

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم

أبعاد تمثلات العمل وأثرها على الشعور بالانتماء إلى
المؤسسة
لدى إطارات وعمال التحكم
دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة

من إعداد الطالبة: بلال

تحت إشراف: د. مسلم محمد
ريم

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة وهران	أ.د غيات بوفلجة
مقرا	جامعة وهران	د. مسلم محمد
مناقشا	جامعة وهران	د. منصورى مصطفى
مناقشا	جامعة تلمسان	أ.د. بوغازى الطاهر
مناقشا	جامعة مستغانم	د. طاجين علي
مناقشا	جامعة ورقلة	أ.د. بن زاهي منصور

السنة الجامعية: 2015/2014 م

أ- الإهداء

إلى والدي أطال الله في عمرهما وإلى أخي حفظه الله
وأخواتي وأزواجهن وأولادهن وإلى أصدقائي وزملائي.

ب- الشكر

الشكر لله عز وجل الذي وفقني لإنجاز هذا العمل كما أتقدم بالشكر إلى أستاذي الكريم مسلم محمد الذي تكرم بإشرافه على هذا البحث وأشكره على دعمه النفسي والعلمي وتوجيهه لي خلال سنوات البحث. اشكر مؤسسة نفضال فرع GPL لولاية سعيدة على تبنيهم هذا البحث واشكر المدير العام للمؤسسة السيد علال مقدم سابقا والسيد فضيل عبد القادر المدير الحالي للمؤسسة كما أشكر كل عمال مديرية الموارد البشرية وبالأخص السيد جبار مصطفى والسيد فلاح مختار والسيدة خمسي والأنسة حمار حليلة لمصلحة المعلوماتية والسيد بن سويسي عبد الكريم وإلى السيد قفاي هواري فرع GPL لولاية معسكر وكل عامل ساهم في تقديم خدمة لهذا البحث.

ج- ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التمثلات الإجتماعية للعمل وأبعاده الأربعة (تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وكوسيلة لتحقيق الذات وربح المال وكقيمة أخلاقية) بمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة (الالتزام، المساهمة والاندماج والامتنال) لدى عينة من عمال نפטال فرع GPL لولاية سعيدة.

تكونت العينة من مجتمع الدراسة ككل (126) عاملا إطارات وعمال تحكم ورؤساء فرق. تم استخدام أداتين قامت الباحثة ببنائهما تتعلق الأولى بمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل والثانية بمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتم التأكد من الخصائص السيكمترية لهما من مؤشرات الصدق والثبات على عينة استطلاعية.

- تبين من النتائج أن صورة العمل كوسيلة لربح المال هي النواة المركزية للتمثلات الاجتماعية أما العناصر المحيطة فتمثلت في بعد القيمة الأخلاقية وتحقيق الذات وتجسيد الهوية المهنية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير التمثلات الاجتماعية للعمل وفقا للخصائص الشخصية وكذلك تبين وجود فروق في التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال وفقا للخصائص التنظيمية، كما تبين أنه لا يوجد فروق في متغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وفقا للخصائص الشخصية في حين يوجد فروق في متغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وفقا للخصائص الشخصية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الثلاثة للتمثلات الاجتماعية للعمل (تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وكوسيلة لتحقيق الذات وكقيمة أخلاقية) والأبعاد الأربعة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة (المساهمة والالتزام والاندماج والامتنال) أمل بعد ربح المال لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل قد ارتبط بالأبعاد الثلاثة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة (المساهمة والالتزام والاندماج) في حين م يرتبط ببعده الامتنال لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التمثلات الاجتماعية للعمل (الهوية المهنية، القيمة الأخلاقية، ربح المال، تحقيق الذات)، الشعور بالانتماء إلى المؤسسة (المساهمة، الالتزام، الاندماج، الامتنال).

The purpose of this study is to identify relationship between the social representations of work and its four dimensions, (work as a means of identity, a means of self realization, means to gain profit and a moral value) and the variable sense of belonging to the organization (commitment, contribution, integration, conformity) through a sample of NAFTAL employers of Wilaya of Saida. The sample contains 126 employers of different types; (cadre, supervisor ,foreman) the study relies upon two types of tools; the first concerns the variable of social representation of work , and the second deals with the variable of belonging to the organization where the psychometric characteristics have been confirmed from validity and reliability of the sample reconnaissance. The results show that work as gain of profit is the core of social representation, while the peripheral elements are the moral value, self realization and professional identity. There are no statistical differences in the variable of social representations to work according to personal characteristics; however the differences lie in the social representation of work with regard employers according to the organizing properties. In terms of sense of belonging to the organization according to personality properties, there are differences. To wrap it up there is a statistical relationship between the three dimensions of the social representations of work that represents the work as a means of ;professional identity and a means of self realization and a moral value) and the four dimensions of the sense of belonging to the organization (contribution, commitment, integration and conformity) while the gain of profit of the variable concerning the social representations of work was related to the three dimensions of the sense of belonging to the organization (contribution, commitment, and integration)

Key words: social representation of work (professional identity, the moral value, gain profit, self realization) sense of belonging to the institution (commitment, contribution, integration, conformity).

د- فهرس المحتويات

أ
ب
ج
د
هـ

الإهداء

الشكر

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

و	فهرس الأشكال
01	المقدمة
05	دواعي اختيار الدراسة
05	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة

الجانب النظري

الفصل الأول: التمثلات الاجتماعية

10	1- الدراسات السابقة
18	1.1- مناقشة الدراسات السابقة
20	2- نبذة تاريخية عن التمثلات الاجتماعية
22	3- مفهوم التمثلات الاجتماعية
32	1.3-1- الخاصية المعرفية-العقلية- للتمثلات الاجتماعية
72	1.3-2- الخاصية الاجتماعية للتمثلات الاجتماعية
92	4- العوامل الموجهة للتمثلات الاجتماعية
29	1.4-1- عامل انتشار المعلومة
30	1.4-2- عامل التمرکز
30	1.4-3- عامل البؤرة الدلالية
30	1.5-1- مكونات التمثلات الاجتماعية
30	1.5-1- المعلومة
31	1.5-2- الاتجاهات العامة
32	1.5-3- حقل التمثلات
32	6-1- مميزات التمثلات الاجتماعية
32	6.1-1- الإتصال (التواصل)
32	6.1-2- إعادة تكوين الواقع
33	6.1-3- التحكم في المحيط
33	7-1- محددات التمثلات الاجتماعية
33	8-1- علاقة التمثل بالفعل والسلوك
39	9-1- وظائف التمثلات الاجتماعية
40	10-1- القيمة الإستكشافية للتمثلات الاجتماعية
40	11-1- نظريات التمثلات الاجتماعية
40	1.11-1- النظرية الكلاسيكية
41	1.11.1-1- الموضوعية
43	1.11.1-2- سيرورت التثبيت
47	1.11.1-2- النظرية البنائية
48	1.11.2-1- النظام المركزي
50	1.11.2-2- النظام المحيطي
52	1.12- التمثلات الاجتماعية للعمل

52	1. 12. 1- خصائص موضوع التمثلات الإجتماعية.....
54	1. 12. 2- المراحل الزمنية لتشكل التمثلات الإجتماعية للعمل.....
55	1. 2. 3- مفهوم التمثلات الإجتماعية للعمل.....
57 خلاصة
الفصل الثاني: البعد النفسي للانتماء	
61	2. 1- مفهوم الانتماء.....
63	2. 1. 1- مفهوم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....
67	2. 2- مراحل الانتماء عند الفرد.....
68	2. 2. 1- مرحلة البحث.....
68	2. 2. 2- مرحلة التنشئة الإجتماعية.....
68	2. 2. 3- مرحلة التحفظ.....
68	2. 2. 4- مرحلة إعادة التنشئة الإجتماعية.....
69	2. 2. 5- مرحلة الإستذكار.....
69	2. 3- الجماعة فضاء للانتماء.....
72	2. 4- دوافع الانتماء للجماعات.....
72	2. 4. 1- التفسيرات العامة.....
73	2. 4. 2- التفسيرات النوعية.....
75	2. 5- علاقة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بالمفاهيم الأخرى.....
75	2. 5. 1- علاقة الشعور بالانتماء بثقافة المؤسسة.....
75	2. 5. 2- علاقة الشعور بالانتماء بقيم العمل.....
77	2. 5. 3- الإتصال عنصر مساعد على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....
77	2. 5. 4- علاقة الشعور بالانتماء بظروف العمل.....
78	2. 5. 5- الهوية كتعبير عن الشعور بالانتماء.....
85	2. 6- النظريات المفسرة للانتماء.....
85	2. 6. 1- الجانب الوجداني.....
85	2. 6. 1. 1- نظرية ماسلو وفروم.....
89	2. 6. 1. 2- نظرية شوتز.....
90	2. 6. 1. 3- نظرية ماك كليلاند.....
92	2. 6. 1. 4- نظرية فستنجر.....
96	2. 6. 2- الجانب المعرفي.....
96	2. 6. 2. 1- الانتماء كنتاج إجتماعي.....
100	2. 6. 3- الجانب السلوكي.....

100 2. 6. 3. 1- المساهمة التنظيمية
106 2. 6. 3. 2- الإلتزام التنظيمي
113 2. 6. 3. 3- الإندماج التنظيمي
120 2. 6. 3. 4- الإمتثال
126 خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: منهجية البحث

132	3. 1- المشكلة و تحديد أبعادها داخل مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة.....
142	3. 2- الإشكالية.....
147	3. 3- فرضيات الدراسة.....
147	3. 3. 1- الفرضية العامة.....
148	3. 3. 2- المتغيرات.....
148	3. 3. 3. 1- المتغيرات المستقلة.....
149	3. 3. 3. 2- المتغيرات التابعة.....
150	3. 3. 3. 3- المتغيرات الوصفية.....
150	3. 3. 3- الفرضيات الجزئية.....
152	3. 4- التعريف الإجرائي للمتغيرات.....
156	3. 5- تقديم عام لمؤسسة "نפטال".....
161	3. 6- الدراسة الاستطلاعية.....
161	3. 6. 1- حدود الدراسة الإستطلاعية.....
161	3. 6. 1. 1- الحدود الزمنية.....
162	3. 6. 1. 2- الحدود الموضوعية.....
163	3. 6. 1. 3- المنهج المعتمد في الدراسة الإستطلاعية.....
163	3. 6. 1. 4- الحدود البشرية للدراسة الإستطلاعية.....
163	3. 6. 1. 1- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية.....
166	3. 6. 2- الأدوات المنهجية للدراسة الإستطلاعية.....
166	3. 6. 2. 1- الملاحظة.....
168	3. 6. 2. 2- المقابلة.....
169	3. 6. 2. 3- الإستمارة.....
173	3. 6. 4- نتائج الدراسة الإستطلاعية.....
173	3. 6. 4. 1- النتائج المستخلصة من الملاحظة والمقابلة.....
179	3. 6. 4. 2- الصدق والثبات.....
200	3. 7- الدراسة الاساسية.....

200	3. 7. 1- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة.....
203	3. 7. 2- وصف عينة الدراسة الأساسية.....
208	3. 7. 3- التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات المتغيرين.....
الفصل الرابع: عرض النتائج تحليلها ومناقشتها	
213	4. 1- عرض النتائج.....
213	4. 1. 1- تحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة.....
216	4. 1. 2- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل.....
221	4. 1. 3- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....
226	4. 1. 4- العلاقة الارتباطية بين التمثلات الاجتماعية للعمل ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....
228	4. 1. 5- معاملات الارتباط بين أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....
228	4. 1. 5. 1- الفرضيات التي تحققت.....
230	4. 1. 5. 2- الفرضيات التي لم تتحقق.....
231	4. 2- مناقشة النتائج.....
231	4. 2. 1- بنية التمثلات الاجتماعية للعمل.....
236	4. 2. 2- مناقشة الفرضيات التي تحققت.....
255	4. 2. 3- مناقشة الفرضيات التي لم تتحقق.....
255	4. 3- المناقشة العامة.....
260	الخاتمة
262	مساهمات البحث
264	المراجع
273	الملاحق

هـ- فهرس الجداول
العنوان

الصفحة	رقم	العنوان
52	01	يوضح مميزات النظام المركزي والمحيطي
120	02	يمثل تصنيف التقنيات الفردية للاندماج عند الموظف
139	03	يمثل دوران العمل مؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة سنة 2011
140	04	يوضح عدد الاستقالات وسببها لمؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة
164	05	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الجنس
164	06	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق السن
165	07	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المستوى التعليمي
165	08	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الفئات المهنية
166	09	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الأقدمية
171	10	يوضح توزيع فقرات استبيان التمثلات الاجتماعية للعمل على الأبعاد الأربعة
172	11	يوضح توزيع فقرات استبيان الشعور بالانتماء إلى المؤسسة على الأبعاد الأربعة
177	12	يوضح المؤشرات السلوكية لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل
178	13	يوضح المؤشرات السلوكية لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة
180	14	يوضح معاملات الثبات لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل قبل التحليل العاملي
182	15	يمثل نسب التباين الممثلة في العوامل لاستبيان التمثلات الاجتماعية للعمل
183	16	نتائج التحليل العاملي بعد التدوير (Varimax) و تعديل كايزر (Kaiser) لاستبيان التمثلات الاجتماعية للعمل
184	17	يوضح معاملات الثبات لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل بعد التحليل العاملي
188	18	تكوين العناقيد بين العبارات والمراحل اللاحقة للتمثلات الاجتماعية للعمل

192	يوضح معاملات الثبات لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة قبل التحليل العالمي.....	19
194	يمثل نسب التباين الممثلة في العوامل لاستمارة الاولية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....	20
195	نتائج التحليل العالمي بعد التدوير (Varimax) و تعديل كايزر (Kaiser) لاستبيان الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....	21
196	يوضح معاملات الثبات لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بعد التحليل العالمي	22
198	تكوين العناقيد بين العبارات والمراحل اللاحقة لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....	23
202	يوضح طريقة توزيع عينة الدراسة الأساسية.....	24
203	يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس.....	25
204	يمثل توزيع العينة حسب متغير الفئات العمرية.....	26
205	يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....	27
206	يمثل توزيع العينة حسب متغير الوضعية المهنية.....	28
207	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية.....	29
208	يمثل توزيع العينة حسب متغير مكان العمل.....	30
213	يبين خطوات التجميع حسب Ward لأبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل.....	31
216	يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب الأقدمية.....	32
216	الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب السن.....	33
217	يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب المستوى التعليمي.....	34
218	الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب الجنس.....	35
218	يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب مكان العمل.....	36
219	يبين الفرق في أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل حسب مكان العمل.....	37

221	يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب الأقدمية	38
222	يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب السن	39
223	يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب المستوى	40
223	يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب الجنس	41
224	الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب مكان العمل	42
225	يبين الفرق في أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب مكان العمل	43
226	يبين معامل ارتباط بيرسون لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة	44
228	يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وأبعاد الشعور بالانتماء	45
229	يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة تجسيد الهوية المهنية وأبعاد الشعور بالانتماء	46
229	يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وأبعاد الشعور بالانتماء	47
230	يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة لربح المال وأبعاد الشعور بالانتماء	48
230	يبين معامل الارتباط بيرسون بين بعد تمثل العمل كوسيلة لربح المال وبعد الامتثال	49

و- فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
135	يوضح نسبة التغيب للسداسي الأول لسنة 2012 لعمال شركة نפטال فرع GPL بسعيدة	01
136	يوضح نسبة التغيب للسداسي الثاني لسنة 2012 لعمال شركة نפטال فرع GPL بسعيدة	02
137	يوضح معدل التغيب للسداسي الأول لسنة 2013 لعمال شركة نפטال فرع GPL بسعيدة	03
160	الهيكل التنظيمي لمديرية مؤسسة "نפטال" فرع GPL بسعيدة	04
209	يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات المتغيرين حسب مخطط الصندوق BOXPLOT	05

214	يوضح المخطط الشجري لأبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل.....	06
227	يوضح الانتشار البسيط للعلاقة بين متغير التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة.....	07

المقدمة

المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج ويعتبر طاقة ذهنية وفكرية ومصدر للمعلومات والاقتراحات وعنصر فاعل قادر على المشاركة الايجابية داخل المؤسسة. إن العنصر البشري يُرفع كفاءته إذا عمل مع مجموعة من الزملاء يشتركون معا في تحمل مسؤوليات العمل وتحقيق نتائج مهنية أو شخصية. تؤثر جماعات العمل في حياة المؤسسة، ليس بتكلفتها ونوعيتها فقط، بل أيضا الجوانب النفسية والاجتماعية نظرا للخصائص التي تميز العنصر البشري، فلقد أضحت نجاح المؤسسة وتطورها واستمرارها أو فشلها وانتكاسها مرهونا بنوعية العنصر البشري فمن خلال المشكلة المطروحة في الدراسة الحالية، تبين من خلال لوحة القيادة الاجتماعية لدى مؤسسة نفضال فرع GPL لولاية سعيدة والتي كانت تهدف إلى التعرف على الجو العام داخل المؤسسة، ارتفاع نسبة التغيب ودوران العمل وبعض المظاهر السلوكية السلبية لدى العمال التي تترجم العلاقة بين العامل ومؤسسته وهي علاقة معقدة ارتأت الباحثة معالجتها من خلال تحليل التمثلات الاجتماعية للعمل وعلاقتها بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

إن المؤسسات ذات الكفاءة العالية تشارك بعضها خاصية القدرة على تنمية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، ولا يعني الشعور بالانتماء التواجد مع أو داخل جماعة فُرض على العامل التواجد فيها لكن الشعور بالانتماء هو الامتثال للقواعد والمعايير وتبني قيم الجماعة والاندماج والتفاعل مع مناهج وطرق العمل التنظيمية والشعور بالتضامن مع المتواجدين فيها وإدماج لقيم المؤسسة والالتزام ومدى تقانيه واندفاعه في العمل والرغبة في المساهمة داخل المؤسسة تضمن هذه النماذج السلوكية للعامل إشباع حاجاته المادية والمعنوية.

إن الحديث عن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة يندرج ضمن مقاربتين أساسيتين، الأولى المقاربة السلوكية، والثانية المقاربة المعرفية:

المقاربة السلوكية: هي محاولة تقصي السلوك الموضوعي للعامل داخل مؤسسته، والتي تترجم شعوره بالانتماء إليها، ويظهر ذلك جليا من خلال التزامه واحترامه وامتثاله لقوانين المؤسسة، والاندماج مع قيم ومعايير المؤسسة.

المقاربة المعرفية: وهي مقاربة تنحصر ضمن إطار التفكير الاجتماعي للعمال، باعتباره تفكيراً للتسيير اليومي، بمعنى آخر "نظام اجتماعي معرفي خلف كل سلوك ملاحظ، ناتج عن تفاعل الأفراد فيما بينهم" (Garnier,C. 2002,)

(p.2) نحاول من خلال هذه المقاربة رصد التفكير الذي يشغل ذهن العامل فيما يتعلق بموضوع العمل، ومدى تأثير قيم هذا الموضوع (العمل) في سلوك العامل داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس على شعوره بالانتماء إلى المنظمة، وحسب النموذج الذي اقترحه Rouquette " فإن العناصر المتعلقة بالتفكير الاجتماعي للأفراد تتمثل في الأيديولوجيا، التمثلات الاجتماعية، والاتجاهات، والآراء." (Baggio, S.2006, p. 107)

إن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة يتعلق بالفترة التي يقضيها العامل داخل المؤسسة، لذلك لا يمكن إدراج هذا المفهوم ضمن عنصر الآراء، كونها شخصية وغير ثابتة بين العمال، كما يصعب علينا تحديد الاتجاهات من خلال الفعل، إذ يمكن أن يكون للعامل اتجاهها معين نحو موضوع أو شخص معين لكن أفعاله تبرز عكس ذلك الاتجاه المضمر، تحاول الباحثة خلال الدراسة الحالية رصد ودراسة شعور العامل بالانتماء للمؤسسة، هذه الدراسة إذا محصورة حول المؤسسة ذاتها، وبالتالي لا يمكن الاعتماد على الأيديولوجيا، لذلك نجد أن التمثلات الاجتماعية هي الأكثر ملاءمة لموضوع دراستنا، والأكثر ارتباطا بخاصية الشعور بالانتماء للمؤسسة، ذلك لأنها تمتاز بالثبات والعمومية في الآن ذاته، فهي ثابتة لدى الفرد يصعب تغييرها وعامة بين أفراد جماعة الانتماء.

إن التمثلات الاجتماعية شكل من أشكال المعرفة الاجتماعية، تمدنا برموز حالية هذه الرموز محددة تاريخيا وثقافيا واجتماعيا تمكننا من التفاعل مع المحيط الاجتماعي، وبما أن الفرد يعد كائنا اجتماعيا لا يستطيع الحياة في معزل، فإن حاجته للانتماء والتقبل من الجماعات أمر ضروري، لذا وجب عليه أن يتطلع دائما إلى البحث عن بناء علاقات ذات معنى مع الآخرين، يعد التمثل أحد أهم الوسائل الفردية التي تسهل عملية التواصل والتفاهم بين الأفراد، إذ له علاقة بصيانة العلاقات الاجتماعية، وقد أورد S.Moscovici على أن التمثلات الاجتماعية "مرجع ومعيار اجتماعي يحتاج إليه الفرد لفهم العالم الخارجي وتحديد مكانته في هذا العالم وتطوير علاقته مع أفراد المجتمع" (Roussiau, N. et (Bonardi, C. 2001, p.106)، ويضيف في نفس السياق م.مسلم " أن التمثلات الاجتماعية هي بمثابة أنساق للتأويل تحدد علاقتنا مع العالم الخارجي، فهي بذلك تنظم وتوجه سلوكياتنا واتصالاتنا الاجتماعية" (مسلم م، 2007، ص.87) يتشكل التمثل بفضل التجارب والمعلومات المستقبلية والمنقولة عن العادات والتربية

والتواصل الاجتماعي، لذا نعهده يحوي جملة المعلومات المكونة اجتماعيا، والمتشاركة بين أفراد المجتمع، لذا يعمل التمثل على ضبط وتوجيه سلوك الفرد نحو مختلف العلاقات الاجتماعية مع الجماعات التي ينتمي إليها الفرد.

إن العمل هو أساس النشاط الاجتماعي، ومصدر ضروري للعائدات، وتحقيق الذات وعنصر أساسي للمكانة الاجتماعية، يساهم العمل بشكل خاص في تشكيل تمثلات العامل، والتي تركز على قيم العمل الخاصة بكل فرد، كربح المال، أو اعتبار العمل كوسيلة لتحقيق الذات، أو تجسيد للهوية المهنية، أو ترسيخ صورة العمل كقيمة أخلاقية، وتختلف هذه التمثلات من عامل لآخر حسب الصورة التي يكونها العامل حول عمله وحسب المحيط الاجتماعي والاقتصادي والثقافي لهذا العامل. تؤثر هذه التمثلات في سلوك الفرد العامل داخل المؤسسة وفترة عمله، أو بصيغة أخرى تمثلات العمل هي التي تحدد سلوك العامل داخل المؤسسة، حسب الصورة والفكرة التي يكونها العامل حول عمله، ولإنجاز هذه الدراسة اتبعت الباحثة الخطوات التالية:

تتناول هذه الدراسة في جانبها الأول الإطار النظري للدراسة حيث تم التعرف على دواعي اختيار الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة الحالية، ثم عرض مفصل لبعض المداخل النظرية حول التمثلات الاجتماعية التي يمكن أن يستفاد منها في فهم التفكير الجماعي أو الفردي للفرد لذلك شملت على مداخل في العلوم النفسية والاجتماعية والمعرفية حتى يتم الإلمام بجميع جوانب مفهوم التمثلات الاجتماعية من خلال الفصل الأول.

التعرف على ماهية الشعور بالانتماء من خلال البعد النفسي للانتماء انطلاقا من النظرة الفلسفية للمفهوم إلى العلوم النفسية الاجتماعية وكيف ألمت بموضوع الانتماء ليساعد الباحثة على استخلاص المؤشرات السلوكية دون أن تنحرف عن المضمون الأساسي للانتماء ومختلف النماذج السلوكية للانتماء إلى المؤسسة والفرق بين مختلف هذه النماذج وكيف تم تناولها من وجهة نظر مختلف الباحثين حتى تساهم في دعم فصل تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها في الدراسة من خلال الفصل الثاني

تبين الباحثة من خلال الفصل الثالث منهجية البحث المعتمدة في الدراسة بعد تحديد المشكلة الحقيقية التي تعاني منها مؤسسة نفضال ليتم طرح الإشكالية واستنتاج الفرضيات والتعريف الإجرائي لمختلف متغيرات الدراسة، وكل ما

يتعلق بالدراسة الاستطلاعية كما تناول بالتفصيل كيفية بناء أداة البحث وطرق التأكد من صحة الأداة إلى أن تصبح قابلة للتطبيق.

وفي الأخير تناول الفصل الرابع تحليل ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الأساسية على ضوء الخلفية النظرية التي تم الاعتماد عليها وبناء على فرضيات الدراسة ومؤشراتها والتحقق من الفرضيات ومعرفة بنية التمثلات الاجتماعية للعمل وتحديد النظام المركزي والمحيطي وكيفية تأثيرها على أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة ثم مناقشة عامة لتوضيح النتائج. وختمنا هذه الدراسة بخاتمة نلخص فيها النتائج مع تحديد أهمية هذه الدراسة بالنسبة للمؤسسات.

-دواعي اختيار الدراسة:

يعتبر الانتماء إلى المؤسسة من بين المفاهيم الأساسية والحديثة التي يسعى علم النفس العمل والتنظيم تسليط الضوء عليها لذلك جاءت هذه الدراسة من أجل تجسيد هذا المفهوم في مجموعة من السلوكيات التي سوف نحددها من خلال هذه الدراسة.

- إهمال المؤسسات أو مصالح تسيير الموارد البشرية لهذا النوع من الدراسات يؤدي إلى انتقاء عمال غير أكفاء وإلى غياب التخطيط الأمثل لحاجات المؤسسة وعمالها حيث بين المسؤولون في مؤسسة نפטال مدى حاجتهم إلى هذا النوع من الدراسات التي تساعد المسؤولين على فهم دوافع العامل نحو البقاء داخل المؤسسة من خلال مختلف المؤشرات السلوكية التي تترجم تفكيره.

- عدم قدرة المؤسسة على التصدي لظاهرة دوران العمل الذي أصبح يهدد استقرارها ويستنزف رأس مالها وهذا ما تم طرحه من خلال المقابلة مع مسؤولي الموارد البشرية لمؤسسة نפטال خلال الدراسة الاستطلاعية.

- عدم توفر المؤسسة على خطط ممنهجة لتوفير احتياجات العمال، تسعى هذه الدراسة الحالية تمكين المؤسسة من الاطلاع على الجانب النفسي والمعرفي والاجتماعي الخاص بالعامل في ضوء علاقته بالعمل.

- البحث عن ميزات لدى العمال لديهم ميل نحو المؤسسة يترجم بالرغبة في البقاء والتضحية من اجل مؤسستهم.

- أهمية الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية مهمة في مجال دراسة العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل كمتغير معرفي والانتماء كمتغير نفسي، وتظهر أهمية هذه الدراسة في الطرح النظري لموضوع الدراسة وهو من الموضوعات الحديثة التي تحتاج لمزيد من التأطير النظري.

- تنضم هذه الدراسة إلى بعض البحوث المتعلقة بالتمثلات الاجتماعية للعمل كدراسة الباحثة "شريف حلومة" (2000) ودراسة الباحث "GRIZJ-B" (1987) والتمثلات الاجتماعية بصفة العامة وهي عديدة.

- من المهم أيضا ملاحظة العلاقة الموجودة بين التمثلات الاجتماعية والشعور بالانتماء حيث يظهر أن للتمثلات الاجتماعية دور كبير في تكوين الجماعات باعتبارها إشارة للتمييز بين الجماعات لأنها " تمد الجماعة برموز سبق تحديدها

اجتماعيا ليتواصل بها الأفراد، كما تشكل هيكل سيرورة الفهم بين الأفراد، واتفقهم في تقييم حالة شيء معين، وبالنسبة للباحث "موسكوفيسي" فإن ما يشكل الجماعة هو تشارك أعضائها هذه التمثلات، كما تعتبر حدود التمثلات هي حدود الجماعة" (Leclerc, C. 1999, p. 72).

- قد تساهم الدراسة في تزويد المنظمات طرق تحفيز عمالها من خلال معرفة علاقة أبعاد التمثلات الاجتماعية بأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

- التمثلات الاجتماعية للعمل مفهوم له أهميته في عملية تسيير المعتقدات وقيم العمل داخل المؤسسة والتي تسهل عملية تسيير العمال والتنبؤ بالسلوكيات والتعرف على الحاجات الأساسية التي تدفع العامل إلى الانتماء إلى مؤسسة معينة دون غيرها.

- دراسة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتحديد مختلف السلوكيات الدالة على ذلك عنصر مهم بالنسبة لعملية تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة وتسمح هذا النوع من البحوث نماذج سلوكية للعامل الملتزم والمندمج والذي يسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة والعمل على الحفاظ على السير الحسن لنظام العمل ويساهم هذا النوع من الدراسات على إعطاء نموذج للعامل المناسب للمنصب المناسب من خلال معرفة التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العامل التي توجه سلوكه داخل المؤسسة.

- وهذه الدراسة تساعدنا أيضا على التخصص والتحكم في المشاكل التي تواجه مؤسسة نפטال التي تعتبر ذات أهمية كبيرة للقطاع الاقتصادي.

- البحث عن توافق بين العامل والمؤسسة من خلال الكشف عن المؤشرات السلوكية للإندماج والإمتثال داخل المؤسسة والبحث عن منطقة للثقة المتبادلة بين العامل والمؤسسة.

- **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف عند طبيعة العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة لعمال مؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة. بالإضافة على الوقوف عند بعض الأسباب التي تؤدي إلى عدم شعور العمال بالانتماء إلى المؤسسة.

- تقديم تشخيص أمثل لمؤسسة "نפטال" من خلال لوحة القيادة الاجتماعية بالاعتماد على الغياب ودوران العمل كمؤشرين أساسيين للانتماء للمؤسسة.

- تحديد المؤشرات السلوكية والمفاهيم المفتاحية الخاصة بكل متغير لهذه الدراسة.
- تحديد عوامل الأساسية المؤثرة على سلوك العامل داخل المؤسسة.
- التعرف على تمثلات العمل السائدة لدى عمال مؤسسة "نفطال" فرع (GPL) لولاية سعيدة.
- تحديد مستوى الانتماء لدى عمال مؤسسة "نفطال" فرع (GPL) لولاية سعيدة.
- تحديد العلاقة بين تمثلات العمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة.
- القدرة على التحكم في سلوك العامل والحفاظ عليه والتقليل من نسبة الغياب ودوران العمل.
- تحديد وفهم العوامل الأساسية المفسرة لولاء العامل لمؤسسته.
- إيجاد سبل تنمية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

الجانب

النظري

الفصل الأول

1- التمثلات الاجتماعية

- 1- الدراسات السابقة
 1. 2- نبذة تاريخية عن التمثلات الاجتماعية
 1. 3- مفهوم التمثلات الاجتماعية
 1. 4- العوامل الموجهة للتمثلات الاجتماعية
 1. 5- مكونات التمثلات الاجتماعية
 1. 6- مميزات التمثلات الاجتماعية
 1. 7- محددات التمثلات الاجتماعية
 1. 8- علاقة التمثل بالفعل والسلوك
 1. 9- وظائف التمثلات الاجتماعية
 1. 10- القيمة الإستكشافية للتمثلات الاجتماعية
 1. 11- نظريات التمثلات الاجتماعية
 1. 12- التمثلات الاجتماعية للعمل
- خلاصة

1.1- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعات ومتغيرات الدراسة بمجال الانتماء والتمثلات الاجتماعية لدى عينات مختلفة غير أن الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة فلم تجد الباحثة سوى دراسة واحدة تربط كلا المتغيرين هذا حسب علم الباحثة فقط لذلك قامت الباحثة باستعراض الدراسات السابقة لكل متغير. اختارت الباحثة الدراسات التي كان لها دور كبير في دعم الدراسة الحالية نستعرضها على النحو التالي:

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الشعور بالانتماء:

دراسة Dubois Pierre (1996) **الشعور بالانتماء والتزام العمال، كيف ينمي؟**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف يمكن تنمية الشعور بالانتماء والتزام العمال وما هي عوامل تسيير المؤسسات التي تساهم أكثر في تنمية الشعور بالانتماء والتزام العمال؟ هل هي الأجرة أو الكفاءة؟ هل وجود اتصال جيد يؤثر على الشعور بالانتماء والتزام العمال؟ بالإضافة إلى العلاقة بين الزملاء في العمل؟ تكونت عينة الدراسة من 11000 إطار وعامل بمؤسسات مختلفة كندية وأمريكية وأوروبية بالاعتماد على استمارة French&Caplan

تقيس هذه الاستمارة السلوك التنظيمي كالشعور بالانتماء والالتزام والرضا العام والتحفيز داخل العمل والتطلعات المستقبلية والعوامل المتعلقة بإدراك المهمة وتوصل مجموع الدراسات الذي وصل إلى 40 دراسة إلى تحديد عوامل التسيير الستة الأساسية لتنمية الشعور بالانتماء والتزام العمال وهي مرتبة حسب درجة ارتباطها بالشعور بالانتماء حسب معامل بيرسون:

1- إدراك العامل مدى احترامه وتقديره من طرف المسؤول (0.60).

2- إدراك مدى اهتمام المؤسسة بنوعية الخدمة المقدمة للزبون (0.52).

3- وضوح المهمة والمسؤوليات (0.40).

4- المهمة المحفزة (0.27).

5- نوعية المعلومة المقدمة لعامل حول التوجيهات وحول نشاط المؤسسة (0.25).

6- إدراك مدى فعالية الإدارة (0.23).

فالعوامل الستة المذكورة أعلاه هي العوامل الأساسية لتنمية الشعور بالانتماء والتزام العمال وهي سهلة التنفيذ وصعبة في نفس الوقت ويتطلب من

الباحثين قياسها بالاعتماد على الاستمارة والأساليب الإحصائية كما بينت الدراسة أن الشعور بالانتماء مرتبط أيضا بمدى كفاءة ونجاح المؤسسة.

دراسة م. س وشريف Muzaffer et C.W SHERIF (1979): العلاقات بين الجماعات وداخلها (الهدف والمصير الموحد):

يهدف هذا البحث إلى ضرورة دراسة مشاريع المجموعات لفهم الطريقة النفسية- الاجتماعية لتفاعلهم وقد اعتمد على المنهج التجريبي في دراسته وعلى الاختبار السوسيوومثري وتمثلت العينة في 25 طفلا في سن 12 سنة خلال رحلة العطلة الصيفية خضع الأطفال إلى اختبارات نفسية للتأكد من قدرتهم على متابعة التجربة.

المرحلة الأولى: مدته أسبوع تقريبا، المجموعة في مرحلة التعارف يكونون صداقات مع بعضهم البعض يقومون بنشاطات تتطلب مشاركة الجميع، نلاحظ أن هناك إنسجام قوي ندى بالصدفة بينهم مقيس هذا الانسجام بالاختبار السوسيوومثري

المرحلة الثانية: قام الباحث بتشكيل مجموعتين بفصل زملاء المقربين، تشارك المجموعتين الجديدتين في ألعاب رياضية تنافسية ونجاح كل منها مرهون بتفوقها على الأخرى كنتيجة لهذه التجربة نلاحظ تغيير التشكيلة العلائقية بين الأفراد الصداقة التي ظهرت في المرحلة الأولى لا يمكنها أن تتعدى حدود الجماعات الجديدة لذلك سوف تختفي ويتكون صراع بين المجموعتين يظهر عن طريق الشتم والشجار ولا يختفي أثناء جمعهم لتهدئة الأوضاع.

في المرحلة الثالثة: خلق هدف وغاية موحد لكلا المجموعتين لذلك على المجموعتين التعاون من أجل تحقيق الهدف وفي نهاية العطلة لاحظ أن الصراعات اختفت والأحكام توقفت.

إن الحاجة للعمل معا تجبر المجموعتين بتوحيد جهودها وبالتالي تزول الحواجز تدريجيا بينهما بين "شريف" وزملاءه أنه يمكن لمجموعتين العمل معا وبانسجام إذا كانت مشاريع المجموعتان متفاعلة ومكملة لبعضها البعض، هذا التعاون يبعد العوائق الموجودة بينهما والتي كانت سببا في الصراع كما بين أن الصداقات وتشكيلة الجماعة وظاهرة القائد والأحكام ليست من طبيعة الجماعة لكن هي ناتجة عن تأثير العلاقة بين الجماعة والمحيط الذي تتواجد فيه.

دراسة نعساني عبد المحسن (2002): اختيار العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى ارتباط سببية الرضا الوظيفي بالانتماء التنظيمي سواء كان اتجاه العلاقة السببية من الرضا الوظيفي إلى الانتماء التنظيمي أو من الانتماء التنظيمي إلى الرضا الوظيفي.

وقد تم الاعتماد على مقياس Allen & Meyer (1990) للانتماء الوجداني واستخدام مقياس Mueller & price (1986) لقياس الرضا الوظيفي لدى عينة من أطباء مجموعة من المستشفيات الجامعية بالقاهرة.

وعلى ذلك يخلص الباحث إلى نتيجة مؤداها رفض الفرض الصفري للدراسة القائل بعدم وجود علاقة سببية معنوية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي وقبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة سببية معنوية من الرضا الوظيفي إلى الانتماء التنظيمي فقط بينما تم قبول الفرض الصفري بعدم وجود علاقة سببية متبادلة بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي أو من الانتماء التنظيمي إلى الرضا الوظيفي في المستشفيات موضع الدراسة، تبين هذه النتائج للقائمين على إدارة المستشفيات أن الرضا الوظيفي يعتبر كبادرة ومحدد قوي للانتماء التنظيمي، وبالتالي إذا أرادت المستشفى تعزيز الانتماء التنظيمي للأطباء العاملين لديها فإنه يمكنها تحقيق ذلك بشكل غير مباشر من خلال استخدام استراتيجيات تعمل على تعزيز الرضا الوظيفي للأطباء والذي يؤدي بدوره لتعزيز الانتماء التنظيمي وبالتالي الاستفادة من المزايا الناتجة عن الزيادة في كل من الرضا والانتماء.

دراسة الأغا عبد المعطي (2008) أثر برنامج الوسائط المتعددة على تعزيز قيم الانتماء الوطني والوعي البيئي لدى طلبة الصف التاسع:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر برنامج الوسائط المتعددة على تعزيز قيم الانتماء الوطني والوعي البيئي لدى طلبة الصف التاسع وقد استخدم الباحث المنهج البنائي لبناء برنامج الوسائط المتعددة، فيما استخدم المنهج التجريبي لمعرفة تأثير البرامج على عينة مكونة من 50 طالب تم تقسيمها إلى مجموعتين تجريبية وأخرى ضابطة، وللوصول إلى النتائج أعد الباحث أداتين: اختبار تحصيلي مكون من 32 فقرة تغطي جميع قيم الوعي البيئي التي تم استخراجها من الوحدة موضوع الدراسة ومقياس اتجاه لقياس الانتماء الوطني مكون من 20 فقرة وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار T.Test لقياس الفروق بين المجموعات،

كما استخدم معادلة مربع إيتا لقياس الفاعلية التي يتضح من خلالها حجم تأثير البرنامج وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات طلبة المجموعة التجريبية، درجات المجموعة الضابطة في مقياس الوعي والانتماء الوطني يعزى للبرنامج المقترح. وجود اثر لبرنامج الوسائط المتعددة على تعزيز قيم الانتماء الوطني والوعي البيئي لدى طلاب الصف التاسع.

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير التمثلات الاجتماعية:

دراسة S. Moscovici (1976): التحليل النفسي صورته وجمهوره.

يرى موسكوفيسي أن التحليل النفسي قد توسع بين الأفراد (الجمهور) وأصبح ضمن معتقدات الفرد حاول تفسير كيف انتقلت هذه النظرية من الخبراء في التحليل النفسي إلى عامة الناس وكيف تكونت صورة التحليل النفسي لدى هذا الجمهور، وقد اعتمد في دراسته على استمارة وجهت إلى عينة مكونة من ستة مجموعات من الجمهور الفرنسي في المرحلة الأولى من الدراسة والمرحلة الثانية كانت تحليل دقيق للصحافة الفرنسية خلال فترة محددة واعتمد على المنهج الوصفي الكمي والكيفي وقد توصل في نتائجه إلى تكوين نظرية التمثلات الاجتماعية يمكن تطبيقها على مختلف المواضيع الصحة والمرض والتربية والعمل حيث يمكن الربط بين الجانب النفسي والاجتماعي للفرد وفهم السلوك والتنبؤ به وتساعدنا هذه الدراسة في تفسير مختلف الظواهر التي تدرس تحت مفهوم التفكير الاجتماعي.

دراسة J-C Abrie (1989): دراسة تجريبية للتمثلات الاجتماعية للحرفي (النواة المركزية):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة النواة المركزية للتمثلات الاجتماعية والتعرف على وظيفتها قسمت الدراسة إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى: اعتمد على مجموعة من المقابلات مع 100 شخص عبر كامل فرنسا ومن خلال هذه المقابلات استخرج الفقرات (عبارات وكلمات) والتي اعتبرت كعناصر لحقل التمثلات الاجتماعية ثم استجوب 160 فرد آخر ليقوموا بالانتقاء السلمي المستمر من 64 فقرة تعبر عن تمثلات الحرفي 32 فقرة فقط ثم يقوم المبحوث انتقاء 16 فقرة من الفقرات 32 الأخيرة والأكثر تمثيلاً للموضوع، ثم اختار أكثر الفقرات تكرارا لدى جميع المبحوثين حيث توصل إلى خمسة

فقرات (العمل اليدوي وحب المهنة والعمل الشخصي والعمل النوعي ومتمرن) وتمثل العناصر المركزية لتمثلات الحرفي.

المرحلة الثانية: حاول الباحث أبريك التأكد إذا كان للنواة المركزية وظيفة تنظيمية بمعنى آخر توضيح دور الفقرات الخمسة المختارة سابقا، طلب من عينة تتكون من 92 فردا استذكار قائمتين من العبارات تتضمن القائمة الأولى الفقرات الخمسة والثانية لا تتضمن الفقرات الخمسة ولكن عبارات مشابهة لها وقسم الأفراد إلى مجموعتين تجريبيتين وكل مجموعة مقسمة إلى مجموعتين تحتيتين، تم إعلام إحدى المجموعتين بأن قائمة العبارات تتعلق بالتمثلات الاجتماعية للحرفي، أما المجموعة الثانية لم يتم إعلامهم بذلك، يتم استذكار العبارات في فترتين زمنيتين مختلفتين الأولى مباشرة بعد قراءتها(ذاكرة فورية) والفترة الثانية بعد مرور 15 دقيقة من قراءة القائمة .

توصل أبريك إلى أن العناصر المركزية قد تم استذكارها بطريقة جيدة سواء بالنسبة للذاكرة الفورية أو بعد مدة وفي المقابل إعلام المبحوثين بموضوع التجربة أو عدم إعلامهم لم يكن له أي تأثير على عملية استذكار الفقرات الخمسة، توصل أبريك من خلال هذه التجربة أن للتمثلات الاجتماعية نواة مركزية مستقرة ومنظمة وهي التي تكون ذاكرتنا وتعمل على الاحتفاظ بكل ما له من أهمية للفرد وتحثه على التصرف بطريقة فورية فعالة وسريعة في المواقف التي تثير نفس الموضوع دون إي تفكير.

