد أكدوا دفاعهم عن هذه المؤسسة الإستشفائية إلا أن هناك نسبة معتبرة عبرت عن عدم دعمها و الدفاع عن سمعتها أمام الآخرين و هذا مع إعتبار أن الرأي المحايد في مثل هكذا موقف هو رأي سلبي.

### الجدول رقم (46) يبين شعور الموظفين بأنهم جزء من المؤسسة.

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	62	%74,69
لا	21	%25,30
المجموع	83	%100

توضح معطيات هذا الجدول بأن أكبر نسبة من المبحوثين ممثلة بـ 75% قد عبروا من خلال إجاباتهم بنعم عن شعورهم بأنهم جزء مهم من هذه المؤسسة وهذه النسبة مرتفعة ليس لشعور الموظفين حقيقة بأهم جزء من المؤسسة بل هو راجع لتفاخرهم و هي من بين القيم التي تميز الشعب الجزائري فحتى لو كان في قمة المعاناة و تسأله عن حاله يقول لك الحمد لله و ما يؤكد كلامي هذا هو النتائج السابقة الموضحة لردة فعل المبحوثين تجاه من يسيئ لسعة المؤسسة فمن يعتبر نفسه جزء من المؤسسة يكون غيور عليها و يدافع عنها امام مختلف الجهات و هنا نجد بأن جزء من المبحوثين لم يصدقو في إجاباتهم بنعم, و في المقابل عبر 25% من باقي المبحوثين عن عدم شعورهم بأنهم جزء من هذه المؤسسة و هذا ما يؤكد ما سبق من النتائج التي بينت عدم انتماء و اندماج الأفراد مع هذه المؤسسة الإستشفائية وكذلك ندمهم على العمل بها و ذلك و حسب إفاداتهم السابقة لعدم إختيارهم العمل بها عن قناعة أو حبا منهم بل لعدم توفر البديل.



**الجدول رقم (47) يوضح شعور العاملين بالظلم في هذه المؤسسة.**

النسبة	التكرار	الإحتمالات	
14,45%	12	نعم	بسبب سوء التسيير و عدم توفر ظروف العمل الجيدة او حوافز
16,86%	14		عدم حصول الموظفين على حقوقهم في العمل كالترقية
21,68%	18		غياب العدل و المساوات لإعتبارات مثل العلاقات الشخصية و الجهوية ,التحيز و الأقدمية
53,01%	44	مجموع الإجابات ب نعم	
33,73%	28	لا	لم أتعرض للظلم
03,61%	03		التزم بعملتي و ألتزم حدودي
06,02%	05		الحمد لله هو الذي يدعمنا
01,20%	01		التشاور في العمل
01,20%	01		أنا مدعوم و لدي معارفي
01,20%	01		أدافع عن نفسي جيدا
46,98%	39		مجموع الإجابات ب لا
100%	83	المجموع	

تفسر نتائج هذا الجدول بأن نسبة 39% من عينة البحث الذين أفادوا بعدم شعورهم بالظلم و أهم أسبابهم التي وردت هي عدم تعرضهم للظلم و أن هذا بفضل الله و أنهم ملتزمين لحدودهم و عملهم و قدرتهم للدفاع عن أنفسهم أو بسبب الحوار و التشاور و هناك من ذكر بأنه مدعوم و لديه معارفه و صراحة هذا الأخير تدعم نسبة 53% من مفردات مفردات عينة الدراسة الذين أكدوا شعورهم بالظلم في هذه المؤسسة الإستشفائية و هذا بحسب توضيحاتهم راجع لعدة أسباب من أهمها عدم حصول الموظفين على حقوقهم في العمل كالترقية كما ارجع البعض منهم شعورهم هذا إلى سوء التسيير فكما قلت سابقا بأن المدير يحاول تطبيق سياسة الإدارة الأبوية فعندما يرى الموظف بأن هذا المسؤول يتقرب من موظفين آخرين فسيعتقد

بأن هناك مصالح او علاقات تجمعهم و بالتالي سيتكون لديه تصورات سلبية تترتب عليها الغيرة و الحقد , كما ذكر كأهم الأسباب للشعور بالظلم هو عدم توفر مناخ العمل المناسب و قلة الحوافز و غياب العدل و المساوات لأعتبرات مثل العلاقات الشخصية و الجهوية و التحيز و أيضا الأقدمية و هذا راجع لتدخل القيم الإجتماعية المحلية التي يحملها الموظفون معهم داخل مؤسسات عملهم و التي تؤثر على النزاهة و العدل في إتخاذ القرارات و المعاملات و العلاقات سواء كانت أفقية أو عمودية و تؤثر في نوعية و مستوى أداء الموظفين و على إنضباطهم و إلتزامهم.