دراسة Pierre –Eric sutter & Merck.B (2008) التمثلات الاجتماعية للعمل:

تتعلق دراسة الباحثين بالتعرف على الصورة التي يكونها العمال حول العمل إن كانت الصورة ايجابية أو سلبية وما هي أهم العبارات التي تشكل صورة العمل لدى العمال، ثم التعرف كيف تؤثر هذه الصورة على مساهمتهم داخل المؤسسة، تكونت عينة الدراسة من 2821 عاملا من 15 مؤسسة من قطاعين، قطاع الكيمياء وقطاع الخدمات بفرنسا، تمت الدراسة بين جويلية 2007 وجوان 2008 وقد اعتمد على الأسلوب الكيفي والكمي تمثل في تقنية التداعي الحر المستمر (l'association libre continuée) ونقصد بهذه التقنية الطلب من المبحوث أن يقدم الأربعة كلمات الأولى التي تتبادر في ذهنه عندما يفكر في عمله داخل المؤسسة التي يعمل بها، يتم تحليل الكلمات الأربعة الأولى بالأخذ بعين الاعتبار عاملين يتمثل الأول في الشدة ونقصد به تكرار العبارة(تم ذكرها كثيرا أو نادرا) ويتمثل العامل الثاني في

مرتبة العبارة) تم ذكرها في البداية أو في الأخير) وفي الأخير يتم ترتيب العبارات حسب العاملين حتى نحصل على العبارات مرتبة من حسب أهميتها عند العامل وهي التي تكون صورة العمل داخل المؤسسة التي يعمل بها المبحوث. بينت النتائج أنه في تفكير العمال الفرنسيين التمثلات الاجتماعية للعمل ايجابية حيث وجد 66.7% من العبارات المذكورة قيمت بالإيجاب ووجد 12.5% من الكلمات المذكورة كانت سلبية وبالتالي فالعامل الفرنسي لديه صورة ايجابية حول العمل كما بينت النتائج أن العبارات التي تمثل التمثلات الاجتماعية للعمل والتي ذكرها المبحوثين والمقيمة بالإيجاب تمثلي في عبارة الأجرة المكافأة والتي تعتبر من بين المصطلحات الأساسية لتشكيل التمثلات الاجتماعية كما تظهر أيضا عبارة المال من بين المصطلحات الضرورية.

وفيما يتعلق بمساهمة العامل في عمله واستثمار جهوده داخل المؤسسة فيقول العمال أنهم محزون ويفتخرون ويطبقون عملهم بالمهم والمهم ومصدر للتسلية، والعناصر الايجابية التي تميز العمل بحد ذاته تمثلت في عبارة الجدية والمهنية والتنوع والعمل أيضا مرادف للكفاءة والاستقلالية والمسؤولية والنوعية، وهذا ما يبين مدى مساهمة العمال في عملهم ويبين أيضا التقييم الايجابي لمحتوى العمل لدى العمال.

دراسة مراد مولاي الحاج:رسالة دكتوراه الدولة(2005) "العمال الصناعيون في الجزائر ممارسات وتمثلات. دراسة ميدانية بثلاث مؤسسات صناعية بمنطقة طرارة.

هدفت الدراسة إلى معرفة هل لا زالت الفئات العمالية تحمل خصائص ومواقف وتمثلات قديمة التي كشفت عنها البحوث السوسولوجية القديمة؟ ما هي المواقف والممارسات والتمثلات لهؤلاء العمال الصناعيين الذين عاشوا هذه التحولات في المجتمع وداخل مؤسساتهم تجاه مظاهر الحياة اليومية (العمل، المؤسسة الصناعية، الاقتصاد والمجتمع)؟ لدى من العمال المنفذين وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية عددهم 260 عامل من ثلاث مؤسسات صناعية عمومية بمنطقة طرارة تمثلت في مؤسسة الزنك (Alzing) ومؤسسة الخزف الصحي (Ceraming) ومؤسسة (Soitine) امتدت الدراسة من سنة 1999 إلى غاية 2003، اعتمد الباحث على المنهج الكمي تمثل في توزيع استمارة على المبحوثين، بالإضافة إلى تقنية المقابلة شبه الموجهة وتقنية الملاحظة.

أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث أن نجاح المؤسسة في نظر المبحوثين يعتمد على استطاعة هذه الأخيرة أن تحافظ عن مناصب عمل عمالها. ومن هنا فإن تمثلاتهم لعملهم مرتبطة بمدى استطاعة هذه المؤسسات على تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم المهنية. فهم يشعرون بنوع من الاستقرار الاجتماعي نظرا للواقع الاقتصادي والاجتماعي الذي تمر به البلاد من نقشي ظاهرة البطالة والفقر ويربطون مصير مستقبلهم المهني بمصير مؤسستهم الصناعية. بينت النتائج ظهور تمثلات جديدة في ظل اقتصاد السوق مرتبطة بتحول القيم الثقافية في المجتمع. أما فيما يتعلق بتمثلات المبحوثين حول الفئات المهنية المشرفة عن عملية التسيير لاحظ الباحث أن المبحوثين يؤكدون على تلك الفوارق التي تشخص في رأيهم في ظروف العمل والامتيازات المادية كالراتب الشهري، إلا أن هناك وعي عند العمال على أن للإطارات تكوين كاف يهيئهم لتحمل المسؤوليات كبيرة داخل المؤسسة الصناعية، كما أن تمثلات العمال للهيئة النقابية مرتبط بالتحويلات التي شاهدها في مؤسستهم الصناعية فالانضمام الفعلي للمبحوثين للنقابة يظهر أيام الأزمات، كما شهدت تمثلات المبحوثين للمرأة العاملة خارج البيت نوعا من التحول، إذ أصبح العمال يرون انه لا مانع في مشاركة المرأة في السوق.

دراسة Baugnet Lucy (1990) الشعور بالانتماء والتمثلات، دراسة مقارنة فرنسا وبلجيكا والكيبك للهوية الجيوسياسية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الهوية الجماعية من خلال السيرورات الاجتماعية- المعرفية للتمثلات ومن خلال عملية تصنيف الواقع أو جماعات الانتماء لدى عينة من الشباب تتكون من 3127 مراهق في المرحلة الثانوية تخصص تقني وعام ومهني بالمؤسسات العمومية والخاصة في فرنسا وبلجيكا وكندا، ركزت الدراسة على أهمية اختلاف الانتماء من خلال الشعور بالانتماء إلى الوطن والجهة واللغة والقارة وكيف يتمثل الأعضاء لفئات انتماءهم؟

وبينت النتائج أن الهوية الجيوسياسية لشباب الكيبك (كندا) تمثلت في الانتماء إلى شمال أمريكا (انتماء قاري) وكان أقوى من الانتماء الوطني واللغوي والانتماء القاري كان الوحيد الذي تمثل بمصطلحات إيجابية وهو دليل على انه تم تقييم بالإيجاب الجماعة الخارجية أكثر من الجماعة الداخلية، كما تظهر الهوية الجيوسياسية للشباب الكيبكي في دفاعهم عن اللغة ووصفوا بالضعف والخضوع

لكن أيضا بالفعالية. أما بالنسبة للشباب الفرنسي فوجد أن الانتماء على فرنسا والفركونونية وأوروبا بنفس المستوى المرتفع ولا يوجد اختلاف بين هذه الانتماءات ولا تنافس فيما بينها وتتحد هذه الانتماءات لتحديد الهوية الجيوسياسية للشباب الفرنسي غير انه يوجد اختلاف في الانتماء الفرنسي والأوربي حيث نجد أن الانتماء الأوربي صورة ايجابية عن الانتماء الفرنسي حيث ترى العينة أن الأوربيون(الجماعة الخارجية) متحدون وفاعلون وأقوياء ومسيطرون أما الفرنسيون فهم خاضون وغير متحدين (جماعة داخلية وأكثر فردانية).

تظهر النتائج أيضا أن الشباب البلجيكي يميل على الانتماء الأوربي (القاري) أكثر من الانتماء البلجيكي (الوطني) والجهوي كما أن الانتماء اللغوي قوي لكن أقل من الانتماء القاري ويتصورون أعضاء جماعتهم بالضعف والتفرق والخضوع وهو دليل على وجود أزمة هوية لدى الشباب البلجيكي.

1.1.1- مناقشة الدراسات السابقة:

إن التركيز على هذه الدراسات مبرراته الموضوعية وذلك لان الإشكالية المصاغة لها خصوصيات مشتركة مع المداخل النظرية لموضوع التمثلات والانتماء لذلك اخترنا الدراسات التي ساهمت بشكل كبير في دعم الدراسة الحالية رغم أن جميع الكتب والدراسات التي اطلعت عليها الباحثة ذات قيمة في بناء الأفكار واختيار الإطار التصوري للدراسة الحالية وتظهر أهمية هذه الدراسات فيما يلي:

- استخلاص أبعاد الشعور بالانتماء خاصة بعد الهوية في دراسة L. Baugnet حيث ساعدت على تحديد مؤشرات الهوية المهنية كما ساهمت هذه الدراسة في توضيح طريقة تحليل النتائج المتعلقة بالتمثلات الاجتماعية وكيفية ربطها بالشعور بالانتماء.
- دراسة P.Dubois ساعدت كثيرا في تحديد مؤشرات الشعور بالانتماء وفي بناء الاستمارة وطرق وأدوات انتقاء السلوكات التنظيمية المترجمة للشعور بالانتماء من الواقع (داخل مكان الدراسة).
- قدمت دراسة S.Moscovici مدخلا نظريا ثريا وبينت للباحثة كيفية تحليل التمثلات الاجتماعية وكيفية التعامل مع النتائج المحصل عليها في الدراسة الحالية.

- دراسة J-C.Abric بينت كيفية تحديد والتعرف على النواة المركزية ودورها في التأثير على سلوك الفرد والتمييز بين الجانب المعياري والمادي للنواة المركزية كما ساهمت في توضيح علاقة النواة بالعناصر المحيطة.
- كما ساعدت دراسة P-E.Sutter&B. Merck على تحليل التمثلات الاجتماعية للعمل وإظهار أن الأجرة تأثير كبير على تفكير الفرد وعلى درجة مساهمته داخل المؤسسة.
- بينت دراسة مولاي الحاج على دور التحولات الثقافية في التأثير على التمثلات الاجتماعية للعمال الصناعيون، وعلى أن هذه التمثلات مرتبطة بمدى استطاعة هذه المؤسسة على تلبية هذه الحاجات خاصة الراتب الشهري.
- كما ساعدتنا كل الدراسات في اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة مع مراعاة خصوصيات الدراسة الحالية.
- اتفقت أغلب الدراسات على المؤشرات المتعلقة بمختلف الأبعاد الخاصة بالانتماء وساعدت الباحثة في اختيار أكثر الأبعاد تكرارا وملاءمة لموضوع الدراسة وبناء بذلك الاستمارة واختبارها في الميدان خلال مرحلة الدراسة الاستطلاعية.
- جميع الدراسات التي تناولت موضوع التمثلات اتفقت على وجود نواة مركزية وعناصر محيطة للتمثلات الاجتماعية.
- بينت مختلف الدراسات التي تعلق بالتمثلات الاجتماعية الطرق الإحصائية المناسبة لتحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة.
- الاستفادة من مختلف المصادر والمراجع المعروضة في قوائم هذه الدراسات مما سهل علينا عملية البحث عن مختلف المفاهيم المتعلقة بالدراسة.
- التعرف على مختلف المداخل النظرية المختلفة لكلا المتغيرين التمثلات والانتماء
- أغلب الدراسات لم توضح تأثير الخصائص الشخصية أو الثقافية والمهنية سواء على متغير الانتماء أو متغير التمثلات الاجتماعية

التمثلات الاجتماعية

تتضمن التمثلات الاجتماعية المعتقدات والآراء والمعلومات التي يتبناها فرد أو جماعة اجتماعية ما، حول موضوع معين كما تلعب التمثلات دورا أساسيا في تفسير الظواهر النفسية الاجتماعية إذا ما نظرنا إلى وظائفها التي تعتبر كموجه أساسي للممارسات الاجتماعية. سوف تحاول الباحثة من خلال هذا الفصل تحديد مفهوم التمثلات والتعرف على جميع خصائصها بالإضافة إلى مفهوم التمثلات الاجتماعية للعمل التي تعتبر متغير أساسي في للدراسة الحالية.

1. 2-نبذة تاريخية عن التمثلات الاجتماعية:

احتل مفهوم التمثل مكانة بارزة في علم النفس الاجتماعي ويعد أحد مفاتيح الأنشطة العقلية التي يستعين بها الفرد من أجل الاستجابة لمختلف الأوضاع التي يعيشها، ظهرت فكرة التمثلات الاجتماعية في البداية كمفهوم سوسيولوجي سواء كانت مجموع المعلومات أو علم خاص، بدأت أكثر من قرن والتي اقترحها عالم الاجتماع E. Durkheim (1895-1898)؛ حيث كانت الجماعات الاجتماعية أو المجتمع هما أساس الدراسات الاجتماعية والتي كانت حسب "دوركاييم" "منظمة وتحدد بفضل نظام أو روح وهي الوعي الجماعي هذه الأخيرة تستعلي الطبقات الاجتماعية لتشكل دعامة للجماعة وتضمن لها ديمومتها.

يمكن القول أن هذا الوعي الجماعي ذو طبيعة روحية لكنها أيضا أساسية تعطي للفرد طريقة للتفكير والتصرف وتصبح مادية داخل المؤسسات الاجتماعية بفضل وسائل كالقوانين الاجتماعية والأخلاقية أو السياسية كما في الرؤية الدينية عبر المعتقدات أو الطقوس الجماعية مثل المناسبات الدينية" (Guimelli, C. 1999, p.63)، ميز دوركاييم بين ما هو فردي وما هو جماعي على مستوى التمثلات مؤكدا أن التمثلات الجماعية أكثر حضورا وأصدق دلالة من التمثلات الفردية، ويبدو هذا منطقيا في هذه الفترة لأن الاتجاهات السوسيولوجية تميل إلى الجماعة وتقصي الفرد باعتباره جزءا منها ويتأثر بها، ويدلل دوركاييم قائلا أن "الوعي الجماعي يحرض التمثلات الجماعية التي تختلف حسب موضوعاتها) اقتصادي سياسي أخلاقي ديني...) وحسب طبيعتها مادية أو مثالية، وهي أشكال عقلية اجتماعية التي تجمع عناصر كثيرة أسطورية أو نظرة حول المكان والوقت (تقاليد علم موحد، آراء....) ولها علاقة مع الممارسات اليومية والسلوكات (فردية

أوجماعية) ونتيجة لهذه الأسباب تشكل التمثلات الجماعية القاعدة الأساسية للأحكام الإنسانية" (Seca, J.M. 2001, p.20).

هذا التأكيد على أن التمثلات التي تنبني على أسس الجماعة وترتبط بالوعي العام الذي يسود المجتمع في منأى عن التغيير ومستمرة ودائمة عبر الأجيال لكن لا يمكن القول عنها أنها حقيقة وواقع اجتماعي بل حقيقة ذاتية سواء كانت صحيحة أو خاطئة.

إضافة إلى التمثلات الجماعية هناك التمثلات الفردية والتي تعتبر قاعدة الوعي الفردي وقد اعتبرها "دوركايم" "مختلفة اختلافا تاما عن التمثلات الجماعية فهو يؤكد على وجودها لكن يعتبرها غير مهمة لأنه من جهة مدتها محددة (تختفي بموت الفرد) ومن جهة أخرى لا تعكس جيدا التمثلات الجماعية. (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.12). ومن هنا نرى أن "دوركايم" يعطي أهمية كبيرة إلى العناصر الاجتماعية (الوعي الجماعي، التمثلات الجماعية) على العناصر الفردية بمقارنتها مع مدتها.

إن التمثلات الجماعية عند "دوركايم" تتمحور حول المجتمع التقليدي المتميز بمعتقداته وقوانينه متجاهلا التغييرات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع والتي تغير بدورها القوانين والضوابط الاجتماعية وبالتالي تفقد التمثلات الجماعية أهميتها وتختفي مع الوقت. "إن أول الدراسات حول أنظمة التمثلات الجماعية داخل المجتمعات التقليدية تعود إلى "Mauss" (1947) في علم الانثروبولوجيا ثم إلي "Lévi- Strauss" (1955) وقد أكد "موس" أن أنظمة التمثلات الجماعية مرتبطة بالديناميكية الفردية وإلى التمثلات الفردية" (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.14) بالنسبة للباحث "موس" التمثلات الجماعية تساهم في كل ما هو مجرد بمعنى الكيان العام الذي يتمثل في المجتمع وأيضا كل الميكانيزمات النفسية الفردية بمعنى بكل ما لا يمكن ملاحظتهم مباشرة.

تساهم التمثلات أيضا في كل ما هو حقيقي وملاحظ (العادات السلوكيات وتصرفات الأفراد) وقد عمل أيضا الباحث "لوفي ستروس" على التمثلات الجماعية إنطلاقا من التمثلات الفردية والتي يعتبرها البنية الأولية بدلا من التمثلات أو الوعي الجماعي وبالنسبة له نفسية الفرد هي التي تجعل من الظواهر الاجتماعية المعقدة ممكنة" (Seca, J.M. 2001, p.23). بالنسبة لعلم النفس الاجتماعي

وعلم النفس فهما الأكثر اهتماما بالتمثالات فقد نجد التمثالات العقلية بالنسبة لعلم النفس المعرفي ونجد التمثالات الاجتماعية بالنسبة لـ "S.Moscovisi" (1960). استعمل "S.Moscovisi" مفهوم التمثالات الاجتماعية بدل التمثالات الجماعية لأنها تتشكل داخل مجموعات صغيرة أو تشكيلات صغيرة أو طبقة اجتماعية مثلا وهي كثيرة ومتنوعة ومحدودة على غرار التمثالات الجماعية التي تكونها المجموعات الاجتماعية الواسعة. ليست كل التمثالات الاجتماعية من المجال الاجتماعي ولا من المجال الفردي بل هي ممر صغير بين ما هو اجتماعي وما هو فردي.

1. 3- مفهوم التمثالات الاجتماعية :

إن الإنسان بطبيعته في مواجهة دائمة مع المحيط المعقد ولا يمكنه استيعاب كل ما يوجد فيه لأن دماغنا يقوم وباستمرار يقوم بعملية الانتقاء والتقليل والتكوين والتحضير للرسائل التي يتلقاها حتى تتمكن من تحليلها بسرعة ومحاولة معرفتها باللجوء إلى المعارف التي نخزنها. فمعرفة هذا المحيط هو إذا تمثيله حسب المعطيات الشخصية المكتسبة بفضل خبراتنا المتعددة، هنا نحن بصدد التحدث عن الفردية وبفضل هذه الخبرات الفردية تجعل من الفرد منفردا غير أن هذه الخبرات مشتركة بين مجموعة من نفس المحيط لهم نفس التنشئة الاجتماعية والتربية مما يشكل مجتمعات مختلفة ينتمي إليها كل واحد منا بالإضافة إلى الجماعات الصغيرة كالمجموعات المهنية مثلا، وهذه الانتماءات المختلفة والمحددة بشكل خاص تكون هويتنا المعقدة ورغم أهمية الاختلافات الفردية غير أننا في هذه الدراسة نهتم أكثر بما هو جماعي لأن أساس تكوين التمثالات الاجتماعية هو التفاعل مع المحيط والتواصل مع أفرادها. ومن خلال ما سبق يمكن أن نحدد خاصيتين لمفهوم التمثالات الاجتماعية، خاصة فردية (معرفية، عقلية) وخاصة اجتماعية.

1. 3. 1- الخاصية المعرفية-العقلية- للتمثالات الاجتماعية:

الخاصية المعرفية هي خاصة فردية نتحدث عنها من جانب عقلي فالنشاط المعرفي للفرد وخاصة ما يتعلق "بالإدراك والذاكرة والفكر واللغة... المعرفة هي مفهوم يتعلق بالادراكية، يصف العمليات التي لها مقر في العلبة السوداء، في الفكر بالتعارض مع التصرفات، عندها يصبح التعبير مرادفا لعقلي" (رولان، د. وفرنسوا، ب. 1997، ص. 208) وبالإضافة إلى تجارب الفرد الشخصية كلها

تشكل تمثلات اجتماعية فالتمثل قبل كل شيء هو عملية تحويل الواقع الاجتماعي إلى موضوع ذهني، يرى فيشر G.N.Fisher (1991) "أن التمثلات هي عملية لبناء حسي وذهني للواقع الذيحول أشياء اجتماعية(أشخاص، حالات، أحداث...) إلى أصناف رمزية(قيم، إيديولوجيات، معتقدات...) ويعطيهم مكانة عقلية" Statut cognitif" التي تسمح بتناول مظاهر الحياة اليومية عن طريق إعادة تأطير لتصرفاتنا أثناء العلاقات الاجتماعية" (Fisher, G.N. 1991, p.116).

إن كم المعلومات التي يتلقاها الإنسان كبيرة جدا حيث يتم تخزينها في الذاكرة التي تعتبر نظام نشط خاضع لإعادة تكوين حيث "الهدف والعاطفة والرغبة تفرض نوع من التحكم غالبا لا يتم التحكم بها في الذاكرة" (Stephane, L. et Roussiau, N. 2002, p.152)، إن الذاكرة الاجتماعية جزء ضروري في دراسة التمثلات الاجتماعية حيث تشكل خلفية للمعارف المشتركة وتفسر أيضا ظاهرة التثبيت في الماضي وتطور العقلية.

فالنشاط التمثلي يظهر من خلال النشاط العقلي للفرد باستحضار المعلومات السابقة حيث يرى "J.Piaget" (1978-1932) في دراسته لكيفية بناء العالم الخارجي بالنسبة للطفل أن التمثل هو "الميكانيزم الذهني الذي يسمح ببناء الصورة الذهنية باستحضار ما كان في الماضي سواء فكرة أو حادثة معينة أو موضوع، فالتمثل يعد الممثل الرئيسي للموضوع الذي يعاد بناءه رمزيا" (Lachapelle, P.1958, p.8). وفي المنحى ذاته اعتبر "J.Piaget" التمثل شأنه شأن مختلف العمليات العقلية الأخرى لدى الطفل، فالتمثل يتطور ويتحول كلما نما الطفل معرفيا وجسميا وانفعاليا، نلاحظ من خلال مختلف الدراسات أن النشاط العقلي عنصر ضروري لسيرورة التمثلات الاجتماعية ويتمثل هذا النشاط العقلي في عمل الذاكرة والتي تعرف حسب كل من الباحثين Halbwachs et Jean Viaud في أبحاثهما أن "الذاكرة الاجتماعية أو الجماعية مزودة بأطر مرجعية لأحداث اجتماعية ووطنية وأيضا الأفراد والجماعات ومتبادلة من خلال الاتصالات اليومية. ومن جهة أخرى بين " Barlett (1932) أهمية زمن الذاكرة أو الذكريات من الناحية الاجتماعية حيث يؤكد على أن الذاكرة تتعلق بثقافة المجتمع أكثر من تاريخه والذي يدفع أيضا سجل المعتقدات والرموز أو الخرافات بأن تصبح مكان الحقيقة لوجوه غائبة أو لصورة تفكير جماعية" (Stephane, L. et Roussiau, N.2002, p.33-34).

يضيف الباحث "Barlett" أن "الأفراد يحتفظون بالمعلومات باستعمال خطاطات للحكاية تتوافق مع ثقافتهم" (زغبوش، ب.ع.2012، ص. 41) ويقصد بذلك أن الكيفية التي يستحضر بها الأفراد المعلومات تعتمد على خلفيتهم الثقافية وتتأثر بها.

إن التمثل سيرورة ديناميكية حيث يتم بواسطتها استدخال النماذج الثقافية والإيديولوجية السائدة داخل المجتمع وتخزينها ثم يعمل على تغيير طبيعة الواقع الاجتماعي حيث يبسط هذا الواقع ويخصه لفهمه ويتمكن من التحكم فيه. فالتمثل كطريقة لاستحضار على مستوى الذاكرة تعمل على استحضار موضوعا غائبا لا واقعا أو غير ممكن للإدراك غير أن الوعي بهذا الموضوع يتم بكيفية عقلانية، بما أن الذاكرة جزء ضروري في تكوين التمثلات الاجتماعية علينا أن نأخذها بعين الاعتبار من ناحية الشكل والفردية والجماعية.

1. 3. 1-1-الذاكرة من حيث الشكل: من حيث الشكل نميز بين نوعين من الذاكرة:

أ- الذاكرة الأصلية والتي تتمثل في محاولة الجماعة لتكوين قاعدة بمعنى آخر يعتبر الماضي شرط أساسي لوجود الجماعة. هذا النوع من الذاكرة يتوافق مع قراءة الماضي ويساهم في ديمومة وجود الجماعة، عندما لا يفهم الحاضر إلا بوجود الماضي هذا النوع من الذاكرة نجده داخل تاريخ الجماعة وفي التقاليد والعادات الجماعية وكذلك ذاكرة العائلة كما وضحها "هالبوش" (Stephane, L. Roussiau, N. 2002, p.22) هذا النوع من الذاكرة يعطي معلومات كافية حول موضوع التمثل وحول انتماءاتهم فمن أجل تخصيص جماعة جديدة والانتماء إليها على الأفراد استحضار الذاكرة الاجتماعية من أجل تحديد السلوك المناسب اتجاه هذه الجماعة كما يتميز هذا النوع من الذاكرة بوجود أحداث لا مثيل لها فريدة من نوعها أو أصلية لا تتكرر ومستمرة.

ب-يتمثل النوع الثاني في "الذاكرة المماثلة" تتمحور حول الأمر الأخلاقي الذي يجعل من الذكريات ضرورة، هذا النوع يتجذر داخل أحداث مفاجئة لوجود الجماعة ويجعلها في بعض الأحيان في خطر، يحلل الماضي لاستيعابه من طرف الجماعة نفسها." (Stephane, L. et Roussiau, N. 2002, p.33)

وضحت الباحثة فيما سبق الذاكرة الأصلية والذاكرة المماثلة التي تظهر أهميتها في العلاقات داخل الجماعات وكيفية تشكل جماعة الانتماء بما أن التمثلات الاجتماعية تأخذ بعين الاعتبار من الناحية الفردية والجماعية أيضا معرفة الذاكرة من الناحية الفردية والجماعية.

1. 3. 1- الذاكرة من حيث الفردية والاجتماعية:

"تكون الذاكرة الفردية وبطريقة مستمرة مخططات سلمية محفوظة والتي تشكل توقعاتنا وتحمل مفاجآت كامنة ولا تتمثل فقط في تفعيل الماضي لكن الكشف عن ما هو جديد وتسمح بالتعلم، الذاكرة الفردية نظام قادر على إنتاج معلومات ونظام مفعم بالذكريات" (Stephane, L. et Roussiau, N. 2002, p.33)، أما الذاكرة الاجتماعية أو الجماعية كما سبق وذكرنا فهي "مزودة بأطر مرجعية لأحداث اجتماعية ووطنية وأيضا كل الذكريات والمعتقدات بمعنى آخر التمثلات الاجتماعية متقاسمة بين الأفراد والجماعات ومتبادلة من خلال الاتصالات اليومية" (Stephane, L. et Roussiau, N. 2002, p.34).

تشكل الذاكرة قاعدة التمثلات حيث تزودها بمعلومات وبأدوات رمزية حالية تساعد الفرد على تشكيل صورة لمختلف المواضيع وتسهل عليه عملية الاتصال مع الأفراد ويضيف J-C. Abric

(1987) "التمثل هو منتج ونظام لنشاط عقلي بفضل الشخص أو المجموعة يعيد بناء الواقع الذي يواجهه ويسند له رموزا خاصة". كما يعتبره "نسق لترجمة الواقع الذي يحكم العلاقات مع الأفراد ومحيطهم، موجهة للفعل أو للبنية الاجتماعية- المعرفية" (Abric, J.C, 1994, p.13).

بين "J-C. Abric" في تعريفه أن التمثل ليس انحراف عن الواقع لكن يقصد بذلك عالمنا المعلومات مخزن في ذاكرة الفرد سواء الذاكرة الفردية أو الجماعية ونظام معرفي له عمله ووظيفته الخاصة تعمل على انتقاء وتنظيم المعلومات المستقبلية والجديدة الواردة من البيئة الخارجية وتكييفها مع الأبنية المعرفية التي يملكها الفرد، فالتمثل ليس مجرد صورة أو إدراك للموضوع المتمثل، وإنما هو واقع جديد يكونه الفرد حول الموضوع من خلال نشاطات العقل البنائية.

إن الحالية (تحيين) وتوفرية التمثلات الاجتماعية وسرعة ظهور المعلومات تضمن اتصال بين الأفراد وتوجه سلوكهم فالعقل يقوم بتصنيف المعلومات داخل المحيط وتحليلها من أجل تكوين تمثلات لهذا المحيط مما يسمح للفرد بضبط

سلوكه حسب تمثلاته "يعتبر التمثل مصفاة مترجمة (filter interpretative) ووسيلة لفك الرموز، تساعد الفرد على إنتاج وإعادة تكوين للواقع وتعتبر أيضا إعادة تنظيم معرفي حيث تأخذ كل من المفاهيم الأيديولوجية الشخصية (الاتجاهات والآراء) والجماعية (القيم والمعايير) مكان أساسي في المنتج كما في آلية التكوين" (Seca, J.M. 2001, p.40).

إن التمثلات الاجتماعية ظواهر عقلية تدرج ضمنها الانتماء الاجتماعي للأفراد بتبنيهم الممارسات الاجتماعية والخبرات وطرق التصرف فهي بذلك تشكل نوع من التفكير الاجتماعي الموحد فهذه المعارف الخاصة تعطي ميزة للجماعات الاجتماعية التي تكونها. تتعلق الخاصية المعرفية للتمثلات بميكانيزمات التفكير الذي بفضلها تتكون المعلومات انطلاقا من الإدراك والتعلم وتدرج ضمنها الذاكرة بنوعها لتخزين المعلومات التي تساعد على إعادة تشكيل الواقع وتوجيه السلوك حسب التمثل "التمثلات الاجتماعية تترجم الواقع الذي يحيط بنا، من جهة تظعننا داخل علاقات رمزية ومن جهة أخرى تعطي لهذه الرموز معاني، وهذه العملية البنائية للواقع ناتجة عن نشاط بنائي تكويني خاص بفضل إعادة تكوين عقلي للموضوع، بمعنى أن الميكانيزم المعرفي هو المسؤول عن هذه العملية" (Guimelli, C. 1999, p.64)

1. 3. 2- الخاصية الاجتماعية للتمثلات الاجتماعية:

إن تفكير الفرد ليس منعزلا، لكن يكون داخل محيط اجتماعي لذلك سوف نحاول شرح مفهوم التمثلات من خلال وجهة نظر اجتماعية وقد بينت " D.Jodelet (1989) " أن التمثلات الاجتماعية هي "شكل من أشكال المعرفة لها معني موحد وتظهر ميزتها في طبيعة أنظمتها الاجتماعية التي تشكلها وتتميز بالخصائص التالية:

- مكونة اجتماعيا ومتقاسمة بين أفراد المجتمع .
- لها نظرة واقعية لتنظيم والتحكم في المحيط (مادي، اجتماعي، مثالي) وتوجه السلوك والاتصالات.
- تساهم في تأسيس نظرة موحد لواقع الجماعات الاجتماعية أو ثقافة معينة" (Jodelet, D. 1989, p.64)

التمثلات الاجتماعية كما وضحت "جودلات" لها خصائص أساسية باعتبارها نسق من القيم والمفاهيم والسلوكيات مرتبطة بالوسط الاجتماعي، تحقق

الاستقرار للفرد والجماعات وتوحدهم ولكن الأهم من ذلك هي أداة لتوجيه إدراك الفرد للمواقف وصياغة الأنماط السلوكية فهي بذلك وسيط بين الوضعية الحالية التي يتواجد فيها الفرد والفرد نفسه وقيمه ومعارفه المخزنة وتاريخه ويقودنا هذا المفهوم أيضا إلى نظرية الرابط الاجتماعي التي توضح ما يربط الأفراد بعضهم البعض ويجعلهم ضمن جماعة واحدة ويحدد انتماءهم ويميزهم عن باقي الجماعات الأخرى وقد وضحت "جودلات" أن التمثلات الاجتماعية تعمل على تأسيس رابط موحد بين مجموعة من الأفراد، وقد وضح موسكوفيسي (1989) ذلك حيث يقول "إن العلاقة التي تربط الفاعل بموضوع التمثل (العلاقة فاعل/موضوع) تحدد موضوع التمثل نفسه، لأنه لا يمكن أن يوجد موضوع دون فرد أو جماعة وكما يقول موسكوفيسي (1986) حول هذه العلاقة: هي الجزء الخفي للرابط الاجتماعي وعليه يجب ترجمتها داخل هذا الإطار (الإطار الاجتماعي)" (Abric, J.C. 1994, p.12).

على صعيد آخر بين الباحث "C.Flament" أن "التمثلات الاجتماعية طريقة لرؤية جزء من العالم التي تترجم من خلال أحكام وأفعال الأفراد، وهذه الطريقة لرؤية العالم لا يمكن أن تضبط لدى الفرد منفردا لكن ترمي إلى الفعل الاجتماعي" (Flament, C. et Rouquet, M.I, 2003, p.13) ووضح الباحث "C.Flament" أهمية الفعل الاجتماعي في ضبط التمثلات بفضل الممارسات اليومية والتواصل مع مختلف أفراد المجتمع واكتساب مختلف المعايير والقيم والأفكار بعد انتقاء الفرد المعلومات وتحليلها ليستعين بها بعد ذلك خلال الاتصال مع الأفراد.

يعرف "W.Doise" التمثلات الاجتماعية باستخدام نظرية "habitus" لبرديو حيث يؤكد على أن التمثلات مبادئ عامة لأخذ موقف مرتبط بإدماجات خاصة داخل مجموع العلاقات الاجتماعية وتنظم السيرورة الرمزية التي تظهر خلال هذه العلاقات" (Moliner, P. Rateau, P. et Cohen-Scali, V. 2002, p.20)؛ فالتمثلات تمثل اطر مرجعية للأفراد وهي متقاسمة فيما بينهم وبذلك فهي تمثل وحدة للتفكير والفعل الاجتماعي. " التمثلات الاجتماعية تنظم لآراء مكونة اجتماعيا مرتبطة بموضوع معين تنتج من خلال الاتصالات الاجتماعية وتساعد في ضبط المحيط وتخصيصه بفضل عناصر رمزية خاصة بجماعة انتماء الفرد" (Roussiau, N. et Bonardi, C. 2001, p.19). بين كلا من "N.Roussiau, et C. Bonardi" على أن

التمثلات الاجتماعية مكونة اجتماعيا ومن طرف نفس أفراد جماعة الانتماء، ولكن هذا يعتمد على تجانس الجماعة وموقف الأفراد حول موضوع التمثلات. تشكيل هذه التمثلات جماعي بفضل الاتصالات والتبادلات بين الأفراد كما يحتاج إليها الفرد أيضا خلال هذه التبادلات كونها تساعده على ترجمة وفهم المحيط الاجتماعي وضمان التفاعل بين أفراد هذا المجتمع.

ويؤكد "S.Moscovici" على أن لتمثلات اجتماعية ثلاث خصائص:

- 1- أنها نتيجة لتفاعلات.
- 2- أنها وسيلة للاتصال.
- 3- أنها تميز بين مختلف الجماعات" (Leclerc, C.1999, p.69).

التمثلات الاجتماعية رموز محددة تاريخيا وثقافيا واجتماعيا وتمثل المعايير أهم مكونات التمثلات الاجتماعية. وبذلك فالتمثل شكل من أشكال المعرفة الاجتماعية التي تمكنا من التفاعل مع الواقع اليومي، وعند تحول هذا الواقع إلى تمثل فإن الفرد يعيد بناءه بشكل يختلف عن شكله الأصلي نتيجة لتدخل عوامل أخرى منها نفسية واجتماعية لتصبح التمثلات بعد ذلك جاهزة وعملية وتسهل عملية التواصل والفهم بين الأفراد فهي بذلك تقوم بدور الوسيط داخل الإطار الاجتماعي، يكون التمثل اجتماعيا عندما تنقاسمه مجموعة من الأفراد وعندما يتم إنتاجه بشكل جماعي عن طريق التفاعل الاجتماعي.

إن دراسة التمثلات الاجتماعية تعطينا معلومات حول علاقة الأفراد بعضهم البعض وكيفية تقاسمهم هذه التمثلات وحول مجموعة انتماءهم بفضل السلوك أو الاتجاهات التي يكونونها حول موضوع التمثل إذ تعطي معنا مشتركا بين أعضاء الجماعة والتي تؤدي بردود فعل متشابهة.

1. 4- العوامل الموجهة للتمثلات الاجتماعية:

بين "S.Moscovici" من خلالدرسته للتحليل النفسي أنه يوجد ثلاث عوامل اجتماعية أساسية التي توجه المكونات المعرفية التي تشكل التمثلات الاجتماعية: انتشار المعلومة، التمرکز، البؤرة الدلالية (la pression à l'inférence).

1. 4. 1- عامل انتشار المعلومة: "تلعب دور رئيسي في اختيار وعمل المعلومات التي تعتبر مصدر تكوين الموضوع. هذه المعلومات الحاضرة بالنسبة لموضوع معين هي في نفس الوقت غير كافية أو ناقصة وكثيرة، هناك دائما فارق بين المعلومة المتوفرة وبين المعلومة الموضوعية الضرورية للتكوين الصلب والعام

لموضوع التمثل، والاختيار للمعلومة يكون إذا وفق المحك الاجتماعي وليس المحك العقلاني.

1. 4. 2- **عامل التمرکز focalisation**: هو تابع للأول ويتمثل في الموقف الاجتماعي الذي تتكون فيه التمثلات الاجتماعية وتتكون الأحكام، تتخذ الجماعات مواقف مختلفة حول موضوع التمثل وهذا الأخير يتم انتقاءه حسب منتظرات وتوجهات الجماعات، بمعنى نركز على بعض جوانب الموضوع التي تنشط الفئات (داخل حقل التمثلات) أو القيم الأساسية للجماعة. هذا العامل يوجه إذا العمليات العقلية في اتجاه معين الذي يكون خاص بكل جماعة.

1. 4. 3- **عامل البؤرة الدلالية la pression à l'inférence**: ثالث شرط اجتماعي الذي يتدخل في التكوين العقلي للتمثلات هو ضغط الاستدلال، الأفراد والجماعات محرضة باستمرار من أجل اتخاذ موقف معين أو التعليق على موضوع معين من أجل الرد على هذه الضغوطات على آرائه أن تكون مستقرة خاصة تلك التي تكون محل الشك، ومن أجل ذلك على الفرد إعادة تكوين المعلومة المتوفرة وجعلها نافعة ومتوافقة" (Guimelli, C. 1999, p.69-70).

وعلى محك المفاهيم السابقة نجد أن التمثلات لها خصائص أساسية تتمثل في: الاتصال، التفاعل، إعادة تكوين الواقع وتحكم الفرد في المحيط.

1. 5- مكونات التمثلات الاجتماعية:

التمثلات الاجتماعية مجموعة من العناصر المنظمة فيما بينها ومجموعة من المفاهيم والعبارات والتفسيرات التمثلات آراء وأفكار ومعلومات واتجاهات. هذه العناصر متحدة فيما بينها بفضل نظام معرفي الذي يتضمن منطق معين ولغة خاصة هذا النظام تابع للموضوع الاجتماعي (ظاهرة، حدث، أشخاص، جماعات...) التي تحرض الفرد الذي يعبر عنها أو يكونها.

هناك ثلاث مكونات أساسية تتوسع حسب التمثل المدروس وحسب العينة المقصودة:

1. 5. 1- **المعلومة**: تعتبر المعلومة العنصر الأساسي في بناء التمثلات الاجتماعية ونقصد بها "معلومات الأفراد حول الموضوع بمعناها الواسع (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.23) نقصد هنا كمية ونوعية المعلومات وطبيعتها وطريقة تشكيلها كمجموعة منظمة أو على شكل قوالب معرفية جاهزة، حيث يتم دراسة

كيفية تكوين هذه المعلومات ودرجة تجانسها، باعتبار أن الفرد يبني واقع انطلاقاً من المعلومات المكتسبة مسبقاً.

1. 5. 2-الاتجاهات العامة:"يمكن تعريفها كتشكيلة معرفية مستقرة لدى الفرد وكتوجه نوع ما مستقر نحو موضوع اجتماعي"(Moscovici, S.1984, p.392)
"التي تتمثل في المواقف المقبولة وغير المقبولة(الايجابية والسلبية) للأفراد والجماعات نحو موضوع التمثلات"(Bonardi,C. et Roussiau,N. 1999, p.23) ،
تعني الاتجاهات تنظيم لمشاعر ومعارفه وسلوكه نحو موضوع معين حيث تعتبر الاتجاهات العمود الفقري للتمثلات الاجتماعية " تلعب دوراً هاماً داخل نظام التمثلات أو الجماعات حيث اعتبرها "أبريك" مفتاح عقدة التمثلات"(Abric, J.C,)
27. p. (2004) تقوم الاتجاهات بدور المراقب والموجه للسلوك حسب تأثير المحفزات الاجتماعية واستعدادات الفرد للقيام بأعمال معينة.

الاتجاهات قريبة من مفهوم الطبع أو الشخصية والذات بفضل استقرارها وارتباطها بالقيم والمعتقدات غير أنها تختلف حسب تطورها والتأثيرات التي تتعرض لها نتيجة التفاعلات الاجتماعية المختلفة، فالفرد تكون له اتجاهات عديدة نحو موضوعات مختلفة في العالم المادي الذي يعيش فيه مع الأفراد الآخرين المحيطين به، والجماعات والمنظمات، يعتبر الاتجاه الجانب المعياري للتمثلات من حيث القبول والرفض أو السلب والإيجاب للموضوع المدرك، تعمل الاتجاهات على توجيه الفرد وفضلها يقيم الفرد المحيط الذي يعيش فيه ويتصرف حسب ما تمليه عليه الاتجاهات.

1. 5. 2-1- محددات الاتجاهات:

يؤكد الباحث "R.Muccheilli" على أن "الاتجاهات تحددها ثلاث عوامل:
-عامل الشخصية الخاصة مثل الدوافع الشخصية وصورة الذات ومستوى طموحاته.

-عامل ما بين الأشخاص للجماعة والسوسيوقافية كالأسطورة والايديولوجيا والقيم الاجتماعية وصورة الآخر.

-3- عامل تاريخ الشخصية المتمثل في المواقف السابقة"(Muccheilli, R.)
22-8. p.(1972).

1. 5. 3-حقل التمثلات: بمعنى "البينية التي تنظم وتصنف فيما بينها الوحدات الأساسية للمعلومات"(Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.23) ويمكن القول أن

حقل التمثلات يتعلق باختيار الفرد أو الجماعة لجوانب خاصة بالموضوع سواء بإبقاءها أو إقصاءها وهذا ما يوضح الاختلاف بين الأفراد أو الفروق في مواقفهم حول مختلف المواضيع الاجتماعية ويقول S.Moscovici "مصطلح حقل التمثلات يوجهنا إلى الصورة وإلى النموذج الاجتماعي وإلى المحتوى المادي والمحدود للاقتراحات المتعلقة بموضوع التمثلات" (Moscovici, S. 1976, p.67) وبمعنى آخر أن التمثلات الاجتماعية تنظم في حقل تظم مجموعة من الأحكام والآراء منظمة على شكل عناصر مرتبة حسب أهميتها بالنسبة للفرد.

1. 6- مميزات التمثلات الاجتماعية:

1. 6. 1- الاتصال (التواصل): بما أن التمثلات الاجتماعية مكونة نتيجة العلاقات الاجتماعية فهي بذلك وسيلة التواصل لأنها تقدم للأفراد رموزا كما ورد لدى الباحثان "C.Bonardiet N. Roussiau." "التمثلات رموز للتبادل ورموز للتسمية والتصنيف بطريقة؛ حيث يحافظ الأفراد على المعنى نفسه لأجزاء من العالم ومن تاريخهم الفردي أو الجماعي" (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.21)، وهذا يعني أنه "خلال المحادثات تكوّن الأطراف الحاضرة، رموزا تسمح لهم بطرح معانٍ مشابهة لأفكارهم وسلوكهم وتصديقها" (Leclerc, C. 1999, p.71) هذا الاتصال الموجود في نفس المحيط الرمزي يضمن انسجام بين أفراد الجماعة كما أن الانتماء إلى جماعة موحدة بحد ذاته يوفر للأفراد إطار مرجعي من خلال الأفكار والمعتقدات والمعلومات وتاريخ الجماعة التي تتناقل بين الأفراد عبر التمثلات الاجتماعية.

1. 6. 2- إعادة تكوين الواقع: يعمل التمثل على تغيير طبيعة الواقع الاجتماعي بتبسيطه وشرحه وإعطاء صورة ذهنية له ليتمكن الفرد من التحكم فيه داخل محيط علائقي مع باقي الأفراد فيما يخص موضوع معين له أهميته الخاصة لدى جميع الأطراف، "التمثلات الاجتماعية توجهنا في تسمية وتعريف مختلف جوانب واقعنا اليومي وفي طريقة تفسير هذا الواقع" (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.22)؛ إذ لا يوجد واقع إلا ويتفاعل فيه الأفراد حول موضوع اجتماعي معين فلا ينقطع بذلك المحيط الداخلي للفرد والمحيط الخارجي الاجتماعي.

1. 6. 3- التحكم في المحيط: تعتبر هذه الميزة أكثر عملية من حيث مختلف الوظائف التي تقدمها التمثلات إذ تعتبر وسيلة اجتماعية كونها تعطينا صور

لمختلف المفاهيم والظواهر الاجتماعية وتجسد هويتنا كما تعتبر وسيلة لإبراز انتماءات الأفراد وطريقة لتوجيه سلوكنا إن "مجموع التمثلات أو المعلومات العملية تسمح للكائن البشري بتحديد مكانه داخل محيطه والتحكم فيه" (Moscovici, 1984, p.380). كما تعتبر نظام معرفي منظم بفضل ميتاسيستام للضوابط الاجتماعية.

1. 7- محددات التمثلات الاجتماعية:

تشير مختلف التعاريف التي سبق ذكرها أن العامل الخارجي الاجتماعي محدد ضروري ومركزي في تشكيل التمثلات الاجتماعية حيث تشير إلى مختلف الشروط الاجتماعية والتاريخية الناتجة عن العلاقات والتفاعلات بين مجموع الأفراد فيما بينهم حول موضوع معين له بدوره تاريخه وخصائصه لدى أفراد هذه الجماعة.

غير أن التمثلات الاجتماعية تتأثر بعامل آخر هو العامل السيكولوجي للفرد يقول الباحث R.Keas إن "التمثلات جملة معرفية منظمة تحققها السيرورة الاجتماعية التي تعكس الحركية الموجودة بين المجال النفسي الخاص بالفاعل الفردي ووضعيته كعضو داخل الجماعة لهذا فإن للتمثلات تأثير على الإجراءات العلانية الاجتماعية" (Kaes, R. 1976, p.122) وقد بين أن الجانب النفسي السيكولوجي للفرد له دور في تحديد التمثلات كتوجهات وخصائص الفرد اتجاهاته ومجمل استعداداته وقدراته.

1. 8- علاقة التمثلات بالفعل والسلوك:

يعرف الفعل على أنه "كل تنظيم موقفي وفعالية موجهة لهدف معين عن طريق واحد أو أكثر من الفاعلين المشاركين المدركين لأنفسهم" ويعرفه M. Weber على أنه سلوك يتضمن مغزى معيناً للفاعلين والفعل اجتماعي بمقدار ما يدخل في الحساب سلوك الآخرين وبمقدار ما يتأثر بهم في مجراه وذلك من جراء واقع الدلالة الذاتية للفرد والأفراد الذين يتصرفون" (عقيل ن، م، 2002، ص 27) وتضيف A-M.Costal-Founeau "مجازياً الفعل هو المظهر الخارجي للروح والمشاعر ورغبة الإنسان أو الفعل الجيد" (Costalat-Founeau, A.M. 1997, p.66) ويقصد بذلك أن الفعل يتحدد من الذات الفاعلة للفرد بوجود رمز للدلالة يفهمه الآخرون عند التفاعل، ويؤكد M. Weber على أن "فهم السلوك يكون من خلال فهم المعنى الذاتي للفرد أولاً ثم على مستوى الجماعة، حسب نظرية

T.Parsons يتطلب الفعل وجود فاعل وموقف مضبوط من طرف الفاعل ومجموعة من الغايات والوسائل تكون بدورها خاضعة لاختيار الفاعل بفضل محكات واقعية" (Dubar,C. 1998, p.46).

ومن ناحية أخرى "لدى الفاعل العديد من الخيارات المادية وغير المادية وكذلك متغيرات ثقافية واجتماعية تؤثر في توجه الفاعل نحو الهدف وعلى الفاعل اختيار الوسائل التي تمكنه من الوصول إلى الهدف لتحقيق أغراضه الكامنة وراء سلوكه" (عبد السلام م، ع، 1986، ص 49) جميع الخيارات التي يقوم بها الفرد تحددتها تمثلاته الاجتماعية حول موضوع التمثل؛ فالفرد يختار أفعاله بما يتناسب معه ويعتقد أنها توصله إلى هدفه وعليه يمكن تعريف فعل الإنسان على أنه "سلوك موجه لأهداف لها معنى بالنسبة للفاعل" (Dubar,C.1998.p.46).

اهتم T.Parsons بكل ما يتعلق بالفعل انطلاقاً من " التفاعل لأن كل فعل إنساني يتطلب وجود علاقة مع الآخرين ولا يمكن أن يوجد تفاعل دون معيار موحد بين الطرفين؛ إذ لا يمكن التواصل إلا بوجود رمز موحد(لغة أو طرق التصرف...) وهذا المعيار ينتج من ثقافة مشتركة لها نظام قيم الذي يحكم المعيار ويوجه الفاعل" (Dubar,C.1998.p.47). بمعنى آخر سلوك الفرد موجه بفضل تمثلاتنا نحو هدف معين يقول موسكوفيسي " التمثلات الاجتماعية هي تحضير للفعل وهي ليست فقط من خلال توجيه السلوك لكن أيضاً من خلال إعادة تكوين عناصر المحيط أين يوجد السلوك، فالتمثلات تعطي معنى للسلوك واندماجه داخل شبكة من العلاقات" (Moscovici, S.1976. p. 47).

"إن تمثلات المرض توجه قرارنا لزيارة الطبيب... وتمثلات الجسم تحدد النظافة الشخصية والقوانين التي تبدو ضرورية لصحة الجسم... هذا الرابط بين التمثلات والفعل أصبح محل دراسات مخبرية عديدة من بينها دراسة "ج.كلود أبريك".

وضح J.C.Abric تأثير صورة الشريك على السلوكات حسب ما يتبناه المنافس في وضعية اللعب في حالة يعتبر الطالب عادياً وفي أخرى كآلة، "ينتج عن هذه الصورة نوعين من السلوكات: 1- سلوك تعاوني. 2- سلوك تنافسي.

كنتيجة لهذه الدراسة نجد أن صورة الشريك تلعب دوراً هاماً في تحديد نوع السلوك وهذا نتيجة للصورة التي أظهرها الفاعل للشريك فالصورة الأولى

كانسان والصورة الثانية كآلة. هذه الأبحاث تبين أيضا دور صورة الذات التي يريد الفاعل إظهارها للآخر حيث تلعب دورا أساسيا في تحديد نمط السلوك" (Moscovici, S. 1984 p.387).

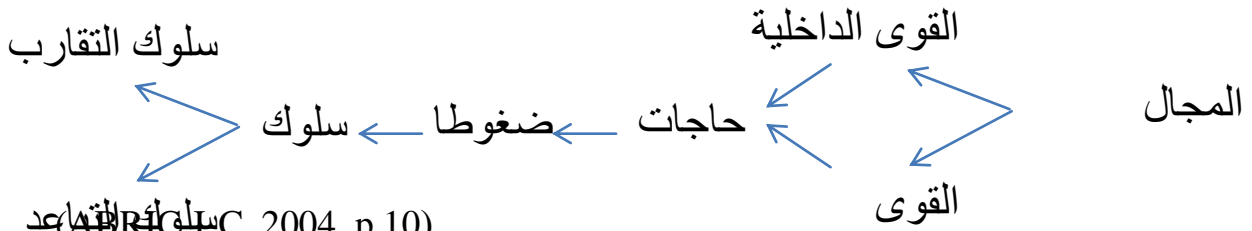
تبين هذه الدراسة العلاقة الموجودة بين المثير والاستجابة فالسلوك الناتج عن المثير (صورة الشريك) تبين أن الطالب قد تمثل شيئا ما ووجهه إلى سلوك معين (سلوك تعاوني أو تنافسي).

وفي الاتجاه نفسه بين الباحث "S.Moscovici" أن "كل سلوك هو استجابة ومثير في نفس الوقت موجود داخل كل العلاقات المباشرة وغير المباشرة أو الرمزية بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين، السلوك هو استجابة للجسم إذا فهو يعتمد على حالة هذا الجسم والموقف الذي حرضه" (Moscovici, S. 1984, p. 391).

تسمح التمثيلات الاجتماعية بتوقع العلاقات الاجتماعية بعد الربط بين الماضي الذي يتمثل في ذاكرة الفرد سواء الفردية أو الاجتماعية والحاضر الذي يتمثل في الموقف الذي يحرضه على الفعل ففي أثناء التفاعل مع الأفراد نحاول شرح وتبرير آراءنا حسب الحالة التي يتواجد فيها وبالتالي إظهار سلوك يتوافق مع معتقدات الآخرين مما يسمح باستمرارية التواصل.

بين K.lewin أن الفرد يعمل مثل الجسم (organisme) خاضع لمجموعة من القوى هذه القوى تكون خارجية (ضغوط المحيط) أو تكون داخلية بمعنى مرتبطة بتاريخ الفرد ودرجة مساهمته في الموقف.

مجموع القوى (الخارجية والداخلية) تؤثر على الأفراد وتولد حاجات تولد بدورها ضغوطات التي تنتج سلوكيات. هذه السلوكيات التي يتبناها الفرد في حالة معينة تعمل على التقليل من هذا الضغط الذي يؤثر عليه وإرضاء حاجاته التي ولدت من نظام القوى الداخلية والخارجية التي يخضع لها الفرد، ونضيف أن السلوك محدد بفضل عناصر مكونة من المحيط النفسي والاجتماعي للجماعة وهو المجال (champ)" (Abric, J.C, 2004, p.10) وفي مفهومه المجال "يدل على مجمل الوقائع التي يمكن أن تؤثر في فترة معينة على سلوك الفرد أو الجماعة، متغيرات نفسانية (حاجات، دوافع، أهداف...) من جهة ومتغيرات اجتماعية وفيزيائية من جهة أخرى" (رولان، دوفرنسوا، ب. 1997، ص. 191)، والمخطط التالي يوضح ذلك:



السلوك في النهاية هو نتيجة لقوى تؤثر على الجسم في وقت معين تكون ايجابية (الحاجة للوصول إلى هدف، تحقيق الذات) وهو ما ينتج عنه سلوك التقارب وقوى سلبية (الحاجة إلى العدول عن الموضوع أو الموقف) وهو ما ينتج سلوك التبعاد.

قوى ايجابية ← ضغوطات ايجابية ← سلوك التقارب

قوى سلبية ← ضغوطات سلبية ← سلوك التبعاد (ABRIC, J-C. 2004, p.10)

القوى الداخلية التي تتمثل في تاريخ الفرد ودرجة مساهمته في الموقف سبق وجودها في نظامه المعرفي. القوى الخارجية تتمثل في كل ما ينتج من المحيط وضغوطاته كل ما يتعلق بالقيم والمعايير والمعتقدات بمعنى تتمثل القوى الداخلية والخارجية في المعلومات التي يملكها الفرد حول موضوع معين أو موقف معين يمكن اعتبار هذه القوى محددات التمثلات الاجتماعية وهي التي. وتساعدنا التمثلات على الربط بين ما يفكر فيه الفرد وما يقوم به وبالتالي يمكن أن نستنتج المخطط التالي:

المجال الاجتماعي ← التمثلات الاجتماعية ← حاجات ← ضغوطات ← سلوك باعتبار الاتجاهات جزء من التمثلات الاجتماعية كما سبق وبيننا والمعرفة على أنها " الحالة العقلية والمحددة للخبرة وتفرض تأثيرا على ديناميكية الفرد حيث تحرضه للتصرف بطريقة خاصة نحو مجموعة من المواضيع أو المواقف" (Abric, J.C. 2004, p.26).

الاتجاه إذا هو سبب السلوك وجزء لا يتجزأ من التمثلات إذا هي الوسيط الديناميكي بين التمثل والسلوك ويمكن أن نعتبرها البعد القيمي للتمثلات ايجابية وسلبية، فهي بذلك تضبط العلاقة بينهما وقد بين P. Moliner أن "النشاط الناتج عن السيرورة التمثلية هو نشاط وصفي (ترجمة وفهم) أكثر منه تقييمي (حكم)" (Moliner, P. 1996, p.80).

يقترح الباحث P. Moliner البعد الازدواجي للتمثلات الاجتماعية فبعض المعارف تلعب دور وصفي وأخرى دور تقييمي الأولى الوصفية تسمح بمعرفة طبيعة الموضوع وفهمه وتعريفه والمعارف التقييمية تسمح بمعرفة نوعية هذا الموضوع بمعنى الحكم عليه إيجابيا أو سلبيا ويكون السلوك تبعا لهذا التقييم، لذلك نجد هذا البعد عملي أكثر ويوضح سبب هذا السلوك الايجابي أو السلبي حتى وإن قام الفرد بتغيير الرموز (التمثلات)، سواء من أجل التقارب أو من أجل التباعد مع المجموعة لذلك فالتمثلات والسلوكات مرتبطة ببعضها البعض لكن بطريقة معقدة.

لأن جميع التمثلات حاضرة خلال الحديث والتبادلات كتمثلات العمل وتمثلات الموقف وتمثلات الذات وغيرها، مثلا عندما يرى الفرد أن هناك أشياء تهدده بمعنى لا توجد داخل نظام تمثلاته فهو بذلك يحاول أن يماثلها مع عناصر سبق وجودها وبذلك يكون له سلوك التقارب أما إذا لم يجدها داخل هذا النظام يكون له سلوك التباعد ويؤكد أبريك "أنه في أغلب الأحيان التمثلات هي التي تحدد السلوك أو توجه الممارسات الاجتماعية" (Abric, J.C. 2004, p.13).

يقول Abric J.C. "التمثلات الاجتماعية هي مجموعة منظمة من المعلومات والمعتقدات والاتجاهات والآراء التي يكونها الفرد حول موضوع معين" (Abric, J.C, 2004, p.13) كل المعلومات التي سبق وجودها داخل نظام التمثلات هي التي تساعد الفرد على التنبؤ بالموقف، بمعنى أنه يكون محضرا معرفيا حول الموضوع أو الموقف حسب ما اكتسبه من تعلمه حول الموضوع أو سبقه لهذا الموقف الحدوث؛ وبالتالي يهيئ الفرد نفسه حسبها ويكون سلوكه وفقا لها أما إذا كان الموضوع جديد، فيحاول الفرد إدماجه داخل نظامه المعرفي بفضل العناصر المحيطة التي تخفف من شدته وبذلك يكون الفرد بين موقفين القبول أو الرفض، القبول إذا تم دمجها داخل هذا النظام المعرفي والرفض إذا لم يستطع إدماجه وبالتالي يتحدد سلوكه وفق الموقف سلوك تقارب أو سلوك تباعد.

علاقة الفرد بمؤسسته باعتبارها إحدى جماعات الانتماء لها دور كبير في تلبية مختلف حاجاته وتحقيق أهدافه المرجوة، تحدد هذه العلاقة التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل التي يتم استحضارها أثناء أداء العامل لعمله وبالتالي تؤثر على سلوكه التنظيمي وتوجهه من أجل تحقيق أهدافه.

ترتبط هذه العلاقة أيضا بمدى علم الفاعل بمحيط العمل وبقدراته الذاتية. التمثلات الاجتماعية باعتبارها عملية معرفية تحدد تفكير العامل عن جماعة العمل التي ينتمي إليها لها دور كبير في التأثير على سلوك الفرد اتجاه جماعة انتماءه ودرجة التزامه وولائه لها واندماجه مع باقي العمال.

1. 9- وظائف التمثلات الاجتماعية:

إن مجموع التمثلات التي يكونها الفرد والمعلومات العملية تسمح للفرد بتحديد مكانه داخل المحيط الاجتماعي، وقد بينت معظم البحوث أربعة وظائف أساسية للتمثلات.

1. 9. 1- وظيفة معرفية:

" يتحدث Lahlou عن التمثلات الاجتماعية كمجموعة من التعاريف للعالم وأجزائه أو قائمة لأشكال ممكنة تسمح للأفراد بالتوجه والعمل حول محيطه أو طريقة للعمل الجماعي للعالم" (Seca, J.M.2001, p.70). "يستعمل الفرد التمثلات الاجتماعية في الشرح والفهم وأن تكون له أفعال حقيقية ومتجانسة حول الواقع" (Bonardi,C. et Roussiau,N. 1999, p.25).

1. 9. 2- التأثير والتوجيه:

" هذه الوظيفة هي جوهر التمثلات لأن لها دور تحديد السلوكات بواسطة الأشكال المعرفية والرمزية، وظيفة التوجيه تترجم باختلاف مكانتها سواء مركزية أو محيطية حسب J-C.Abric يمكن القول أننا دائما أكثر تعاونا أمام شخص آخر مهما كانت حقيقة سلوكه المتبنى سواء سلوك صلب أو متكيف" (Seca, J.M. 2001, p.70).

1. 9. 3- تكوين الهوية ووسيلة للتقمص:

"إن المجموعة الرمزية تضبط العلاقة بين المجموعات فهي قبل كل شيء وسائل يستعملها الأفراد من أجل ضمان الاختلاط والانسجام وأقل توافق ممكن وأن تكون ضمن مجموعة هو أن تُعرف نفسك مثلها عن طريق الشعارات، الصور والمعتقدات والقيم الموحدة" (Seca, J.M. 2001, p.70)، "تسمح التمثلات بتمييز الجماعات عن بعضها البعض وبالتالي تعطي لهذه الجماعة هوية خاصة بها" (Bonardi,C. et Roussiau,N. 1999, p.25).

1. 9. 4- وظيفة تبريرية:

بفضل الهوية التي يكتسبها الفرد عن طريق التمثلات الاجتماعية يعتبر عضو داخل مجموعة معينة وبالتالي تسمح له بتبرير سلوكياته" (Bonardi,C. et (Roussiau,N. 1999, p.25).

وفي هذا الصدد تنوه الباحثة جودلات: أن "للمثل مجموعة من الوظائف وهي كالتالي:

-التصور يمثل دائما شيئا معيناً.

-التمثل يحمل طبيعة جعل الشيء المحسوس في تبادل كالفكرة أو المدرك.

-التمثل له طابع رمزي وتفسيري.

-التمثل يتميز بطابع ابتكاري.

-التمثل يتميز كذلك بكونه يحمل طابعا اجتماعيا" (-Jodelet, D. 1989, p.357).

(359).

حسب S.Moscovici - " هي تكوين وتحضير للفعل.

- هي توجيه للسلوكات" (Moscovici, S.1976, p.75).

1. 10- القيمة الاستكشافية (Heuristique) للتمثلات الاجتماعية:

إن تحليل وظائف التمثلات الاجتماعية تبين بوضوح مدى أهميتها في فهم الديناميكية الاجتماعية، "التمثلات الاجتماعية إعلامية وتفسيرية لطبيعة العلاقات الاجتماعية، داخل وبين الجماعات، وأيضا للعلاقات بين الأفراد ومحيطهم الاجتماعي، وبهذا فهي عنصر أساسي في فهم وتحديد السلوك والممارسات الاجتماعية" (Abric,J.C.1994,p.18).

1. 11- نظرية التمثلات الاجتماعية:

يمكننا دراسة التمثلات حسب نظريتين أساسيتين النظرية الكلاسيكية والنظرية البنائية.

1. 11. 1- النظرية الكلاسيكية S.Moscovici:

تُصور التمثلات الاجتماعية في النظرية الكلاسيكية كعملية ديناميكية تعمل على تفسير وإعادة تشكيل الواقع الذي يعكس جملة من المحاور والمبادئ ونشاطات معينة ويذكر الباحث "موسكوفيسي" أن التمثلات "تحدد مجالات

الاتصال الممكنة والقيم والأفكار الموجودة والمشاركة بين أفراد الجماعات وتنظم بذلك السلوكات المرغوبة والمقبولة" (Moscovici, S. 1984, p. 380).

بمعنى آخر التمثلات لها علاقة في صيانة العلاقات الاجتماعية ويعتبرها موسكوفيسي على أنها "مرجع ومعيار اجتماعي يحتاج إليه الفرد لفهم العالم الخارجي وتحديد موضعه في هذا العالم وتطوير علاقاته مع أفراد المجتمع" (Roussiau, N. et Bonardi, C. 2001, p. 106).

ترتكز هذه العملية العقلية على سيرورتين متكاملتين يتعلق الأمر هنا بالموضوعية والتثبيت، حتى يكون التمثل اجتماعي وإجرائي يجب أن تكون هناك "تركيبتين أساسيتين تتحكم في انسجام وتنظيم التصور هي الموضوعية والتثبيت" (Moscovici, S. 1976, p. 107).

1. 11. 1- الموضوعية (objectivation):

هي سيرورة تعمل على الأخذ بعين الاعتبار الطريقة التي ينتقي بها الفرد المعلومات من محيطه الاجتماعي وبمعنى آخر يقوم الفرد بتفضيل بعض المعلومات عن الأخرى، ثم يفصلها عن محتواها الاجتماعي العام، ثم يقوم بإعادة ترتيبها فبعض العناصر لها دور مهم عن عناصر أخرى التي سبق وجودها" (Roussiau, N. et Bonardi, C. 2001, p. 23).

الموضوعية تجعل كل ما هو مجرد ملموس وتحول مفهومه إلى صورة أو نواة، هذه السيرورة تجعل بعض المواضيع التي يصعب فهمها سهلة الولوج إلى الوعي.

"الموضوعية هي سيرورة بفضلها تقوم مجموعة بتطبيع مصطلح مجرد، بمعنى آخر تخضع إلى تغييرات لجعله ملموس. هذه السيرورة تنتج من التفكير الاجتماعي الذي يبسط عناصر المعلومة ويجعل المفاهيم واقعية" (Guimelli, C. 1999, p. 67).

هناك مرحلتين أساسيتين لسيرورة الموضوعية:

أ- المرحلة الأولى:

- الانتقاء الإدراكي:

"هي جزء من النشاط العقلي. يعمل الانتقاء الإدراكي بالحفاظ على بعض المعلومات من بين العديد منها وتجاهل أو إقصاء معلومات أخرى، تتمثل وظيفة الانتقاء الإدراكي بتصفية المعلومات المهمة والتي لها علاقة مع قيم

المجموعة" (Leavitt, H.J. 1973, p.42) بفضل عملية الانتقاء الإدراكي يمكن للفرد أن يختار خصائص أو ميزات الموضوع (موضوع التمثل) حسب حاجاته وتعلمه وإطاره المرجعي والعلاقات الانسانية وملاحظاته وقدراته أيضا.

- إخراجهم المضمون (تجريده) (La décontextualisation):

" هي عملية مكملة للانتقاء الإدراكي تعمل على نزع عناصر المعلومة المنتقاة من المدونة العامة دون إعطاء أي اعتبار للمضمون الذي وجدت فيه لذلك يمكن أن تأخذ مكانها بحرية داخل معنى عام جديد أقرب من منتظرات المجموعة" (Guimelli, C. 1999, p.67) هذه العملية تعمل على تشكيل انسجام وتمائل مع متطلبات المجموعة بفضل الوظيفة التي تقوم بها.

- مرحلة تكوين المخطط التمثيلي (schéma figuratif):

يتكون هذا المخطط في نفس الوقت مع الانتقاء الإدراكي بحيث يكون الفرد صورة لها معنى وتكون متجانسة، هذه البنية الجديدة لموضوع التمثل هي في الواقع ناتجة وبلورة للنظام التمثيلي حيث تصبح بعد ذلك الظاهرة المطروحة مادية وبسيطة" (Seca, J.M. 2001, p.63)، وكمثال على ذلك الطاقة النووية يمكن تمثيلها بالفطر النووي أو الغيوم المشعة أي إعطاء صورة لها" (Moscovici, S. 1984, p.383)

- الشكل الطبيعي أو التطبيع (naturalisation):

بعد تحويل موضوع التصور إلى عناصر وصور لها معنى للفرد يفقد الموضوع ميزته البنوية وانتماءه ويصبح جملة مستقلة أي شكل طبيعي ويصبح بذلك حقيقة وواقع الذي يفضله يتصرف الفرد ويتواصل مع الآخرين" (Seca, J.-M., 2001, p.63).

ب- المرحلة الثانية:

- النواة التمثيلية:

النواة التمثيلية هي آخر مرحلة حيث تصبح المعلومة المنتقاة واقع ملموس وهي مجوع المعلومات التي تم الاحتفاظ بها. لها معنى قوي تشكل النواة التمثيلية للتمثيلات ويذكر الباحث "Guimelli" "هذه النواة تحتوي على المفاهيم التي تتناسق مع بعضها البعض بطريقة معينة وتشكل أساس التمثيلات وكل التفسيرات الأساسية لموضوع التمثل" (Guimelli, C, 1999, p.67).

إن المعلومات المنتقاة والتي أصبحت مدركة من طرف الفرد يتم تطبيعها حيث تنتقل من المفهوم المجرد إلى مفهوم الصورة الملموسة ذات معنى رمزوفي هذا الصدد ينوه الباحث "Leclerc" أن هذه النواة التمثيلية تكون إما واضحة أو مبهمة، حيث تقول: " حسب الجماعة التي ننتمي إليها فالصورة أو النواة التمثيلية الرمزية التابعة للتمثالات الاجتماعية تكون في بعض الأحيان واضحة وفي أخرى مبهمة أو تكون مبنية على معلومة دقيقة وأخرى على معلومة تقريبية للأشياء. تنتج الصورة أو النواة عن الملاحظة أو نتيجة رد فعل عنيف أو اعتيادي" (Leclerc, 1999, p.73). هذه المعلومة التي تم تصنيفها يتم بعد ذلك دمجها داخل إطار مرجعي لمفاهيم مألوفة لدى الفرد هذه العملية تسمى بـ"سيرورة التثبيت".

1. 11. 2- سيرورة التثبيت:

هذا النظام العقلي يسمح بإضافة شيء معين غير مألوف والذي يسبب للفرد مشاكل داخل حقل الفئات الخاص بنظامه العقلي ويسمح التثبيت للفرد بمواجهة هذا الشيء الجديد مع ما يعتبره مكون أو عضو نوعي لفئة مألوفة لديه. تعمل على إدخال عنصر معرفي جديد في حقل فئتي أكثر ألفة لدى الفرد. "التثبيت هو إدراج موضوع جديد داخل إطار مرجعي معروف حتى تتمكن من ترجمته" (Costalat, Founeau, A.M. 1997, p.104)، ويضيف موسكوفيسي " التثبيت يرمي إلى دمج أو تثبيت موضوع التمثيل في إطار مرجعي سبق وجوده (تصورات، إيديولوجيات وإتجاهات ومعتقدات وقيم وسلوكيات) وتظهر بأشكال مختلفة" (Moscovici, S. 1984, p.171).

في السياق ذاته يضيف الباحثان "Bonardi C. و Roussiau N." أن موضوع التمثيل الجديد يدمج داخل فئات ذهنية مصنفة بعد مقارنة التمثيل الجديد مع المعلومات المخزنة ليتم تثبيتها؛ حيث يؤكد كلا الباحثان أنه "بفضل التثبيت يمكن للفرد أن يدمج موضوع التمثيلات داخل نظام قيم وتتم عن طريق مقارنة المعلومات الجديدة مع التي سبق وجودها داخل مخزن الفئات المألوفة ... وبعد ذلك يصبح هذا الموضوع الجديد ينتمي إلى فئة سبق وجودها ويصبح بعد ذلك مثبتا" (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.24).

تتمثل الفئة في الأبعاد الوصفية المتعلقة بموضوع معين التي تعمل على تبسيط محيطنا المعقد سواء المادي أو الاجتماعي بتلخيص أكبر قدر ممكن من المعلومات الأساسية.

"إن الفئات تسهل تقمص أو التعرف على موضوع معين وفي حالة ما إذا لم نتعرف عليه أو إذا كان جديد داخل المجال الإدراكي للمجموعة فيقوم نظام الفئات بإعطاء ميزة خاصة لهذا الموضوع ودمجه ضمن فئة معينة سبق وجودها وبالتالي يصبح هذا الموضوع الغريب مألوفا لدى الفرد ... وقد بين Tajfel وWilkes (1963) أنه عند قيام الأفراد بتقييم مواضيع معينة فهم ميالون إلى:-
-المبالغة في تقدير التشابه بين المواضيع من نفس الفئة (effet d'assimilation intracatégorielle) أثر التماثل داخل الفئات .
-المبالغة في الاختلافات بين الفئات، أثر التناقض بين الفئات (effet de contraste inter catégorielle)" (Guimelli, C. 1999, p.68).

إن نظام التثبيت يسمح لمجموعة من الأفراد بإدماج موضوع التمثلات داخل فئات سبق وجودها لإعطائه معنى وجعله مألوف.

وتماشيا مع ما سبق يضيف الباحث "C. Guimelli" أن التثبيت "يعمل على تجذير موضوع التمثلات الاجتماعية داخل نظام تفكير سبق وجوده لدى الفرد (تمثلات، معتقدات، قيم) تقوم هذه العملية بتثبيت شيء جديد مع شيء سبق وجوده" (Guimelli, C. 1999, p.67) وحسب S. Moscovici "جعل ما هو غريب مألوف" (Moscovici, S. 1984, p.386). يركز التثبيت إذا على اندماج عناصر معلومات جديدة داخل مجموعة فئات مألوفة ولها معنى سابق للأفراد. يترجم نظام التثبيت الاندماج الاجتماعي حيث تقوم المجموعات الاجتماعية بتخصيص التمثلات كون هذه التمثلات تكونت داخل محيط اجتماعي بكل ما يكونه من صراعات اجتماعية وثقافية وحيث يعتبر هذا المحيط الوسط الذي يعبر فيه عنها.

يساهم نظام التثبيت بإشراك شيء غريب يشكل مشكلا داخل نظام فئات تم اختياره وبفضل هذا تسمح لنا التمثلات بمواجهة حالة أو موقف جديد أو شخص غريب بفضل عنصر من فئة مألوفة. "تثبيت حدث هم أن نجد له مكانا مستقرا نوعا ما وبفضل ذلك يمكن أن نترجمه" (Leclerc, C. 1999, p.74).

إن آلية التثبيت تجعل موضوع التمثل وسيلة للاستعمال اليومي للأفراد وحتى يكون موضوعيا عليه التوغل داخل النظام الثقافي والمعرفي وهذا يفرض على الفرد الاندماج في مجموعة من العلاقات الاجتماعية المعقدة، كما تساهم التمثلات بفضل عملية التثبيت في ضبط العلاقات بين الجماعات، في الواقع

ترتبط هذه التمثلات بمواضيع تتفاعل الجماعات حولها وتتيح للأفراد والجماعات بأخذ مواقف اتجاه بعضهم البعض.

بين لنا W.Doise أن الجماعات الاجتماعية المتفاعلة فيما بينها حول موضوع اجتماعي معين تمثله حسب ثلاث تشبيطات:

أ- **التثبيت الاجتماعي:** "يظهر من خلال الآراء والمعتقدات المرتبطة بموضوع التمثيل وتخص مجموعة معينة ويؤكد W.Doise على أنه يوجد تمثلات عديدة لموضوع واحد داخل مجموعة وهو ما يحدد العلاقات بين الأفراد فتباعد هذه التمثلات عن بعضها البعض نعني به تباعد الجماعات وتقارب هذه التمثلات نعني به وجود تقارب اجتماعي بين هذه المجموعات" (Moliner, P. Rateau, P. et Cohen-). (Scali, V. 1997, p.18).

ب- **التثبيت النفسي:** " يظهر من خلال المعتقدات العامة الاجتماعية في التنظيم الفردي والعلاقات مع الآخرين " (Doise, W. Clemence, A. et Loenzi-Cioldi,) (F, 1992, p.15) " وحسب موسكوفيسي هذه السيرورة تلعب دور أساسي في تكوين التمثلات الاجتماعية لأنها تسهل إنتاج الاستدلالات وتجعل من التمثلات الاجتماعية نوع من المساعدة الاجتماعية" (Doise, W. 1990, p.174).

ج- **التثبيت النفسي الاجتماعي:** "يظهر من خلال التقسيمات والصراعات بين الجماعات في تنظيم التمثلات الاجتماعية" (Roussiau, N. et) (Bonardi, C. 2001, p.116).

داخل الجماعات الاجتماعية هناك علاقات مختلفة كالتعاون والتنافس والقوة والسيطرة، إذا التمثلات التي تكون حول موضوع معين تعتمد على موقف كل مجموعة اتجاه الموضوع (مراهنات ومصالح والخبرة... إلخ) مايمثل الجانب الاجتماعي، لكن أيضا على نوع العلاقات الموجودة بين الجماعات المتفاعلة (تتمثل في الجانب النفسي)، ويظهر بوضوح التثبيت النفسي الاجتماعي من خلال الطريقة التي يمثل فيها الأفراد العلاقات بين الفئات الاجتماعية.

هناك مبدآن يوضحان وظيفة التثبيت ويشرحان لنا كيف تتم عملية التثبيت؛ هما التماثل والتعويض .

- **التماثل (Analogie):** "يتميز بتعميم إجابة أو مفهوم سابق مخزن مع موضوع جديد عن طريق تحويل أو نقل لمحتوياتهم" (Seca, J.M. 2001, p.152)، و"توجد في مركز النشاط العقلي الذي ينظم التفكير الاجتماعي، وتعرف على أنها وظيفة تعميم

الخصائص التي يتميز الموضوع(س) على الموضوع(ع)، حيث (س) موضوع قديم و(ع) موضوع جديد وبفضل التماثل يتم تفريغ محتوى الموضوع الأول(س) نحو الموضوع الآخر(ع) لتبسيط المواضيع المعقدة واقتصاد المعلومات" (Guimelli,C.1999,p.76).

التمثلات متنوعة لكن علينا ملاحظة الفرد كفاعل اجتماعي وكذلك مواقفه وانتماءاته الاجتماعية. إن التمثلات وباعتبارها نشاط عقلي تسمح لجماعة معينة بتبني الواقع من خلال عمل تكويني (وإعادة تكوين) موجهة لجعل هذا الواقع الاجتماعي ذو معنى ومتوافق مع نظام أحكام الفرد، بمعنى ندمج ونثبت الموضوع (موضوع التمثل) داخل نظام قيم خاص يعتمد في الأساس على تاريخ الجماعة وكذلك على النسق الاجتماعي والأيدولوجي المتعلق بهذه الجماعة.

- **التعويض (Compensation):** يقابله التفكير الطبيعي أو الاجتماعي بدون تعارض مع المنطق العلمي ويتحكم في التوافق بين مختلف أفكار الحياة الاجتماعية، وتسمح لمستعمل التمثل الاجتماعي أن يعبر عن هويته وبالتالي يفرض ذاته" (Seca,J.M.2001,p.152)، يعمل على تكوين فئات متباينة ومتجانسة للمواضيع ووضع أحكام ثنائية مثل أبيض/ أسود، محبوب/ مكروه، ووظيفة التعويض تظهر من خلال الزيادة في التشابه أو الاختلاف حول الموضوع وبالتالي يأخذ الموضوع مكانة في فئات محددة بدقة وهذا يبسط العمليات العقلية ويربطها مباشرة مع ميول الأفراد" (Guimelli,C.1999,p.78).

التعويض كما سبق وبيننا هو التفكير الطبيعي الاجتماعي يحاول الفرد بفضله أن يوافق بين أفكاره مع محيطه الاجتماعي (الثقافي والمعرفي) وبالتالي نجد أنفسنا أمام مستويين للتفكير:

- المستوى الأول مرتبط بالإطار المرجعي للفاعل(اندماجه وتنشئته الاجتماعية وانتمائه) وما يعرف أيضا بالميتاسيستام الناتج عن اندماجه الاجتماعي.

- المستوى الثاني مرتبط بالنشاط العقلي والمعرفي للفاعل(نسق العلاقات العملية (Seca,J.M,2001,p.154).

1. 11. 2- النظرية البنائية) نظرية النظام المركزي للتمثلات الاجتماعية):

إن التسمية القديمة والأكثر تداولاً هي النواة المركزية (Flament,Moliner, Abric) ولكن شيئاً فشيئاً أصبحت التسمية " المنطقة المركزية" وحديثاً تسمى النظام المركزي.

يعود هذا التنوع في التسمية إلى تنوع النظام العقلي والاجتماعي-العقلي للعناصر التي تعتبر مركزية للتمثلات إن فكرة المركزية والنواة ليست جديدة ففي عام (1927) وفي أبحاث F.Heider حول ظاهرة العزو التي يفسرها على النحو التالي: " أن الناس لهم ميول لعزو الأحداث التي تقع في المحيط إلى نواة موحدة مضبوطة بطريقة داخلية(الضبط الداخلي) وهي تشبه المركز السببي للعالم" (Abric,J.C. 1994, p.19-20)، وبنفس الطريقة يقول "هايدر" عندما نحاول دراسة إدراك الأفراد لمحيطهم الاجتماعي؛ فنلاحظ أن الفرد من خلال إدراكه للمحيط الاجتماعي، فهو يجتهد من أجل إعطاء معنى موحد إلى مختلف المؤثرات الفورية وعزو هذه الاختلافات إلى نواة موحدة وبالتالي يصبح لدى الفرد نظام ثابت يسمح له بفهم الواقع المعاش والتخفيف من ضغط الاختلاف، هذه العملية التي تتمثل في إيجاد معنى موحد نقصد بها النظام المركزي وهو " مجموعة العناصر التي تترابط وتتفاعل فيما بينها ومع المحيط" (Roussiau,N. et Bonardi,C. 2001,p.120).

قام كل من "أبريك" و"فلام" بأخذ فكرة النواة التمثيلية لموسكوفيسي والعمل على هذه الفكرة حيث اعتبر أن التمثلات تتشكل حول نواة مركزية وحسب أبريك التمثلات الاجتماعية تعمل وفق نظامين، نظام مركزي ونظام محيطي.

1. 11. 2. 1- النظام المركزي:

يعتبر أساس تكوين التمثلات ويتميز النظام باستقرار كبير وبذلك يضمن استمرارية وديمومة التمثلات. " النواة المركزية أو النظام البنيوي يحدد معنى وتنظيم التمثلات وهو نظام مرتبط بالمعايير والقيم والتوقعات التي تؤدي إلى المساهمة الشخصية في الأهداف الفعلية للواقع ليصبح بعد ذلك النظام المركزي في الذاكرة ثم تاريخ الأفراد وهو يساعد على التوافق الثقافي والنفسي للجماعة أو الأفراد" (Abric, J.C,1994,p.94).

النظام المركزي للتمثلات الاجتماعية يضمن الانسجام والتوازن وهو مكون من عدد قليل من العناصر "إذا اعتبرنا أن التمثلات الاجتماعية لها نواة مركزية هذا لأنها تعبير عن التفكير الاجتماعي وكل تفكير اجتماعي له عدد معين من المعتقدات المكونة جماعيا ومحددة تاريخيا ولا يمكن تغييرها فهي أساس وطريقة عيش الأفراد تضمن هوية وبقاء الجماعات الاجتماعية" (Flament,C. et Rouquette,M.L. 2003,p.23)، ويقوم النظام المركزي بثلاث وظائف وهي:

أ-الوظيفة المولدة(Génératrice) : هي التي تحدد معنى التمثلات " بفضل هذا العنصر ينتج أو يتغير معنى باقي العناصر المكونة للتمثل، وبفضله تأخذ باقي عناصر التمثل معنى وقيمة"(Bonardi,C. et Roussiau,N.1999,p.87) الوظيفة المولدة تنسب معنى خاص لباقي عناصر التمثل وتسير المعنى العام للتمثلات.

ب- الوظيفة المنظمة(Organisatrice):بفضلها يحدد النظام المركزي طبيعة العلاقات بين عناصر التمثل. "(Roussiau,N. et Bonardi,C.2001,p.122)"تحدد طبيعة الروابط التي توحد عناصر التمثلات فيما بينها"(Abric, J.C.1994,p. 22).

ج- الوظيفة الموازنة (Stabilisatrice):"تضمن استقرار العناصر وتوحد النظام" (Flament,C. et Rouquette,M.L,2003,p.24).

من خلال الوظائف المذكورة سابقا يمكن القول أنها لا تنطبق إلا على العناصر الأكثر استقرارا للتمثلات والتي تقاوم التغيرات الناتجة عن تطور المجتمع أو جماعة الانتماء وهذا ما يعزز توحد الجماعات لفترات طويلة ويحافظ على استقرارها واستقرار قيمها ومعاييرها ويضيف م.مسلم (2007) قائلا:"إن النسق المركزي يشكل القاعدة المشتركة لتمثلات الإجتماعية، فهو يعمل على الإجماع، وبواسطته يتم تجانس الجماعة" (مسلم،م.2007،ص.98)

يتميز النظام المركزي بالاستقرار يضمن بذلك استمرار وديمومة التمثلات بمعنى آخر يقاوم كل محاولات إعادة النظر في ثبات التمثلات، "هذه الخصوصية أساسية في المحيط الاجتماعي(المخطط الاجتماعي) وفي الواقع تبعد كل تشويش أو اضطراب عميق داخل المحيط المعرفي للفاعل في كل مرة يحاول فيها محيطه المادي أو الاجتماعي التساؤل حول طريقة تفكيره.

يمكن لنواة التمثلات أن تتغير لكن بعد فترة زمنية طويلة جدا وفي حالات خاصة جدا ومن جهة أخرى يمثل النظام المركزي القاعدة الموحدة والمتقاسمة جماعيا أو بطريقة أخرى هو مكان توافق التمثلات وهو كما قال "موسكوفيسي" لا تفاوض فيه ولا نقاش فيه داخل الجماعة، وكل عضو من الجماعة "يرى الأشياء" تقريبا بنفس الطريقة وهو يضمن بذلك دور رئيسي في عملية إنسجام الجماعة، بفضلها يمكن لأعضاء الجماعة أن يتشابهوا أو يختلفوا عن أعضاء الجماعات المجاورة لذلك فالنظام المركزي للتمثلات يساهم في تدعيم الهوية الاجتماعية"(Guimelli,C.1999,p.81).

1. 11. 2- النظام المحيطي:

نقول نظام محيطي مقارنة مع النواة المركزية وهو ليس أقل أهمية منها ومكمل للنظام المركزي، وفي الواقع يعتبر دور النظام المحيطي وظيفي ويسمح للتمثلات بالعمل على توضيح وتفسير الحالات الاجتماعية " ويعرف على أنه المكون الملموس والعملي يضمن الرابط بين التمثلات والممارسات اليومية المتعلقة بالموضوع أو بين التمثلات والواقع الحقيقي لذلك فهو أكثر مرونة من النواة المركزية ويسمح بذلك تكيف التمثلات مع الحالات الخاصة والمختلفة للمواضيع الاجتماعية" (Guimelli, C. 1999, p.84) ويضيف الباحث J- M. Seca "تصنف العناصر المحيطية في رسم خيالي ملموس ونظرا لتنوع هذه العناصر وليونتها نجدها أكثر حضورا في حديث الأفراد يمثل هذا النظام الجانب العملي للتمثلات الاجتماعية وهو أكثر حساسية للظروف الحالية التي تواجه الفرد. للنظام المحيطي ثلاث وظائف التكيف مع الواقع الملموس وتنوع محتوى التمثل الاجتماعي وحساسية النواة المركزية (Seca, J.M. 2001, p.75).