## النتائج عامة.

مما سبق عرضه من معطيات مفصلة عن نتائج هذه الدراسة يمكننا القول بأن أهم ما يميز مجتمع بحثنا أنه مجتمع شبابي فأغلب الموظفين بهذه المؤسسة الإستشفائية لعزابة تقل أعمارهم عن 39 سنة وهو ذكوري بنسبة 55%، و أغلبية أفرادهم متزوجون و من حاملي الشهادات الجامعية و أصحاب الدراسات العليا هذا من جهة، و من جهة أخرى فإن معظمهم من نفس البيئة الإجتماعية أو من نفس دائرة العمل أو البلديات التابعة لها ، و أكثر من نصف حجم هؤلاء هم من أسر غير متعلمة و قد كان أبائهم فلاحين و من أصحاب الحرف اليدوية و الأعمال الحرة ، و أمهاتهم كن ربات بيوت وهذه الأخيرة بنسبة 87%، هذا فيما يخص نتائج البيانات الشخصية.

أما نتائج الدراسة التي تتعلق بالوظائف التي يشغلها الموظفون بالمؤسسة الإستشفائية لمدينة عزابة فإن أفراد عينة هذا البحث هم بمختلف التخصصات و يتوزعون تقريبا على مختلف المصالح و الوحدات المتوفرة على مستوى المؤسسة و أكبر نسبة منهم 66% لم يسبق لهم العمل قبل الإلتحاق بهذه بوظائفهم الحالية أما من سبق لهم العمل فقد تركوا أعمالهم السابق لأسباب مثل هاية عقود العمل و بعد المسافة و بهدف الحصول على منصب عمل ثابت، و 30% من هؤلاء إلتحقوا بوظائفهم عن طريق الإختبارات الشفوية أما 17% منهم التحقوا من خلال العلاقات الشخصية و كذا أفدا الكثيرين من الدين قابلتهم بأنه بدون العلاقات الشخصية و المعارف الخاصة لما إستطاع الحصول على عمله، و في نفس السياق عبر 33% من المبحوثين بأن إختيارهم العمل بهذه المؤسسة الإستشفائية ليس بدافع الحب أو الرغبة فيها بل مجرد صدفة و عدم توفر البديل هذا من جهة ، من جهة أخرى فإن أغلبية المبحوثين ليست لديهم أفديمة في العمل (31% لم يتجاوزوا الخمس سنوات) و هذا راجع كما ذكرنا سابقا إلى خاصية الشبابية لمفردات العينة أما فيما يخص إستفادتهم من دورات التأهيل فنسبة الغير مستفيدين كانت مرتفعة 49% و حسب رأيهم هذا راجع لعدم توفرها لبعض التخصصات و تدخل المحسوبة و العلاقات الشخصية و من هنا يبدأ التأكيد على تدخل التصورات و الأفكار و المعتقدات التي

يؤمن بها الأفراد الموظفون و التي ألفوها في مجتمعاتهم على قراراتهم داخل المؤسسة الأستشفائية بمدينة عزابة, أما فيما يخص أجورهم فهي ضعيفة و غير كافية لتلبية احتياجاتهم فأغلبهم تقل أجورهم عن الخمس و ثلاثون ألف دينار جزائري و هو الحال لكل قطاع الوظيف العمومي.

أما بالنسبة لنتائج الفرضية الأولى و التي أعتبرت من خلالها أن " للعادات الإجتماعية التي ألفها الموظفون في مجتمعاتهم المحلية تأثير بارز في قدرتهم على الإنسجام مع قواعد و ظوابط العمل," فقد تبين من خلال العرض و التحليل السابق للنتائج بأن العلاقات بين الزملاء في العمل تقوم على أساس التعاون و الإحترام و الصداقة و في المقابل اضاف 18% من المبحوثين المنفعة المتبادلة إلى باقي الإحتمالات, كما وبينت نتائج الدراسة أيضا بأن أغلبية الموظفين لهم زملاء و أصدقاء من مصالح مختلفة و في هذا تأكيد على تنقلاتهم الكثيرة بين المصالح ليس بدافع العمل فقط بل لرؤية الأصدقاء و الترفيه عن النفس و قضاء المصالح الخاصة, ومن جهة أخرى فإن اختيار الزملاء لبعضهم يكون على أساس الأداء في العمل, لأن العامل الغير منضبط أو الكسول سيضر به و بسيرورة العمل في حين أن هناك نسبة معتبرة من الموظفين يختارون زملائهم على أساس القرابة و الجيرة و الطبقة الإجتماعية, و هو راجع لتدخل القيم و تحكمها في سلوكيات الموظفين, كما يمكننا القول بأن هناك تعاون في اتمام المهام بين الزملاء أما فيما يخص خلافات العمل فهي ناتجة عن التماطل التهاون و اللامبالاة و الإتكالية و إهمال المريض و التهرب من المسؤولية و الحقد و الغيرة و كذا سوء التسيير و تدني المستوى الثقافي, و هو راجع إلى تدخل افكار و تصورات المبحوثين و قناعاتهم الشخصية في أفعالهم و أدائهم لمهام عملهم, لاكنهم يحاولون دائما الوصول إلى حلول وسطى لمشكلاتهم لأنها ستضر بمصلحة المريض بالدرجة الأولى و بمصالحهم بالدرجة الثانية.