يساعد النظام المحيطي على دعم التبادلات بين الأفراد والتفاعل معهم ولإظهار سلوك يطابق ما تنتظره الجماعة دون اللجوء إلى معتقداته الأولية وبذلك يسهل اندماج الفرد، وهذا النظام أكثر مسامية من النواة المركزية وبالتالي العناصر التي تكونه أكثر سهولة في الظهور وهو بمثابة حاجز للتمثلات الاجتماعية حيث يعمل على تقبل ما لا يوصف وغير المبرر والجديد فالنظام المحيطي يشكل الحد المشترك بين النظام المركزي والواقع، يتضمن ثلاث وظائف أساسية وهي:

أ- **وظيفة الضبط:** "أثناء الاتصال المباشر للفرد مع المحيط الخارجي يتم ضبط الاختلاف بين الثوابت الداخلية للتمثلات والمعلومات والأحداث الجديدة للمحيط الاجتماعي" (Bonardi, C. et Roussiau, N. 1999, p.88) وهذا يخلق نوع من التوازن لدى الفرد ويساعده على الاندماج داخل الجماعة.

ب- **وظيفة دفاعية:** "نظام دفاعي ينتج منطقيا من النظام السابق (الضابط) وتعني أن النظام المحيطي يحمي النظام المركزي ويستقبل أولى الصدمات الناتجة عن كل ما هو جديد من المحيط الخارجي للفرد" (Roussiau, N. et Bonardi, C. 2001, p.124).

هناك معلومات متناقضة صادرة من المحيط الخارجي تقوم بالتأثير على النواة المركزية لذلك يعمل النظام المحيطي بامتصاص هذه الصدمات، "النظام

المحيطي هو بمثابة حاجز حول النظام المركزي (Pare- chocs) يمتص كل ما لا يوصف وغير مبرر وجديد ونظام الإقصاء هذا يمنع تغير النواة المركزية مادام بإمكان العناصر الجديدة الاندماج مع العناصر المحيطة بعد إحداث تغيير طفيف عليها، وبفضل هذا يمكن صيانة العلاقة بين العناصر والمعاني وبالتالي استمرارية الانسجام الداخلي للتمثلات" (Guimelli, C.1999, p.86).

ج- وظيفة جعل الأشياء ملموسة (concrétisation): "لأن النظام المحيطي يجعل عناصر التمثلات التي تعطي الاعتبار لحالة معينة مفهومة بالنسبة للفرد" (Roussiau, N. et Bonardi, C.2001, p.125) كل العناصر التي تم تكوينها داخل حقل التمثلات لا يمكن استعمالها لأنها مجردة إلا بعد أن يجعلها النظام المحيطي ملموسة واقعية يمكن استعمالها في الحياة اليومية للفرد وخاصة أثناء تبادل أطراف الحديث مع الآخرين" هي تكييف النظام المركزي مع متطلبات وخصائص الحالة الواقعية التي تواجه الجماعة" (Abric, J.C. 1994, p.25).

يتميز النظام المحيطي بالمرونة التي تسمح للفرد بتخصيص التمثلات وجعلها فردية، لأن الفرد كعضو داخل الجماعة ينفرد بممارسات مختلفة عن الآخرين وتكون في بعض الأحيان حساسة لموضوع التمثلات، وهذه الاختلافات الموجودة داخل نفس المجموعة يمكن أن تكون مزعجة وتضر الإطار العام للجماعة، ليأتي دور النظام المحيطي بدمج هذه الاختلافات الفردية داخل نظام تمثلات الفاعل حسب الحالة التي يتواجد فيها شخصياً" (Guimelli, C.1999, p.86). ومن خلال الجدول يمكن أن نلخص مميزات النظام المركزي والمحيطي:

جدول (01) يوضح مميزات النظام المركزي والمحيطي

النظام المركزي	النظام المحيطي
- له صلة بالذاكرة الجماعية وتاريخ المجموعة.	- يسمح باندماج التجارب وتاريخ الأفراد.
- توافقي يحدد تجانس المجموعة مستقر ومتجانس ومتصلب.	- يعتبر كسند للتباين بين المجموعات.
- يقاوم التغيرات.	- مرن يتحمل التناقضات.
- أقل حساسية للمواضيع الفورية.	- تطوري في حركة مستمرة.
	- حساس للمواضيع الفورية.

Source : (d'après Abric, J.C dans Guimelli, C.1999, p.86)

1. 12- التمثلات الاجتماعية للعمل:

كل التمثلات الاجتماعية هي تمثلات لموضوع معين، لكل ليس كل المواضيع يمكن أن تكون تمثلات اجتماعية، وكما سبق ووضحنا التمثلات هي مكونات معرفية أنتجت اجتماعيا لتصبح وسيلة للتعبير لدى الفرد وحتى نقول أن هناك تمثلات اجتماعية لموضوع معين يجب أن تتوفر لدى هذا الموضوع مجموعة من الشروط يمكن أن نلخصها حسب ما اقترحه Flament,C. وRouquette,M-L.

1. 12. 1- خصائص موضوع التمثلات الاجتماعية:

أ- البروز الاجتماعي- المعرفي (Saillance socio-cognitive): "هي ضرورية لتحديد موضوع التمثل اجتماعيا وتنقسم إلى قسمين:

1- أن يكون الموضوع الممثل له وظيفة المفهوم بمعنى أن يعبر عن فئة عامة أو نوعية (كمثل لا يوجد تمثلات معجون الأسنان لكن التمثلات الاجتماعية للنظافة) وبطريقة أخرى موضوع التمثلات الاجتماعية يجمع ويوحد مواضيع خاصة تشكل الموضوع العام.

2- أن يكون موضوع التمثل له حضور موضوعي ومتداول أثناء تواصل الفرد مع الآخرين سواء أثناء التحديث أو وسائل الإعلام حتى يكون هناك تفاعل عديدة بين الأفراد ويكون للموضوع دور الرمز في إطار التبادلات اللغوية" (Flament,C. et Rouquette,M.L. 2003,p.32-34).

ب- الممارسات:

حتى تتكون تمثلات يجب أن يكون هناك ممارسات موحدة تعود إلى موضوع التمثل لدى العينة المقصودة "ولها أربعة خصائص حسب M-L.Rouquette:

- الممارسة كمعرض للفعل.
- الممارسة متكررة: عدد المرات التصرف أو مجموع التصرفات الفاعلة التي تشرك موضوع التمثل.
- الممارسة كطريقة للفعل: كمثل طبيبان لهما نفس التكوين ونفس الخبرة الطبية لكن ليس بالضرورة أن يكون لهما نفس التشخيص للمريض.
- الممارسة كغاية: أن يشرك مفهوم الممارسة التحليل بمعنى أسباب ونتائج الفعل بالأخذ بعين الاعتبار توقعات وأهداف الفرد" (Flament,C. et Rouquette,M.L.2003,p.34-35).

إذا توفرت هذه الشروط في الموضوع يمكننا أن نعتبره موضوع التمثلات الاجتماعية وإذا قارنا هذه الشروط مع موضوع العمل نجد أن هذا الموضوع يستوفي جميع شروط موضوع التمثل وبالتالي يمكننا أن نقوم بدراسته وإعطاء معنى له حسب هذه الشروط.

العمل كموضوع للتمثل هو في الواقع مفهوم يدرج مجموعة من المواضيع كالأجرة العلاقات الاجتماعية بين العمال والمسؤولين والهوية المهنية وغيرها من المواضيع كما نجد له حضور بالغ بين أفراد المجتمع حسب الأهمية التي يكتسبها فالعمل نجده حديث جميع الأفراد ووسائل الإعلام كما نجد له رموز لغوية عديدة تدل على موضوع العمل منها الأجرة، نشاط، الارتياح، كسب العيش...إلخ.

أما فيما يتعلق بالممارسات فتمثل العمل هو محرض للفعل الذي يمكن أن نعتبره النشاط الذي يقوم به العامل داخل المؤسسة ومختلف السلوكات التي تعتبر كنتيجة لهذا التمثل، وفيما يتعلق بال تكرار فتظهر أثناء أداء العامل لعمله وعلاقته بمؤسسته واختلاف هذا الأداء من عامل لآخر حيث يكون لكل سلوك يقوم به العامل داخل المؤسسة هدف معين على العامل تحقيقه لتلبية حاجاته الشخصية.

تنوعت الدراسات حول موضوع التمثلات الاجتماعية لما لها من أهمية في فهم وشرح سلوك الأفراد وتفكيرهم ومن أهم هذه الدراسات، التمثلات الاجتماعية للعمل باعتبار العمل وظيفة اجتماعية وإحدى المحفزات الأساسية للفرد، وأحدى رغباته ومتطلباته التي تؤثر في تطور شخصيته، فهناك علاقة متينة بين اختيار المهنة ومنتظرات الشخصية، "تمثلات العمل كثيرة ومتناقضة، من جهة تنظر إلى العمل كمصدر نمو الشخصية وتحقيقا للذات والعائدات، فهو ضروري من أجل الحصول أو الإبقاء على مستوى معيشي مرضي ومن أجل الشعور بالاندماج في المجتمع، ومن يفتردها يجد صعوبة، ويطمح إليها ويعطيها أهمية، ومن يمتلكها يمضي فترة طويلة من حياته متعلق بها ويجعلها كميون لشخصيته لدرجة عدم القدرة على التخلي عنها بسهولة. لكن من جهة أخرى، للعمل ضغوطات أخرى مهمة والعمال يتمنون التقليل منها سواء كانت في الوقت أو الكثافة، بينما هؤلاء الذين يبحثون عن العمل ليسوا مهيبين لتحمل هذه المتطلبات" (Lemoine, 2003, p.25-26).

1. 12. 2- المراحل الزمنية اللازمة لتشكيل تمثلات العمل:

العناصر المكونة للعمل يمكن أن يتشاركها العمال لكن تمثلات العمل مختلفة من عامل لآخر لأن تنظيم محتوى هذه العناصر يختلف باختلاف أنظمة القيم والمعايير والمعرفة التي شكلت عبر مراحل حياة الفرد العامل في العمل. منذ ادماجه في مجال العمل وتعيينه في المؤسسة وانتمائه إليها ولكل عامل طريقته الخاصة في ذلك.

إن علاقة الفرد بالعمل تبدأ قبل دخوله مجال العمل أي مراحل التكوين وخروجه من النظام التعليمي الذي يعتبر جزئي لأنه لم يصبح مؤهل بعد، ثم المراحل التي تأتي منذ تعيينه في مؤسسة ما وحصوله على منصب واكتساب الخبرات في مجال العمل، وبهذا نميز ثلاث مراحل طبيعية زمنية تساهم في تشكيل تمثلات العمل حسب ما اقترحت الباحثة "شريف حلومة :

- الماضي: "تكوينهم، خبراتهم، التحفيزات... الخ.
- الحاضر: حياتهم في العمل وكفاءاتهم واختصاصهم، قدراتهم والرضا، عدم الرضا، المحفزات، أحكام على القيم، إتجاهاتهم، سلوكياتهم في العمل ومقابل العمل.
- المستقبل: مشاريعهم المستقبلية (المستقبل المهني) لأن كل فرد بحاجة إلى تأمل المستقبل من أجل أن يعيش حاضره" (Chrif, H. 1999-2000, p.58).

"التمثلات تسمح بمقارنات مهمة بين الأفراد وبين المجموعات وبين المنظمات لذا يجب معالجتها بحذر لأنها تتغير حسب شروط الانتقال والمنتظرات ومشاعر من يعبر عنها، في هذا المعنى التمثلات تشير إلى الصور التقييمية التي لها علاقة مع الحالات المعاشة أكثر من أن تشير إلى المعرفة" Lemoine, C. (2003, p.26) هذا يؤكد أن للمراحل الزمنية دور كبير في تشكيل تمثلات العمل.

إن المراحل الزمنية لتشكيل تمثل العمل ضرورية حيث تظهر لنا دور التنشئة الاجتماعية للفرد في تكوين تمثلاته والتي بدورها لها علاقة مع جماعة انتمائه حيث نلاحظ مدى تأثير القيم والمعايير الخاصة بالعمل المكتسبة من المجتمع بصفة عامة أو من محيط العمل بصفة خاصة وكيفية معالجتها من طرف العامل حسب رغباته وحاجاته وأهدافه، كما تفسر لنا دور الموقف في التأثير على سلوك الفرد وعلاقة تمثلات الفرد بهذا الموقف حيث تمده بالرموز والوسائل لمواجهة مع الأخذ بعين الاعتبار طموحات العامل والنتائج المتوقعة التي ندرجها تحت التمثلات الاجتماعية للعمل.

1. 12. 3- مفهوم التمثل الاجتماعي للعمل:

يمكن أن نعرف تمثل العمل كتشكيله عقلية للعالم الحقيقي للعمل، وهي تشكيله منظمة ومرتبة للعناصر المكونة للعمل والمتمثلة في قيم العمل حول عنصر أو مجموعة من العناصر حكم عليها من طرف العامل بأنها مركزية حسب القيمة التي تعكسها لدى هذا العامل داخل محيط عمله أو محيطه الاجتماعي. يدل هذا على أن تمثل العمل مرتبط بقيم العمل التي يكونها الفرد حسب حاجته وحسب تكوينه وخبراته الاجتماعية والمعلومات التي يملكها حول عالم العمل.

تتأثر تمثلات العمل بحالة العامل النفسية وحياته في العالم الاجتماعي عامة وعالم الشغل خاصة ومن الإشارات الدالة على ذلك الدراسات المختلفة حول تمثلات العمل؛ حيث بينت هذه الدراسات أن هناك قيم معينة تعكس حالة الفرد وتبين أهمية المحيط الخارجي وتأثيره في بلورة تمثلات العمل كما بينت دراسة الباحث J-B.Grize "الأجرة والمال وكسب العيش" عناصر أكثر تكرارا وشدة عند أفراد مجتمع الدراسة فهي بذلك تنتمي إلى النظام المركزي وتشكل النواة المنظمة أما العناصر التالية: " الرغبة في العمل وكون العمل جزء من الحياة وجو العمل الجيد وساعات العمل والتعب" تعتبر عناصر محيطية تمثل كل العناصر السابقة مرجع لغوي للفرد أثناء إجراء محادثات حول التمثل الاجتماعي لموضوع "العمل" تسمح لنا بالتواصل مع الآخرين بمطابقة أو ضبط عملي للعمال مع محيط المنظمة التي توظفهم" (Seca, J.M. 2001, p.113).

خلاصة:

بين W.Doise " في أبحاثه حول التمثلات الاجتماعية وجود نظامين معرفيين أساسيين النظام الأول: نظام عملي يقوم بتجميع والإدماج والتمييز والإقصاء، والنظام الثاني: بالميتاسيستام يراقب ويحقق ويصنف بفضل القوانين المنطقية وغير المنطقية التي تعيد بناء المادة التي أنتجت بفضل النظام العملي" (Doise, W. 1992, p.13). الميتاسيستام هو إعادة صياغة المواد التي تنتجها الأولى بمعنى لدينا علاقات عملية تتمثل في المنطوق ومن جانب آخر علاقات معيارية التي تحكم وتراقب وتوجه الأولى، الميتاسيستام يتضمن مخططات متعددة منظمة وما يتبادر إلى التفكير في السيناريوهات والقوانين والمعايير المتصلة بكل حالة، تدير مختلف التفاعلات الاجتماعية التي يشترك فيها الأفراد حيث نرى إذا في مستوى التمثلات الاجتماعية ديناميكية الضبط التي ينفذها الميتاسيستام على المبادئ المنظمة والموضوعية والتنشيط وعلى النظام المعرفي الفردي" (Stephane, L et Roussiau, N. 2002, p.42).

إن تحليل عمل نظام الميتاسيستام الاجتماعي داخل النظام المعرفي هي التي تشكل دراسة التمثلات الاجتماعية.

إن تمثلاتنا توجه نظرتنا للعالم وسلوكنا وعلاقتنا مع الآخرين بمعنى إتجاهاتنا ومعارفنا ومعتقداتنا مقابل المواضيع التي تحيط بنا.

التمثلات الاجتماعية هي نوع من المعارف المتداولة وتتميز بالخصائص التالية:
- مكونة إجتماعياً ومتقاسمة بيننا، تتكون من خيراتنا والمعلومات والمعارف ونماذج التفكير المكتسبة والموجهة عن طريق تقاليدنا والتعليم والإتصال الإجتماعي.

إن التمثلات تقوم بضبط المحيط وتوجيه السلوكات والاتصالات وتعمل على تشكيل واقع مشترك لمجموعة إجتماعية معينة.

- التمثلات الاجتماعية يمكن أن تكون تمثلات لموضوع حقيقي أو غير حقيقي لمجموعة معينة كالتمثلات الاجتماعية للنظافة أو العمل وغيرها.

- لكل تمثل موضوع معين، فلا يمكن أن يكون هناك تمثل دون موضوع فهو الذي يعطي معنى للتمثلات، وتختلف كبيعة الموضوع فيمكن أن يكون شخص أو شيء أو فعل أو حادثة أو فكرة.

- لها ميزة تخيلية فالتمثلات تصور الواقع بالربط بين الأشياء والكلمات.

- لها طابع الرمزية فمن خلال الصورة يعطي الفرد رموزا للموضوع المتمثل.
- لها طابع تكويني فالتمثلات تعمل على تكوين الواقع الاجتماعي وإعادة تكوينه
كما قمنا بتفسيرها سابقا خلال هذا الفصل.

تعتبر الذاكرة جزء أساسي في تكوين التمثلات الاجتماعية سواء الذاكرة الاجتماعية التي تمد الفرد بالقيم والمعايير أو الثقافة والتي يجدها الفرد داخل جماعة انتماءه أما الذاكرة الفردية فتتم بالذكريات وتساعد على التعلم وإنتاج المعلومات المحددة فرديا حسب قدراته الشخصية ورغباته.

هذه التمثلات لها نواة مركزية تحوي عناصر تعطي معنى لموضوع التمثل
هذه العناصر مقسمة مستقرة، ومنظمة.

تتجمع حول النواة المركزية مجموعة من العناصر حسب القيمة أو حسب الوظيفة التي تعطى لها النواة المركزية، ومجموعة العناصر تشكل النظام المحيطي هذا النظام عكس النواة التي تحتوي على القليل من العناصر يضم أغلبية عناصر التمثل. وهذه العناصر تكون قريبة من النواة المركزية ما يفسر التدرج الوظيفي، كلما كان هذا العنصر قريب من النواة المركزية كلما التمسنا معنى للتمثل.

أما العنصر البعيد عن النواة المركزية يأخذ ميزة توضيحية أو تفسيرية كالأحكام، التتميط والمعتقدات مثلا. في هذا المعنى العناصر المحيطية تلعب دور الوسيط بين النواة المركزية والحالة الواقعية التي يتشكل فيها التمثل.

من خلال مفاهيم السابقة نجد أن للتمثلات علاقة وطيدة مع محيط الفرد وتختلف تمثلاته حسب موضوع التمثل وحسب انتماءه إلى مجموعة معينة، تمده هذه المجموعات بالأفكار والآراء والرموز والقيم، فشعور الفرد بالانتماء قد يختلف حسب تمثلاته لمجموعة الانتماء أو لتمثلات الموضوع الذي يعتبر سبب انتمائه إلى جماعة معينة والموضوع الذي نحن بصدد دراسته هو "العمل" الذي يعتبر سبب انتماء الفرد إلى المؤسسة، ولنتمكن من فهم هذه العلاقة علينا إعطاء مفهوم الشعور بالانتماء لذلك خصصنا الفصل التالي لمفهوم الشعور بالانتماء وإعطاء جميع المؤشرات المتعلقة به.

الفصل الثاني

البعد النفسي للإنتماء

- 2.1- مفهوم الانتماء
 - 2.2- مراحل الانتماء عند الفرد
 - 2.3- الجماعة فضاء للانتماء
 - 2.4- دوافع الانتماء للجماعات
 - 2.5- علاقة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بالمفاهيم الأخرى
 - 2.6- النظريات المفسرة للانتماء
- خلاصة

2- البعد النفسي للانتماء

الإنسان كائن اجتماعي بالفطرة يحب العيش في جماعات معأقرانه من البشر لا يستطيع أن يلبي جميع رغباته واحتياجاته بنفسه، فهو في حاجة مثلاً إلى الشعور بالأمن والطمأنينة وإثبات ذاته وهذا لا يكون إلا في وسط جماعة يتفاعل أعضاؤها لكي يحقق كل منهم رغباته واحتياجاته، وتمثل الجماعة المجال الذي يتفاعل بداخله الإنسان، وطريقة العمل مع الجماعات بجانب كونها تساعده على تنمية قدرات اجتماعية فهي أيضاً أسلوب يساعد الجماعة وأعضاؤها على تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم وأهدافهم، تضاربت وجهات النظر لمفهوم الانتماء واختلفت في مجال العلوم الإنسانية ما بين المفهوم النفسي والاجتماعي والفلسفي وسوف نحاول من خلال هذا الفصل أن نبين بالتفصيل كيف يمكن أن يكون الانتماء حاجة لدى الفرد أو شعوراً أو دافعاً أو اتجاهاً وما هي أهم العوامل الخارجية المتعلقة بالجماعة أو المواقف التي تساهم في تدعيم الانتماء لدى الفرد مع تحديد مختلف أبعاد الانتماء بصفة عامة والانتماء إلى المؤسسة بصفة خاصة.

1.2- مفهوم الانتماء "Appartenance":

الانتماء مفهوم نفسي اجتماعي باعتباره عملية تبادلية بين الفرد والجماعة، كما يعد الانتماء من أهم الحاجات الأساسية التي بدونها لا يمكن أن تكون هناك جماعة أو مجتمع، فالرغبة في الانتماء هي التي تجعل المجتمع ممكناً، اعتباره مفهوم نفسي من حيث رغبة الفرد في التجمع والحاجة من أن يكون جزء من جماعة معينة، فبفضل الانتماء تكون جماعة تعد الإطار المرجعي للفرد ومصدر لتحقيق أهدافه، وبالنظر إلى مختلف الدراسات والمؤلفات التي تناولت مفهوم الانتماء تجد الباحثة اختلافاً بين هذه التعريفات من حيث أن الانتماء حاجة أو دافع أو شعوراً أو اتجاهاً على النحو التالي:

يرى R.Muchielli أن الانتماء هو شعور ورغبة والانتماء إلى الجماعة هو المشاركة والتعاون والانسجام على مستوى الجماعة ككل" (Muchielli, R. 1984, p.37). وهذا يعني تداخل الولاء مع الانتماء والذي يعبر الفرد من خلاله عن مشاعره اتجاه جماعة انتمائه، ويرى B.Morose (1990) الانتماء على أنه "ما يشعر به الفرد نحو الجماعة أو المنظمة، فكونه يشعر بالراحة في هذه الجماعة، فهذا الشعور نافع وإيجابي للجماعة، ويقول كلما كان الشعور بالانتماء إلى الجماعة قوي كلما كان للفرد الميل لتبني القيم، ومعايير، وقواعد وسلوك

الجماعة" (De Nanteuil- Miribel ,M. et Assaad, E. 2005,p.186)، وورد في معجم العلوم الاجتماعية أن "الولاء والانتماء هو ارتباط الفرد بجماعة؛ حيث يرغب الفرد في الولاء والانتماء إلى جماعة قوية يتقمص شخصيتها ويوحد نفسه بها مثل الأسرة أو النادي أو الشركة" (بدوي، أ.ز، 1978، ص 16). الانتماء إلى الجماعة يحقق للفرد الشعور بالأمن من خلال ما تقدمه الجماعة من إشباع لحاجات الفرد ومكانة متميزة في وسطه الاجتماعي، وهذا ما أكدها إميل دوركايم حيث يرى أن "الانتماء هو الحالة التي يجد فيها الفرد نفسه معتمدا عاطفيا واقتصاديا على الجماعة، بحيث نجد أن الجماعة هي التي تمنحه مكانته وتتولى إشباع حاجاته. فإن إميل دوركايم يقدم لنا تشخيصا واقعا للانتماء الإيثاري، الذي قد يأتيه الفرد فداء للجماعة وتضحية من أجلها، أو أنه ينظر إلى ذاته باعتباره أصبح عبئا على الجماعة، وذلك لأن الفرد يستمد في العادة وجوده من الجماعة." (ليلة، ع. 2006، ص. 313).

ويرى البعض أن " مفهوم الانتماء يشير إلى الانتساب لكيان ما، يكون الفرد متوحدا معه، مندمجا فيه، باعتباره عضوا مقبولا منه ومتقبلا له، وله شرف الانتماء إليه ويشعر بالأمان فيه، وقد يكون هذا الكيان جماعة، طبقة، وطن، واتضح كذلك وتداخل الولاء مع الانتماء والذي يعبر الفرد من خلاله عن مشاعر تجاه الكيان الذي ينتمي إليه" (خضر، ل. 2000، ص. 27)، ويضيف Dubar J-C أن "الانتماء هو حالة من التوحد مع الجماعة، حيث تلعب التنشئة الاجتماعية دورا فعالا في التوحد وتكوين هوية، وبفضل التنشئة الاجتماعية يضمن الفرد انتماءه للجماعة، ويرى A.Percheron أن علامة الانتماء عند الفرد هو اكتساب ما سماه Sapir " المعرفة الحدسية (intuitif)" وما بينه Halbwachs في جملته الشهيرة " بداية التفكير مع الآخرين" (Dubar, C. 1998, p.25) بين كل من سابير وهالوش أن الانتماء هو توحد الفرد مع الجماعة واكتساب المعرفة وإدماج الفرد لقيم ومعايير الجماعة بتكوين علاقات مع أعضائها وتبني اتجاهات الجماعة، إن هذه الحاجة الاجتماعية التي على الفرد إشباعها، تخرجه من عزلة واغترابه وتتيح له دورا داخل الجماعة يساعده على تحقيق أهدافه وأهداف الجماعة.

ومن خلال العرض السابق للمفاهيم الاصطلاحية للانتماء يتضح، أن الانتماء يشير إلى نوع من التوحد بين الفرد والجماعة مع توفر الإحساس بالأمان والرضا والفخر والاعتزاز بها. كما يعني الانتماء أيضا اتجاها يستشعره الفرد من

خلال اندماجه في جماعة، وتوحد به، وأنه صار جزءا مقبولا منها، وله مكانته المتميزة ووضعه الآمن بها، والملاحظ أن كل هذه الأفكار تؤكد على استحالة حياة الفرد بلا انتماء، ذلك الانتماء الذي يبدأ صغيرا بهدف إشباع حاجة الإنسان الضرورية منذ ميلاده، وينمو هذا الانتماء بنمو الفرد ونضجه، إلى أن يصبح انتماء للمجتمع الذي عليه أن يشبع حاجات أفراد. ولا يمكن أن يتحقق للإنسان الشعور بالأمن والحب والصدقة، إلا من خلال الجماعة.

يمكن تحديد مفهوم الانتماء على أنه وعي الفرد على أنه عضو في جماعة معينة مدرك لقيم ومعايير هذه الجماعة التي ينتمي إليها وتبناها، والتفاعل مع أعضائها، ليصبح هذا الإدراك شعور الفرد أنه جزء من الكل يتقصد هذه الجماعة ويفتخر بها، مما يدفعه إلى الالتزام واكتساب هوية ومكانة داخل محيطه الاجتماعي وإشباع حاجاته المادية والمعنوية.

1.1.2 - مفهوم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

الانتماء نظام تفاعلي يربط بين الأفراد ويظهر خلال المراحل الأولى لنمو الطفل وأثناء مرحلة اللعب مع الأقران؛ حيث يكتشف الطفل نفسه ضمن جماعة لذلك، فالانتماء يساهم في نمو الفرد عقليا من خلال ما يقدمه من معاني ورموز وقيم مختلفة تسمح للفرد بالتواصل مع الآخرين لا يتوقف الانتماء عند هذا الحد؛ فالانتماء يختلف من مرحلة عمرية إلى أخرى والفرد في مواجهة مستمرة مع جماعات مختلفة يرغب الانتماء إليها كالجماعات التنظيمية مثلا لذلك يعتبر الانتماء إلى المؤسسة من المفاهيم الواسعة والتي تعبر عن تلك العلاقة التبادلية بين الفرد والمنظمة تستمر هذه العلاقة باستمرار العلاقة التعاقدية التي تربط بينهما والتي تقيد العامل على القيام بأعمال من أجل تحقيق أهداف المنظمة، هذه الأعمال تصحبها سلوكيات تترجم شعور العامل نحو المنظمة، وتكون هذه السلوكيات مرتبطة ببيئة العمل بمعنى آخر تتمثل في السلوك التنظيمي المتوقع، وبالنظر إلى مفهوم الانتماء نجد أن هذه السلوكيات تفوق السلوك التنظيمي المتوقع لما يصحبها من مشاعر تربط الفرد بالمنظمة؛ فالانتماء الذي نحن بصدد دراسته لا يتعلق فقط بالمنافع التي يحصل عليها كلا الطرفين، لكن تلك العلاقة الوجدانية التي تربط بينهما ورغبة العامل القوية بالبقاء عضوا داخل هذه المؤسسة.

حاولت الباحثة توضيح مفهوم الانتماء من خلال مختلف المناظير، وفيما يلي تحاول التعرف على مفهوم الانتماء إلى المؤسسة وقد يطلق عليه أيضا الانتماء

التنظيمي باعتباره المتغير الأساسي للدراسة كما سوف تحدد الباحثة مختلف السلوكيات التنظيمية التي تترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

إن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة في مفهومه المجرد يصعب قياسه كما قد لاحظنا من خلال المفاهيم السابقة لكن سوف تحاول الباحثة التعرف على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة في ظاهره كسلوك ممارس داخل المؤسسة يمكن قياسه والتنبؤ به، أهم مظاهره هي تلك السلوكيات التي تترجم الشعور بالانتماء كما تناولته مختلف البحوث النفسية الاجتماعية، باعتبار مفهوم الشعور بالانتماء حقيقة ممارسة داخل المؤسسة له مؤشرات وأهم هذه المؤشرات السلوكية الدالة على الشعور بالانتماء، الالتزام التنظيمي والمساهمة التنظيمية والاندماج التنظيمي والامتثال وهي أكثر المؤشرات أهمية داخل المؤسسة والتي تربط العامل بمؤسسته وبعمله، سوف نتعرف عليها بالتفصيل خلال هذا الفصل.

قبل أن نتعرف على مختلف مؤشرات المترجمة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة علينا أولاً التعرف على مفهوم الانتماء إلى المنظمة ولا تعوزنا النصوص في ذكر تعريف الانتماء إلى المؤسسة وسوف نتناولها فيما يلي:

إن مفهوم الانتماء إلى الجماعة في علم النفس وحسبما نوه به الباحث Lorenzi-Cioldi هو " ما يسمح لكل فرد بالتعريف الذاتي لنفسه والظهور كشخص متوحد مع الكل" (Lorenzi-Cioldi, F. 2002, p.200)؛ فالانتماء حسب ما سبق هو اكتساب سلوك الجماعة والتوحد معها واكتساب هوية يعرف الفرد بها نفسه.

تعود أبحاث الانتماء إلى المنظمة أو الانتماء التنظيمي إلى الباحث الاجتماعي الشهير "إلتون مايو" من خلال بحوثه حول طبيعة الإنسان؛ حيث وضح ذلك قائلاً: "أن الخطأ الكبير في الثورة الصناعية هو جعل العامل غريب عن ما هو جزء كبير من ما هو مهم في الحياة، ويؤكد على أن العامل يظهر حاجته إلى الانتماء بقلقه حول قبوله من طرف جماعة العمل أكثر من قلقه حول ما يكسبه؛ وفي ما يتعلق بنظرية "تايلور" فيرى الباحث "مايو" أن النظرية أكدت فقط على أن هذا القلق يتعلق بكل ما هو عقلي أو موضوعي لكن كان عليها النظر من جانب وجداني أو شعوري" (Hezberg, F. 1978, p.57).

إن وعي الباحث "مايو" بأهمية العلاقات الإنسانية وبأهمية مفهوم الانتماء داخل المنظمات يؤكد على أهمية هذا المفهوم باعتباره عنصر يعبر عن العلاقة بين العامل والمؤسسة التي توظفه؛ فالانتماء ظاهرة من ظواهر العلاقات الإنسانية

وحاجة ضرورية للحفاظ على الاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد؛ فقد أظهرت أبحاث "مايو" أن زيادة الإنتاج كان نتيجة المواقف الاجتماعية التي وضعت فيها العاملات وقد سمحت عبر التبادلات والتعاون إظهار الشعور بالانتماء إلى المجموعة أكثر من الظروف الخارجية (الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة). (Rojot, J. 2005, p.37)

يعتبر "بورتر وستيرز ومودي" (1974) من أهم الباحثين الذين اهتموا بموضوع الانتماء التنظيمي وماهيته، وقد عرفوا الانتماء " على أنه مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها" (Sahut, J.M. 2010, p. 31.) وأكدوا على وجود مؤشرات تؤكد على انتماء العامل إلى المؤسسة وهي:

- 1- " اعتقاد قوي لدى العامل بقبول أهداف المؤسسة وقيمها.
- 2- استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة.
- 3- الرغبة الجادة في الحفاظ على استمرارية عضويته داخل المؤسسة" (الصيرفي، م.2005، ص.217)

يظهر جليا من خلال هذا التعريف أن هناك علاقة وجدانية تربط الفرد بمؤسسته، تترجم من خلال مجموعة من السلوكيات التنظيمية، كما بين التعريف السابق تفاعل الفرد مع قيم وأهداف المؤسسة يمنحه رغبة قوية بالاستمرار داخل التنظيم، يظهر الانتماء التنظيمي بمدى قوة الشخصية وقدرتها على الاندماج في العمل من خلال ما يحصل عليه العامل من تنشئة تنظيمية تساعده على إدماج قيم ومعايير المنظمة التي توظفه وتكوين هوية مهنية.

يمكن قياس الانتماء التنظيمي اتجاهيا بثلاث أبعاد حسب "بورتر وستيرز ومودي"، الاعتقاد القومي بالقيم وأهداف التنظيم وقبولها والاستعداد لبذل الجهد الفعال لمصلحة التنظيم، أيضا الرغبة القوية من جانب الفرد للاستمرار في العمل داخل التنظيم الرسمي.

ويرى كل من "مارش وسايمين" أن "الانتماء التنظيمي ينطوي على علاقة تبادلية تقوم على ارتباط الأفراد بالتنظيم الرسمي مقابل ما يقدمه الأخير لهؤلاء من مكاسب، وحوافز، ورواتب سنوية" (Desrumaux, P. Pohl, S. et Vonthron, A.M. 2001, p.80).

ترى الباحثة أن الانتماء إلى المنظمة يتمثل في تلك العلاقة الرسمية التي تربط الفرد بالمنظمة. تحكمها مجموعة من القوانين التي توجب على العامل القيام

بالمهام المطلوبة منه، بالإضافة إلى علاقة وجدانية تتمثل في تقديم العامل عملاً ذو نوعية وتوظيف كل طاقته للعمل ومساعدة زملاءه وبذل أكبر جهد ممكن أثناء العمل والحفاظ على استمرارية تلك العلاقة الرسمية لتحقيق أهداف المنظمة من أجل إثبات ولاءه لها. وفي المقابل يحصل العامل على امتيازات مادية ومعنوية بمعنى دور المنظمة اتجاه العامل، كتقديم أجر مناسب ومعاملة بالتساوي مع باقي العمال وتوفير ظروف العمل مناسبة. بصفة أخرى قدرة المؤسسة على تلبية حاجات الفرد الأساسية وتوفير فرص له للتقدم في مجال العمل.

إن انتماء العامل إلى المؤسسة موجه بعنصرين أساسيين: العنصر الأول يتعلق بالعامل نفسه وحاجاته ورغباته من أجل تحقيق وتقدير الذات وتنمية قدراته، والعنصر الثاني يتمثل في العوامل الخارجية المحيطة بالعامل والتي تتعلق بالمنظمة وسياساتها وأهدافها وطرق تحفيز العمال وظروف العمل وما توفره المؤسسة من فرص وإدراك العامل لذلك.

يتم التعبير عن الشعور بالانتماء من خلال نماذج سلوكية معينة لها علاقة إما بالمؤسسة كالمساهمة التنظيمية مثلاً، أو لها علاقة بعمله كالالتزام التنظيمي أو لها علاقة مع زملائه من خلال الاندماج التنظيمي وحتى العلاقة مع سياسة المؤسسة ونظامها من خلال سلوك الامتثال للقوانين واللوائح.

وعلى محك ما سبق نعرف الانتماء على أنه العلاقة التبادلية بين العامل ومؤسسته تضمن الاستقرار الفردي للعامل والاستقرار الاقتصادي للمؤسسة.

2.2- مراحل الإنتماء عند الفرد:

اقترح Moreland et Levin "خمس مراحل متتالية للانتماء بالتغيرات التي يمر بها الفرد تحدث تغيرات في تقيّماته ومشاعره نحو هذه الجماعة وهي كالتالي :

- مرحلة البحث "Investigation"

- مرحلة التنشئة الاجتماعية الفرد "socialisation"

-مرحلة التحفظ " conservation"

- مرحلة إعادة التنشئة الاجتماعية للفرد مع الجماعة "resocialisation"

- مرحلة الاستذكار "remémoration"

هذه المراحل تلخص مرور الفرد الافتراضي للانتماء إلى مجموعة ويشرحها كالتالي:

2. 2. 1- **مرحلة البحث:** الفرد والجماعة يمران بمرحلة البحث من خلالها تبحث الجماعة عن أشخاص قابلين للمساهمة للوصول إلى أهدافها، بينما الفرد يبحث عن جماعة قادرة لإرضاء حاجاته الشخصية إذا كان مستوى الالتزام هو نفسه للفرد يصل هذا الأخير إلى معايير الدخول المحترمة، فالفرد يطرأ عليه تغيير في الدور بالدخول وتصنيفه كعضو جديد في الجماعة.

2. 2. 2- **مرحلة التنشئة الاجتماعية للفرد:** تحاول الجماعة تغيير الفرد بطريقة حيث يمكن أن يشارك بقوة لإيصال الجماعة إلى أهدافها، فحين يحاول الفرد تغيير الجماعة بطريقة تمكنه من إرضاء حاجاته الشخصية- إذن- فارتفاع مستوى التزام الطرفين يوصلهما إلى معايير القبول المتفق عليها وبالتالي يخضع الفرد لتغيير في الدور ليتم قبوله ويصنف كعضو لا يتجزأ من الجماعة.

2. 2. 3- **مرحلة التحفظ:** تجتهد الجماعة لإيجاد دور خاص للفرد من أجل دفعه إلى أقصى درجة للمشاركة في تحقيق أهدافها، يحاول الفرد أن يجد دور خاص به ليصل إلى أقصى درجة لإرضاء حاجاته الشخصية.

في حالة ما أعتبر الطرفين أن علاقتهما ذات نتائج حسنة فمستوى التزامهما يبقى مرتفعاً، إذا انخفض مستوى التزام الطرفين يصلان إلى معايير التبادل إذا الشخص يخضع إلى تغيير في الدور بالتبادل ويصنف كعضو هامشي" (Moscovici, S, 1984,p37) ويؤكد على ذلك الباحث ليلة علي (2006) حيث ترى أن " الانتماء- باعتباره قيمة جوهرية – متعددة المستويات – بتعدد أبعاد القيمة (وعى، وجدان، سلوك)، فهو مادي لحظة عضوية الفرد في الجماعة ومعلن لحظة تعبير الفرد عنه لفظياً مؤكداً مشاعره تجاه جماعة الانتماء وسلوك عندما يتخذ الفرد مواقف سلوكية حيال جماعة الانتماء وقد تكون هذه المواقف ايجابية تعبر عن قوة الانتماء أو تعبر عن ضعف الانتماء" (ليلة، ع. 2006، ص.32)، لهذا نجد أن المرحلة الموالية هي مرحلة لتراضي الطرفين من أجل تحقيق حاجاتهما أو الإقصاء في حالة عدم التراضي.

2. 2. 4- **مرحلة إعادة التنشئة الاجتماعية:** "الجماعة والفرد يبحثان على طرق لجعل علاقتهما من جديد مرضية، وإذا كان مستوى التزامهما مرض يحدث تغيير في الدور بالتقارب، ويصنف الفرد كجزء من الجماعة، أما إذا حصل العكس وانخفض مستوى الالتزام فيغير دوره بالخروج ويصنف كعضو سابق.

2. 2. 5-مرحلة الاستذكار: بعد مغادرة الفرد، يخضع هذا الأخير والجماعة إلى تقييم استذكاري لعلاقتها الماضية " (Moscovici, S.1984, p.37).

تساعدنا هذه المراحل في التعرف على طريقة تفكير العامل أثناء مراحل انتماءه وتوقع سلوكياته بمعرفة أي مرحلة ينتمي إليها، وبالتالي معرفة مستوى انتماءه هذا التفكير الخاص بالفاعل له علاقة وطيدة بتمثلاته للعمل وما يمنحه للفرد من مصالح وتحقيق لحاجاته حسب ما يتمثل العامل عمله فهذه المراحل تساعدنا في عملية ربط تمثلات العامل للعمل ومستوى انتماءه، يحتاج الفرد الانتماء إلى جماعة معينة من أجل إشباع مجموعة من الحاجات، منها بيولوجية واجتماعية كما أن إدراك الفرد للمثيرات الخارجية (كالمحفزات المعنوية والمادية التي توفرها المؤسسة) دور فعال في تكيفه مع المحيط الاجتماعي (جماعة الانتماء).

2. 3- الجماعة فضاء للانتماء:

كما أن لجماعة الانتماء والجماعات المرجعية دور كبير في تحديد سلوك الأفراد مع أعضاء الجماعة، وقد بين كل من " Newcomb وHymen و Merton أن الآراء والمواقف وطرق التعامل مع الآخرين، تتحدد من خلال نوعية الجماعة التي تشكل المجال الاجتماعي للشخص أي الوسط الاجتماعي الذي يتفاعل ضمنه الشخص. فجماعات الانتماء هي الجماعات الأولية التي ينتمي إليها الفرد وتتشكل بداخلها مقومات شخصيته كالأسرة. فهي تعد جماعة انتماء للأبناء التي تعمل على تربيتهم وتنشئتهم اجتماعيا وتؤهلهم لان يكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع. أما الجماعة المرجعية فهي الجماعة التي يرجع الفرد إليها في تقويم سلوكه الاجتماعي، ويتخذها مرجعا لأفكاره وسلوكه ويريد أن يحتفظ بانتمائه إليها وفي كلتا الحالتين هو حريص على نيل رضا الجماعة" (خريف ح. 2005، ص. 95-94).

باعتبار أن مفهوم الانتماء يشير إلى الجانب الاجتماعي للفرد فان وجود الجماعة أمر ضروري لتمثيل هذا الجانب الاجتماعي حيث يعبر عن الانتماء بالحاجة إلى التجمع والرغبة في أن يكون الفرد مرتبطا بالآخرين من اجل تحقيق رغباته حيث يرى G-N. Ficher (1957) أن " فكرة التجمع الاجتماعي داخل أي مجتمع، هي في الواقع رغبة الأفراد في مرحلة ما من حياتهم الانضمام إلى آخرين من أجل تحقيق أهدافهم، وعلى الأفراد القيام بمختلف الوظائف الاجتماعية من أجل ضمان استمرارية المجتمع" (Fisher, G.N.1996,p. 96).

تعرف الجماعة على أنها " وحدة اجتماعية مكونة من مجموعة من الأفراد تربط بينهم علاقات اجتماعية و يحدث بينهم تفاعل اجتماعي متبادل فيؤثر بعضهم في بعض كما يعتمد بعضهم على بعض، والجماعة تتميز بأنها لها مجموعة من المعايير والمعتقدات والقيم والدوافع والعادات التي تميز سلوك الأفراد" (عكاشة، م.2002، ص.20).

ويرى الباحث "فيدلر" (1971) أن مصطلح جماعة يطلق على أي مجموعة من الأفراد تقابل المعايير الآتية: - الإحساس بالانتماء والذي لا شاركهم فيه من غير الأعضاء.

- الإحساس بالمصير المشترك خاصة فيما يتعلق بأهداف الجماعة.
- مشاركة الأعضاء في القيم والاعتقادات والأهداف والميول والدوافع التي لا يشترك معهم فيها غير الأعضاء أو على الأقل الاختلاف بينهم وبين غير الأعضاء في الدرجة" (الطواب، س.م. ص.127).

كما ينوه الباحث "خريف" أن "جماعات الانتماء هي الجماعات الأولية التي ينتمي إليها الفرد وتتشكل بداخلها مقومات شخصيته التي تحمل سمات الجماعة كالأسرة مثلا، فهي تعد جماعة انتماء للأبناء تعمل على تربيتهم وتنشئتهم وتؤهلهم لأن يكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع" (خريف، ح.2005، ص.95).

قدم G-N.Fischer (1957) تصنيفا للجماعات التي يرغب الفرد الانتماء إليها وهي على النحو التالي:

- "جماعات عائلية تكون من والتي تتكون من أفراد هدفهم إرضاء الحاجات الأولية كالإنجاب وكحماية الأطفال والتعلق الوجداني بين الأعضاء، والعلاقات الجنسية.

- جماعات تربوية هم أفراد وظيفتهم الاجتماعية الأساسية هي توريث ونقل الثقافة.

- جماعات اقتصادية هم الأفراد الذين ينتجون السلع ويقدمون الخدمات الأساسية.

- جماعات سياسية هم أفراد وظيفتهم تسيير تجمعات الأفراد.

- جماعات دينية تتكون من أفراد يتشاركون قيم دينية، تترجم عبر مختلف التجمعات.

- جماعات إبداعية تتكون من أفراد هدفهم من التجمع هو الاستجمام أو اللعب أو القيام بتمارين رياضية أو إبداعية.

حسب G-N.Fischer يمكن أن تكون هذه الجماعات إما جماعات أولية أو ثانوية أو جماهيرية". (Fischer, G.N. 1996,p.96). بين فيشر أن الفرد يبحث للانتماء إلى جماعات التي تحقق له أهدافه أو تشبع له رغباته أو التي تتوافق مع اتجاهاته، لكن هناك جماعات ينتمي إليها أو يجد نفسه منتما إليها دون تخطيط مسبق كالأسرة مثلاً وقد قسم فيشر هذه الجماعات حسب الوظائف التي تقوم بها والحاجات التي توفرها في بالنظر إلى مختلف هذه الجماعات. نجد أن فيشر قسمها حسب سلم A.Maslow للحاجات ابتداء بالحجات الأولية إلى آخر حاجة التي تتمثل في تحقيق الذات وهو ما يدفع الفرد إلى الانتماء إليها كما يمكن أن ينتمي الفرد إلى عدة جماعات في آن واحد حسب ما توفره للفرد وقدرته على ذلك.

تضيف الباحثة "خضر" قائلة: "يعبر عن جماعة الانتماء بالجماعة المرجعية بين تلك التي يعود إليها الفرد في تقييم سلوكه الاجتماعي، ويرتبط بها نفسياً، ويتأثر سلوك الفرد بالأفراد الآخرين والجماعات التي ينتمي إليها، بمعايير ما واتجاهاتها، وهي تلك التي يلعب فيها الفرد أقرب الأدوار الاجتماعية إلى نفسه وأكثرها إشباعاً لحاجياته، والفرد يشارك أعضاء الجماعة المرجعية الدوافع والميول ويتوحد معهم" (خضر، ل. 2000، ص. 30).

يعد مفهوم الانتماء واحداً من أهم المفاهيم المركزية التي تحدد طبيعة علاقة الفرد بالجماعة، يقابله على الضد تماماً مفهوماً لاغتراباً الذي يعني الابتعاد النفسي للفرد عن ذاته وعن جماعته سواء ابتعد الفرد عن جماعته أو غادرها إلى جماعة أخرى، فهو في كلتا الحالتين إنما يفقد انتماءه لجماعته من جانب ويواجه برفض الجماعة الأخرى له من جانب آخر لاختلاف عاداته وقيمه ونمط شخصيته وخبراته مما يسبب غربته من ناحية وعدم انتمائه لمجتمعه من ناحية أخرى، وهناك حقيقة أن البشر كائنات اجتماعية، مخلوقات تتجمع سوياً ويعتمد كل منها على الآخر جسماً أو نفسياً عبر الحياة، فالعلاقات الوثيقة مع الآخرين تبدو من الضروريات وهي أمور تتكامل مع بقاء الإنسان وفاهيته فالبحر قادر على تقديم كل منهم للآخر أعظم مسرات الحياة وأفراحها وكذلك أحزانها العميقة كما يمكنهم إعطاء نوع من التعاطف والتأكيد والحماية من الأخطار وبالتالي فإن حاجة الفرد للآخرين تكمن في مساعدته على حل مشاكله وإرضاء حاجاته التي لا يستطيع

حلها وإرضاءها بمجهوده الخاص فيشعره بالأمن ويزيدوا من احترامهم لنفسه، هناك عدد من المفاهيم التي تتقاطع مع مفهوم الانتماء مثل: الولاء، والهوية والالتزام. وهناك مفاهيم أخرى تتناقض معه مثل الاغتراب.

2. 4-دوافع الانتماء للجماعات: تعددت التفسيرات المقدمة في هذا الإطار وتنقسم هذه التفسيرات إلى تفسيرات عامة تنبني على الجوانب الشمولية لهذا الانتماء، وتفسيرات نوعية تعني بها تصنيف الحاجات المختلفة للأفراد والتي يشبعونها باعتبارهم أعضاء في الجماعة.

2. 4. 1- التفسيرات العامة:

قدم Kellely (1959) في كتابه (The social psychology of group) أهم التفسيرات حيث يرى أن الفرد ينضم للجماعة قصد تحقيق حاجات خاصة. " لكن يعتقد أنتقييم هذه الحاجات يتقيد بمحكين أساسيين هما محك المقارنة الشخصي ومحك المقارنة بين البدائل:

2. 4. 1. 1- محك المقارنة الشخصي: يحافظ الفرد على عضويته لأنها تحقق له الحد الأدنى من الإشباع حسب تصوره مقارنة بالإشباع الشخصية الأخرى التي تقدمها له الجماعة.

2. 4. 1. 2- محك المقارنة بين البدائل: " هنا يقارن الفرد كم وكيف الإشباع التي يحصل عليها في تلك الجماعة بالكم والكيف الذي قد يحصل عليه في علاقة أخرى بديلة وبالتالي فالفرد يميل إلى السعي نحو توفير أعلى مستوى ممكن من الإشباع. ويستمر في تلك العلاقة مادام لم يجد علاقة أخرى تمده بحد أعلى منها" (منسي، ح. 2001، ص. 31).

2. 4. 2- التفسيرات النوعية: وفيها يصنف الباحثون مجموعة من مصادر التدعيم أو أنواعا من الإشباع تقدمها الجماعة للفرد وتشجعه للانضمام إليها والمحافظة على عضويته فيها، وأهم هذه الإشباعات:

- الحاجة للانتماء.

- التجاذب بين أعضاء الجماعة.

- جاذبية نشاطات الجماعة وأهدافها" (خواجة، ع. ع. 2005، ص. 131).

2. 4. 2. 1- الحاجة إلى الانتماء: نظرا لكون الإنسان كائنا اجتماعيا فهو يسعى إلى انتماء والارتباط بالآخرين وهذا الانتماء يخفض التوترات الانفعالية التي قد

تصيبه في حالة العزلة، وتزداد الحاجة للانتماء كلما زاد الشعور بالتهديد وقد تمت عدة دراسات في الموضوع أهمها:

بينت بحوث "شاشتر" أن "التجمع ينقص من حدة القلق، وأن التهديد المرتفع يدفع إلى الجاذبية أكثر لأعضاء الجماعة مقارنة بالتهديد الضعيف. وحاول في تجربته توزيع درجة التهديد بين أفراد مجموعة معينة من الطالبات. دلت التجربة أن 62% من الطالبات المتوقعات للصدمة القوية اخترن الانتظار مع بعضهن في حين 33.3% فقط من اللائي توقعن الصدمة الحقيقية انتظرن مع بعضهن بالتالي يتجمع الأفراد لخفض درجة القلق، وأن المواقف الشديدة تدعو إلى الرغبة أكثر في الصحبة.

كما بين "شاشتر" أن هذا التجمع يزيد كلما مال الأفراد إلى المرور بنفس المواقف المؤلمة أو تشاركهم نفس الحالة الوجدانية" (خواجة، ع. ع. 2005، ص. 132-134).

2. 4. 2- التجاذب بين أعضاء الجماعة: هو " حاجة نفسية واجتماعية، ونقصد بالتجاذب في معناه العام الميل الإيجابي الذي يدفع الفرد لشخص آخر، كما قد يكون سلبيا في بعض الحالات، ويتضمن الميل الجانب المعرفي والوجداني والجانب السلوكي" (خواجة ع. ع. 2005، ص. 136-138).

2. 4. 3- جاذبية الأهداف ونشاطات الجماعة: "ينضم الأفراد للجماعات التي تعمل على تحقيق الأهداف كما يشعر الفرد بالاجتذاب أولا ثم النشاط، مثل انضمام الفرد لجماعة تكوّنت قصد جمع التبرعات لبناء ناد أو ساحة رياضية معينة نتيجة اقتناعه بهذا الهدف، وتقترن الجاذبية بأهدافها دون أنشطتها أو العكس. ومن هذه الحالات انضمام الفرد لجماعة تجمع التبرعات لا حرصا على هذا الهدف إنما الاستمتاع بالنشاطات الرياضية التي تقوم بها أثناء تنظيمها لهذه الحملة.

إذا كانت هذه الحاجات التي تشبعها الجماعة للفرد نفسيا واجتماعيا نابعة من الداخل، فقد تكون أيضا حاجات نفسية نابعة من الخارج، كأن ينضم الفرد لجماعة من أجل تحقيق أغراض خارج عضويته فيها، فتصبح الجماعة وسيلة لإشباع حاجات شخصية وليست غاية في ذاتها، وأهم هذه الحاجات إشباع الجاذبية لأشخاص خارج الجماعة، أو أهداف خارجها أيضا. كانضمام الفرد لحزب سياسي معتقدا أن هذه العضوية ستؤهل له الاتصال بمسؤولين من ذوي السلطة خارج

ذلك الحزب مما يمهّد له تحقيق مصالحه الشخصية وأهدافه الشخصية الكامنة خارج الجماعة" (خواجة ع. ع. 2005، ص. 139).

2. 4. 2-4- حاجة الفرد إلى المنظمة: "إن حاجة لفرد للمنظمة أصبحت أساسية، فالفرد حالياً يتلقى العناية والحماية منذ الولادة بل وقبلها من طرف منظمات عديدة ابتداء بالعيادات والمدارس وانتهاء بالمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والدينية. وكما تشبع هذه المنظمات عدة دوافع أولية كالأكل والشرب، فإنها تضمن للفرد إشباع دوافع هامة لتحقيق حياة متوازنة كالانتماء" (عشوي، م. 1992، ص. 431).

وعلى محك ما سبق من التعريفات، فإن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تكاملية في إطار تفاعل مستمر وذلك لحاجة كل واحد منها للآخر. إن هذه العوامل المشجعة للانتماء العامل إلى جماعات العمل أو المؤسسة هي تمثيلات العمل باعتبار هذه العوامل مجموعة من الأفكار والآراء والمعارف المتعلقة بموضوع العمل اكتسبها العامل خلال تطور مراحل حياته الاجتماعية والثقافية وغيرها والتي تؤثر على حاجات ورغبات العامل وما يدعم هذه العوامل هي جو العلاقات الإنسانية داخل العمل وما توفره المؤسسة من فرص وحوافز مادية ومعنوية.

2. 5- علاقة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بالمفاهيم الأخرى:

2. 5. 1- علاقة الشعور بالانتماء بثقافة المنظمة: تمثل الثقافة التنظيمية القيم الموجودة داخل التنظيم وتظهر العلاقة بين الثقافة التنظيمية والانتماء إلى المنظمة من خلال تبني الفرد العامل القيم وقبول أهداف المنظمة التي يعمل بها والثقافة في معناها العام هي تلك القيم والمعايير والتقاليد والأعراف والعادات التي يكتسبها الفرد داخل مجتمعه ويتم التعبير عنها من خلال نماذج سلوكية: اللغة والأساطير ومختلف الرموز.

تساهم الثقافة التنظيمية بتنمية الهوية الخاصة بالفرد العامل كما تساهم بتوحيد سلوك العاملين داخل المؤسسة وعامل مهم في دعم الشعور بالانتماء، لأنها تعتبر كإطار مرجعي للعامل ومصدر موحد لقيم ومعايير وأهداف المنظمة وتزود العامل بلغة ورموز خاصة بجماعة العمل التي ينتمي إليها وعادات وتقاليد موحدة بين مختلف العمال، كما تشمل الثقافة أيضاً طرق التحفيز المادية والمعنوية التي تدعم مختلف السلوكيات المترجمة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة، تعتبر الثقافة نمط التفكير العام الذي يتقاسمه كل الأفراد داخل التنظيم ويتم توارثها عبر

التنشئة التنظيمية تمد الهوية المهنية بمعالم خاصة التي يعبر الفرد بها عن انتماءه إلى هذه المؤسسة.

2.5.2- علاقة الشعور بالانتماء بقيم العمل: ينوه الباحث "مزيان" على أن القيم " تشير إلى ذلك الهيكل المثالي من المبادئ التي ينظر من خلالها الفرد إلى ما يجب أن يكون عليه سلوكه وسلوك الآخرين وتنعكس القيم على السلوك الخارجي للأفراد والناس تنظر إلى الأشياء التالية كقيم أساسية: الأمانة، الصدق، إتقان العمل، جودة العمل، الصداقة، ونظرتهم إلى هذه القيم تختلف في معناها وفي طريقة تطبيقها عمليا، ويمثل العمل مجالا خصبا لقيم كثيرة" (مزيان، م.2003، ص.24)

يضيف الباحث ب. غيات أن "القيم هي نتيجة تفاعل مجموعة من الأفكار والخبرات والتجارب، مما يؤدي إلى إيجاد نسق من الأحكام والآراء الثابتة، نحو مختلف جوانب الحياة. إن أهمية القيم داخل التنظيم تكمن في دورها في تحديد الآراء والسلوكيات والتصرفات، وهو ما يؤثر على سير التنظيمات" (غيات، ب.1998، ص.45)، يدل على ذلك الباحث م.مزيان قائلا: "تعد القيم من العوامل المهمة في عملية التوافق وذلك على جميع المستويات كالأسرة والمؤسسة التي يشغل فيها الفرد والمؤسسات التي يتعامل معها في حياته اليومية، فكلما كانت قيم الفرد منسجمة مع قيم التنظيم في العمل وكلما كان ذلك مؤشرا للتكيف" (مزيان، م.2003، ص.104).

يقول الباحث Kliman أن القيم مجموعة من الفلسفات والمعتقدات والافتراضات والمبادئ والتوقعات والاتجاهات وقواعد السلوك التي تربط أي مجتمع في شكل وحدة متماسكة فالقيم بهذه الصورة تمثل شاملا عن موقف الفرد إزاء العالم الخارجي الذي يعيش فيه" (مزيان، م.2003، ص.105).

تختلف القيم المرتبطة بالعمل حسب الوظائف ومستويات السلم الإداري، إذا يوجد مجموعة من الأنواع وهي كالتالي:

اقترح الباحث Curie وفريقه (2000) مجموعة من القيم حيث قارن بين حيز العمل بمجال النشاطات الأخرى خارج إطار العمل ويظهر كيف يمكن لمجال ما أن يدعم مجال آخر أو يتداخل معه مما ينتج علاقات بينهم، مثلا: العمل يمكن أن يدخل في تنافس مع المجال العائلي فالبعض يجدون مساعدات من الأقارب فيما يخص الصعوبات المهنية.

اقترح الباحث Perron (1997): أبعاد مختلفة للعمل حسب الأهمية المعطاة لكل بعد كربح المال، الحصول على منصب عالٍ أو الحصول على وظيفة مهمة أو أن يكون له مسؤوليات، والبحث عن الأمن. لا تمنع هذه الجوانب أو القيم قيمة عن أخرى كما يمكن أن تفرض قيمة وجودها على الباقي، إن الظروف الاقتصادية في هذه الفترة تشهد تقلبات مختلفة يصعب فيها تحديد مفهوم دقيق للعمل حيث يصبح الرجوع إلى قيم العمل إحدى الطرق التي تعطينا معالم لتحديد مفهوم العمل.

يؤكد الباحث Joulain على أن قيم التنمية الشخصية في العمل في تزايد وهي تضم تحقيق المستقبل والتنوع والاتصال بين الأفراد والشعور بالفعالية" (Lemoine, C. 2003, p.27)

تتنمي القيم المرتبطة بالعمل إلى العناصر التي تكوّن الهوية المهنية، حيث يساهم جانب من هذه الهوية في تكوين الطريقة التي ندرك بها أنفسنا، فتعريف الفرد نفسه مقارنة مع وظيفته هو طريقة لتحديد مكانته في المجتمع وتكوين نفسه شخصياً وكل هذا يرجع إلى المجموعة المهنية التي تصبح جزءاً من الذات بداية من الشعور بالانتماء، لذلك يجب علينا التعرف على هذه القيم لأنها جزء أساسي من الدراسة.

2. 5. 3-الاتصال عنصر مساعد على الشعور بالانتماء: هو عملية تفاعلية هدفها الأساسي هو تبادل المعلومات والأفكار عبر قنوات الاتصال داخل المؤسسة يساهم بتعزيز العلاقات الاجتماعية والتنظيمية؛ حيث نوه الباحث Hannak " على أن الاتصال العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم والتكامل بين الفرد ونفسه" (الصرفي، م. 2007، ص. 15) ويحدث هذا التفاعل من خلال إطلاع العامل على مختلف القرارات والآراء المقترحة بأمانة وصدق وكذا التعرف على حاجات وآراء العمال وإيصالها لوجهتها مع الحفاظ على محتوى الرسالة دون تشويهها وهو ما يخلق نوع من الثقة المتبادلة بين العامل وإدارته يعزز الانتماء إلى المنظمة حيث يؤكد الباحث علي حمدي على أن الاتصال يهدف إلى "تنمية روح التعاون بين العاملين والشعور بالترابط والهدف المشترك الأمر الذي له تأثير على الإنتاجية والروح المعنوية بينهم" (حمدي، ع. 2008، ص. 138) بشرط التأكيد على العناصر الأساسية للاتصال الفعال والمتمثلة في الإصغاء والفهم والرجع حتى لا يصبح دور الاتصال سلبي داخل المؤسسة.

2. 5. 4- علاقة الشعور بالانتماء بظروف العمل: تتعلق ظروف العمل بالظروف المادية وغير المادية فالظروف المادية تتمثل الظروف المادية في الأجرة التي يتلقاها مقابل خدمة داخل المؤسسة أو عمل قام به العامل ولا نقصد بها فقط كأجرة لكن هي أيضا تحفيز وعامل جذب العمال الأكفاء وعامل يعزز الانتماء إلى المنظمة أما الظروف غير المادية؛ فتتمثل في المكافآت والتهنئة والتشجيع ومنحه فرصة لتحقيق الذات وهي عبارة عن وسائل موجهة من المسؤولين إلى العامل نتيجة تقديمه عمل جيد كالترقية ومنحه ثقة وتكليفه ببعض المسؤوليات كل هذه العوامل تعزز شعور العامل بالانتماء إلى المؤسسة بالإضافة إلى الظروف التنظيمية كمدة العمل وأساليب التسيير.

2. 5. 5- الهوية كتعبير عن الشعور بالانتماء:

يسعى الانتماء إلى توطيد الهوية، وهي في المقابل دليل على وجوده، ومن ثم تبرز سلوكيات الأفراد كمؤشرات للتعبير عن الهوية، وبالتالي فإن الانتماء والهوية تأكيد للتماثل داخل الجماعة والاختلاف خارجها. ويحظى الأفراد بهويات مختلفة ومتعددة، بعضها اختياري (مثل العقيدة)، وبعضها الآخر مفروض عليهم (مثل السن أو الجنس)، وليست الهوية الذاتية وحدها هي العامل المهم، بل من المهم أيضا رأي الجماعة بها، ويتسم محتوى الهوية الاجتماعية بأنه بناء اجتماعي فهي الشعور بالانتماء لجماعة، والإحساس الإيجابي نحوها، ويشير هذا إلى الاندماج ومشاعر الفخر بالجماعة لكونه فرداً منها، وقد يتضمن ذلك الشعور بالفوقية والأفضلية مقارنة مع جماعات أخرى، ولمعرفة العلاقة الموجودة بين الشعور بالانتماء والهوية الاجتماعية علينا التعريف بها والتعرف على النظريات التي تربط الهوية الاجتماعية بخاصية الانتماء إلى جماعة معينة كنظرية التصنيف إلى فئات ونظرية الهوية الاجتماعية.

وفي تعريف الهوية الاجتماعية والأكثر تداولاً بين الباحثين هو أن "الهوية الاجتماعية مرتبطة بانتماء الفرد إلى فئات بيو-نفسية (Biopsychologique) مثل الجنس والسن أو جماعات إجتماعية ثقافية (جهوية، وطنية، مهنية...) أو من أجل لعب الأدوار والمكانات الاجتماعية (العائلات، المهن، المؤسسات...) أو علاقات إيديولوجية (سياسية، فلسفية...)" (Edmond, M. 2005, p. 122)، من خلال هذا التعريف يمكن أن نؤكد على أن هوية الفرد تتميز بخاصيتين مكملتين لبعضهما البعض، الأولى ذات طابع شخصي تتمثل في الخصائص الفردية والثانية ذات

طابع اجتماعي تتمثل في انتمائه إلى جماعات وفئات معينة ويؤكد على ذلك كل من "ألان وساربين" (Allen & Sarbin 1962) حيث يريان أن "الهوية الاجتماعية تتكون من خلال الأطر المرجعية الخاصة بالفرد وانتمائه إلى جماعة أو فئة إجتماعية معينة، ومن خلال المكانات التي يشغلها الفرد داخل التشكيلات الاجتماعية" (Dechamps, J.C. Morales, J.F. Paez, D. et Worchel, S.1999, p.151).

تضيف H.Chauchat "إن الهوية الاجتماعية للفاعل يمكن أن تعرف بخصائص جماعة الانتماء وتظهر سيرورة الهوية على ثلاث مستويات:
- ميكانيزمات الهوية، ميكانيزم التقمص (التوحد) وميكانيزم الفروقات حيث ميكانيزم التوحد مع الجماعة هي إحدى أشكال ميكانيزمات التوحد.
- محتوى التمثلات التي لها علاقة مع هذه الميكانيزمات، حيث يسجل الفرد نفسه في تاريخ الجماعة وتكوين بيوغرافي للفاعل.
- مشاركة الجماعات الاجتماعية في ميكانيزم الهوية حيث تشكل بعض الجماعات قطب مهم للتقمص" (Chauchat, H. et Claude-Delving, A. 1999, p. 25-26).

إن البعد الاجتماعي للهوية يحققه الشعور بالانتماء إلى جماعات معينة، والذي يرى على أنه معنى موجود داخل كل فرد، وعلى اختلاف المستويات، وهو الشعور الذي يوجد لديهم منذ اندماجه مع الجماعة، ويقوى من خلال التنشئة الاجتماعية التي يحظى بها من خلال القيم والمعايير ومعتقدات الجماعة، فقبول معتقدات الجماعة هو تأكيد على عضوية الفرد داخل الجماعة كما أنها ترسم حدود الجماعة، وينوه الباحث J-C.Dechamps وآخرون أن "قبول معتقدات الجماعة هو أحد المؤشرات الأساسية للانتماء إلى هذه الجماعة... ويضيف Sherif (1951) في دراساته حول العلاقات بين الجماعات أن هذه المعتقدات تقوي الاندماج والشعور بالتضامن، كما أن هذه المعتقدات تفصل وتحدد الحدود بين الجماعة التي ينتمي إليها الفرد والجماعات التي لا ينتمي إليها الفرد" (Dechamps, J.C . Morales, J.F. Paez, D. et Worchel, S. 1999, p. 44-45)؛ فيتكون لدى الأفراد الشعور بالانتماء الذي يترجم إلى أفعال داخل الجماعة.

الهوية هي عملية الإدراك الداخلية لذاتية الشخص، وتكملها العوامل الخارجية التي تدعمها الجماعة، ويذكر الباحثان E.Azzi et O.Klein أن "هويتنا وطريقة تعريفنا لأنفسنا لا تحدد فقط بفضل تاريخنا الشخصي لكن أيضا بفضل

انتمائنا إلى جماعة اجتماعية، فالهوية الاجتماعية هي جزء من الذات" (Azzi, E. et Klein, O. 1998, p.66)، ويمكن الجزم أن الانتماء هو الشعور بهذه العوامل الخارجية، والذي يترجم من خلال أفعال تتسم بالولاء لهذه الجماعات التي ينتمون إليها دون سواها.

وجد Tajfel أن جوهر نظرية الهوية الاجتماعية "يهتم بسمات الهوية التي تشتق من عضوية الجماعة التي تقف كقوة وحالات ارتباط وعلاقات بين الواحد والآخر، وبذلك فإن التفكير في تشكيل الهوية يستند إلى المقارنة الاجتماعية داخل الجماعة مثل نوع الجنس والعمر وخارجها كنموذج للمعايير العامة لتمييز الذات وتمائلها" (Dechamps, J.C. Morales, J.F. Paez, D. et Worchel, S. 1999, p. 166) وهذه العملية تتطلب من العامل أن يعيد نمذجة الخيارات ضمن الجماعة التي ينتمي إليها وتبني المعايير والسلوكيات التي تبدو له أكثر ملاءمة، لتأكيد قدرته ومكانته داخل المؤسسة.

إن الخاصية الاجتماعية للهوية الاجتماعية هي الانتماء إلى جماعة معينة والتوحد معها وتبني معتقدات الجماعة وتشكيل وحدة هي "نحن" وفي نفس الوقت مقارنتها مع جماعات أخرى مختلفة عن جماعة انتماء الفرد في جوانب معينة وهي ما تشكل وحدة مختلفة تسمى "هم" ويؤكد على هذا تاجفل حيث يرى أن "الهوية الاجتماعية هي إدراك الفرد لتشابهه مع الآخرين من نفس جماعة الانتماء يعبر عنها بـ (نحن) لكن أيضا مقارنته لأوجه الاختلاف مع أعضاء جماعات أو فئات أخرى والتي يعبر عنها بـ (هم)" (Dechamps, J.C. Morales, J.F. Paez, D. et Worchel, S. 1999, p. 151) ويضيف "إن الانتماء إلى مجموعة عند" تاجفل" هو تكوين فئات "نحن وهم" الرجال والنساء، التقنيين والمهندسين... الخ. ثم أنتمي إلى مجموعة هو أنني وجدت هوية اجتماعية إيجابية" (Pastor, P. Breard, R. (2004, p. 66).

نجد أن نظرية التصنيف إلى الفئات إحدى النظريات المكتملة لفهم العلاقة الموجودة بين الهوية الاجتماعية والشعور بالانتماء، حيث تحدث "تاجفل" في دراساته عن الإنتماءات الفئوية والتي تظهر في تعريف الذات الذي يكونه الفرد بمقارنة إيجابيات وسلبيات فئات إنتمائهم مع فئات أخرى.

اهتمت اتجاهاته النظرية أيضا بأشكال السلوك المختلفة بين الجماعات وتؤكد هذه النظريات "أهمية الدور الذي تؤديه العمليات المعرفية في تحديد أفكار

الأفراد عن الجماعات الداخلية التي ينتمون إليها والجماعات الخارجية التي لا ينتمون إليها والموجودة في المجتمع" (Azzi, E. et Klein, O. 1998, p. 65)، "إن عملية التصنيف إلى فئات داخل محيط اجتماعي معين يغري الأفراد بأن يجعلوا عضويتهم في الفئة التي ينتمون إليها جزءا من هويتهم الاجتماعية، هذا التوحيد بين العضوية والهوية يؤدي بهم، بدوره، إلى أن يتبنوا استراتيجيات خاصة في تعاملهم مع الأشخاص الآخرين وهو ما يزيد احتمالية التمييز بين الفئات الاجتماعية بطرائق تؤيد جماعتهم الخاصة وتدعم سيادتهم أثناء عملية التنافس بين الجماعات ومن هنا تبدأ عملية المقارنة الاجتماعية ويؤكد كل من Turner & Tajfel أن هذه العملية تساعد الأفراد على تقدير الذات عند مقارنة فئتهم مع فئات أخرى وبالتالي يفضلون جماعتهم من أجل إظهار صورة إيجابية لأنفسهم" (Leyens, J.P. et Yzerbyt, V. 1996, p.90).

يستلزم التصنيف إلى فئات اجتماعية أكثر من مجرد التصنيف المعرفي للأحداث والأشخاص والأشياء؛ إذ "يتمثل في عملية تتأثر بالقيم والثقافة والتمثيلات الاجتماعية وأكثر من هذا أهمية دور كل من عضوية الفئة الاجتماعية والمقارنة الاجتماعية التي تتم بين الفئات في استمرار الهوية الاجتماعية الإيجابية للشخص وهو الدور الذي يقوم به الأفراد للبحث عن أوجه التمييز بين جماعتهم التي ينتمون إليها والجماعات الأخرى، وخصوصا على أساس الأبعاد ذات القيمة الإيجابية" (Dechamps, J.C. Morales, J.F. Paez, D. et Worchel, S. 1999, p. 47).

الانتماء إلى جماعات مختلفة يعطي للفرد فرصة لتحديد مكانته اجتماعيا وتقييم ذاته ايجابيا ويؤكد على ذلك Doise (1990) حيث يقول " أن الشعور بالانتماء إلى الجماعة يسمح بتكوين هوية اجتماعية ايجابية، وهذا الانتماء تحفزه الرغبة في الحصول على صورة ذات ايجابية" Costalat-Founeau, A. M. 1997, p. (41)

ومن المهم أيضا ملاحظة العلاقة الموجودة بين التمثيلات الاجتماعية والشعور بالانتماء حيث يظهر أن للتمثيلات الاجتماعية دور كبير في تكوين الجماعات باعتبارها إشارة للتمييز بين الجماعات لأنها " تمد الجماعة برموز سبق تحديدها اجتماعيا ليتواصل بها الأفراد، كما تشكل هيكل سيرورة الفهم بين الأفراد، واتفاقهم في تقييم حالة شيء معين، وبالنسبة للباحث "موسكوفيسي" فإن

ما يشكل الجماعة هو تشارك أعضائها هذه التمثلات، كما تعتبر حدود التمثلات هي حدود الجماعة" (Leclerc, C. 1999, p. 72).

تساهم التمثلات الاجتماعية أيضا في نقل قيم ومعايير الجماعة ومعتقداتها بين أعضاء الجماعة مما يمكنهم من تكوين فئات انتمائهم والتوحد بها والحفاظ على كيان وتماسك الجماعة وتقييمها مقارنة مع الآخرين حيث تعتبر " العملية العقلية التي يتم بمقتضاها نقل الأفكار من الجماعات إلى الأفراد الذين ينتمون إليها بالتمثل، إي تمثل مضمون الفئات في هوية الأفراد الاجتماعية، وبمعنى آخر، فإن الأفراد بعضويتهم في الجماعة يكونون مدفوعين لتكوين صورة ذاتية ايجابية، ويتم تعزيز هذه الصورة الايجابية من خلال التقويمات الايجابية للجماعة التي ينتمي إليها الشخص، لذلك يفترض أن تقويمات الجماعة الداخلية تتم بصورة أساسية من خلال المقارنة بالجماعات الأخرى" (Leyens, J.P. Yzerbyt, V. 1996, p.89).

اهتم كل من الباحثين M.Zavalloni & C.Louis-Guérin (1984) في بحثهما بالتفكير الاجتماعي كتمثل للذات والآخر وللعالَم الاجتماعي، ومن خلال مختلف الدراسات وجد أن "الهوية هي تشكيلة محفزة نفسيا واجتماعيا، وتعتبر حلقة الوصل بين الفرد والجماعة وقد أثبتنا أن تكوين الهوية متعلق بالانتماء إلى مختلف الجماعات الاجتماعية وتعبّر هذه الانتماءات عنتمثل الفرق بين الذات والآخر وبين "نحن" و"هم" (Zavalloni, M. et Louis-Guérin, C. 1984, p.29)، يدعم "Tajfel" هذه الفكرة من حيث الطريقة التي يُدرك الفرد بها نفسه ويعرف بها محيطه بمعرفته لانتمائه وحيث يعتبر مجموعة الانتماء محيط رمزي غني بالتمثلات، لا يمكن للفرد أن ينتمي إليها إلا إذا شعر بتوافق مع أعضاءها" (Bernaud, J.L. et Lemoine, C. 2000, p.54-55)، ويرى Kaes.R أن التمثلات الاجتماعية هي " جملة معرفية منظمة تحققها السيرورة الاجتماعية التي تعكس الحركية الموجودة بين المجال النفسي الخاص بالفاعل الفردي ووضعيته كعضو داخل الجماعة، لهذا فإن للتمثلات تأثير على الإجراءات العلائقية الاجتماعية" (Kaes, R. 1976, p.122). وهذا يبين على أهمية التمثلات في ضمان استمرارية عضوية الفرد داخل الجماعة فمعرفة الفرد برموز الجماعة هو شرط ضروري لانتمائه واندماجه مع أعضاء الجماعة.

على محك ما سبق فإن نظرية Tajfel تقوم على مجموعة من الفروض منها أن الأفراد يسعون لتحقيق هوية اجتماعية خاصة بهم والمحافظة عليها بصورة إيجابية وأنهم يستمدون هويتهم من عضويتهم في مختلف أنواع الجماعات وأن الأفراد يدركون هذه العضوية عن طريق التصنيف الاجتماعي، وبين أن الانتماء هو تلك العلاقة المشتركة بين أعضاء الجماعة والوعي لدى أفرادها بأن لهم هوية جماعية مشتركة ومصير جماعي مشترك، ويسعى الانتماء بدوره إلى توطيد الهوية وهي في المقابل دليل على وجوده ومن ثم تبرز سلوكيات الأفراد كمؤشرات للتعبير عن الهوية وبالتالي الانتماء.

إن عالم العمل عالم الإنتاج الاقتصادي والتقني، وعالم للتفاعلات الاجتماعية بين الأفراد يحضر فيها التواصل وينعدم، كما تلعب فيه التراتبية الإدارية والمالية أدوارا لها تأثيراتها، علاوة على التوحدات وما يحكمهما من تدخلات للأفراد مما ينعكس على أنساق شخصياتهم. العلاقات بين الأفراد داخل مؤسسة أو منظمة العمل تعاش من خلال التواصل وتبادل الأفكار واحتراما لاختلافات بين الزملاء كما لا يمكن الفصل بين الهوية وبين العمل ومستقبل العامل داخل المؤسسة حيث نجد الفترة التي يقضيها الفرد في العمل لها دور في اكوين هويته، وكما يلاحظ "سانسوليو" فإن شروط تحقيق الهوية الخاصة بكل فرد تختلف باختلاف وضعيات العمل ذاتها بين العمال والموظفين، وتتمثل في النماذج التي التالية المقترحة من طرف الباحث R.Sainsaulieu وهي كالتالي:

– "النموذج التكتلي الاندماجي: يتمثل في الطريقة التي يؤثر فيها الفرد في الأحداث أو المهمة أو الوضعية داخل المنظمة من خلال التضامن الامتثالي لجماعة الزملاء.

– النموذج التفاوضي: يظهر هذا النموذج من الهوية مع العمال الذين يملكون تأهيلا عاليا وقدرات فردية خاصة تمكنهم من التأثير الايجابي على وضعياتهم. النموذج التوافقي: رفض التضامن الاجتماعي، تشكيل شبكات علائقية تفضيلية ذاتية وعاطفية.

النموذج الانعزالي: الانعزال عن كل انخراط في أي نوع من شبكات العلاقات الاجتماعية" (Dubard, C. 1998, p275-286).

إن النماذج التي تم اقتراحها من طرف الباحث سانسوليو تحمل في ضمنها علاقة العامل بمؤسسته وعلاقته بزملائه فإذا كانت العلاقات بين الأفراد داخل

مؤسسة أو منظمة العمل تعاش من خلال التواصل وتبادل الأفكار واحترام الاختلافات بين الزملاء، بالإضافة إلى احترام قيم المنظمة التي تعتبر إحدى الأساسيات لتقمص المؤسسة.

2. 6- النظريات المفسرة للانتماء:

لا يمكن للإنسان أن يعيش في معزل عن الجماعة، فالفرد ملزم بالانتماء لجماعة معينة قصد تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته والحصول على الأمان ومكانة بين أعضاء هذه الجماعة ومجتمعه وتكوين علاقات مع الآخرين مما نستنتج أن الانتماء هو شعور يدفع الفرد للقيام بسلوك معين من أجل تجسيد انتماءه للجماعة وهذا السلوك لا يكتسب معناه إلا في موقف اجتماعي، وتقدم الجماعة للفرد مواقف عديدة يستطيع أن يظهر فيها مهاراته وقدراته، ويتوقف شعوره بالرضا - الذي يستمد من انتمائه للجماعة - على الفرص التي تتيحها له ليلعب دوره بوصفه عضوا فاعلا فيها، ولتفسير ما سبق علينا التعرف على مختلف التوجهات والمقاربات التي تناولت مفهوم الانتماء، ونجد تعدد المداخل النظرية التي تناولت مفهوم الانتماء نذكر البعض منها لتوضيح الظاهرة وتقديم بناء فكري من أجل فهم حقيقة علاقة الفرد بالجماعة وفيما يلي عرضا لمختلف النظريات حسب ثلاث جوانب أساسية الجانب الوجداني والجانب المعرفي والجانب السلوكي:

2. 6. 1- الجانب الوجداني: يضم هذا الجانب مجموعة من النظريات التي تفسر توحيد الفرد بالجماعة، باعتبار الانتماء دافع يحرك الفرد نحو الجماعة وحاجة ضرورية على الفرد إشباعها واتجاها وراء تماسك الأفراد.

2. 6. 1. 1- نظرية ماسلو وفروم:

الدافعية هي أحد المواضيع الهامة في مجال السلوك بصفة عامة أو السلوك التنظيمي بصفة خاصة، وتظهر أهمية الدافعية في تفسير سلوك الأفراد وفي توجيهه فكل سلوك له هدف وبالتالي فإنه يوجه إلى تحقيق هذا الهدف، بمعنى آخر الدوافع هي التي توجه السلوك نحو هدف معين يمكن تحقيقه.

لقد حاول عالم النفس A. Maslow تقديم نظرية لتفسير الدافعية لدى الأفراد، ولقد نجح في تقديم نظرية سميت بنظرية الحاجات لماسلو وتعتبر نظرية ماسلو في الدافعية من أكثر النظريات التي ظهرت في هذا المجال معرفة وانتشارا ووفقا

لنظرية ماسلو فإن الفرد لديه خمسة أنواع من الحاجات تشمل مجموعة من الحاجات ذات التوجه الاجتماعي مثل الحاجة إلى أن يكون الإنسان عضواً في جماعة والحاجة إلى بيئة أو إطار اجتماعي يشعر فيه الفرد بالألفة مثل العائلة أو الحي أو الأشكال المختلفة من الأنظمة والنشاطات الاجتماعية، ويمكن حسب ماسلو تقسيم هذه الحاجات الإنسانية حسب الأولوية التي تعبر على مدى أهمية الحاجة ودرجة الحاجتها؛ فجاءت الحاجات الفسيولوجية " كالطعام والماء والأكسجين والنوم وغيرها من الحاجات الضرورية للبقاء والعيش" (Crozier, M. et Friedberg, E. 1977, p. 53)، في قاعدة الهرم تليها الحاجة إلى الأمن " بمعنى عدم الشعور بالخطر ومنها المنزل العائدات والموارد، الأمن ضد الاعتداءات، الأمن النفسي، الأمن والاستقرار العائلي والأمن الصحي الاجتماعي" (Crozier, M. et Friedberg, E. 1977, p. 53) ثم الحاجة إلى الانتماء والمحبة والحماية والحاجة إلى الاحترام والتقدير، نعني به " الحاجة إلى أن يحترمه الآخرون وأن يحترم نفسه والآخرون وأن يحصل على عمل إيجابي نعني به الحاجة إلى الإنجاز وأن يكون مقدرًا في نظره وفي نظر الآخرين" (Rojot, J. 2005, p.72)، وتتعلق هذه الحاجة أيضاً "بالشعور بالكفاءة، والجدارة والاستقلالية والقوة والثقة بالنفس والتقدير والاعتراف الحقيقي لهذه الخصائص أو الصفات عن طريق الآخرين، ومن بين العوامل التنظيمية التي ربما تقابل الحاجة للاحترام والتقدير نجد توافر الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام هامة ومميزة تجعله يشعر بالإنجاز وتحمل المسؤولية ومن العوامل التنظيمية أيضاً التقدير المعنوي والاعتراف بالكفاءة" (عباس، م. علي، ح. 1999، ص. 170).

في قمة الهرم حاجة تحقيق الذات " الحاجة إلى تحقيق ما لديه من إمكانيات الفهم والإدراك ومتابعة تعلمه بمساهمة قدراته والتعرف على تقنيات جديدة والاتصال مع محيطه والمشاركة فيه" (Rojot, J. 2005, p.72).

يسند في هذا الترتيب الهرمي على أساس قوة الحاجات ودرجة الإلحاح من أجل الإشباع وكلما قام الفرد بإشباع حاجة إلا وظهرت حاجة أخرى ويتأثر السلوك وفق ذلك ويبقى في تحرك مستمر من أجل إشباع حاجات أخرى لم تشبع. تحتل حاجة الانتماء عند A.Maslow المرتبة الثالثة بعد الحاجات الفسيولوجية والأمن وهذا لأهميتها وهي حاجة تؤكد على ضرورة العلاقات في حياة الإنسان ووجوده ضمن جماعة، نعني به الاندماج في علاقات اجتماعية،

البحث عن الاتصال والتعبير. هذه الحاجة تتماشى مع الحاجة إلى الاعتراف والحاجة إلى الحب والصداقة وأيضا التقمص" (Banquefortd'Anglards, M. 2002, p.59)، وتضم هذه الحاجة أيضا التفاعل الاجتماعي، وتتمثل في الحاجة إلى الانتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو للمهنة، والحاجة للصداقة، والحب وبالتطبيق على التنظيم فإن هذا النوع من الحاجات يمكن ترجمته في حاجة العاملين في المنظمة إلى الانتماء إلى الجماعات الرسمية وغير الرسمية، والصداقة" (جلدة، س.2008، ص. 105)، وتضيف الباحثة خضر "إن الفرد مدفوع بالحاجة إلى التواد، وإن الناس في حاجة أن يكونوا موضع حب، وإذا لم تشبع هذه الحاجة فإن الفرد يشعر بالوحدة والخواء، لأنه يكون مدفوعا بنقص لا يشبع إلا بالاحتكاك والصداقة الحميمة والانتماء والحاجة إلى التغلب على مشاعر الاغتراب والوحدة والعزلة" (خضر، ل. 2000، ص. 42).

يبدأ الفرد في تكوين علاقات اجتماعية وتكوين أسرة والإحساس بالانتماء إلى مؤسسة معينة مهنية أو اجتماعية ويتم إشباع هذه الحاجة بقبول الآخرين له ومحبتهم له وحصوله على الأمن والاطمئنان، وليتم ذلك على الفرد التوحد مع الجماعة وتبني الأنماط السلوكية المقبولة من طرف الجماعة وقبول معايير وقيم واتجاهات الجماعة، وقد بين ماسلو على أن الفرد لا يمكنه الحصول على التقدير ولن يتمكن من تحقيق ذاته إلا بعد إنتمائه إلى جماعة وأن يشعر أنه مقبول ومعترف به كعضو داخله، غير أن الانتقادات التي وجهت إلى نظرية ماسلو تتعلق بالترتيب الهرمي الذي وضعه الباحث، وكذلك فيما يتعلق بالحاجة الانتماء التي اعتبرها كحاجة أساسية وحيوية وبيولوجية والتي تتعلق بالعاطفة والحب، ولم يحدد بالضبط ما هو الانتماء في علم النفس الاجتماعي لذلك يبقى هذا المفهوم غامض بالنظر إلى نظرية ماسلو.