أما علاقاتهم مع مشرفيهم و رؤسائهم في العمل فهي جيدة لأن بعض المرؤسين يخافهم الرئيس و لأن بعضهم يقبل رشاوي و لأن بعضهم يغطي على أخطاء الموظفين من أصحاب الدعم و المعارف, فلا يوجد عدل في المعاملة بين الموظفين

و هناك تقدير معنوي فقط لمجهودات هؤلاء في هذه المؤسسة ومن جهة أخرى أكدت النتائج الميدانية بأن هناك دعم و تضامن بين الموظفين في حالة و قوع أحدهم في أزمة أو مشكلة ولا يوجد دعم من طرف المسؤولين, كما أفاد أكثر من نصف المبحوثين عن مشاركتهم في إتخاذ القرارات حيث يتم إستشارتهم أو الأخذ برأيهم و ذلك كونهم أكثر معرفة فيما يخص مهام وظائف و التعديلات التي تخصها وهو ما يثير غيرة و غضب باقي الموظفين, و من ناحية أخرى قد وجدت إلتزام من طرف المبحوثين بخصوص أوقات دوامهم و خاصة أن المؤسسة قد وضعت آلة تسجيل لأخذ أوقات دخول و خروج الموظفين من خلال بطاقة إلكترونية خاصة أو عن طريق أخذ بصمة اليد إضافة إلى كميرات المراقبة الموجودة التي يتم من خلالها مراقبة جميع الأماكن على مستوى هذه المؤسسة الإستشفائية و بالإضافة تبين أن الموظفون غير صادقين فيما يخص إلتزامهم بإتمام مهامهم في الوقت المحدد و ذلك ما تؤكده أقوالهم عن ممابطتهم و تهربهم من المسؤولية في العمل, و إهمالهم للمرضى و الإتكالية وهذا ما قد لاحظته من خلال تواجدي طيلة فترة الدراسة, وبالتالي يمكن القول بأن فرضية بحثي الأولى قد تحققت.

أما فيما يتعلق بنتائج الفرضية الثانية و التي إفتترضت من خلالها بأن " للخلفيات الإجتماعية للموظفين تأثير بارز على مدى إرتباطهم بالمؤسسة التي يشتغلون فيها," وقد بينت النتائج المتحصل عليها بأن قرب مساكن أغلبية الموظفين من مقر العمل يساعدهم في الوص في الأوقات المناسبة و أنهم في حالة وقوع أعطال في أجهزة العمل فإنهم يبلغون عنه المسؤولين و يحاولون إصلاح إن كان ضمن صلاحيات عملهم و ذلك لأن العمل يتوقف بتوقف الأجهزة الطبية, و من ناحية أخرى فهناك نسبة معتبرة من الموظفين ليس لديهم إستعداد للعمل لأوقات إضافية حتى مع المقابل لأنهم لا يريدون الأخذ من وقت أسرهم و لأنهم لا يجدون أي تقدير في المقابل و كذلك فإن ساعات عملهم طويلة و متعبة في مقابل أجر ضعيف و لا يفوفي إحتياجاتهم, كما وجدت لدى 55% من المبحوثين لا تتوفر لديهم وسائل الوقاية و الأمن من الأخطار و حتى من تتوفر عندهم فقد لاحظت بأن الكثير منهم لا يعرفون ماذا يتوفر لديهم و يبقى يفكر في الإجابة و هذا يؤكد عدم إلتزامهم بها ,

كما عبرت نسبة معتبرة 17% من المبحوثين عن عدم وقوفهم إلى جانب المؤسسة في أوقات الحرج بسبب ضعف الأجر إضافة إلى أن أغلبية الموظفين أكدوا بأن ظروفهم الإجتماعية تؤثر على رغبتهم للبقاء في هذه المؤسسة و هذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين هم من طبقات اجتماعية فقيرة أو متوسطة كما سبق توضيحه في البيانات الشخصية للموظفين و ندمهم على العمل بها و ذلك بسبب المشاكل و عدم المساوات و التمييز و هو ما تؤكدته نتيجة 46% من الموظفين الذين يؤيدون أو يلتزمون الصمت إتجاه من يسيئ لسمعة المؤسسة و 53% من الذين يشعرون بالظلم في هذه الأخيرة و بالتالي يمكنني القول بأن هذه النتائج تؤكد على صدق هذه الفرضية.

و أخير فقد تمثلت نتائج الفرضية الثالثة و الأخيرة و التي إفترضت بها "أن للإرتباطات الإجتماعية السائدة في المجتمعات المحلية للموظفين تأثير بارز على مستوى أدائهم في هذه المؤسسة الإستشفائية" , أكدت النتائج و البيانات المتحصل عليها بأن مايسود هذه المؤسسة من ثقافة المحاببات نحو الأقارب و المحسوبة و التمييز و الإستغلال أدت إلى عدم توفر العدل و المساوات في المعاملة بين الموظفين كما أنه لا يوجد تمييز في المعاملة بين الرجال و النساء و هذا راجع لتدخل العلاقات الشخصية و الروابط العائلية و القرابية و روابط الجيرة في سلوكات الموظفين و المسؤولين و بالتالي التأثير في مستوى أداءهم فمن يرى بوجود التحيز و الإستغلال لن يكون راضي عن عمله و هو ما سبق و تأكدنا منه في عدم مساندة الموظفين لهذه المؤسسة و عدم الدفاع عنها و أيضا ندمهم على العمل بها, في حين وجدت نسبة معتبرة 20% من المبحوثين أكدوا على وجود تحيز من طرف المسؤولين للموظفين الذين يقربونهم و في المقابل لا يوجد إهتمام من طرف المسؤولين لمشاكل و ظروف هؤلاء, و أيضا وجود التسامح و التعاضي عن الأخطاء في العمل و هو مايزيد من عدم جديتهم في العمل أو تدني مستوى الأداء, و منه يمكن القول بأن هذه الفرضية قد تحققت , و بالتالي فإن فرضيات هذه الدراسة قد تحققت و ما يمكنني قوله بأن القيم الإجتماعية التي يؤمن بها الأفراد و التي يعتقدون بصدقها و ألفوها و اعتادوا عليها في مجتمعاتهم المحلية لا تبقى

خارج مؤسسات أو منظمات عمله بل هي أفكار و سلوكات يجسدونها و تطغى على أفعالهم و تحكمها و تؤثر في انضباطهم و إلتزامهم التنظيمي.

## خاتمة

تناولت هذه الدراسة التأثير السلبي للقيم الاجتماعية المحلية التي يحملها الموظفون من بيئاتهم المحلية على إلتزامهم التنظيمي في المؤسسة و قد كانت دراسة ميدانية طبقت في المؤسسة الاستشفائية العمومية -محمد داندان- بدائرة عزابة ولاية سكيكدة كنموذج يعبر عن بروز و تفشي القيم السلبية و تأثيراتها المختلف و التي مصدرها البيئات المحلية و التي تدخل المؤسسات عن طريق الأفراد العاملين أو الموظفين باعتبار ان هؤلاء قد تشربو هذه القيم من مجتمعاتهم و هم يعتقدون بها و يجسدونها في معاملاتهم اليومية و لا يمكنهم التخلي عنها وتركها خارج مكان العمل لأنها راسخة في عقولهم و اعتادوا عليها و لا يستطيعون مخالفتها أو الخروج عنها و إذا فعلو فسيتعرضون إلى عقوبات اجتماعية , هذه القيم الاجتماعية السلبية التي تتمظهر في العديد من الظواهر مثل المحاببات و المحسوبية و الاتكالية و اللامبالاة و التحيز, وجدنا من خلال دراستنا الميدانية بأنها تأثر بشكل بارز في التزام الموظفين و العمال تجاه مسؤولياتهم و انجازهم للمهام الموكلة اليهم و انضباطهم في العمل و هو ما حاولنا الوقوف عليه من خلال فرضيات الدراسة و بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و باستخدام تقنيات الاستمارة و المقابلة و الملاحظة و وفق النتائج المتحصل عليها فقد تحققت صحت فرضيات هذا البحث كما سبق في عرض النتائج العامة للدراسة و التي أفادت بأن القيم الاجتماعية المحلية التي يحملها الموظفون من بيئاتهم الاجتماعية تأثر بشكل سلبي على التزامهم التنظيمي في المؤسسة .



## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التأكد من أن للقيم الإجتماعية المحلية التي ألفها الموظفون و إكتسبوها من مجتمعاتهم المحلية تأثير سلبي على إلتزامهم التنظيمي في المؤسسة و لأتمام هذه الدراسة فقد تناولت في جزئها النظري محاولة للإحاطة بجوانب كلا المتغيرين و أهم خصائهما و العوامل, شملت هذه الدراسة أيضا بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي و أهميته و أنواعه و طرق قياسه و العوامل المؤثرة فيه و هذه الأخيرة كانت العنصر الذي يربط بين المتغيرين و إنتقلت به إلى تغطية متغير القيم الإجتماعية المحلية من خلال عرضي لأهميتها و وظائفها و مصادرها و محدداتها و مقاييسها و أهم المنظورات المفسرة لها و أخيرا تأثيرها في سلوك الموظفين.

و للوصول إلى هدف الدراسة السابق فقد إعتمدت هذه الدراسة في شقها الميداني على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك لتناسبه مع موضوع الدراسة و أهدافها و منه فقد إستخدمت على كل من الملاحظة و المقابلة الحرة و الإستمارة في جمع البيانات اللازمة للبحث حيث قمت بتوزيع 100 إستمارة مكونت من ثلاث محاور و 64 سؤال وقد إسترجعت 83 إستمارة و هي تمثل عينة هذه الدراسة و التي عبرت عن 20% من أجمالي مجتمع البحث و توصلت بعد فريغ البيانات و تحليلها و تفسيرها إلى النتائج التالية:

- للعادات الإجتماعية التي ألفها الموظفون في مجتمعاتهم المحلية تأثير بارز في قدرتهم على الإنسجام مع قواعد و ظوابط العمل".
- للخلفيات الإجتماعية للموظفين تأثير بارز على مدى إرتباطهم بالمؤسسة التي يشتغلون فيها".
- أن للإرتباطات الإجتماعية السائدة في المجتمعات المحلية للموظفين تأثير بارز على مستوى أدائهم في هذه المؤسسة الإستشفائية".

## قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع

1. الكتب

أ. الكتب باللغة العربية:

1. أبو العينين: القيم الإسلامية و التربية, ط1, مكتبة إبراهيم علي, المدينة المنورة, 1988.
2. أحمد السيد كردي: إدارة السلوك التنظيمي, د.ط, د. دار نشر, 2011 .
3. أحمد محمد بيومي: علم إجتماع القيم, دار المعرفة الجامعية, مصر, 2004.
4. أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الإجتماعية و تنمية و المجتمع الريفي, رؤية نظرية و واقعية, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, 1990.
5. إسماعيل عبد الفتاح الكافي: القيم السياسية في الإسلام, 2005, نسخة إلكترونية.
6. إسماعيل عبد الفتاح الكافي: موسوعة القيم و الأخلاق الإسلامية, د.ط, مركز الإسكندرية, 2005.
7. الجلاد ماجد زكي: تعلم القيم و تعليمها, تصور نظري و تطبيقي لطرائق و إستراتيجيات تدريس القيم, ط2, دار المسيرة للنشر و التوزيع, عمان, 2007.
8. الربيع ميمون : نظرية القيم في الفكر المعاصر بين النسبية و المطلقية, الشركة الوطنية للنشر و التوزيع , الجزائر, 1980.
9. الزويد ماجد: الشباب و القيم في عالم متغير, د.ط, دار الشرق للنشر و التوزيع, عمان, 2006.
10. السيد عبد العاطي: علم إجتماع المعرفة, دار المعرفة الجامعية, الأزاريطية, 2003.
11. العنزري, سعد على و آخرون: علاقة الإلتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد, مجلة الإدارة و الإقتصاد, جامعة المستنصرية, العدد 61, 2006.
12. أيمن عودة المعاني: الولاء التنظيمي سلوك منضبط و إنجاز مبدع, دط, 1996. بلقيس أحمد, توفيق مرعي: الميسر في سيكولوجية اللعب, د.ط, دار الفرقان للنشر و التوزيع, عمان, 1982

13. جبران مسعون: معجم الفبائي في اللغة و الإعلام, دار العلم للملايين, بيروت, 2003.  
خضير نعمة وآخرون: الإلتزام التنظيمي و فاعلية الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية, مجلة إتحاد الجامعات العربية, العدد 31, 1996 .
14. جميل صليبا: المعجم الفلسفي: مادة , قيم, دار الكتاب اللبناني, بيروت, 1973.
15. جواد شوقي ناجي: سلوكيات الإنسان, إنعكاساتها على إدارة الأعمال, دار الحكمة للطباعة و النشر, بغداد, 1999.
16. خليل أحمد خليل: معجم مفاتيح العلوم الإنسانية, دار الطليعة للطباعة و النشر, بيروت, د.ت.
17. رشيد مازن: الدعم التنظيمي المدرك و الأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي المجلة العربية للعلوم الإدارية, جامعة الكويت, المجلد 11, العدد 01.
18. ريمون رويه: فلسفة القيم, ترجمة عادل العوا, مطبعة جامعة دمشق, 1962.
19. زكرياء عبد العزيز: التلفزيون و القيم الإجتماعية للشباب المراهقين, مركز الإسكندرية للكتاب, الإسكندرية, 2002.
20. صلاح قنصوة: نظرية القيمة في الفكر المعاصر, دار الثقافة للطباعة و النشر, القاهرة, 1981.
21. صالح محمد أبو جادو: سيكولوجية التنشئة, ط1, دار المسيرة للنشر, عمان, 1988.
22. عبد الفتاح دويدار: علم النفس الإجتماعي\_أصوله و مبادئه\_, دار المعرفة الجامعية الأزاريطية, 1999.
23. عبد العالي دبله: مدخل إلى التحليل السوسيولوجي, منشورات مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة, جامعة محمد خيضر ببسكرة منشور رقم 02, 2011.
24. عبد الغاني عماد: سوسيولوجيا الثقافة, المفاهيم و الإشكالية, مركز الدراسات, الوحدة العربية, بيروت, 2006.
25. عبد اللطيف محمد خليفة: إرتقاء القيم, سلسلة عالم المعرفة, المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الأدب, الكويت, العدد 160, 1992.
26. عبد الله عقلة مجلي الخزاولة: الصراع بين القيم الإجتماعية و القيم التنظيمية في الإدارة التربوية, ط1, دار حامد للنشر و التوزيع, عمان, 2008.