فيما يتعلق بنظرية Erich. Fromm (1969) والتي "فسر فيها سبب قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة" (Foudriat, M. 2007, p. 141). وصنف فروم الحاجات إلى خمس حاجات وهي كالتالي:

"الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى التعالي والسمو والحاجة إلى الهوية والحاجة إلى الإطار التوجيهي واعتبر فروم الانتماء إحساسا وشعورا والحاجة

إليه هي الحاجة إلى كيان أكبر وأشمل يستمد منه الفرد الشعور بالقوة" (ماهر، أ. 2003، ص. 154).

وتتلخص نظرية فروم أن الإنسان تحكمه مجموعة من الحاجات الإنسانية من بينها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الهوية ويرى أن الحاجة إلى الانتماء تنبع من حقيقة أن الإنسان عليه أن يخلق نوع من العلاقة الخاصة به وهي تلك العلاقة المبنية على التفاهم والحب والإخلاص الذي يتضمن المسؤولية والاحترام والرعاية المتبادلة والعمل المشترك والامتثال للقوانين والمعايير كما يشعره الانتماء إلى جماعة معينة بالقوة ويستمد منه مكانة خاصة وتحقيق علاقات بين الفرد والآخرين للوصول إلى العمل الجماعي الهادف داخل جماعة الانتماء، الانتماء حسب فروم هو شعور الفرد على أنه مرتبط بالآخر ومقدر من طرف الآخرين.

إن الحاجة إلى الانتماء هي في الواقع حاجة إلى التواصل الاجتماعي، وحاجة إلى العلاقات بين الأفراد، حيث تكون هذه العلاقات إيجابية ومرضية للفرد تتيح له الرغبة في الحفاظ عليها من أجل إشباع حاجاته التي لا يمكن أن تتم إلا بفضل التفاعل الاجتماعي مع الآخر، الذي يحقق له الاعتراف الاجتماعي، وحسب ما تم اقتراحه في النظريات السابقة فإن حاجة الانتماء تترجم بعدم الارتياح وهي ذلك النقص الذي يشعر به الفرد، كالشعور بالانعزال والوحدة والإقصاء، تظهر من خلال الجانب الفيزيولوجي أو العاطفي، من أجل إشباع رغبة الاعتراف الاجتماعي والتعلق بالآخر، فالانتماء في هذه الحالة هو رغبة الفرد لإرضاء حاجة اجتماعية، لكن حسب الباحث ماسلو وآخرون؛ فإنه حين يتم إشباع حاجة الانتماء لا يصبح بعد ذلك للفرد حاجة إلى الانتماء، ولكن بالنظر إلى الواقع فالفرد في بحث دائم عن الانتماء حتى بعد انتمائه إلى جماعة فهو باستمرار في محاولة إما الحفاظ على هذا الانتماء أو البحث عن انتماءات أخرى تشبع حاجات أخرى، لذلك يمكننا القول أن الانتماء هو رغبة الفرد في العيش داخل جماعة متوحد معها تشبع حاجاته، وبالتالي فإن الانتماء لا يعتبر حاجة طبيعية للإنسان كما تم اقتراحه لكن شرط أساسي مرتبط بوجود الإنسان.

2. 6. 1. 2-نظرية شوتز:

بذل شوتز جهود ملحوظة بغية استنباط الدوافع الأساسية للاندماج في المجتمع واقترح نظرية جديدة حول الحاجات وتأثيرها على انتماء الفرد إلى الجماعات من خلال تناوله مفهوم الإدماج والاندماج.

يرى شوتز أنه يمكن التمييز بين ثلاث حاجات أساسية، الإدماج، المراقبة والمودة وهي تساعد على إعطاء فكرة عن مجمل التصرفات الاجتماعية التي يقوم بها الفرد وتفسر السبب النفسي وراء سعي الفرد نحو انتماءه لجماعة معينة.

- "تظهر حاجة الإدماج باكراً عند الطفل بشكل رغبة في الاتصال والاحتكاك وجهد متواصل ليصبح محط الانظار، يحظى بالعناية مع الخوف من الإهمال أو النسيان، وقد تمتد هذه الحالة في ريعان الشباب بشكل حرص متواصل على الانتماء إلى فئة معينة، أو شعور دائم بضرورة تمتعه بالاعتبار والتقدير، ما يفترض الاحتفاظ بمستوى كاف من المصلحة المتبادلة بين الشخص والبيئة" (Mugny, G. Obrle, D. et Beauvois, J.L. 1995, p. 59).

- "حاجة المراقبة: متصلة بوظائف السلطة والأمن، سواء بسيطرة الشخص على غيره للاطمئنان على تصرفاته، أو التقيض من ذلك، شعوره بضرورة تسييره وحمايته من قبل الآخرين كي يطمئن إلى نفسه ويلقي عن كاهله العديد من المسؤوليات الضخمة، وقد تظهر في المرحلة الثانية من الطفولة عندما يترتب على الطفل استيعاب الأنظمة الأساسية للتوصل تدريجياً إلى بعض الاستقلال الذاتي عن طريق ادماج المراقبة في حياته الخاصة، تمتد هذه الحاجات زمنياً عبر الكوادر المدرسية والمهنية والوطنية ويتوصل تحقيقها بشكل وثيق بشعور بالمسؤولية والاحترام المتبادل بين "الأنا" والآخرين" (ميزونف ج. تر شيؤون، ه. 1999، ص. 18)

- "الحاجة إلى المودة تظهر في سن الخامسة وتهدف إلى بناء علاقات عاطفية مع الآخر ... وتتعلق المودة بالعلاقات الثنائية، بحيث إن تحقيقها يتطلب المقابلة بالمثل، وتتخذ شكل علاقات صداقة" (Mugny, G. Obrle, D. et Beauvois, J.L. 1995, p. 59).

بينت الباحثة "آنا فرويد" في دراساتها المتعلقة بنظرية "شوتز" أن الإدماج والمودة متصلين بشكل وثيق خلال السنوات الأولى حتى ولو سلمنا بقبول أولوية حاجة الإدماج، فإنه يبدو أن الانتقال إلى المودة لا يحتاج إلى مرحلة وسطى من المراقبة" (ميزونف، ج. تر. شيؤون، ه. 1999، ص. 19)

تظهر أهمية هذه النظرية في هذه الدراسة من خلال استنباط الأبعاد الديناميكية النفسية للانتماء إلى الجماعات ويمكن أن نستخلصها من خلال ما توصل إليه شوتز إذ يرى أن حاجة الانتماء هي أحد الحاجات الضرورية في حياة الفرد وأن حاجة الإنسان إلى الانتماء تسير في صيرورة دائمة مع مراحل تطوره الإنساني، تظهر من مرحلة الطفولة الأولى حيث يرى أن الطفل بحاجة إلى الرعاية والعطف والعناية مما يدفعه إلى لفت الانتباه للحصول على أقل قدر من الاتصال مع الآخرين كما بين شوتز أن الحاجات الضرورية التي تدفع الفرد إلى الانتماء أو البحث عن الجماعات وبناء علاقات مع الآخرين هي حاجة الاندماج التي توفر للفرد الاعتبار والتقدير والمصلحة المتبادلة بين الطرفين ونقصد بذلك الفرد وجماعة الانتماء وحاجة المراقبة التي تتضمن بعد البحث عن الأمن والاستقرار والطمأنينة والشعور بالمسؤولية والاحترام، والحاجة إلى المودة التي تتضمن بعد عاطفي يتمثل في البحث عن الصداقة واستمرارية العلاقة التي تتطلب الرجوع (المقابلة بالمثل).

2. 6. 1. 3- نظرية ماك كليلاند:

اهتم D.McClelland بدراسة هيكل الحاجات الإنسانية وتطبيقاتها في الدافعية وتوصل إلى أن الحاجات الانسانية تعكس خصائص الشخصية التي تم اكتسابها في المراحل الأولى من حياة الفرد ومن خبرته نتيجة تواصل الفرد مع محيطه الاجتماعي الذي يعيش فيه واهتم أكثر بالحاجات السلوكية المحددة لهذه الحاجات، يعرف ماك ليلاند دافعية الإنجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق.

رغم تركيز النظرية على حاجة الإنجاز إلا أنها ترى أن هناك ثلاث حاجات موجودة لدى كل الأفراد وبدرجات متفاوتة، ولها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمة، وهيا الحاجة إلى السلطة أو القوة بمعنى القوة والسيطرة والإشراف على الآخرين وهي حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك بطريقة توفر له الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين. والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الآخرين" (Foudriat, M. 2007, p. 139).

الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للسلطة يميلون دائما لممارسة التأثير والرقابة القوية، وعادة يسعى مثل هؤلاء الأشخاص للحصول على مناصب قيادية والأفراد

الذين يحركهم مثل هذا الدافع يكونون فاعلين ويستمتعون بالتحرك للأعلى في المنظمة، ويمكن تعزيز هذا الدافع من خلال السماح بالمراقبة الذاتية على سلامة العمل، وطرائقه وتوفير الفرصة للتأثير على الآخرين من خلال المشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات لأنها تزود الأفراد بالتأثير في عملهم وفي الآخرين ولا يمكن أن يكون ذلك إلا داخل جماعة معين.

يضيف McClelland في نظريته الحاجة للإنجاز "يقصد بالحاجة إلى الإنجاز، حاجة الفرد لتحقيق الكفاءة والتفوق، وميز الأفراد الذين لديهم دوافع عالية للإنجاز فمنهم من يتحمل المسؤولية الشخصية للنتائج المتوقعة ومن لديهم النزعة لوضع الأهداف الصعبة نسبياً والتي قد تنطوي على مخاطر، ومن لديهم الرغبة في الحصول على المعلومات من الأثر المرتجلاًداء" (جلدة، س.2008، ص.113).

تعني هذه الحاجة أن الأفراد الذين تتوفر لديهم حاجة قوية للإنجاز يكون عندهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل، وهم يحبون التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافاً كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها وبالإضافة إلى الحاجتين السابقتين هناك حاجة الانتماء والتي يقصد بها "ماك ليلاند"، "الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين. يشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة والحب وبناء علاقات اجتماعية مع الغير والتواصل مع الآخرين وهؤلاء الأفراد يشعرون بالسرور عند تفاعلهم مع الآخرين، والبحث عن الدعم النفسي ويجدون الإشباع من خلال تنمية وتعميق التفاهم المشترك وإقامة أواصر الصداقة مع الآخرين" (جلدة، س.2008، ص.114).

الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من قبل أشخاص آخرين، ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، والأفراد الذين لديهم حب الانتماء يمكن توفير الدافعية لهم من خلال السماح لهم بالعمل مع الآخرين بحيث يعبرون عن مشاعرهم، ويستمتعون بتبادل الصداقات، ويعملون بشكل أفضل عندما يشعرون بالتقدير، وتسمح لهم ظروف العمل في التفاعل مع الآخرين، يحدد ماك كليلاند الانتماء على أنه دافع لإشباع حاجة بناء علاقات والتفاعل الاجتماعي مع الغير المبني على التفاهم فهو يؤكد على ضرورة وجود ارتياح نفسي نتيجة هذا الانتماء واعتباره

أساس استمرارية العلاقات ووسيلة لتخفيف من ضغط العمل باندماجهم وتكوين علاقات مع زملائهم يمكن أن نستنتج بعد من أبعاد الانتماء وهو بناء علاقات صداقة والاندماج مع الآخرين.

2. 6. 1. 4-نظرية فستنجر المقارنة الاجتماعية:

أكدت نظرية ليون فستنجر وبطريقة مباشرة على أهمية الانتماء، وتناوله من خلال نظرية المقارنة الاجتماعية مشيراً إليه كاتجاه، له أثره على التقويم الذاتي للفرد، وله دور في تحقيق التوحد والاندماج وتماسك الجماعة.

افترض فستنجر أن ما يدعى بالمقارنة الاجتماعية يبدأ بمسألة أن وهي أن "الأفراد لديهم دافع لتقييم ذاتهم (آرائهم ومشاعرهم وقدراتهم) من خلال مقارنتها بسلوك الآخرين (واقع اجتماعي) واستخدامه كمصدر للمعلومات وكمعيار للمقارنة، يلجأ الفرد للمقارنة عندما ينقصه مرجع موضوعي خاصة في موقف غير معروف، لذلك يميل إلى مقارنة نفسه مع الآخرين حيث يعتبرون كمرجع اجتماعي، ويتم اختيارهم من بين الأشخاص الذين يعتبرون اقرب إليه، ومن ثم هذه النظرية تقدم دافعا آخر للانتماء من حيث أنه يتمثل في الحاجة إلى تقويم الذات ذلك أن هذه المعلومات وغيرها من المقارنات تساعدنا في تقييم أنفسنا وتحديد خصائصنا البارزة أو المميّزة لنا وتمكننا من بناء هويتنا، وفي ذلك مؤشر مهم لتشكيل الجماعة والانتماء إذ إن مثل هذه المقارنات والمعلومات لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال وجودنا مع الآخرين وارتباطنا معهم" (Fiske, S. 2008,p.231).

ويضيف فستنجر في نفس السياق حول المقارنة الاجتماعية "أن التأكيد الذاتي على آرائنا مرتبط بمقاسمة الأخر آرائنا وهذا الآخر هو المجتمع الذي يصبغ آراءنا الشخصية بطابع واقعي اجتماعي، وبالتالي تصبح الجماعة مرجع للفرد" (Mugny, G. Obrle, D. et Beauvois, J.L. 1999,p.75-76).

وضح فستنجر في هذه النظرية "أن للبشر محركا نحو تقويم الذات أو تقدير أنفسهم، ويظهر هذا المحرك لتقدير الذات، بصفة خاصة في دافعية الأفراد لتقدير آرائهم وقدراتهم، وافترض فستنجر أن الشخص سيكون أقل جاذبية للمواقف التي يكون فيها مختلفا عن الآخرين بالمقارنة بجاذبيته نحو المواقف التي يكون فيها الآخرون قريبين في القدرات والآراء ونظرا لأن الآخرين المشابهين للفرد يساعده على الإشباع المستمر للدافع إلى تقدير الذات، فإنه ينجذب إلى من

يشابهونه ويتفوقون معه في بعض الخصائص، وتعتمد نظرية فيستنجر في المقارنة الاجتماعية على معارف الشخص عن نفسه وعن الأشخاص الآخرين أو الجماعة" (Vanbreneersch, M.C. 1998, p.144).

وقد بين فستنجر " أن للمقارنة الاجتماعية دور في تقدير الذات، وميزت مختلف البحوث حول مقارنة الاجتماعية أن هناك نوعين من المقارنة الاجتماعية، النوع الأول يتمثل في المقارنة الهابطة Wills (1981) بمعنى عندما يقارن الأفراد أنفسهم مع أفراد أقل منهم لتقدير ذاتهم وهذا ما يساعدهم على إثبات كفاءتهم، أما النوع الثاني فيتمثل في المقارنة الصاعدة Collins (1996) فتعتبر كهدف على الفرد وصوله كان يقارن الطالب نفسه مع طالب آخر أعلى مستوى منه ويحاول تحسين مستواه لبلوغ ذلك المستوى، حيث تعمل هذه المقارنة بتقديم معلومات للفرد من أجل التطور والتنمية الشخصية وبالتالي تصبح هذه المقارنة الاجتماعية مصدر لتقدير الذات" (Fiske, S. 2008, p.233).

أعطى فستنجر في فرضياته أهمية كبرى للواقع الاجتماعي كقوة دافعة توجه الفرد نحو الانتماء إلى الآخرين والتأثر بهم فعلى الرغم من على أن فستنجر يؤكد على أن كلا من الواقع المادي والواقع الاجتماعي يشكلان مصادر هامة للتقييم إلا أن الاختلاف قائم بينهما وهو أن الواقع المادي يوفر للناس معياراً موضوعي لمقارنة معتقداتهم وأفكارهم ومشاعرهم وقدراتهم. إلا أنه وفي أغلب الأحيان فإن هذا المعيار غير متاح في حياة الفرد اليومية وعليه فإنه سيلجأ إلى المعيار الاجتماعي لتحقيق موقعه النسبي بين الآخرين ومن ثم فإن هذا المعيار سوف يفسح المجال لحدوث المقارنة الاجتماعية من حيث أنها تحصل إما لأن الفرد يلجأ إلى الآخرين لكي يحصل على المعلومات وأحكام تهمة بخصوص موضع ما أو أنها تحصل عندما يرغب الفرد في التحقق من مدى دقة وصحة هذه المعلومات التي كونها بخصوص ذلك الموضوع عن طريق مقارنتها بتلك المعلومات والأحكام التي يمتلكها أو يكونها الآخرون عن ذلك الموضوع.

يمكن أن نستنتج من خلال ما سبق أن الفرد لديه دافع لتقييم آرائه لذلك فهو بحاجة إلى الآخر من أجل التقييم الذاتي لأفكاره وآرائه، وبالتالي فهو بحاجة للانتماء إلى الجماعة من أجل تقييم هذه الأفكار والآراء وجعلها واقعية اجتماعية حيث يستمد هذا الواقع من جماعة انتمائه، فالفرد بحاجة إلى إطار توجيهي وإلى التقدير الاجتماعي وهذا ما نلاحظه لدى العامل من خلال انتمائه إلى منظمة معينة

تعد الإطار التوجيهي لسلوكه التنظيمي، ليحصل العامل من خلال ذلك على التقدير والاعتراف بمجهوداته من خلال الأجرة والمكافآت التي يتلقاها من المؤسسة التي توظفه، كما توصل من خلال هذه الأبحاث أن الفرد ملزم بالتوحد مع الجماعة من أجل تحقيق أهدافه وإشباع رغباته. وقد اهتم الكثير من الباحثين بهذه النظرية في أبحاث الانتماء على أنها أساس يمكن أن يؤدي بالفرد إلى معرفة قدراته وقدرات الآخرين وقيمهم من خلال ذلك.

لقد عدل "شاشتر" نظرية المقارنة الاجتماعية لفستنجر كي تشمل إلى جانب تقدير الآراء والقدرات تقدير القلق. وعلى ذلك كان السلوك التجمعي وسيلة لتسهيل قيام الفرد بتقدير نواحي قلقه فكون الفرد مع آخرين فإن هذا يشعره بالطمأنينة الاجتماعية والاستقرار وبالتالي خفض القلق، وتوصل "شاشتر" إلى أن التهديد المرتفع يسبب قدر أكبر من الجاذبية لأعضاء الجماعة بالمقارنة بالتهديد المنخفض، وتزيد مواقف الشدة والضغط الواقعة على الفرد من رغبته في الصحبة والانضمام إلى الجماعة" (معتز س. ع. ا. عبد اللطيف م. خ. 2001، ص.33).

إن الحديث عن الشعور بالانتماء ومن خلال ما تم طرحه في النظريات السابقة يبدأ عند شعور الفرد بالسعادة مع جماعة انتماءه، هناك فترات تمر على الفرد في حياته أين يشعر بشعور خاص اتجاه أصدقائه أو الآخر بصفة عامة، هذا الشعور يتمثل في الارتياح والطمأنينة والسعادة، الناتجة عن الاعتراف والمجاملة المتبادلة والحماية، مما يسمح للفرد بتسمية الجماعة بـ "نحن" هذا "نحن" هو في الواقع جماعة الانتماء التي يميزها الفرد في هذه الحالة عاطفياً تنتج من إدراك الفرد على أنه جزء من جماعة، مما يدفعه إلى تبني قيم هذه الجماعة وتقييمها إيجابياً والتوحد معها.

إن الشعور بالانتماء يُترجم بالالتزام والولاء للجماعة مما يلزم الفرد المشاركة في الحياة الجماعة والاعتراف بمعاييرها وحتى الأحكام التي تتبناها الجماعة حول باقي الجماعات الأخرى "هم"، والتي تظهر عبر مختلف السلوك، الانتماء في هذه الحالة هو وعي الفرد بانضمامه إلى الجماعة ووعيه بتوحيده بها. إذا أردنا في هذه الحالة تقييم الانتماء فهو علاقة ذاتية تربط الفرد مع جماعة الانتماء، ويتم تفسير الانتماء حسب جانبيين جانب شعوري وجانب فيئي، فالجانب الشعوري يتمثل في علاقة الفرد بالجماعة ومن خلال تبني الفرد قيم ومعايير

الجماعة والتوحد بها وشعوره بأنه مقبول من طرف أعضاء الجماعة وهذا ما تم تفسيره حسب التصور المعرفي للانتماء حسب ما اقترحه فستنجر، أما فيما يتعلق بالجانب الفيئي هو ما يسمح للفرد وعلى مستوى معرفي أيضا التمييز بين الجماعات المماثلة التي يتوحد الفرد معها "نحن" والجماعات غير المماثلة التي يقيمها الفرد بالسلب وهي "هم".

2.6.2- الجانب المعرفي: يتعلق هذا الجانب بإدراك الفرد لقيم ومعايير الجماعة ووعيه بعضويته فيها حيث يتعلق الانتماء بسيرته والفترة التي عاشها كعضو فعال داخل الجماعة وبتنشئته الاجتماعية. ومن خلال النظريات التالية سوف توضح الباحثة هذا الجانب وتفسره.

2.6.2-1- الانتماء كنتاج اجتماعي:

لا يمكن القول أن الإنسان موجود دون أن يكون الآخر موجود معه، ولا يمكن القول أنه موجود دون أن تكون هناك علاقة مع الآخر؛ فوجودهم معا يجبرهم على التعامل مع بعضهم البعض. وفي هذه الحالة يظهر مفهوم الانتماء كنتاج للعملية التبادلية بين الفرد والجماعة وعلى انه وجود الفرد مع الجماعة.

وجود الفرد في الجماعة يشترط عليه مشاركة قيم ومعايير الجماعة، التي يتم تناقلها عبر الأجيال بفضل التنشئة الاجتماعية، وفي هذا الصدد ينوه الباحث (Merton.R) قائلا: "تعرف جماعة الانتماء بتفاعل أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض وتتعريف الفرد نفسه كعضو داخل الجماعة (تعريف ذاتي) وفي المقابل يعرفه الأعضاء الآخرون كعضو داخل الجماعة، كما ميز بين جماعتين (en- groupe أو جماعة الانتماء (groupe d'appartenance) و(hors-groupe) أو جماعة اللانتماء (groupe de non-appartenance) تتميز جماعة الانتماء بقوة الانسجام الداخلي أما الجماعة الخارجية فنتميز بالجمود" (Lorcerie,F. 2003,p.30).

ورد في أبحاث "ميرتون" أيضا أن ارتباط الفرد بالمجتمع يكون من خلال بعدين: البعد الأول هو المثل والقيم التي يغرسها من خلال عملية التنشئة الاجتماعية المنتابغة، ويتمثل البعد الثاني في إشباع الحاجات الأساسية البيولوجية والاجتماعية والثقافية للبشر في المجتمع وفقا لهذه القيم والمثل. وإذا تحقق ذلك فإن ارتباط الفرد بالمجتمع يكون أقوى، أما إذا لم يشبع الحاجات الواقعية لدى البعض حسب القيم والمثل فإن ارتباط الفرد بالمجتمع يضعف ويفقد الثقة في تلك القيم والمعايير، ومن ثم يسلك الفرد سلوكا إنحرافيا يبدأ من الانسحاب من المجتمع

وحتى التمرد وأهم ما يميز هذه المرحلة هو التنشئة الاجتماعية القبلية وتبني قيم الجماعات المرجعية التي يريد الانتماء إليها مما يسهل عليه تكيفه داخل الجماعة (Grimaldi, Y. 2005,p.63-64).

يظهر من خلال ما توصل إليه "ميرتون" أن انتماء الفرد إلى الجماعة يكون بفضل التنشئة الاجتماعية داخل الجماعة التي تمده بالقيم والمثل وطرق التصرف؛ حيث تعتبر اللغة والمعايير الثقافية الأخرى عناصر أساسية للجماعة وعلى الفرد في المقابل الامتثال للمعايير ليتوحد مع الجماعة ضمن نفس الإطار الثقافي المشترك، حتى يشبع حاجاته وفي حالة حدوث عكس ذلك أو عدم امتثال الفرد للقيم والمثل فيعتبر متمردا ويتعرض للإقصاء من طرف الجماعة مما يدفع الفرد إلى حالتين، إما إعادة تقييم الجماعة وتبني قيمها أو البحث عن جماعة أخرى تقييم بالإيجاب وينتمي إليها. لكن هناك جماعات خاصة لا يمكن للفرد أن يتم إقصاؤه منها كالأسرة مثلا؛ فوجوده ضمنها شرط ضروري وحتى أنه قد لا يجد فرصة اختيار القيم والمعايير وامتثاله لهذه القيم يعتبر طبيعيا ولا يمكن أن يقصى الفرد من هذه الجماعة لذلك؛ ففكرة الباحث ميرتون تنطبق على بعض الجماعات فقط.

يتفق مع "ميرتون" الباحث "تالكوت بارسونز" حول فكرة التنشئة الاجتماعية حيث يرى أن "المجتمع يضم الفرد إليه من خلال قيم الثقافة التي يستوعبها من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد خلال المراحل المختلفة من حياته، أو من خلال المكانات الاجتماعية التي يشغلها والأدوار الاجتماعية التي يقوم بها عادة، وهي الحالة التي يرتبط فيها الآخرين من خلال نسق التوقعات المتبادلة، أو قد يكون ضم المجتمع الفرد من خلال إشباع حاجاته الأساسية. وذلك يعني المجتمع يربط الفردية من خلال ثلاث روابط ثقافية واجتماعية وبيولوجية" (Dubard,C.1998,p.46-47).

تحدث ت. بارسونز عن التنشئة الاجتماعية كعنصر أساسي في عملية الانتماء إلى المجتمع بالإضافة إلى أهمية مكانة الفرد التي تمنحه فرصة البقاء عضوا في الجماعة بالإضافة على الدور الذي يتبناه الفرد من خلال إسهاماته ومشاركته داخل هذه الجماعة وهو ما يتوقعه وينتظره باقي أفراد الجماعة، شرط أن يتم إشباع حاجات الفرد الأساسية.

بالنظر إلى ما جاء به "ميرتون" و"بارسنز" نجد أن علاقة الفرد بالمجتمع أو جماعة الانتماء تحددتها المثل والقيم التي تخلق لدى الفرد دوافع وحاجات

تتطلب إشباعا داخل هذه الجماعة كما بينا دور التنشئة الاجتماعية في إشباع حاجات الفرد الاجتماعية والثقافية التي تمنح الفرد ماضي وإطار مرجعي يدفعه إلى الانتماء والتوحد مع الجماعة، ويظهر من خلال ما قدمناه أن تاريخ الجماعة له دور فعال في عملية انتماء الفرد لجماعة، فهذا التراكم التاريخي يشكل لدى الفرد ذاكرة جماعية مشتركة بين الأفراد مما يمنحهم دافع قوي للانتماء إلى هذه الجماعة ورابط قوي مع أفرادها وقد أكد على ذلك "موسكوفيسي" حيث اعتبره التنشئة الاجتماعية مرحلة أساسية لانتماء الفرد إلى الجماعة كما سبق وبيننا من خلال مراحل الانتماء إلى الجماعة.

لم يقتصر علماء الاجتماع على أهمية التنشئة الاجتماعية في عملية الانتماء بل تناولت الماركسية الانتماء من خلال "الحرية وقصرته على الإنسان الاجتماعي الذي يتحد مع الجماعة ويتلاحم مع ظروف معيشتها وليس ذاك الذي ينعزل عنها وينسلخ منها ولذا فإن الماركسية تحدد بداية الإطار الذي من خلاله يبدأ الفرد في السعي لإشباع حاجته، ثم نحو تحرير ذاته نهائيا من الخضوع لضرورات الطبيعة والمجتمع وتحقيق الحرية في المرحلة التي يتحقق فيها إشباع الفرد لحاجاته إشباعا كاملا، ولكل أفراد المجتمع أي أنها تضع تفسيرها للحرية من خلال الواقع المعيش الذي يضمه والتاريخ الذي يشهد تطوره" (ليلة، ع. 2006، ص. 50).

من خلال ما تم طرحه سابقا نجد أن انتماء الفرد إلى الجماعة يترجم من خلال تلك السلوكيات التي تم اكتسابها من الجماعة عبر مراحل نموه، وتختلف باختلاف الجماعات التي ينتمي إليها (الأسرة، المهنة، المجتمع...)، هذه الجماعات التي تشبع حاجاته وتحرره من التبعية الطبيعية، حسب الماركسية لا يتحقق ذلك إلا وجود وعي اجتماعي لدى الفرد بالجماعة القادرة على تحقيق حاجاته والتي تتمثل في الطبقة البرجوازية بين Marx أن "الشعور بالانتماء إلى طبقة معينة يكون حسب المصالح المشتركة بين الفرد والطبقة الاجتماعية ووعي الفرد بالطبقة اعتبرت الانتماء، انتماء طبقيا وقدمت رؤية كاملة للصراع الطبقي كما قدمت فهما للوعي الاجتماعي واعتبرت تزييفه هو تزييف للانتماء أيضا ويعتبر الإنتماء الحقيقي في المادية التاريخية هو الانتماء لطبقة الأغلبية في المجتمع... نظرا لاملاكها لوسائل الإنتاج الفكري والمادي حيث تفرض أفكارها

وأمزجتها على المجتمع" (Montousse, M. Chamblay, D. Corpron,P.A. et all) (2005,p.90-91).

لقد أولت الماركسية أهمية للوعي الاجتماعي ضمن إطار الممارسة المادية وعلاقات الإنتاج، غير أن الوعي لا يقتصر على البنية الاقتصادية فقط بل يشترط وجود الفرد ضمن علاقات مختلفة مع الآخر، باعتبار أن للفرد انتماءات مختلفة لفئات متنوعة ولكل فئة نمط وجود خاص قد يستبعد البنية الاقتصادية كالأسرة والمنظمات الخيرية مثلا.

الانتماء إلى المجتمع حسب ماركس هو الانتماء إلى إحدى العائلتين إما العائلات الفوقية أو العائلات التحتية، وبذكر العائلات فهنا نقصد صلة الرحم (رابط بالدم) صلة تعود إلى وجود أبوين حقيقيين أو وجود أجداد مشتركين بين الأفراد، يرجع ماكس انتماء الفرد إلى عناصر طبيعية مرتبطة بالأرض واللغة والعادات وتاريخ الفرد" (Sereni, P. 2007,p.146) إن انتماء الفرد إلى الجماعة هو انتماء طبيعي والتوحد بها ناتج عن العامل التاريخي، وبالتالي جماعة الانتماء هي ذلك التراكم التاريخي الذي تتبلور فيه العادات والتقاليد والتي يتبناها الفرد ليصبح عضوا داخل الجماعة.

استخلاصا مما سبق نجد " أن الوجود يحدد الوعي فالإنسان كائن واع يخلق عالما موضوعيا من خلال نشاطه العملي وعلاقته بذاته تصبح حقيقة موضوعية من خلال علاقته بالآخرين وأن حياة الفرد هي تأكيد للحياة الاجتماعية وإن كان الإنسان كائنا طبيعيا أنانيا لذاته فإنه كائن نوعي يسعى ليؤكد ذاته من حيث وجوده ووعيه" (ليلة علي، 2006، ص 51).

2. 6. 3-الجانب السلوكي: تعتبر المؤشرات الدالة على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة إحدى أهم ركائز الدراسة وبما أنها متعددة ومتداخلة مع بعضها البعض فضلت الباحثة التفصيل فيها، حتى تتمكن من تحديد المؤشرات السلوكية لكل بعد من أبعاد الانتماء إلى المؤسسة وبالتالي القدرة على صياغة أدوات البحث(الملاحظة والمقابلة والاستمارة).

تمثلت مؤشرات الانتماء في أربعة مؤشرات سلوكية اعتبرت الأهم في دراسة متغير الانتماء إلى المؤسسة التي تعتبر ترجمة لما يجوب في تفكير العامل حول موضوع العمل الذي يدفعه للانتماء إلى جماعة العمل (التنظيمات).

2. 6. 3. 1-المساهمة التنظيمية (implication organisationnelle): يعتبر مفهوم المساهمة من المفاهيم الأساسية التي تترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة والمساهمة هي تلك العلاقة الموجودة بين العامل والمؤسسة التي توظفه، لم تفرق الأبحاث الفرنسية بين مصطلح المساهمة (implication) والالتزام (engagement) وتعتبرها مصطلح واحد أما الأبحاث الانقلاوساكسونية فتعتبر أن المفهومين المساهمة والالتزام مختلفان باعتبار أن المساهمة تتعلق بعلاقة العامل بمؤسسته والالتزام يتعلق بعلاقة العامل مع عمله أو وظيفته.

" تعرف المساهمة على أنها نتيجة، يقيم الفرد بها العقد النفسي، باعتبار أن العقد النفسي هو إدراك الفرد للواجبات المتبادلة بينه وبين مؤسسته26, Delobbe, N. Herrbach, O. Lacaze, D. et Mignonc, K. 2005, p.26) وهذا ما يؤكد على أن المساهمة هي تلك العلاقة التبادلية التي تربط الفرد بمؤسسته وتسمح لنا بمعرفة السيرورة النفسية التي تقود الفرد إلى التقمص والالتزام في العمل، حسب B. Merck & P-E. Sutter (2009) تعرف المساهمة التنظيمية على أنها الحالة الروحية (état d'esprit) التي تتعلق بعلاقة الأجير بالمنظمة، وتشمل المساهمة توجه سابق التأثير (proactive) وإيجابي، وبصفة عامة المساهمة التنظيمية هي تعلق الفرد بالمؤسسة" (Merck, B. Sutter, P.E. 2009, p.164).

يعرف Thévenet (1992) المساهمة " على أنها تبني الفرد لقيم ومعايير المؤسسة وتتكون المساهمة التنظيمية من خصائص داخلية تتعلق بالفاعل (التوحد، التعلق بالعمل والمؤسسة" (Merck, B. Sutter, P.E. 2009, p.164). من خلال ما قدمه الباحث Thévenet يمكن القول أن المساهمة التنظيمية لها علاقة بثقافة المؤسسة وقيمها وأهدافها لذلك فمفهوم المساهمة واسع يتضمن مفاهيم أخرى كالالتزام والتعلق بالمؤسسة والتقمص.

"المساهمة تتعلق بكيفية اسقاط وتقمص الفرد لعمله، إذا كانت المساهمة قوية، يعرف الفرد نفسه مقارنة مع الدور المهني (يقول أنا سمكري أو محاسب قبل أن يقول لدي ثلاث أطفال أو من منطقة معينة)، هذا الاستثمار في الدور المهني يحرضه- سواء كان راض أو غير راض في عمله- على تبني سلوك معين اتجاه المنظمة حيث نجد الشعور بالمسؤولية والتزام والعمل لساعات إضافية. تتعلق المساهمة إذا بنوع العلاقة الموجودة بين الفرد والمنظمة، وبين الفرد وعمله"

(De Coster, M. et Pichault, F. 1998, p.403).

في أغلب الأحيان تظهر المساهمة على أنها سلوك يؤكد على أن هناك تحفيز للعمال، حيث تعتبر المساهمة كجسر أو ممر يربط بين التحفيز والرضا يقول Herzberg (1966) "إذا تم تحفيز العمال، تكون مساهمتهم قوية في عملهم وبالتالي نحصل على رضا أكثر للعمال" (De Coster, M. et Pichault, F. 1998, p.407) يعرف Mowday et al (1982) المساهمة على أنها تعلق الفرد نفسيا بالمنظمة، وهذا التعلق يترجم بالإيمان القوي للفرد بأهداف وقيم المنظمة ورغبة ببذل جهود معتبرة من أجل هذه المنظمة، ورغبة قوية بالبقاء في المنظمة" (Roussel, P. 2005, p.388)، وعلى محك ما سبق نفهم أن المساهمة هي الحالة النفسية التي تميز العلاقة بين العامل والمنظمة ولها تأثير على قرار الفرد بالبقاء أو عدم البقاء كعضو داخل المنظمة وأنها نتيجة لتحفيز العامل ولها تأثير على رضا العامل.

يصنف التحفيز والمساهمة في فئة الاتجاهات داخل العمل، التي تسمح بمعرفة جيدة لماذا وكيف يعمل الأفراد، ويعرف الاتجاه على أنه:

- سلوك الذي يتوافق مع بعض المواقف.
 - مجموعة الأحكام والميول التي تدفع إلى سلوك معين.
- يختص الاتجاه كونه المصدر والمظهر الخارجي لهذا المصدر" (De Coster, M. et Pichault, F. 1998, p.417)

هذا التضارب بين ما يحدث داخل الفرد والذي يظهره يتعلق بموضوع الدراسة التي نحن بصددتها سواء بما يتعلق بتفكير الفرد أو بالمساهمة، باعتبار أن الاتجاه عنصر تكويني للتمثلات الاجتماعية.

"ومن غير الطبيعي اعتبار أن المساهمة ملاحظة (ظاهرة)، ومهما كان النقاش بين المدارس حول المصطلح الصحيح، نجد أن المساهمة، هي ما يتعلق بالتشكيلة النفسية الفردية والشخصية واستثمار العميق داخل العمل" (De Coster, M. et Pichault, F. 1998, p.417)

يمكننا أن نشرح المساهمة التنظيمية من خلال مختلف المقاربات التي تناولت المفهوم حيث نجد ثلاث مقاربات:

2. 6. 3. 1. 1- المقاربة المعرفية أو المحسوبة للمساهمة التنظيمية: "حسب نظرية التبادل الاجتماعي للباحث Homans (1958)، تعتبر المساهمة أكثر قوة إذا

حكم العامل على العلاقة (inputs/récompenses) المدخلات/المكافآت مرضية بالنسبة له" (Delobbe, N. Herrbach, O. Lacaze, D. et Mignonc, K. 2005, p. 27)، تركز هذه النظرية على التبادل الاقتصادي المادي أكثر منه الاجتماعي بمعنى آخر، تعتمد مساهمة العامل على ما يحصله من أجر ومكافآت دون أن ينسى الباحث معاملة العامل ومدى تقديره داخل المؤسسة.

وفي هذا الصدد ينوه الباحث الاجتماعي S.H,Becker (1960) في نظريته حول الاستثمار (investissement) والتي تعتبر من غير عاداته العلمية التي كانت تركز على الانحراف؛ لوجه بحوثه نحو المساهمة التنظيمية يذكر Becker " أن المساهمة ترمي إلى السيرورة التي يفضلها يستثمر الفرد مختلف أنواع المصالح ويتحلى بتصرفات لا علاقة لها بمصالحه" (Paille,P. 2003, p. 26) ويقصد بذلك أن الفرد يسلك سلوك متوافق مع السلوك التنظيمي العام داخل المنظمة حتى يضمن استمرار استثماراته.

وفي المنحى ذاته يضيف الباحث Becker " أن مساهمة العامل في المؤسسة التي توظفه تظهر كفعل قريب من الشعور بالتخلي عن حقوقه ليتحلى الفرد بسلوك امتثالي يمكن أن يكون عكس تفكيره في الواقع" (Paille,P. 2003, p. 27). ومما لا شك فيه أن الباحث يؤكد على أن الفرد قد يساهم في المؤسسة ويسلك سلوك موافق لقيم وثقافة المؤسسة والمعايير الجماعية، رغم أنها لا تعكس توجهاته رغبة منه للحفاظ على منصبه لعدم وجود بديل وتلبية حاجاته التي استثمر فيها وتحقيق رغباته.

يفسر BeckerH-S ما سبق قائلا: "المساهمة التنظيمية تكون قوية إذا كانت الخسائر المتوقعة من طرف العامل برحيله من المؤسسة(خسارة استثماره) ذات أهمية كبيرة" (Boisserolles, D.S.J. et Delphine, F.P. 2005, p. 199)، ويعني ذلك الرغبة القوية للفرد بالبقاء فيمنظمة معينة لاعتقاده أن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما أستثمره فيها على مدار الوقت حيث قديتبين ذلك في خطط المعاشات والصدقة الحميمة لبعض زملاء المهنة هذا ما يجعل الكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بتلك الأمور.

2. 6. 3. 1. 2-المقاربة المعيارية للمساهمة التنظيمية: تعرف المساهمة على أنها واجب أخلاقي ومعيار ذاتي الذي يوجه سلوك العامل داخل العمل (Wiener,)

(1982)، "ولهذا فإن التأثير الاجتماعي للمحيط من معتقدات وقيم شخصية للعامل توجهه إلى تبني معايير، تحرضه على التصرف بطريقة معينة (Wiener, 1982). هذا البعد يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبببضغوط الآخرين فالذي يقوى لديه المساهمة المعيارية يأخذ في الحسبان إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرين لو ترك العمل بالمنظمة.

مساهمة العامل لا تكون من توقعاته أو تعلقه الوجداني، لكن من خلال الشعور بالواجب الذي يشعر به العامل، فهو يساهم لأنه يعتقد أنه من الأخلاقي أو الجيد التصرف بتلك الطريقة" (Boisserolles, D.S.J. Delphine, F.P, 2005, p.199).
2. 6. 3. 1. 3- المقاربة متعددة الأبعاد للمساهمة التنظيمية: الهدف من هذه المقاربة هو إدراج البعد العاطفي والبعد المعرفي والبعد الأخلاقي لذلك نحاول إعطاء مفهوم لكل بعد حتى نتمكن من دراسة هذا المفهوم من خلال جميع الأبعاد: - المساهمة العاطفية: "تتعلق بتوحد الأجير بأهداف وقيم المؤسسة وتعكس رغبته بتبني المنظمة (Neveu, 1993) وتتوافق مع أعمال Porter & al (1974)، واعتمد في قياس المساهمة العاطفية داخل العمل على سلم التعلق العاطفي (échelle Boisserolles, D.S. J. et)." (Allen & Meyer (d'attachement affectif, (EAA) (1990). (Delphine, F.P. 2005, p. 200).

هذا البعد يعبر عن رغبة الفرد بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف، ويمكن أن نضيف على أنها تلك العلاقة الوجدانية التفاعلية التي تربط العامل بمؤسسته من خلال الانسجام والاتفاق مع قيم ومعايير المؤسسة ويترجم ذلك إلى مجموعة من السلوكيات كالرغبة بالارتقاء بالمؤسسة بعد التوحد مع أهدافها وقيمها.

يذكر الباحثان Meyer & Allen (1997، 1991) أن " المساهمة التنظيمية هي التعلق الوجداني بالمنظمة وتقمصها والالتزام نحو المؤسسة" (Karnas, G.) (Deloble, N. et Vendenbergh, C. 2002, p.92)، حسب نظرية التبادل الاجتماعي للباحث P, Blau (1964) وهي مكملة لأبحاث الباحث G, Homans، حيث ميز الباحث P, Blau بين التبادل الاقتصادي عن التبادل الاجتماعي ويدلل قائلا: " إذا قام احد الطرفين (العمال أو المنظمة) بالمساهمة أو قدم خدمة إلى الآخر، فينتظر مقابل من الطرف الآخر وهذا الأخير يشعر بدوره ضرورة رد هذه الخدمة... وبشكل دقيق فإن التبادل الاجتماعي حسب الباحث P, Blau (1964) هو الفعل

التطوعي لفرد ما المحفز بما ينتظره من الرجوع (المقابل) ويحق له ذلك وسوف يتلقى في المقابل من الآخر المساهم في العلاقة " (Karnas, G. Deloble, N. et al., 2002, p.93).

من خلال ما سبق ذكره؛ فإن مساهمة العامل تتعلق بالمحفزات التي يتلقاها الفرد من المؤسسة، وهو ما يحدد العلاقة الاجتماعية الوجدانية التي تنتج عن هذا التبادل لان الفرد يعترف في المقابل بما تلقاه من المؤسسة وقيمه بالإيجاب.