27. عبد الهادي الجوهري: دراسات في التنمية الإجتماعية, مدخل إسلامي, المكتب الجامعي الأزابيطية, 1999.
28. فادية عمر الجولاني: علم الإجتماع الحضري, د.ط, دار عالم الكتاب للنشر و التوزيع, القاهرة, 1984.
29. فاروق عبده و السيد محمد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, ط2, دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, عمان, 2009.
30. فوزية دياب: القيم و العادات الإجتماعية, د.ط, دار النهضة العربية, بيروت, 1986.
31. كمال التابعي: الإتجاهات المعاصرة في دراسة القيم و التنمية, دار المعارف , مصر, 1985.
32. محمد المهدي: علم إجتماع التنظيم\_ من سوسيولوجيا القيم إلى سوسيولوجية المؤسسة\_, ط1, إمبابلاست, الجزائر, 2010.
33. محمد السيد محمد: المسؤولية الإعلامية في الإسلام, ط1, مكتبة الخانجي, القاهرة, 1983.
34. محمد حمدات قيم العمل و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس, ط1, دار و مكتبة حامد للنشر و التوزيع , عمان الأردن, 2006.
35. محمد عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الإجتماع, ط1, دار مجدولاي للنشر و التوزيع, عمان, 2007.
36. مدحت محمد أبو النصر: إدارة الموارد البشرية\_ الإتجاهات المعاصرة\_, ط1, مجموعة النيل العربية, مصر, 2005.
37. معهد علم النفس و التربية: 1992.
38. معهد الثقافة و التسيير: 1992.
39. منى كشيك: القيم الغائبة في الإعلام, د ط, دار فرحة للنشر و التوزيع, 2003 .
40. موريس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية, د.ط, دار القصبه للنشر, الجزائر, 2004.
41. ناصر دادي عدون: إقتصاد المؤسسة, ط2, دار المحمدية العامة, الجزائر, 1998.
42. نورهان منير حسن فهمي: القيم الدينية للشباب من منظور الخدمة الإجتماعية, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, 1998.

## الدراسات و الرسائل الجامعية:

43. الخبيلي خميس مغير: أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي بالتطبيق على الدوائر المحلية لأمانة أبو ظبي, جامعة عين شمس القاهرة, 1988.
44. الرجبي محمد تيسير عبد الحكيم: العلاقة بين الإلتزام المهني و الإلتزام التنظيمي و الصراع و دراسة مطبقة على مدققي الحسابات و المحاسبين في الأردن, المجلد 11, العدد 01, 2004.
45. السلامة عبد الله سليمان: الخصائص الشخصية و الوظيفية و أثرها على الولاء التنظيمي رسالة ماجستير, جامعة نايف للعلوم الأمنية, الرياض.
46. الشادي حمد: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالإلتزام التنظيمي, دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين و العسكريين, رسالة ماجستير, جامعة نايف العربية للعلوم, 2005.
47. العتيبي سعود محمد, السواط طلق عوض الله: الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز و العوامل المؤثرة فيه, مجلة الإداري, معهد الإدارة العامة مسقط, العدد 07, 1999.
48. العقبي الأزهر: القيم الإجتماعية و الثقافية المحلية و أثرها على سلوك العاملين, دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة, رسالة دكتوراه, جامعة الإخوة منتوري قسنطينة, 2009.
49. العوفي محمد: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالإلتزام التنظيمي, دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض, رسالة ماجستير, 2005.
- اللوزي سليمان: تنظيمات المستقبل و تحديات الإدارة, المجلة العربية للإدارة المنظمة للتنمية و الإدارة, 1999.
50. باسم عباس كريدي: الأنماط القيادية و أثرها على الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية في كلية الإدارة و الإقتصاد, جامعة القادسية, مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية, المجلد 12, العدد 03, 2010.
51. خطاب عايده سيد: الإلتزام الوظيفي و الرضا عن العمل دراسة ميدانية من المرأة العاملة السعودية, مجلة العلوم الإدارية, جامعة الملك سعود المجلد 13, العدد 01, 1988.
52. حميد خروف: الإشكالات النظرية و الواقع, منشورات جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر, 1999.

53. مخلص شياح : العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي, دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني الأنبار, مجلة جامعة الأنبار للعلوم اافتصادية و الإدارية,المجلد,04, العدد 09, 2012.
54. مدرس: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي, دراسة إستطلاعية في دائرتي النقاعد و الرعاية الإجتماعية في مدينة تكريت,مجلة الإدارة و الإقتصاد, العدد83, 2010.
55. مراد زعيبي: النظرية العلم اجتماعية, رؤية إسلامية , رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه, في علم الاجتماع, الإخوة منتوري, قسنطينة, 1997.
56. مصطفى الباهي: القيم و تأثيرها على المؤسسة, رسالة ماجستير,معهد العلوم الإقتصادية,جامعة سطيف, 1996.
57. موسى أحمد و محمود النجار: أثر البيئة الداخلية على الإلتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي في المملكة الأردنية, دراسة بدعم من عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي, الأردن, 2010.
58. نوبصر بلقاسم: التنمية و التغير في نسق القيم الإجتماعية, رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع, جامعة الإخوة منتوري, قسنطينة, 2011.
59. يوسف درويش عبد الرحمن: العلاقة بين دافعية العمل الداخلية و الإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي و الخصائص الفردية, دراسة ميدانية, مجلة الإدارة العامة, معهد الإدارة العامة, الرياض, المجلد39, العدد03.

## 2\_المقالات:

60. عبد الكريم بو حفص: دور المشرف في نجاح التغيرات التنظيمية, مقال منشور لمجلة علم النفس و علوم التربية, معهد علم النفس و علوم التربية,جامعة الجزائر, العدد 06, 1994.
61. عبد القادر شلالي: أثر القيم التنظيمية على الأداء الكلي للمؤسسة الإقتصادية من منظور أخلاقي, مقال مقدم لمجلة المعارف,جامعة آكلي محند أولحاج, البويرة, د.ت.

ب. الكتب باللغة الأجنبية:

1. Crozies Michel et Friaberg.Erhard. l'acteur et le système, édition du sewil, paris, 1981 ;p 388.

2. Deseles.G ; Human resource management ;9 th Ed; prentice Hall; new jersey.
3. Rokeach, Milton,' Understanding Human Values Individual and Social', New York, Adivision of Macmillan Publishing Co., INC.1979.

# الملاحق

1. إستمارة البحث
2. بطاقات فنية عن المؤسسة ميدان البحث
3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة



## الملحق الأول

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع تنظيم و عمل

استمارة البحث بعنوان

القيم التنظيمية و اثرها على الولاء التنظيمي

بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع

تحت إشراف

العقبي الأزهر

إعداد الطالبة:

الدكتور:

أوغيدني أحلام

السنة الجامعية: 2015/ 2016

ملاحظ

المعلومات الواردة في هذه الاستمارة سرية و لا تستخدم إلا للأغراض العلمية  
ضع علامة (x) داخل المربع للإجابة المناسبة.  
الرجاء الأجابة على كل الأسئلة و بكل صدق و هدا لنجاح هدا البحث, و شكرا.

## استمارة البحث:

### المحور الأول: خاص البيانات الشخصية

1. الجنس:  ذكر  أنثى
2. السن:  أقل من 29 سنة
- 30 إلى 39 سنة
- 40 إلى 49 سنة
- 50 إلى 59 سنة
- 60 سنة فما فوق
3. الحالة المدنية:  أعزب
- متزوج
4. المستوى التعليمي:  ابتدائي
- متوسط
- ثانوي
- جامعي
- دراسات عليا
5. مقر السكن:  بدائرة العمل
- البلديات التابعة
- مناطق أخرى تذكر .....

6. هل أنت من أسرة متعلمة (أبواك متعلمان)؟  نعم  لا
7. ماهي مهنة الأب؟ .....
8. ماهي مهنة الأم؟ .....

### المحور الثاني: خاص بالمعطيات الوظيفية.

9. ماهي المصلحة أو الوحدة التي تعمل بها؟ .....
10. مانوع الوظيفة التي تمارسها؟ .....
11. هل سبق لك العمل قبل الالتحاق بالمؤسسة الاستشفائية؟  نعم  لا
12. في حالة الاجابة بنعم لماذا غادرت العمل السابق؟ .....
- .....

13. كيف التحقت بهذه الوظيفة الحالية ؟  
 \_ إختبارات كتابية  
 \_ إختبارات شفوية  
 \_ علاقات شخصية
14. لماذا اخترت العمل بهذه المؤسسة ؟  
 \_ معرفتك السابقة بها  
 \_ السمعة التي تتميز بها  
 \_ الامتيازات التي توفرها
15. ماهي أقدميتك في العمل ؟  
 \_ أقل من خمس سنوات  
 \_ من 06 الى 10  
 \_ من 11 الى 15  
 \_ من 16 الى 20  
 \_ من 21 الى 25  
 \_ 26 سنة فأكثر

16. هل استفدت من دورات لتحسين المستوى في عمالك الحالي؟  
 نعم  لا

17. إذا كانت إجابتك ب "لا"

فلماذا؟.....  
 .....

18. هل يتراوح الأجر الذي تتقاضاه؟  
 \_ أقل من 25,000,00 دينار  
 \_ 26,000,00 الى 35,000,00 دينار  
 \_ 36,000,00 الى 45,000,00 دينار  
 \_ 46,000,00 الى 55,000,00 دينار  
 \_ 56,000,00 الى 65,000,00 دينار  
 \_ 66,000,00 الى 75,000,00 دينار  
 \_ 76,000,00 الى 85,000,00 دينار  
 \_ 86,000,00 دينار فأكثر

### المحور الثالث: خاص بفرضيات الدراسة.

19. ماهي الأسس التي تقوم عليها علاقاتك بزملائك في العمل؟  
 \_ التعاون  
 \_ المنفعة المتبادلة  
 \_ الصداقة  
 \_ الاحترام  
 \_ نفس المصلحة
20. هل أصدقاؤك في العمل هم من؟:

\_ مصالح اخرى

21. تختار زملائك في العمل على أساس؟:  \_ القرابة و الجيرة

\_ المصلحة الشخصية

\_ الطبقة الاجتماعية

\_ أدائهم في العمل

22. هل يوجد تعاون في اتمام المهام بينك و بين زملائك في العمل؟  \_ نعم  \_ لا

23. اذا حدث اختلاف في وجهات النظر بخصوص الأعمال أو طرق إنجازها بينك و بين

زملائك هل يؤدي هذا إلى؟:  \_ شجارك معهم

\_ مقاطعتهم و عدم التعامل معهم

\_ محاولة الوصول إلى حل وسط

\_ إنعزالك و عملك بمفردك

24. في رأيك ماهي الأسباب التي تؤدي إلى نشوب الخلافات داخل جماعة

العمل؟.....