- **المساهمة المحسوبة أو المعرفية:** تتعلق برغبة البقاء أو التخلي عن المؤسسة بعد معرفة أو حساب الخسائر المترتبة بعد تخليه عن المؤسسة واعتمدها في قياس المساهمة المحسوبة داخل العمل على سلم التعلق (échelle d'attachement (intéressé, (EAI) Allen & Meyer (1990)؛ فحسب الباحثين فإن المساهمة المحسوبة تقوم أيضا على التبادل ويظهر أنه تبادل اجتماعي فالخسائر قد تكون مادية كالمكافآت والأجرة أو خسائر اجتماعية كالصداقة والتقدير الذي يتلقاه من الآخر.

- **المساهمة الأخلاقية:** تتعلق بالواجب الذي يشعر به العامل. بالاعتماد على أبحاث Wiener (1982) ومجموعة من الباحثين نجد أن العامل يساهم في العمل إذا كانت قيمه أو محيطه الاجتماعي يجبره على ذلك " (Boisserolles, D-S-J, 2005: 200). اعتمد "wiener" في قياس المساهمة الأخلاقية داخل العمل على سلم التعلق الأخلاقي (EAN) (échelle d'attachement Normatif (EAN) Allen & Meyer (1990) " (Desrumaux, P. Pohl, S. et Vonthron, A.M. 2001, p. 82-83).

القيم الأخلاقية هي تلك التي يكتسبها الفرد من الأسرة وثقافة المجتمع، لكن هناك غير هامها تنظيمية التي يكتسبها الفرد العامل بفضل التنشئة التنظيمية ومن خلال التكوين والتدريب الذي يتلقاه العامل أثناء التحاقه بالمؤسسة.

المساهمة التنظيمية تعلق بالفرد ومؤسسته بتبني قيم ومعايير المؤسسة حيث تظهر هذه القيم والمعايير داخل المؤسسة من خلال الإستراتيجية المتبناة في العمل، وسياسة المؤسسة وتوزيع السلطة والمهام الموكلة للعامل، يستبطن العامل هذه الخصائص بطرق مختلفة ويتوحد معها، حيث يعمل الفرد على بذل جهد من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التي تلبى حاجاته، حيث نلاحظ أن هناك تأثير متبادل بين الفرد والمؤسسة، وتكون هذه العلاقة فقط في حالة انتماء الفرد إلى هذه

المؤسسة ويمكن دراسة مفهوم المساهمة التنظيمية حسب توجهين إما توجه أحادي البعد (Porter et al 1974-1992) و Blau (1985) أو توجه ثلاثي الأبعاد حسب Meyer et Allen (1990)

تماشياً مع ما تم شرحه؛ فالمساهمة هي ترجمة ظاهرية للعلاقة بين العامل والمؤسسة التي توظفه من خلال حضوره للعمل والقيام بمهامه اليومية لأنه يريد مقابل على ذلك دون البحث عن أساليب جديدة للقيام بهذا العمل، فالمؤسسة ترغب الحصول على سلوك المساهمة لكن هذا السلوك غير كافي في محيط تنافسي فالمؤسسات تبحث عن عمال ملتزمون لهم الرغبة في التحدي والتضحية لتحقيق أهداف المؤسسة لذلك نعتبر سلوك الالتزام أكثر عمقا من المساهمة، ضروري كمؤشر للشعور بالانتماء إلى المؤسسة ومكمل لسلوك المساهمة التنظيمية.

2. 3. 6. 2-الالتزام التنظيمي (engagement organisationnel): لقد حظي مفهوم الالتزام التنظيمي باهتمام خاص لدى الباحثين لما له من أهمية في تفسير سلوك الفرد داخل التنظيمات، كما أدى ذلك لاختلاف المفاهيم وتعقيدها وتداخل مفهوم الالتزام بمفهوم المساهمة وحتى لا يكون هناك خلط فالالتزام يتعلق بعلاقة العامل بعمله او وظيفته ويسمى الالتزام أيضا في بعض البحوث كبحوث "ألان وماير وبحث سوتر ومارك وتفيني" بالمساهمة في العمل، واهتم الكثير من الباحثين بهذا المفهوم ابتداء من أبحاث Allport G-W (1943) الذي يعرف الالتزام على انه اتجاه ويدلل الباحثان Joule & Beauvois (1987) قائلان: "الالتزام هو إتجاه، بمعنى هناك أفكار وآراء تدفع الفرد للتصرف بطريقة معينة اتجاه موضوع ما ويكون هذا السلوك ثابت نسبيا، ويرى كل من Kiesler & Sakumura (1966) أن "الالتزام هو الرابط الذي يوحد الفرد بأفعاله ويضيف R-V Joule أننا لا نلتزم بأفكارنا أو توقعاتنا أو معتقداتنا لكن نلتزم بأفعالنا" (Mugny, G. Obrele, D. et Beauvois, j.l.) (1995, p. 234).

وعلى صعيد آخر يرى الباحث Morrow P-C (1983) "أن الالتزام هو التوحد النسبي مع العمل الذي يقوم به الفرد، ونعني بالالتزام أيضا "تمسك العامل بعمله وتقمصه لدوره المهني، فهي تتعلق بشخصية الفرد وبصورة الذات" (Rauler- Croset, N. et Roland- Levy, C. 2003, p.133). حيث بين أن الالتزام سلوك يظهر من خلال الدور المهني للعامل داخل التنظيم ومدى توحد العامل بهذا الدور وليتم تقمص الدور المهني يشترط تحفيز الفرد من المنظمة التي يعمل بها فحسب

الباحثان B.Merck&P-E.Sutter (2009) "الالتزام التنظيمي مرتبط بالجهد المقدم من طرف المنظمة من أجل تحفيز العمال وتفعيل كفاءتهم حسب ما تهدف إليه المؤسسة" (Merck, B. et Sutter, P.E. 2009, p.164).

ومن جهة أخرى يرى الباحثان B-C,Pauvers &N,Commeiras "أن الالتزام التنظيمي لا يعتبر متغير نفسي داخلي ولا يمكن مماثلته مع المساهمة، وبالتالي يعتبر الالتزام متغير ناتج عن خصائص خارجية عن الفرد والمساهمة متغير داخلي بالنسبة للفرد" (Merck, B. et Sutter, P.E. 2009, p.164) وهذا ما تحدث عنه جول "فالالتزام يتعلق بالظروف المحيطة بالموقف والتي وقع فيها الفعل" (Mugny, G. Obrele, D. et Beauvois, j.l. 1995, p.235).

بمعنى آخر أن الموقف هو الذي يلزم أو لا يلزم الفرد بأفعاله وبالتالي الالتزام بالفعل وبيننا أن الالتزام سلوك ظاهر يمكن ملاحظته من خلال مجموعة من المؤشرات التي تبين مدى تمسك الفرد بالفكرة التي تلزمه للقيام بفعل معين ويؤكد كل من Meyer & Allen على هذه المقاربة حيث يريان "أن الالتزام التنظيمي يأخذ بعين الاعتبار تحفيز الأجراء للتصرف باستقلالية عن باقي الاعتبارات الشخصية التي يمكن أن توجههم (الاتجاهات)" (Sahut, J.M. 2010, p.31).

من خلال التفسيرات السابقة لمفهوم الالتزام التنظيمي أو المساهمة في العمل نجد أن للحوافز كالأجرة والمكافآت وبيئة العمل دور فعال في التأثير على درجة الالتزام التنظيمي للعامل "إذا كان هناك التزام قوي فنتوقع وجود مستوى مرتفع للحوافز وطاقة مستثمرة في نشاط معين" (Pellemans, P. 1998, p.67).

الالتزام هو تلك العلاقة التي تربط الفرد بأفعاله أو درجة استيعاب الفرد للفعل والاعتراف بهذا الفعل وتحمل تبعاته فالالتزام هو ليس فقط قيام العامل بالمهام المطلوبة منه في الوقت المحدد لكن هو أيضا القدرة على القيام بالمهام المطلوبة منه بكفاءة وتوظيف كل طاقته من أجل إنجازها والقدرة على تغيير أسلوب العمل حسب الحالات التي تواجهه وتحمل مسؤولية قراراته دون أي ضغوط خارجية فالعامل يلتزم بكل حرية وما يدفعه إلى ذلك هو تلك الحوافز التي توفرها المؤسسة حيث يرى Salonicik "أن الالتزام التنظيمي يمثل الحالة التي من خلالها يصبح الفرد مقيدا بأعماله وتصرفاته ومن خلال هذه الأعمال يتم تدعيم أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها" (الصرفي، م. 2004، ص. 217).

"الالتزام التنظيمي هو إذا خارجي (exogène) عن الفرد ومحرض من طرف المؤسسة، والمساهمة تظهر من خلال انسجام جماعة العمل ومن خلال تجميع قوى العمل الفردية، المساهمة إذا داخلية (endogène) بالنسبة للفرد وتكون جماعية وفردية في نفس الوقت" (Merck, B. et Sutter, P.E. 2009, p.164) وحتى يتم تحديد المصطلح بطريقة واضحة يمكننا من تحديد المفهوم الإجرائي للالتزام التنظيمي علينا التعرف على مختلف المقاربات التي تهتم بموضوع الالتزام:

2. 3. 6. 2- المقاربات الكلاسيكية للالتزام التنظيمي:

- **المقاربة الأولى:** اقترح هذه المقاربة Allport (1943) باعتبار الالتزام التنظيمي اتجاه يتميز بالمشاركة الفعالة للفرد داخل العمل حسب مقاربتة الإعتزامية ولا يتحدد الالتزام بالأفعال أو السلوكيات الظاهرة (الوقت الذي يقضيه الفرد في العمل وكمية العمل التي قدمها العامل، لكن يتعلق أيضا بالمشاركة النفسية" (François-Philippe, D. et De Stjulien, B. 2007, p.138).

يقترح Wickert (1951) "أنه يمكن قياس الالتزام من خلال المشاركة الفعالة داخل العمل، كما يعتبر تحقيق الذات في العمل عامل للالتزام داخل العمل، كما هو الحال بالنسبة إلى اتخاذ القرار والشعور بأنه شارك في تحقيق النجاح للمؤسسة" (Audet, M. et Lamond, F.2002, p. 109) وبما أن الالتزام يتعلق بالقوى الخارجية التي تآثر فيه ونقصد بذلك ثقافة وسياسة المنظمة فإن المشاركة عملية اتخاذ القرار أو المشاركة الفعالة في العمل كما يظهر من خلال هذه المقاربة تجعل العامل يشعر بالنجاح وأنه قدم عونا للمؤسسة التي يعمل بها.

- **المقاربة الثانية:** تعتمد على نوع المصالح الأساسية أو الحاجات الأساسية التي يرغب العامل تحقيقها بين الباحث R, Dubin (1956) أن "الهدف من هذه المقاربة هو مدى إدراك الفرد على أن العمل عنصر أساسي لتلبية الحاجات الضرورية مقارنة مع النشاطات الأخرى خارج العمل، وأضاف الباحثان Lawler & Hall (1970) أن الالتزام هو المستوى الذي يدرك فيه الفرد على أن عمله جزء من حياته وهويته". (François-Philippe, D. et De Stjulien, B. 2007, p.139)

- **المقاربة الثالثة:** تعتبر أن الالتزام هو عملية إدراك الفرد لمدى أهميته في العمل وداخل المنظمة، وأكد الباحث Siegel (1969) على هذه الفكرة وركز على مفهوم تقدير الذات والشعور بالقيمة". (Boisserolles, D.S.J. Delphine, F.P. 2005, p.)

(209).

من خلال المقاربتين الثانية والثالثة نجد أن المنافع التي يحصل عليها العامل من خلال العمل داخل المؤسسة عنصر ضروري للالتزام حيث تتمثل هذه المنافع في تلبية الحاجات الضرورية من مكاسب مالية المتمثلة في الأجرة والمكافآت ومنافع معنوية تمثل في تقدير الذات والمكانة التي يمنحها له عمله والمنظمة.

2. 3. 6. 2- المقاربة متعددة الأبعاد للالتزام التنظيمي: هي مقاربة تتوافق مع المقاربات الكلاسيكية السابقة وترتكز على أبحاث Lodahl et kejner (1965) أن الالتزام في العمل هو الدرجة التي يعطيها الفرد للعمل مقارنة مع صور الذات لديه" (François-Philippe, D. et De Stjulien, B. 2007, p.139). بالإضافة إلى أبحاث Gregen (1971) الذي يعرف مفهوم الذات حسب ثلاث أبعاد هوياتية وتقييمية و conatif وبالتالي نستنتج المقاربة المتعدد الأبعاد للالتزام والتي تركز على ثلاث أبعاد بعد عاطفي وبعد معرفي وبعد conatif (Lodahl et Kejner, 1965, Neveu,) (1993, et Barrik, 1994)

2. 3. 6. 3- المقاربات الأحادية البعد:

- المقاربة الوجدانية: "يعتبر R,Dubin (1956) أول من اقترح هذا التوجه، تهدف أبحاثه إلى دراسة مكانة العمل في حياة الفرد بصفة عامة، وتقوم فكرته على أن الأهمية المعطاة للعمل تتوقف على مدى قدرة العمل على تلبية حاجات الفرد تمثل هذه الفكرة أن تقييم العمل وتقوم هذه الفكرة على ان تقييم العمل يمثل "المصلحة الأساسية في حياة الفرد" (centre d'intérêt dans la vie) (François-Philippe, D. et De Stjulien, B. 2007, p.139).

حاول Dubin معرفة إذا كان العمل الذي يشغله الفرد ومكان العمل يعتبران ضروريان أو يمثلان المصلحة الأساسية في حياة الفرد أو يوجد مجالات أخرى اجتماعية مثلا تشغل الفرد أكثر من العمل، ويعتبر الالتزام الوجداني مؤشر يعكس التوجه الايجابي أو شعورا عاطفيا من قبل الموظف نحو المنظمة بما يعني أن الأفراد يبقون في المنظمة بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك المنظمات، ويشير إلى تطابق الفرد مع المنظمة وانهماكه فيها وارتباطه شعوريا بها

- المقاربة المعرفية: "ترتكز هذه المقاربة على أبحاث Vroom (1964) حسب نظرية الدافعية في العمل والهدف من هذه المقاربة هو معرفة إذا كانت النتائج

التي حققها الفرد داخل عمله متوافقة مع قدراته الشخصية" Boisserolles, D.S.J. (et Delphine, F.P. 2005, p.209)، حسب هذا التوجه يتعلق الالتزام بمستوى كفاءة الفرد في العمل وبأهمية هذه الكفاءة مقارنة مع صورة الذات لدى الفرد.

- **المقاربة الإعتزامية (conatif):** "ترتكز هذه المقاربة على أبحاث vroom (1962) حيث تعتمد على مدى استقلالية الفرد وتأثير الفرد على عمله الخاصويتعلق الالتزام بجهود التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق مهمة معينة، ومدى مشاركة الفرد في عمله واتخاذ القرارات المتعلقة بعمله أو المشاركة فيها" (Francois-Philippe, D. et De St Julien, B. 2007, p.138)، وبمدى مشاركة الفرد في عمله وهو ما توصل إليه Allport (1943) في أبحاثه حيث يقول " لا يتعلق الالتزام بالأفعال أو بسلوك الفرد ولكن بمشاركة نفسية تسمح للفرد بإرضاء رغباته" يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة من درجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع مهاراته المشرفين والمشاركة الفعالة من خلال البيئة التنظيمية الجيدة وإرادة الفرد.

2. 3. 6. 4- المقاربة الحديثة الأحادية البعد: المقاربات السابقة حول الالتزام التنظيمي أعطت مفهوم للالتزام حسب مختلف التوجهات عاطفي ومعرفي واعتزامي وكل توجه حدد اختبار لقياس الالتزام لذلك يصعب دراسة الالتزام التنظيمي للفرد بصفة عامة كما أن هذه التوجهات لم تحدد مفهوم موحد للالتزام وتحتاج إلى توضيح أكثر ونتيجة لهذا التداخل في المفاهيم جاءت أبحاث R-N, Kanungo (1979) محاولاً بذلك وضع مقاربة تحلل الظاهرة على مستوى الفرد فقط وعرف الالتزام على أنه الحالة المعرفية التي تصف تقمص الفرد مع العمل، في حالة ما كان هذا العمل يلبي حاجات الفرد ليصل سنة (1982) إلى تعريف دقيق للالتزام التنظيمي وبناء مقياس المقاربة المعرفية أحادي البعد.

حسب R-N, Kanungo (1982) يعرف الالتزام " على أنه التقمص النفسي للفرد مع وظيفته والأهمية المعطاة لهذه الوظيفة مقارنة مع حياته بصفة عامة" (Boisserolles, D.S.J. et Delphine, F.P. 2005, p. 212).

ركز الباحث R-N, Kanungo على البعد المعرفي فقط للالتزام التنظيمي والتقمص النفسي للفرد بعمله بعد إرضاء حاجات الفرد ومنتظراته وتوقعاته بمعنى ما يفكر العامل حول عمله وليس ما يشعر بهو هنا يمكن أن نشير إلى تمثالاته الاجتماعية للعمل وما يحققه هذا العمل بالنسبة للعامل.

"حسب Brown (1996) فإن مقارنة R-N,Kanungo أصبحت التعريف المقبول لمفهوم الالتزام لها تشكيلة أحادية البعد ذات طابع معرفي، حيث طور R-N,Kanungo اختبار عام لقياس الالتزام التنظيمي يمكن استخدامه في ثقافات مختلفة، غير أن أبحاث Perrot (2009) تؤكد أن مقياس الباحث R-N,Kanungo يقيس جميع الأبعاد المعرفي والوجداني وإعترامي وهو عكس ما قدمه حيث أن الفقرة رقم 10 (j'aime être absorbé par mon travail la majeure partie du temps) هي عكس المقاربة المعرفية وتتعلق بالاستثمار الوجداني للعمل في المؤسسة " (Francois-Philippe,D. et De St Julien, B. 2007, p.140).

تعددت المداخل في دراسة الالتزام والتي تم عرضها سابقا حسب الأبعاد والمدخل التالي يتناول مفهوم الالتزام بطريقة مختلفة حيث يحاول الباحث Etzioni من خلال التعريف بالالتزام، التركيز على مستوى أو درجة التزام العامل داخل المؤسسة والحوافز التي تدفعه إلى الالتزام.

2. 3. 6. 5-الالتزام عند (Etzioni): حيث يتم التركيز على النقاط التالية:
 - **الالتزام المعنوي:** وهو يمثل اتجاهها ايجابيا وقويا نحو المنظمة ويقوم على الاتباط بأهداف التنظيم وقيمه وقواعده الداخلية وعلى طاعة السلطة ويأتي الالتزام هنا نتيجة لشعوره أن التنظيم يسعى لتحقيق أهداف اجتماعية ... وعادة ما تستخدم المكافآت الرمزية كأساس لدعم الالتزام.
 - **الالتزام التراكمي:** يمثل علاقة أقل قوة مع التنظيم ولكنها علاقة تقوم على مبدأ التبادل بين الأعضاء والتنظيم فالأفراد يصبحون ملتزمين إذا وجدوا أن هناك منافع سوف تعود عليهم من وراء هذا الالتزام.
 - **الالتزام الاضطراري:** يمثل اتجاهها سلبيا تجاه المنظمة، ينشئ من المواقف التي يوصف فيها السلوك الفردي دائما اضطرار أو بالإكراه والتقييد... تستخدم هنا عادة القوة الإلزامية أو الاضطرارية لدعم التزام الأفراد" (الصرفي، م.2005، ص.225).

وقد عرف كل من (Dubé, Kairouz et Jodoin,1997) الالتزام على انه التفاعل بين العناصر الثلاثة التالية:

- "عنصر وجداني (enthousiasme) وكل ما يتعلق بالانجذاب والرغبة التي يشعر بها الفرد اتجاه موضوع اجتماعي معين.

- عنصر سلوكي (la persévérance) للحفاظ على مخطط للفعل رغم العوائق التي تواجه الفرد.

- عنصر معرفي (la réconciliation) للجوانب الايجابية والسلبية حول موضوع الالتزام، والوعي بأن الجوانب السلبية لموضوع الالتزام ضرورية (jouissance) للجوانب الايجابية" (Bonardi,C. Girandola,F. Roussiau,N. et Soubiale,N. 2002,) (p.196).

بين الباحثون من خلال هذه الدراسة على أن هناك علاقة قوية بين الالتزام والقدرة على مواجهة الأحداث السلبية.

تتضمن نتائج الالتزام انعكاسات ايجابية وسلبية تعود على العامل وجماعة العمل والمنظمة، يتعلق الالتزام بالعمل نفسه وكيفية مساهمة هذا العمل في تكوين هوية الفرد، حيث يمكن للفرد تقمص عمله إذا كان هذا الأخير يلبي حاجات العامل، الالتزام مرتبط بصورة الذات حسب المقاربة الوجدانية للمفهوم، وهو اتجاه وجداني الذي يترجم درجة التوحد مع مميزات العمل، ويقصد به إحساس الموظف برغبة البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف والخطط ورسم السياسات العامة للتنظيم.

2. 6. 3- الاندماج التنظيمي: إن أول خطوة يقوم بها الباحث من اجل دعم الانتماء إلى المؤسسة، تكون في أول مرحلة من التوظيف، فاندماج جيد للعامل داخل المؤسسة يؤثر على دافعيته نحو العمل حيث تعمل المؤسسة على إعطاء صورة ايجابية للعمل وللمؤسسة وتحاول إظهار مدى أهمية هذا العامل الجديد داخل جماعة العمل.

9-3-1- مفهوم الاندماج: لا يمكن الحديث عن الاندماج دون الرجوع إلى إسهامات دوركايم إن الاندماج بالنسبة لدوركايم لا يعني الفرد في المقام الأول وإنما المجتمع. إن المجتمع المندمج أو القوي الاندماج هو الذي يتناسى فيه الأفراد أنفسهم أو مصالحهم الخاصة ليتجهوا للاهتمام أكثر بالمصالح الجماعية والتضامن الجماعي والدفاع الجماعي... ويعني عنده الاندماج السيرورة التي تسمح للمجتمع بالوجود والبقاء كوحدة منسجمة، وذلك بالرغم من العراقيل التي تمثلها الاختلافات الموجودة بين الأفراد" (أحرشواو، غ. وآخرون. 2001، ص.7-10).

يعرف الاندماج التنظيمي في معجم الأمن والصحة في العمل (Encyclopédie de sécurité et de santé au travail) "على أنه سيرورة التي بفضلها يصبح شخصا خارج المؤسسة عضوا أو جزء من الكل، وقد بينت الدراسات الكلاسيكية أن التكيف والرضا المهني هي إحدى المؤشرات الأساسية للاندماج غير أن الدراسات الحديثة أصبحت تركز أكثر بين الاندماج والقلق المهني بمعنى آخر كلما كان الاندماج قويا كلما زاد القلق المهني" (Stellman, J.M. 2000, p. 33-34)، وهذا يدل على مدى شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه عمله واستبطانه لقيم ومعايير المؤسسة.

يعرف العلماء الاجتماعيين المحدثين أمثال (Berger.P & Luckman.T.H) "على أنه عملية التسوية الذاتي، وانضباط الفاعل الاجتماعي للقواعد والمعايير والقيم الاجتماعية السائدة" (أحرشواو، غ. وآخرون. 2001، ص. 14). وفي هذا الصدد يميزان بين نوعين من الاندماج، الاندماج الأفقي والاندماج العمودي. إن الاندماج الأفقي يعني به "أنه ينبغي أن يكون الكل المؤسساتي معنى، وأن يكون الفاعل الاجتماعي الفرد على دراية وإدراك بذلك المعنى الكلي، هذا النوع من الاندماج يعمل على ربط النظام المؤسساتي الكلي بمختلف الأفراد الذين يشاركون فيه، بأدوار مختلفة أو سيرورات مؤسساتية جزئية، والتي يمكن للفرد أن يشارك فيها في أي وقت... أما الاندماج العمودي فيعني " أن نأخذ بعين الاعتبار من جهة أخرى حياة الفرد في كليتها، أي ان يصبح مروره المتتالي من خلف مستويات النظام المؤسساتي، له معنى ذاتي بالنسبة للفرد" (أحرشواو، غ. وآخرون. 2001، ص. 14).

إن الاندماج بالنسبة عند Berger.P & T.H. Luckman يتعلق بالفرد وليس بمؤسسة ما قد تكون هي المجتمع أو غيره من التنظيمات، التي ينحصر دورها على وضع القواعد والمعايير والقيم وإقناع الفرد بشرعيتها بقصد تبنيتها ليتم إدماجه تبعا لذلك أفقيا في التنظيم الكلي، وعموديا مع ذاته، وما يهمننا خلال هذه الدراسة هو الاندماج الأفقي بمعنى اندماج الفرد مع التنظيم واستبطان قيمه ومعايير وقوانينه هذا يعني أن الفرد يكون مندمجا "ذهنيا" مع الكل المؤسساتي، اما فيما يتعلق بالاندماج التنظيمي فيرى Maurice-Desbat (2008) سيرورة الاندماج تبدأ بتحليل حاجات المؤسسة ثم تستمر بالتوظيف وتنتهي بتكيف

واستقرار العامل داخل مكان عمله" (Pohl, S. Desrumaux, P.et Vonthron, A.M.) (2012, p. 70)

وتماشيا مع ما سبقينوهالباحث "كروزيبي" على أن الاندماج "يعتبر سيروورة غير مباشرة بواسطتها يجد الأفراد أنفسهم ملزمين بتبني استراتيجيات علائقية للحصول على فوائد أو على الأقل التقليل من الخسائر" (Crozier,M. et 21 : 1977 Friedberg,E. ويتم الاندماج حسب "كروزيبي" بطريقة الواجبات والالتزامات أي بالانقياد المفروض أو بالمشاعوالأفكار أي بالرضا وإرادة الأفراد المشاركين في الأهداف الجماعية. ويتطلب حسب كروزيبي وجود قدرات لدى المنظمة سماها القدرات التنظيمية.

-**القدرات التنظيمية:** " إن المنظمات كنسق للفعل المنظم لها قدرات تتمثل في الميزات الثقافية والتي نعني بها التنظيمات ومختلف الألعاب التي عبرها نقوم بدمج مختلف استراتيجيات الأفراد كاللامركزية من أجل تسيير وتدعيم وسائل الاتصال حتى نتمكن من الإجابة بسرعة على متطلبات المحيط" (Crozier, M. et 219 : 1977 Friedberg,E.).

- **"القدرات الشخصية:** تظهر في تحمل الصراعات والضغوطات وتتطور عبر الفعل والتجربة فهي تشترك في عملية الاندماج الاجتماعي والتنظيمي لمختلف الأفراد وتتمثل أيضا فيالحصول على منافذ لمصادر القوة المختلفة وتقييم وضعيتهم مع مختلف العلاقات للتمكن من معرفة وفهم مصادر القوة ووسائل فعل الآخرين وربطها بالالتزامات المادية والتنظيميةوالاجتماعية، تحدد الاستراتيجيات التي يملكها ليتمكن من تمييز الألعاب التي يشارك بها داخل المنظمة" (Crozier,M. Friedberg,E. 1977, p.12).

من الصعب تحديد مفهوم دقيق حولالاندماج التنظيمي باعتباره مفهوم متعدد الأبعاد، حيث يرى الباحث Pohl et al (2012) أن الاندماج التنظيمي له أهمية معتبرة لدراسة علاقة الفرد بالمؤسسة، من خلال النتائج الفردية الناتجة عن هذا الاندماج (ارتياح نفسي، استثمار مجهوداته في العمل...) والنتائج التنظيمية (دوران العمل، التغيب)" (Pohl, S.Desrumaux, P. Vonthron, A.M. 2012,p.70) ويضيف "باركر" أن المقصود بالاندماج هو التفاعل مع التنظيم أي مع مفاهيمه وقيمه في مختلف نشاطاته ويظهر هذا في حالة إذا كان التنظيم صغير فيسهل على العامل الاندماج أما إذا كان حجم التنظيم كبير فيعد من عوامل الاغتراب والتقليل

من احتمال التجانس بين الأعضاء مما يجعل سلوكهم يسوده الحذر والتحفظ")
(بوخلوف، م. 1983-1984، ص. 9-10).

يعد الاندماج واحد من أهم عناصر مراحل تنشئة العامل تنشئة تنظيمية ومرحلة أساسية لبقاء أو إقصاء العامل من جماعة انتمائه، حيث يظهر من خلال هذه المرحلة مدى فعالية العامل داخل الجماعة بعد تعرفه على قيمها وتحديد دوره لذلك فللتنشئة التنظيمية دور في اندماج العامل مع جماعة العمل، نحاول من خلال ما يلي التعرف على العلاقة الموجودة بين التنشئة التنظيمية والاندماج.

2. 3. 3. 1-العلاقة بينالتنشئة التنظيمية والإندماج: تعرف التنشئة التنظيمية على أنها:

- مجموع الاستراتيجيات التنظيمية(الطرق التنظيمية لعملية التنشئة) Van Maanen (Schein (1979et).

- هي مجموعة من السيرورات الفردية: نفسية (Bauer et Green, 1979) تتعلق بالهوية (Pratt,Rock, et kaufman, 2001)، معرفية (Louis, 1980) سلوكية (Ashford et Saks, 1996) حسب كل مرحلة من مراحل التنشئة التنظيمية (Le berre, M. et Spalanzan, A. 2007, p. 135).

يعرف Feldman (1976) التنشئة التنظيمية (socialisation organisationnelle) على أنها سيرورة التي بفضلها يمر العامل من حالة الخارجي (outsider) إلى حالة العضو المشارك والفعال، هذا الانتقال يمر عبر مراحل تختلف من حيث الشدة والمحتوى.

- مراحل التنشئة التنظيمية حسب (Merton, 1950):

أ- التنشئة القبلية (socialisation anticipée): وجد الباحثون في دراساتهم حول التنشئة التنظيمية أمثال (Van Maanen, 1975; Feldman, 1976) أن التنشئة تبدأ قبل الانضمام إلى المنظمة، من خلال تكوين الطلبة حول المهنة المستقبلية والمنظمات التي من المفترض أن يعمل فيها" (Delobbe,N. Herrbach,O. Lavaze, D.et (Mignonc, K. 2005, p. 277).

هذه المرحلة تشمل كل المعلومات والتفاعلات التي يمر بها المتسابق أثناء مرحلة الانتقاء أو التوظيف قبل أن يوظف من طرف المؤسسة، "وفي هذه المرحلة يكون المتسابق منتظرته من المنصب المقترح عليه وإذا تم اختياره لهذا

المنصب فإنه يقبل أو يرفض هذا المنصب حسب منتظراته التي كونها مسبقاً"
(Lemir, L. et Martel, G. 2007, p.225).

ب- الاندماج (intégration): هذه المرحلة هي ما سماه Feldman بالتكيف (adaptation) سنة (1976) وسماه سنة (1981) بالانضمام (introduction) وسماه الباحث

(1975 Van Maanen) باللقاء (la rencontre). بين كل من الباحثين Delobbe & (Dulac, 2005) "أن" سيرورة الاندماج التنظيمي تتأثر بمدى وضوح ودقة المعلومات المتوصل إليها، إذا فالأمر يتعلق بعملية توظيف الفرد، التي تعتبر أول لقاء مع مؤسسته المستقبلية، وفي هذه المرحلة يضع الفرد تصورا عن اندماجه التنظيمي داخل هذه المؤسسة (Steiner, 2003)" (Pohl, S. Desrumaux, P. et Vonthron, A.M. 2012, p.70).

خلال هذه المرحلة يحاول الفرد إدراك الواقع التنظيمي ويصير عضو مشارك وفعال. من خلال تعرف الفرد على مختلف السلوكات والقيم يحاول إعطاء معنى حول ما يحدث حوله داخل المنظمة. يتميز الاندماج بأربعة خصائص أساسية حسب الباحث (Feldman, 1976) تتمثل في:

- على الشخص أن يتدرب على المهام الواجب القيام بها.
- أن يطلع على حياة الجماعة.
- يحدد دوره.
- يقيم تكيفه مع منصب عمله ومع مسؤوله المباشر.

إن مرحلة الاندماج لها أهمية من حيث أنها تحدد للعامل الكفاءة، والاندماج مع الجماعة، واستبطان قيم وثقافة المؤسسة مستقبلاً" (Delobbe, N. Herrbach, O. et Lacaze, D. et Mignonc, K. 2005, p.278).

ج- تسيير الدور: حسب Feldman (1976) وسماه أيضا التغيير والاكتمال في سنة (1981) والتحول (métamorphose) حسب Van Maanen (1975) هي مرحلة يحاول فيها الموظف الجديد حل مشاكل التناقضات والالتباسات المتعلقة بعمله، حيث يتميز بين نوعين من الصراعات التي تواجه العامل الأول يتمثل في عدم توافق حياته المهنية مع حياته الخاصة كساعات العمل مثلا التي تؤثر على نوعية حياته العائلية، والصراع الثاني يظهر بين فريق العمل وجماعات تنظيمية أخرى، تتعلق الصراعات مثلا في مسألة تحديد مسؤوليات كل جماعة عمل والمهام الموكلة لها.

الفرد في مرحلة الاكتساب عليه مفاوضة القوانين من اجل التأكيد على قراراته (Delobbe, N. Herrbach, O. Lacaze, D. et Mignonc, K. 2005, p.278).

يصبح خلال هذه المرحلة أكثر مقاومة للتغيير لأن العقد النفسي بين العامل والمنظمة قد نمت مع الوقت من خلال المعلومات المحيطة به لتصبح علاقات العمل مستقرة جدا ويصبح هناك توافق بين المعتقدات الفردية والخبرات التنظيمية" (Lemir, L. et Martel, G. 2007, p.225)

تتميز مرحلة الاندماج بتوظيف مجموعة من التقنيات الفردية للاندماج من اجل الوصول إلى مستوى معين من المعلومات، ومستوى معين من التنشئة. حسب Ménéard (2004) "يمكن تلخيص الاندماج على أنه يضم الميكانيزمات المعرفية والنفسية والاجتماعية، التي تظهر أثناء تشكيل الفرد علاقة مع المنظمة" (Pohl, S. Desrumaux, P. Vonthron, A.M. 2012, p. 70).

يسير الاندماج بتوظيف جهود الموظف الجديد التي نسميها التقنيات الفردية للاندماج)، ونضيف أيضا النشاطات القبلية (في مرحلة التنشئة القبلية) وفي الأخير (أثناء مرحلة تسيير الدور) وهذه النشاطات تدخل ضمن إطار التسيير المهني" (Delobbe, N. Herrbach, O. Lacaze, D. et Mignonc, K. 2005, p.279)

يعرف Wanous (1980) "الاندماج على أنه المرحلة الأولى التي يمر بها الموظف الجديد داخل التنظيم تتعلق بتعلم "مجالات التنشئة". عملها أساسي من جهة من أجل مستقبل الفرد ومن جهة أخرى من اجل الانسجام الاجتماعي داخل التنظيم. كما تعتبر رهان أساسي من أجل تسيير الموارد البشرية باعتبارها عنصر ضروري لولاء العمال وتقلل من الخسائر المترتبة عن تخلي العامل عن المؤسسة أو الاستقالات". (Delobbe, N.Herrbach, Lacaze, D. et K, Mignonc. 2005, p.278).

يضيف الباحث Hall (1976) "أن الاندماج يقلل من وقع "صدمة الواقع"، التي تواجه الموظف الجديد عند وصوله إلى المؤسسة بتوفير معلومات واضحة إلى العامل، تكون هذه المعلومات حول قيم وطريقة عمل المنظمة ومعرفة العامل ما هو متوقع من الدور الذي يشغله داخل المؤسسة، يقلل من قلق الدور وينمي شعوره بالفاعلية الشخصية (إيمان العامل بقدراته على القيام بالمهام الموكلة إليه) كما يقوي رضا العامل ويقلل من الصراعات (إدراكه للأدوار على أنها متناقضة) ويقلل من التناقضات (عدم الثقة في الدور المتوقع نتيجة قلة المعلومات)" (Le

(Berre, M. Spalanza, A. 2007, p.135).

2. 6. 3. 3. 2-التقنيات الفردية للاندماج:توصل الباحثان (Lacaz et Roger,2000) في دراستهما حول اندماج الموظف الجديد على تحديد مجموعة من السلوكات سابقة التأثير أو "التقنيات الفردية للاندماج" والتي تتمثل في مجموع الجهود التي يقوم بها الموظف الجديد من اجل إنجاز اندماجه داخل المنظمة نمثلها في الجدول التالي:

جدول (02): يمثل تصنيف التقنيات الفردية للاندماج عند الموظف

1-التجربة (التعلم بالفعل)	تقنيات البحث عن المعلومة	سيرورات سلوكية Processus comportementaux
2-ملاحظة محيطه(الحصول على المعلومات بطريقة غير فعالة)		
3- الطلب(الحصول على المعلومات بطريقةفعالة)		
4- تكوين علاقات مع شخصية	تقنيات الاندماج الاجتماع	
5- تكوين مخططات معرفية (تمثلات عقلية للعمل المطلوب) 6- العقلنة (التحكم في انفعالاته، تقبل مكانته) 7- تسيير ذاتي(تحديد أهداف، مكافأة أو عقاب نفسه بطريقة مستقلة)		سيرورات عقلية (processus mentaux)

Source : (Lacaz et Roger, 2000, in LE BERRE MICHEL, SPALANZAN ALAIN, regards sur la recherche en gestion p. 137)

الاندماج هو أول مرحلة من التنشئة المهنية التي في الواقع تنطلق قبل دخول الفرد إلى المنظمة وتستمر حتى مرحلة الاكتساب وتعكس التنشئة المهنية سيرورتين أساسيتين تتعلق الأولى بالمنظمة وكيفية نقل المعلومات إلى العامل والسيرورة الثانية تتعلق بالعامل وكيفية اكتسابه لهذه المعلومات المتمثلة في قيم المؤسسة وطريقة العمل والدور المطلوب منه، حتى يصبح عضو فعال داخل المنظمة فالاندماج يتضمن معاني عدة تدل على التوحد والانصهار بين مختلف أعضاء مجموعة معينة وهي معاني عكس العزلة والانقسام والصراع وهو ما يدفع الفرد إلى حرية اختيار جماعة الانتماء، الاندماج يكون برغبة ذاتية داخلية من المندمج وهذه الرغبة تجعله ينسجم مع المجموعة فيعاضدها بكل جهده، لأن اندماجه إراديا لا يكون إلا برغبته في الانتماء إليها.

2. 3. 4-الامتثال: إن الامتثال سلوك يعكس مسابرة الفرد للقواعد والمعايير ويعبر عنه وفقا لعادات الجماعة ومعاييرها وقد يعرف الامتثال بأنه العمل على تدعيم مجموعة مستويات سلوكية من جانب الجماعة حتى نحصل على استجابة متكررة ومتميزة نحو موقف معين يسمى بالسلوك الممتثل، والامتثال هو أكثر

النماذج شيوعا داخل الجماعات ونتوقع من جميع الأفراد تنفيذ هذا النموذج وتسعى الجماعة إلى الحفاظ عليه من خلال تحديد القواعد والقيم والمعايير حتى يحدث التوافق والتجانس داخل الجماعة.

"يتميز الامتثال بوجود معيار غالب وبقبول الأفراد نظام السلوك المفضل، وبصفة عامة هناك فئة اجتماعية تسن المعايير وأخرى تخضع لها" (Doise, W. 1991, p.87)

يرى Moscovici.S أن الامتثال هو أن يغير الفرد من موقفه أو سلوكه في اتجاه سلوك الجماعة، هذا المعيار للفعل مهم لأنه يسمح للوصول لاستنتاجات قوية فيما يخص تأثير الجماعة، بمعنى سيكون لنا بدون شك يقين على أن الفرد أثر عليه من طرف الجماعة- إذا كان هذا الشخص غير متوافق مع الجماعة- وغير سلوكه نحوها، وهناك أفراد آخرون يتوافقون مع الجماعة دون أن يتعرضوا لأي ضغط حيث يتوصلون بطريقة مستقلة إلى موقف الجماعة وبدون أن يعرفوا ما يفكر فيه أعضاء الجماعة أو الرغبة في أن يكونوا مثلهم ومن هنا يمكن أن نفرق بين الامتثال بطريقة الفعل نحو الجماعة وتوحد السلوكات التي تشارك في التوافق المستقل وفي غياب ضغط الجماعة المدرك من طرف الفرد" (Muccheilli, R. 1989, p. 27).

يعرف الباحثان Cerclé, Somat (1984) الإمتثال "على أنه تغيير في سلوك أو اتجاهات الفرد، من أجل جعله أو جعلهم في تناغم مع سلوك أو اتجاهات الأغلبية التي تشكل الجماعة. نقول أن هناك امتثال عندما يتقبل الفرد نظام السلوك كمعيار غالب ذو امتياز ويفرض خفية" (Moscovici, S. 1984, p.123). ويضيف R.Muccheilli "الامتثال اتجاه اجتماعي يرتكز على خضوع الفرد للآراء والقواعد والمعايير والنماذج التي تمثل العقلية الجماعية أو نظام قيم الجماعة التي انضم إليها الفرد وجعلها ملكا له ويكون سواء معلن أو خاص" (Mucchilli, R. 1989, p.102).

للامتثال شرط ضروري يجب توفره داخل الجماعة وهو ضغط الجماعة هذا الشرط يسعى إلى توحيد السلوكات، الآراء، الإدراكات، المعلومات والأفكار، يسعى هذا الضغط إلى استيعاب الأعضاء فيما بينهم، حسب M.Crozier ضغط الامتثال في المنظمة يتمثل في ضغط الجماعة الذي يتوافق مع السلم الإداري الذي

يعتبر وسيلة للسلطة ويعتبر هذا الضغط إحدى الوسائل الأساسية للاندماج" (Crozier, M. Friedberg, E. 1977, p.199-200).

يؤكد S.Moscovici على وجود نوعين من الموافقة: الموافقة الخاصة بالموافقة المعلنة نعني بها الإذعان (Soumission) " حيث نلاحظ تغييرا واضحا لسلوك الفرد في اتجاه الجماعة والموافقة الخاصة نعني بها القبول (Acceptation) حيث نلاحظ التغيير الكامن في اتجاه الجماعة، التمييز بينهما مهم لما له من نتائج مرتبطة بطريقة تصرف الشخص عند ابتعاده عن الجماعة" (Moscovici, S. 1984, p.28). "توضح الحالة الأولى الفرد الذي يتوافق من الناحية المعلنة لكن يبقى في حالة عدم توافق مع المجموعة من الناحية الخاصة، لأنه لم يتقبل موقف المجموعة في داخله وإذا زال ضغط المجموعة لا نتوقع تقبل موقفها وفي العكس إذا اعتبرنا أن الفرد يتوافق مع المجموعة من الناحية المعلنة والخاصة ويعتقد فعلا ما يقوله يمكننا أن نلاحظ تقبل موقف المجموعة حتى إذا كان لا يشعر بأي ضغط الذي يفرض عليه" (Muccheilli, R. 1989, p.27).

2. 3. 4. 1-العوامل المؤثرة على الإمتثال: حسب "موسكوفيسي" هناك ثلاث عوامل أساسية التي تحدد تأثير الجماعة:

- مميزات الفرد الذي هو معرض إلى ضغط الجماعة
- مميزات الجماعة هو مصدر الضغط.
- العلاقة بين الفرد والجماعة.

أ- المميزات الفردية: " من بين الكثير من المميزات الفردية التي يمكن أن تؤثر على الامتثال اثنان تلقوا انتباهاً جنسية ونوع الجنس تعتبر أساسيتين لأن تجربة التنشئة الاجتماعية مختلفة بالنسبة للرجال والنساء وكذلك للذين ينمون في مجتمعات مختلفة.

كما أن بحوث S.Moscovici تقترح أن الاستعدادات المكتسبة قبل أن يدخل الشخص في حالة حيث يكون خاضع للضغط من الجماعة يمكن أن تؤثر على الطريقة التي يستجيب بها في هذه الحالة" (Crozier, Michel. et Friedberg, E. 1977, p.199-200).

ب- مميزات الجماعة: نركز على حجم الجماعة واتفاق الآراء.

- حجم الجماعة: " كل الدراسات تشير إلى أن الامتثال يزيد بزيادة حجم الأغلبية (الأفراد) وقدرت نقطة انطلاق تأثير الجماعة بثلاث أشخاص ثم يتوازن بعد ذلك وهذا ما دلت عليه أبحاث " أش" (1955).