.....

25. كيف هي العلاقة التي تربطك برئيسك المشرف؟  \_ جيدة

\_ حسنة

\_ سيئة

\_ سيئة جدا

26. في كل الأحوال لماذا؟.....

.....

27. هل هناك تقدير من طرف المسؤولين على مجهوداتك المبدولة لصالح المؤسسة؟

\_ نعم  \_ لا

28. في رأيك هل هناك عدل و مساوات في توزيع المهام أو تنفيذ العقوبات على الموظفين؟

\_ نعم  \_ لا

29. إذا كانت اجابتك ب "لا" برأيك لماذا؟.....

.....

30. هل ترى بأن رئيسك متحيز في توزيع المهام بين الذكور و الإناث؟  \_ نعم  \_ لا

31. إذا كان جوابك نعم, في رأيك لماذا؟.....

32. هل هناك تحييز من طرف رئيسك نحو الموظفين الذين يقربونه أو يجاورونه في السكن؟

\_ نعم  \_ لا

33. إذا كان جوابك نعم في رايك لماذا؟.....

34. هل ترى بأن الرئيس يهتم لشؤونكم و مشاكلكم؟ \_ نعم  \_ لا

35. في كلا الحالتين لماذا؟ .....

36. هل ترى بأن رئيسك متشدد أم متسامح فيما يتعلق بأخطائكم في العمل؟

\_ متشدد  \_ متسامح

37. في حالة الاجابة ب "متشدد" لماذا؟ .....

38. في حالة وقوعك في أزمة أو مشكلة هل تتلقى الدعم من طرف زملائك و رئيسك في العمل؟

\_ نعم  \_ لا

39. في حالة الاجابة ب "لا" لماذا؟.....

40. هل يتم أخذ رأيك أو استشارتك من طرف الرؤساء في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالوظيفة التي تشغلها؟

\_ نعم  \_ لا

41. في كلا الحالتين لماذا؟ .....

42. هل تنتقل بين المصالح الأخرى أثناء دوام العمل؟ \_ نعم  \_ لا

43. إذا كانت الإجابة ب "نعم" فهل أسباب تنقلك هي: \_ مهام العمل

\_ رؤية أصدقاء العمل

\_ الترفيه عن النفس

44. إذا كانت اجابتك ب"لا" فلماذا؟.....

45. هل تلتزم بالوصول إلى مكان العمل في الأوقات المحددة؟ \_ نعم  \_ لا

46. في كلا الحالتين لماذا؟.....

7. هل تؤدي أعمالك في وقتها أم تؤجلها لأوقات أخرى؟ \_ انجاز العمل في وقته

\_ تأجيلها لأوقات أخرى

48. هل ترى بأن ساعات عملك طويلة أم مناسبة؟ \_ طويلة

\_ مناسبة

49. هل مقر سكنك يساعدك في الوصول إلى مكان العمل في الوقت المناسب؟

نعم  لا

50. إذا حصل عطل في أجهزة العمل هل؟ \_ تحاول اصلاحه إن كان ضمن مهامك

\_ تخبر الجهات المسؤولة

\_ لا تهتم و تتركه على حاله

51. هل تعمل لساعات اضافية دون مقابل؟ \_ نعم  لا

52. إذا كانت إجابتك ب "لا" فلماذا؟.....

.....

53. هل ترى بأن الأجر الذي تتقاضاه يقابل مجهوداتك في العمل؟ \_ نعم  لا

54. ماهي قواعد السلامة المعمول بها لهذه الوظيفة؟.....

.....

55. هل تحرص على الالتزام بقواعد السلامة لحماية نفسك كم الأخطار؟ \_ نعم  لا

إذا كان جوابك "لا" فلماذا؟.....

.....

56. هل تقف إلى جانب مصلحة المؤسسة حتى و إن كان أجرك ضعيف؟

نعم  لا

57. هل تؤثر ظروفك الاجتماعية على رغبتك للإستمرار بالعمل بهذه المؤسسة الاستشفائية؟

نعم  لا

58. إذا كانت إجابتك ب "نعم" فلماذا؟.....

.....

59. هل أنت نادم على اختيارك العمل بهذه المؤسسة؟ \_ نعم  لا

60. في كلا الحالتين لماذا؟.....

.....

61. إذا حدث و تكلم أحد بالسوء عن المؤسسة كيف يكون ردك؟ \_ تدافع عن سمعتها

\_ تؤيده

\_ تلتزم الصمت

62. هل تعتبر نفسك جزء مهم في هذه المؤسسة الاستشفائية؟ \_ نعم  لا

63. هل تشعر بالظلم في هذه المؤسسة؟ \_ نعم  لا

64. في كلا الحالتين لماذا؟.....

.....