- الإتفاق مع الجماعة : بين الباحث Asch أن اتفاق الفرد مع الجماعة يبعده عن الإقصاء من الوحدة أو الجماعة وشرح الفكرتين وفسر امتثال الفرد وفق فكرتين: تتمثل الفكرة الأولى حول وجود شريك يسمح للفرد التقليل من خوفه في مواجهة المجموعة ورفضها، باعتقاده أن هذا الشريك سيتقاسم معه العقاب؛ فالسند أو التحالف الاجتماعي يقلل من امتثال الفرد والفكرة الثانية تنحصر حول الشريك فإذا كان الشريك كفاء؛ فهو يقلل من الامتثال وإذا كان غير كفاء يظهر الامتثال بوضوح للمجموعة وقد أكدت بحوث "ألان ولفين" على ذلك" (Doise, W.) (Deschamps, J.C. et Mugny, G. 1991, p.119)

ب-العلاقة بين الفرد والجماعة: هناك الكثير من العوامل مرتبطة بعلاقة الفرد والجماعة التي تأثر على الامتثال، سنشير إليها حسب ما جاء في العديد من البحوث.

-جاذبية الجماعة بالنسبة للفرد: "تشير البحوث أن امتثال الأفراد يكون كبيرا إذا علم بالأعضاء بوجود مكافآت مشتركة وأكبر من المكافآت الفردية وبالتالي يحدث ترابط بين الأفراد (Deutsch et Gérard) ويكون هناك الخوف من الانحراف عن الجماعة لأنه يعتبر تهديد عكس مجهودات الجماعة التي تسعى إلى تحقيق هدفها، العكس يحدث إذا كانت هناك مكافآت فردية فنلاحظ عدم ترابط بين أعضاء الجماعة ويكون امتثالهم ضعيف جدا.

بينت أبحاث Lott et Lott (1961) أن جاذبية الجماعة بمعنى الإغراءات المقدمة تجعل الأفراد يمتثلون أكثر من أن تكون الجماعة دون جاذبية أو إغراءات، تأخذ بحوث Man et Brehem (1975) بعين الاعتبار شعور الفرد بالقبول من طرف أعضاء الجماعة فهو لا يمتثل إلى جماعة ذات جاذبية إذا شعر بوجود شكوك حول قبوله لكن بتمثاله معها يمكن أن تكون هناك فرصة في زيادة هذا القبول" (Moscovici, S. 1984, p.36).

-مكانة الفرد في المجموعة: بين Harvy et Consalvi (1960) "أن الأشخاص ذوي المكانة العالية والمكانة المنخفضة أقل خضوعا لتأثيرات الجماعة من الأفراد ذوي مكانة متوسطة لأن الأشخاص ذوي المكانة العالية ليسوا بحاجة إلى الانتماء ليتم

قبولهم في الجماعة، والأشخاص ذوي مكانة منخفضة لن يتم قبولهم في الجماعة حتى إذا امتثل. فقط ذوي المكانة المتوسطة يبقوا تحت تأثير الامتثال ليكونوا إما مقبولون أو مرفوضون" (Cercle, A. et Somat, A. 2002, p.129)

يظهر مما سبق مدى تأثير العلاقة بين الفرد والجماعة على سلوك الامتثال وأهملت هذه الدراسات عامل مهما لفهم الاستجابة لضغط المجموعة وهو أن هذه العلاقة تتغير بطريقة واضحة مع مرور الوقت من حيث ترابطه بها أو جاذبيته نحوها أو شعوره بالقبول، حتى مكانة الفرد داخل الجماعة لا تبقى ثابتة. بينت هذه الدراسات متى يحدث الامتثال والمتغيرات الخاصة بإمكانية تأثير الجماعة، لكن علينا أن نتعرف على سبب امتثال الأفراد وعوامل التحفيز التي تجعل الأفراد يخضعون لضغط الجماعة.

ج-التأثير الاستعلامي: أكد ل.فستنجر (1954) أن "الناس لهم حوافز قوية لتقييم صحة إدراكهم للحقيقة إذ يمكن أن نتأكد من بعض المعتقدات بمقارنة الإدراك الذي نملكه حول الحقيقة مع معيار مادي هادف كمقارنة هذه المعتقدات مع معتقدات أشخاص آخرين فإذا كانوا متفقين تكون لديه ثقة بالنفس، إذا كانوا في خلاف معه فقد تضع ثقته بنفسه بسبب عدم حصوله على المكافآت. لذلك يبحث لتغيير هذه الحالة بتغيير موقفه في اتجاه موقف الآخرين بمعنى يمتثل، هذه

إحدى الطرق لشرح الامتثال بالرجوع والبحث عن المعلومات ليكونوا مقبولين في المجموعة" (Cercle, A. Somat, A. 2002, p. 130). يضيف J-C, Abric "أن التأثير الاستعلامي يسمح بالتقرب من الواقع باستعمال معلومات الآخرين والتأكد من صحتها، حيث تسهل الفهم والتحكم في بعض الحالات والتكيف المعرفي مع الواقع" (Abric, J.C. 2004, p.123)، هذا النوع من التأثير يساعد الفرد على الاندماج.

إن الامتثال هو سلوك يعكس مسايرة الفرد للقواعد والمعايير المقترحة من طرف جماعة الانتماء ويعبر عنه باستجابات تحدد وفقا لعادات الجماعة ومعاييرها ونعرف الامتثال على أنه دعم سلوك الفرد من قبل الجماعة لتثبيته مما يتيح للجماعة التنبؤ بردود أفعال الآخرين وبالتالي العمل على الحفاظ على النظام العام للجماعة ويشمل الامتثال معاني عدة مثل الطاعة والمسايرة والالتزام.

الخلاصة:

إن الحاجة والشعور بالانتماء يفسر بتبني وتخصيص والتوحد مع الجماعة حيث رأينا من خلال الطرح النظري أن الحاجة إلى الانتماء هي في الأساس الحاجة للتعلق والاعتراف وتساهم في تكوين الهوية، وعلى الرغم من اختلاف الآراء حول الانتماء ما بين كونه اتجاهاً وشعوراً وإحساساً، أو كونه حاجة أساسية نفسية أو كونه دافعاً، ولقد ورد في الانتماء آراء شتى، وتنوعت أبعاده، ففي حين تناوله Maslow A. من خلال الدافعية.

اعتبر E, Fromm الانتماء حاجة ضرورية على الإنسان إشباعها ليقهر عزلته وغربته ووحدته، متفقاً في هذا مع L, Festinger الذي اعتبره اتجاهاً وراء تماسك أفراد الجماعة من خلال عملية المقارنة الاجتماعية، وهناك من اعتبره ميلاً يحركه دافع قوي لدى الإنسان لإشباع حاجته الأساسية في الحياة.

إنهذه الآراء جميعاً تؤكد على أن الانتماء شرطاً ضرورياً لوجود الفرد، بدءاً بتحقيق الحب والصدقة والأمن إلى تحقيق مكانة وتحقيق الذات داخل الجماعة التي تقدم للفرد مواقف عديدة يستطيع من خلالها أن يظهر فيها مهاراته وقدراته، وإشباع حاجاته وشعور الفرد بالرضا الذي يستمدّه من جماعة انتماءه، مما يؤدي بشعور الفرد بالتوحد وتبني قيمها ومعاييرها انطلاقاً من التمثلات التي يكونها حول الموضوع الذي يربطه بالجماعة ويعتبر هدفاً يرغب الفرد بتحقيقه ولا يتم ذلك إلا بانتمائه على الجماعة مما يدفع الفرد على تبني سلوكيات ليحسد من خلالها انتماءه للجماعة، وولاءه لها، مما يمنح للفرد شعور بالرضا يتوقف على الفرص التي تتاح له، مما سبق فإن مفهوم الانتماء يشير إلى الانتساب لجماعة ما، يكون الفرد متوحداً معها، مندمجاً فيها باعتباره عضواً مقبولاً منها ومتقبلاً لها، ويفتخر لانتساب لها، ويشعر بالأمان فيها.

الانتماء هو تبني فكرة العيش معاً مع مساهمة والتزام الفرد داخل الجماعة شريطة أن يكون هناك توازن بين الخبرات الفردية التي تتمثل في تاريخ علاقة الفرد بالجماعة، والخبرات الجماعية التي بدورها تتمثل في تاريخ الجماعة.

أن ينضم الفرد للجماعة هو حاجة وشعور وشرط للوجود، فالانتماء ظاهرة معقدة تضم علاقة الفرد بالآخر، ولهذا الانتماء وجهين، وجه ذاتي يتعلق بسيرة الفرد والفترة التي عاشها الفرد شخصياً، وتمثلاته وإشباع حاجاته ونمو الذات وتحقيقها، ووجه موضوعي يتعلق بالسيرة الجماعية والفترة التي عاشها الفرد مع

الجماعة والتمثلات الجماعية وتبني قيم الجماعة ومعاييرها ويتوقف الانتماء في هذه الحالة على الفرص المتاحة له كي يلعب دوره بوصفه عضوا من أعضاء الجماعة واكتسابه هوية.

وبصفة عامة حول ما تم التوصل إليه من خلال الاطلاع النظري لمفهوم الانتماء يمكن أن نحدد ثلاث جوانب أساسية تجسد انتماء الفرد إلى جماعة وهي كالتالي:

الجانب الوجداني: يتعلق هذا الجانب بتوحد الفرد بالجماعة واكتساب هوية جماعية، واتجاهات يستطيع بفضلها تقييم جماعة انتماءه بالإيجاب وبالسلب بالنسبة للجماعات الأخرى أو ما نسميه بجماعات اللانتماء.

الجانب السلوكي: هي تلك السلوكيات التي تترجم انتماء الفرد إلى الجماعة والتي تم اكتسابها من خلال التنشئة الاجتماعية تختلف حسب اختلاف نوع الانتماء وخصوصياته فمثلا السلوك الذي يعبر عن الانتماء الوطني كالمواطنة والدين والتضحية تختلف عن السلوكيات التي تعبر عن الانتماء التنظيمي كالامثال والاندماج التنظيمي والمساهمة التنظيمية مثلا إذا فالجانب السلوكي يرتكز على نوع جماعة الانتماء.

الجانب المعرفي: ويتمثل في إدراك الفرد لقيم ومعايير الجماعة ووعيه بعضويته في الجماعة التي يستمد منها قيمه ويشبع حاجاته.

إن نقص الانتماء هو أحد المظاهر الاضطرابية للانتماء وهذا النقص هو في الواقع اضطراب لفكرة العيش معا أو مع الجماعة وقد يظهر هذا الاضطراب في عملية الانحراف عن الجماعة من خلال فقدان مكانة الفرد كعضو داخل الجماعة ويتم إقصاءه وعدم قبوله ورفض محاولات إدماجه (مثل التعصب والعنصرية) وقد يكون هذا الإقصاء من طرف الجماعة أو الفرد نفسه عند رفضه لسماع نداء الجماعة وهو ما يعتبر بانقطاع عن الآخر، يشير ضعف الانتماء إلى الاغتراب وما يصاحبه من مظاهر السلبية واللامبالاة نحو المجتمع وغالبا كلما زاد عطاء المجتمع لإشباع حاجات الفرد كالم زاد انتماء الفرد إليه والعكس صحيح وان كان إلى حد ما.

وبعد استعراض لمختلف المؤشرات السلوكية المعتمدة في الدراسة الحالية وهي جزء بسيط من السلوك التنظيمي الذي يعتبر من أكثر المواضيع تعقيدا لأنه يتعلق بالفرد وكل ما يحيط به ويصعب التحكم والتنبؤ به لذلك تعد هذه الدراسة

مهمة لأنها تقدم للمؤسسة تحليلاً لبعض السلوكيات وكيف يمكن للتمثيلات الاجتماعية التي تتضمن الجانب النفسي والاجتماعي وحتى المعرفي في التأثير على السلوك التنظيمي للفرد، بات أكيد أن هناك عوامل كثيرة تؤثر في المؤشرات السلوكية المترجمة للانتماء التنظيمي والتي تم ذكر أهمها حسب رأي الباحثة: ثقافة المنظمة والهوية المهنية وقيم العمل والاتصال والتكوين وظروف العمل. يمكن أن نلخص مؤشرات الانتماء حسب ما سبق ذكره تحت ثلاث علاقات أساسية تتمثل في:

1- علاقة العامل بعمله:

تتمثل في كل السلوكيات التي توضح العلاقة بين العامل ومنصبه والتي تترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتتمثل في توظيفه لجميع قدراته ومعلوماته في المنصب الذي يشغله، وتعلمه اللغة التقنية الخاصة بالمنصب، بالإضافة إلى تعلم النشاطات المهنية المختلفة في مستوى المنصب الذي يشغله.

2- علاقة العامل بجماعة العمل:

نلخصها في شعور العامل بأنه جزء من الفريق وتضامنه بمساعدة زملائه وتظهر من خلال إشارات التقدير والاعتراف التي يتلقاها من خلال عملية الرجوع.

3- علاقة العامل بالمؤسسة:

تلخص في عملية تقمص الأهداف والتوحد مع قيم معايير المؤسسة، التعرف على تاريخ المؤسسة وتقاليدھا التنظيمية وعاداتها وتبنيها، بفضل التنشئة الاجتماعية المهنية، معرفة السياسة المشكلة للمؤسسة سواء السياسة الرسمية أو غير الرسمية الخاصة بالجماعات التحتية داخل المؤسسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

3- منهجية البحث

- 3.1- المشكلة و تحديد أبعادها داخل مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيده
- 3.2- الإشكالية
- 3.3- فرضيات الدراسة
- 3.4- التعريف الإجرائي للمتغيرات
- 3.5- تقديم عام لمؤسسة "نפטال"

3.6- الدراسة الاستطلاعية
3.7- الدراسة الاساسية

3. 1- المشكلة وتحديد أبعادها داخل مؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة:

إن الاهتمام والتركيز على دراسة المنظمات يعد ضرورة ملحة، لأنها تعد النواة الرئيسية لمعظم فئات أفراد المجتمع خاصة العمال، إن المنظمة هي نظام اجتماعي يوفر الاستقرار باعتبارها منفتحة على المحيط الخارجي متفاعلة معه، ذلك لأن ممثليها هم مجموعة من الأفراد والجماعات التي تسخر جهودها للعمل داخلها بطريقة عقلانية، بغية تحقيق جملة من الأهداف المتوخاة.

إن أول هدف للمنظمة هو تحقيق الاستقرار، الذي يتم بفعل التنظيم المسخر لذلك، والاقترحات المسطرة من طرف المؤسسة، نجملها في ما يلي:

- تحقيق الأهداف التي تعد أساس وجود المنظمة (تسطير الأهداف مسبقا).
- يتم بلوغ الأهداف المسطرة بفضل الأفراد(العمال) داخلها، الذين يعتبرون ركيزة المؤسسة الاجتماعية وحركيتها الفاعلة، وذلك من خلال وقوع التجانس، وتوحيد جهود العمال، فبالإضافة إلى ما تصبو إليه، والتي تترجم من خلال النتائج النهائية- أي الأهداف المسطرة مسبقا- التي تصبح واقعية وفعالة بفضل تجنيدها عمالها، وبمحاولة تنمية وترسيخ شعور الانتماء إليهم بالمؤسسة التي ينتمون إليها.

تعد المؤسسة الجزائرية إحدى هذه المنظمات، وقد طرأت عليها مؤخرا جملة من المتغيرات التي فرضتها المعطيات الحياتية. فالأوضاع الحالية لسوق العمل التي تفتقر إلى مناصب الشغل، تبعدنا نوعا ما عن فكرة عدم ولاء ووفاء العمال للمؤسسة التي توظفهم، بما أن سوق العمل أصبحت ضيقة، فالعمال لا يبحثون عن مناصب غير التي يشغلونها، لأن فكرة البحث عن عمل آخر غير الذي يشغله، تظهر صعبة جدا أو يمكن تسميتها انتحار مهني مقارنة مع الأوضاع الحالية، حيث يكثر فيها الطلب على العمل ومنافسة قوية بين حاملي الشهادات، ويقل العرض وإن وجد فيلزم مجموعة من الشروط كالكفاءة والخبرة وغير ذلك، ومع هذه الأوضاع، هل يمكن الحكم على أن العمال أوفياء لمؤسساتهم؟

بالنظر إلى الواقع فالظاهرة ليست بسيطة كما تبدو عليه فالمؤسسات تبحث عن عمال لهم كفاءة مهنية ووفاء للمؤسسة، بمعنى تبحث المؤسسة عن فرص للتقليل من معدل التغيب ومعدل دوران العمل (Turn over) وتبحث عن عمال يعملون لصالح المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها. لتحافظ المؤسسة على ولاء

وانتماء العمال إليها، فهي تعمل على أن يكون هناك توافق بين القيم الاجتماعية للعامل وقيم المؤسسة، حيث نجد من خلال دراسة كل من Mercure, Harricane, Seghir et Steenhaut (1997, p.75) حول "الثقافة والتسيير في الجزائر" والتي أجريت على مستوى 33 ولاية جزائرية والتي تهدف إلى دراسة العلاقة بين العامل والمؤسسة، "أن الحاجات الأكثر أهمية لدى العامل الجزائري هي الحاجة إلى الأمن والحاجة إلى الانتماء وكلا الحاجتين لهما نفس الشدة"، وهذه النتيجة التي تم التوصل إليها تظهر مدى أهمية قيمة الانتماء لدى العامل الجزائري وتعتبر إحدى أولوياته وهو ما يغير تماما سلم الحاجات لماسلو المتعارف عليه لكن هل هناك شعور بالانتماء إلى المؤسسة؟ من خلال نتائج الدراسة السابقة (Mercure, Harricane, Seghir et Steenhaut p. 140) نجد أن " المؤسسة الجزائرية تتميز بانقطاع ثقافي "hiatus culturel" كبير بين العناصر المكونة لها وطرق التسيير ونظام القيادة وبين القيم الأكثر أهمية لدى العامل الجزائري (الانتماء والأمن)"، هذه الفجوة الثقافية بين قيم العامل الجزائري وبين المؤسسة ناتج عن عدم قدرة المؤسسة الجزائرية على التوفيق بين قيمها وقيم الأفراد ويمكن القول على أنها عاجزة عن توفير شروط الانتماء الذي يعتبر إحدى الحاجات الأساسية للعامل الجزائري، إذا كان هذا هو حال المؤسسة الجزائرية في فترة التسعينات فما هو الحال بالنسبة للمؤسسة الجزائرية في الوقت الراهن.

من خلال الدراسة الاستطلاعية لمؤسسة "نفطال" فرع غاز البترول المميع (GPL) لولاية سعيدة، التي تعد من أهم المؤسسات في مجال نقل وتوزيع المنتجات المتمثلة في المواد البترولية ومشتقاتها، لذلك كان من الضروري البحث عن التسيير الأمثل لمواردها البشرية من أجل رفع الطاقة الإنتاجية لمؤسسة نفطال، ومن خلال الملاحظات التي قامت بها الباحثة والمتعلقة بالجو العام للمؤسسة، حاولت الباحثة معرفة اتجاه العامل نحو المؤسسة ومعرفة السلوك الذي يترجم العلاقة بين العامل والمؤسسة باللجوء إلى لوحة القيادة الاجتماعية حيث اخترنا منها مؤشرين حسب ما وفر للباحثة داخل المؤسسة وتمثلا في حساب معدل التغيب ودوران العمل الذي يتضمن أيضا مؤشر آخر والذي يتمثل في تخلي العامل نهائيا عن العمل.

إن لوحة القيادة الاجتماعية التي تم الاعتماد عليها كانت ضرورة ملحة لهذه الدراسة والطريقة الأنسب لوصف واقع مؤسسة نفطال أو المناخ الاجتماعي داخل

المؤسسة في الفترة الممتدة بين سنة 2010 وسنة 2013 وتم اختيار مؤشر التغيب ودوران العمل لأنهما أكثر المؤشرات تكرر داخل المؤسسة وقد تنبه المسؤولون في مؤسسة نفضال إلى ذلك كما أن السبب الرئيسي هو ما يترجمه هذان المؤشرين حيث ترى الباحثة S.Guerrero (2009) "يعبر التغيب ودوران العمل عن سخط العامل أو عدم اتفائه مع منصبه أو مع المؤسسة" (Gurrero, S. 2009,p.213) إن الدراسة التي نحن بصددتها تهتم بالشطر الثاني أو علاقة العامل بمؤسسته وذلك من خلال تحليل نتائج الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

يعرف التغيب على أنه "تلك الفترة التي لا يكون فيها العامل حاضرا جسديا في مكان عمله، حيث يجب أن يكون، وهذا لأسباب معينة" (Sekiou,L. et Peretti, M.2001,p. 777) يحسب وفق المعادلة التالية:

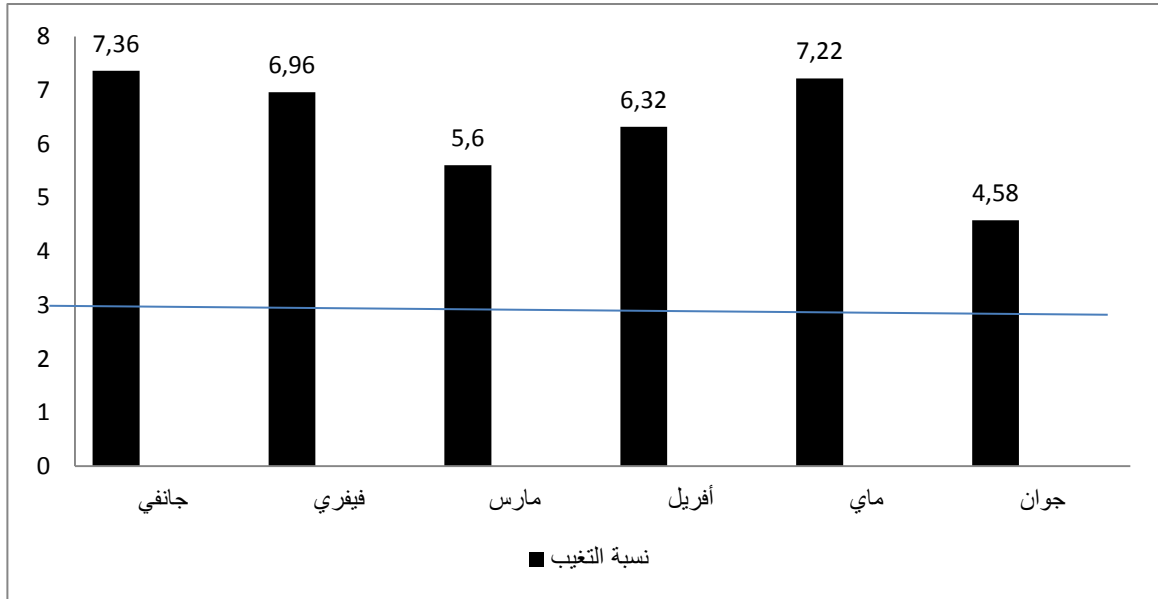
عدد ساعات التغيب في الفترة ن × 100

= معدل التغيب

عدد ساعات العمل نظريا في الفترة ن

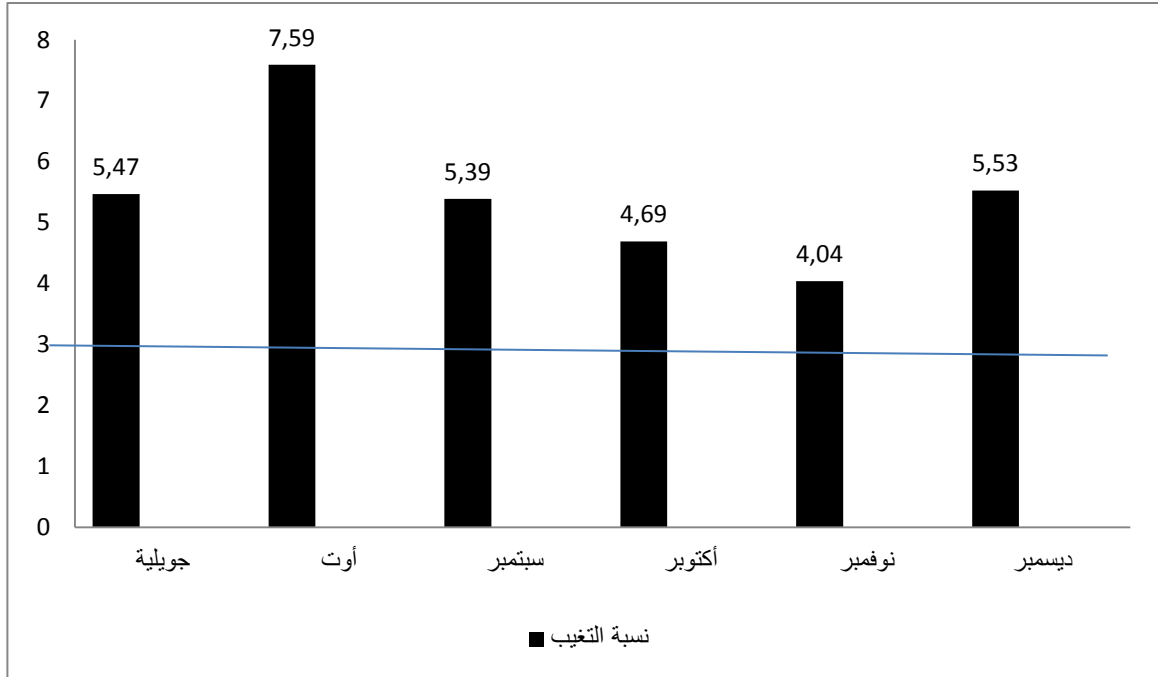
تعددت أسباب الغياب حيث نجد "أن للأسباب الفردية أو المهنية علاقة وطيدة بين التغيب في العمل ومتغير الشعور بالانتماء إلى المنظمة ومستوى رضا العمال" (Adoyi Akoun,J. 2010, p. 14)، فالتغيب هو سلوك يجسدرفض العامل لظروف العمل وانعزاله، يمكن ملاحظة تغير معدل الغياب للسداسيين الأول والثاني لسنة 2012 والسداسي الأول سنة 2013 لعمال شركة "نفضال" فرع "GPL" من خلال الأعمدة التكرارية التالية:

الشكل (01) يوضح نسبة التغيب للسداسي الأول لسنة 2012 لعمال شركة نفضال فرع GPL بسعيدة



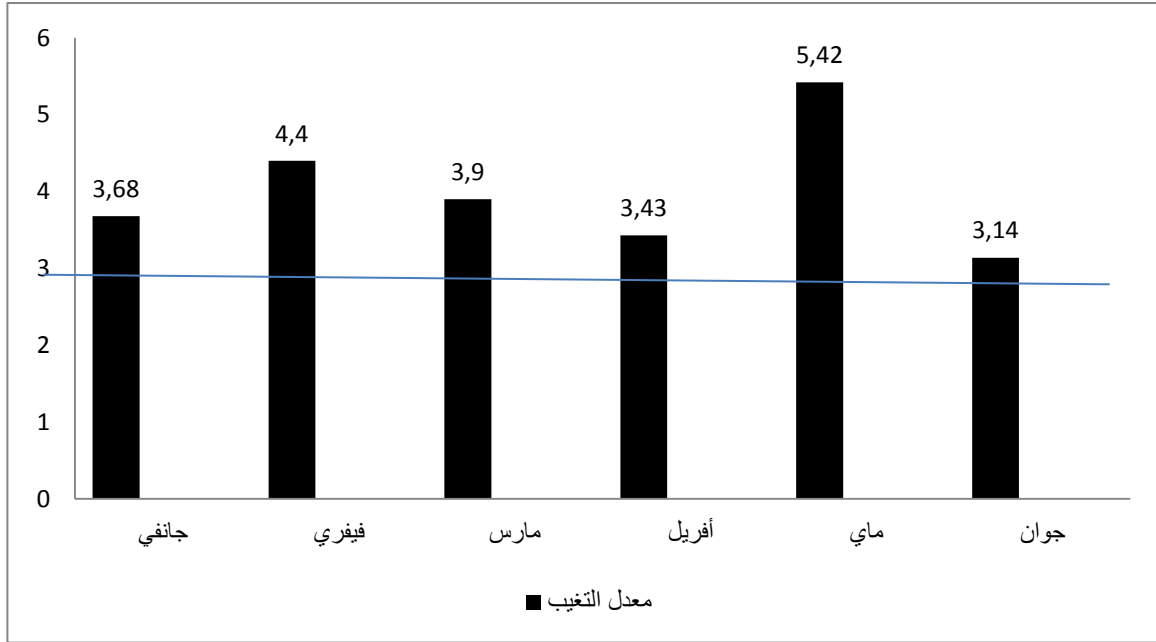
نلاحظ من خلال الشكل (1) أن نسبة الغياب تتراوح بين 4.58% كأدنى نسبة و7.36% كأعلى نسبة وهي نسبة مرتفعة جدا مع العلم أن معدل الغياب العادي يتراوح بين 2% و3% كأقصى حد ويؤكد على ذلك الباحث غيات " تحدد أدنى نسبة التغيب: 3.0% " (غيات، ب. بدون تاريخ، ص.174). ورغم أن شهر جانفي وشهر فيفري يعرفان نشاطا كبيرا في عمل المؤسسة ويزداد الطلب على الغاز من طرف العملاء والمستهلكين لأن كلا الشهرين يمتازان بالبرودة الشديدة لكن بملاحظة نسبة التغيب فقد نجد تناقضا بين الهدف الرئيسي للمؤسسة الذي كان من المفروض أن ينعكس على سلوك العامل غير أن الواقع يثبت عكس ذلك.

الشكل (02) يوضح نسبة التغيب للسداسي الثاني لسنة 2012 لعمال شركة نפטال فرع GPL بسعيدة



نلاحظ من خلال الشكل (2) أن نسبة الغياب تتراوح بين 4.04% كأدنى نسبة لشهر نوفمبر و7.59% كأعلى نسبة لشهر أوت وهي نسبة مرتفعة جدا كما يمكن أن نلاحظ أن نسبة الغياب تختلف من شهر إلى آخر وكل النسب فوق المعدل الطبيعي وهذا يفسر بانسحاب واضح للعمال عن المنصب الذي يشغله أو المؤسسة ككل حيث تتم معرفة ذلك من خلال تحليل النتائج في الفصل الأخير.

الشكل (03) يوضح معدل التغيب للسداسي الأول لسنة 2013 لعمال شركة نفضال فرع GPL بسعيدة



نلاحظ من خلال الشكل (3) أن نسبة الغياب تتراوح بين 3.14% كأدنى نسبة لشهر جوان و5.42% كأعلى نسبة لشهر ماي كما يمكن أن نلاحظ أن نسبة الغياب خلال هذا السداسي لسنة 2013 قد قلت نوعا ما عن سنة 2012 لكن تبقى فوق المعدل الطبيعي.

من خلال المقارنة بين السداسيات الثلاثة أن نسبة التغيب لم تنخفض وبقيت فوق المعدل الطبيعي مما يشكل خطرا على إنتاجية المؤسسة وعلى قدرة المؤسسة للحفاظ على عمالها؛ حيث نلاحظ أن السداسي الأول لسنة 2012 تميز بارتفاع كبير جدا وواضح في نسبة التغيب يليه السداسي الثاني لسنة 2012 والذي لم يشهد انخفاض في نسبة التغيب إلا في شهر نوفمبر غير أنه يبقى فوق المعدل الطبيعي أما السداسي الأول لسنة 2013 فنلاحظ انخفاض في نسبة التغيب مقارنة مع سنة 2012 غير أن هذا الانخفاض يبقى فوق المعدل الطبيعي للتغيب الذي يلحق بالمؤسسة خسائر وحسب "المختصين في مراقبة التسيير الاجتماعي فإن معدل التغيب الذي يقدر بـ: 1% يؤدي إلى الزيادة في إنفاق تكاليف الموظفين من 0.3 إلى 0.6%" (Gurrero, S. 2009, p.216).

تعود أسباب التغيب إلى أسباب شرعية منها صحية أو أسباب أخرى للعامل الحق فيها محددة قانونيا وأسباب أخرى غير شرعية يتغيب العامل دون إعطاء أي مبرر، أو أسباب متعلقة بالمحيط المهني للعامل أو شعور العامل بالاغتراب داخل

المؤسسة، إذ " يأخذ التغيب عن العمل معنى الهروب أمام المهمة اليومية" (Ferreri, M. et Legeron, P. 2002, p. 31) وهو تعبير طبيعي وواعي لاستياء العامل من ظروف العمل داخل المؤسسة، " يعد التغيب سلوكا انسحابيا من المؤسسة وتؤكد على ذلك الباحثة S. Gurrero "التغيب هو سلوك الانعزال والانسحاب يترجم بنقص التحفيز والاهتمام بالعمل" (Gurrero, S. 2009, p. 215)، ويؤدي في صورته القصوى إلى ترك عمله، وقد وجد Davis & Shackleton (1975) في دراستهما أن التغيب وترك العمل مرتبطين، حيث أن الأفراد الذين يكثرون من التغيب هم أكثر الناس احتمالا لترك عملهم" (غيات، ب. بدون تاريخ ص. 177).

أما في ما يتعلق بدوران العمل (Turn over) فإنه يترجم الدخول والخروج النهائي للموظفين في المؤسسة، حيث يمثل الدخول العمال الجدد الذين التحقوا بمناصب جديدة، والخروج هم العمال الذين غادروا المؤسسة نهائيا. أما العمال الذين تركوا المؤسسة بعد الفصل أو الاستقالة من أجل الحصول على شروط أحسن أو التطور، أو التقاعد أو الوفاة، فهم العمال المنفصلون (الذهاب). يقيس معدل دوران العمل (Turnover) عدد العمال الذين غادروا المؤسسة (التنقل والاستقالة والتقاعد والفصل) مقارنة مع عدد العمال الجدد (الوافدون).
يحسب دوران العمل وفق المعادلة التالية:

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد العمال الذين تركوا العمل في السنة} + \text{عدد العمال الجدد في السنة (ن)}}{\text{عدد الأجراء الفعليين في 31 ديسمبر للسنة-1}}$$

إن دوران العمل (turn over) ليس سيئا في جميع الحالات فالمؤسسة تحتاج إلى تجديد عمالها في بعض الأحيان، غير أنه في معظم الأحيان يلحق بالمؤسسة ضررا كبيرا وخسائر مادية، تتمثل في مصاريف التوظيف ومصاريف التكوين والتعلم، خاصة إذا كان الموظفون الجدد يفتقرون إلى خبرات مهنية. إن حركية العمال تحتاج إلى مراقبة وتسيير جيد وفيما يتعلق بالمؤسسة التي نحن بصدد دراستها فإن نسبة Turn over ممثلة في الجدول التالي:

الجدول (03) يمثل دوران العمل لدى عمال مؤسسة "نفضال" فرع GPL لولاية
سعيدة سنة 2011

المؤشر	طريقة الحساب	القيمة
نسبة الانفصال (départ)	$\frac{\text{عدد الخرجين} \times 100}{\text{العدد الكلي للعمال}}$	10.60%
نسبة الاستبدال (remplacement)	$\frac{\text{عدد الوافدين الجدد} \times 100}{\text{عدد الخرجين}}$	9.09%
معدل دوران العمل (Turn over)	$\frac{\text{عدد الخرجين في السنة (ن) + عدد الوافدين في السنة (ن) / 2}{\text{عدد العمال في السنة (ن-1)}}$	9.84%

من خلال الجدول الذي يوضح دوران العمل لسنة 2011 لشركة "نفضال" فرع (GPL) بسعيدة فرع (district) نجد أن نسبة (الذهاب، الخروج) مرتفعة جدا والتي تقدر ب: 10.60% بالإضافة إلى ارتفاع نسبة الدوران المهني الذي يصل إلى 9.84% هذا الارتفاع يسبب خسارة معتبرة للمؤسسة تتمثل في مصاريف التوظيف ومصاريف التكوين، فكما يظهر من خلال النتائج نجد أن المؤسسة لم تستطع الإبقاء على عمالها فمنهم من تقاعد وهو أمر طبيعي ومنهم من انتقل خارج المؤسسة، كما نجد أيضا استقالة واحدة وهذا كله لسنة 2011.

وبالنظر إلى نسبة معدل دوران العمل إلى السنتين الماضيتين 2009 و 2010 نجده يقدر في سنة 2009 ب: 6.25 حيث نجد معدل الانفصال يقدر ب: 13.94 وهي نسبة مرتفعة جدا تترجم هذه الحالة بفقدان الخبرة داخل المؤسسة. أما معدل الاستبدال يقدر ب: 0.26 وكما لاحظنا ان معدل الاستبدال ضعيف جدا يعكس نقص في تجديد الخبرات داخل مؤسسة نفضال وحسب مسؤول الموارد البشرية يعود ذلك إلى قلة الطلب ونقص في عدد المترشحين خلال سنة 2009 لأسباب لم يصرح عنها مسؤول الموارد البشرية ويرر ذلك بوجود إشاعة معينة حول مؤسسة نفضال، أما بالنسبة لمعدل دوران العمل لسنة 2010 نجده يقدر ب: 9.07 حيث نجد معدل الانفصال يقدر ب: 5.66 ومعدل الاستبدال يقدر ب: 12.06 وهي نسبة مرتفعة

جدامقارنة مع معدل الانفصال لنفس السنة ويعود هذا الإرتفاع لتعويض نقص العمالة لسنة 2009 وهو ما يلزم المؤسسة تكوين هذه العمالة بتكاليف باهظة وهنا نلاحظ عكس وضعية سنة 2009 ورغم ذلك نلاحظ عدم توازن بين الانفصال والاستبدال للسنوات الثلاثة 2009، 2010، 2011 وهو ما يضع المؤسسة في حالة عدم استقرار مواردها البشرية.

خلال الدراسة الاستطلاعية أيضا وجدت الباحثة مؤشر آخر يعكس العلاقة بين العامل ومؤسسته يتمثل في التخلي عن العمل نهائيا ولا تقصد بذلك التقاعد لكن الاستقالة وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول (04) يوضح عدد الاستقالات وسببها لمؤسسة "نفطال" فرع GPL لولاية سعيدة

السنوات	2011	2012	2013	المجموع
الاستقالات	01	03	03	07
الأسباب	مهنية	مهنية/اجتماعية	مهنية/اجتماعية	

نلاحظ من خلال الجدول أن سنة 2012 تميزت بارتفاع في عدد الاستقالات الذي وصل إلى ثلاث استقالات في سنتين وهذه الاستقالات من فئات مهنية مختلفة تمثلت في إطار واحد وإطار سامي (المدير العام للمؤسسة) و02 من العمال المؤهلون و03 من العمال المنفذون ومن خلال المقابلات الحرة التي قامت بها الباحثة مع بعض العمال وجدت أن سبب استقالة العمال تعود إلى الأسباب المهنية أكثر من الاجتماعية كضغوط العمل وصراعات مهنية بين العامل والمسؤول أو حصول العامل على منصب آخر خارج المؤسسة.

لا تنوي الباحثة من خلال تشخيص المؤسسة الوقوف على الجانب السلبي فقط وإظهار المؤسسة بصورة مغايرة لكن أرادت الباحثة الوقوف على المؤشرات التي تعكس علاقة العامل بالمؤسسة التي توظفه. إن لوحة القيادة الاجتماعية تساعد الإدارة على جمع أكبر قدر من المعلومات حول المؤسسة وتبسيطها وإبراز مختلف الثغرات وتساهم هذه المؤشرات إلى دعم نتائج الدراسة وتحليلها ومعالجتها والوقوف على الظاهرة النفسية الاجتماعية التي تعتبر أساس هذه الدراسة وانطلاقة الإشكالية.

إن المعطيات المتوفرة لدينا حول نسبة الغياب لسنة 2012 والسداسي الأول لسنة 2013 ودوران العمل للسنوات الثلاثة 2009 و2010 و2011 تبين أن العمال

يظهرون نوع من السلوكيات السلبية نحو المؤسسة وشعور ضعيف بالانتماء إليها أو عزوفهم عنها ويدلل الباحث J.Y.Le Louarn قائلاً: "إن لظاهرة التغيب علاقة وطيدة بدوران العمل، فالتغيب يشكل عزوف مؤقت عن المؤسسة، أما دوران العمل (turn over) فيتمثل في عزوف نهائي عن المؤسسة" (Le Louarn, J.Y. 2008, 94)، هذا العزوف المؤقت أو النهائي هو في الواقع نقص في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة ما يكلف المؤسسة خسائر مادية تؤدي إلى ضعف إنتاجها، وبالتالي نستنتج أن الشعور بالانتماء لدى عمال نفضال هو مشكلة أساسية تستدعي الوقوف عندها.

فكيف تحافظ المؤسسة على ولاء وعمالها؟ وكيف تقوي لدى العمال الشعور بالانتماء؟

إن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة يتعلق بالامتثال والمساهمة والالتزام وباندماج العامل لأهداف ومناهج وطرق العمل التنظيمية وإدماجه لقيم المؤسسة. الشعور بالانتماء مفهوم غير مادي ومجرد يصعب معرفته لدى العمال باعتباره ظاهرة عقلية لا يمكن ملاحظتها مباشرة، يمكن فقط معرفة نتائجه من خلال سلوك العامل وبما أن الشعور بالانتماء غير ملاحظ علينا إذا تحليله من خلال تفكير الأفراد لأن التفكير يسبق الفعل، وباعتبار أن العمل في قلب هذه العملية وهو المحفز الأساسي لانتماء العامل إلى المؤسسة، والحلقة الوسيطة التي تربط الفرد بمؤسسته، فوجب علينا معرفة التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل لدى العامل وما مدى تأثيرها على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

3. 2- الإشكالية:

بعد تشخيص المشكلة لدى مؤسسة نفضال فرع GPL لولاية سعيدة كما تم عرضها سابقاً حيث تبين من خلال لوحة القيادة الاجتماعية ارتفاع نسبة التغيب التي ترواحت بين 4.58% و 7.36% للسداسي الأول وبين 4.04% و 7.59% للسداسي الثاني لسنة 2012 وقدرت بـ: 3.14% و 5.42% للسداسي الأول لسنة 2013 هذا الانحراف عن المعدل الطبيعي الذي يقدر بـ: 3% هو ما يؤثر على استقرار المؤسسة بسبب نقص العمالة وبالتالي يؤثر ذلك على كمية الإنتاج وهو ما أكده مسؤول الموارد البشرية لمؤسسة نفضال. كما وجدت الباحثة ارتفاع ملحوظ في معدل دوران العمل الذي يقدر بـ: 9.07% لسنة 2010 و 9.84% لسنة 2011 وارتفاع في عدد الاستقالات الذي يصل إلى 07 استقالات بين سنة 2011 وسنة 2013 والتي تعود

إلى صراعات شخصية ومهنية وبعض المظاهر السلوكية السلبية لدى العامل داخل المؤسسة التي تترجم العلاقة بين العامل ومؤسسة. اعتمدت الباحثة على هذه المؤشرات نظرا لتكرارها داخل المؤسسة وارتفاع معدلاتها وهي تعبر عن مظاهر نقص الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؛ فهل تجد مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة صعوبة في الحفاظ على عمالها؟ وتجد صعوبة في التقليل من معدل التغيب ودوران العمل؟ لماذا هناك ارتفاع في هذه المؤشرات والتي تفسر العزوف المؤقت أو النهائي للعمال عن المؤسسة؟ وبالتالي يمكن التساؤل حول ما هو دافع العامل نحو الشعور بالانتماء إلى مؤسسة نפטال؟

إن الشعور بالانتماء يظهر بشكل سلوك هذا السلوك هو استجابة لإدراك الفرد لعمله داخل المؤسسة؛ فمنذ دخول العامل إلى هذه المؤسسة يتبنى أدوارا مختلفة ويصبح مجموعة من التمثيلات الجديدة حول العمل من خلال إدراك الفرد العامل للواقع التنظيمي وإطلاعه على حياة جماعته المهنية واستبطان قيم وثقافة المؤسسة التي قد تكون متوافقة أو متضادة مع قيم العامل قد تؤثر على سلوك العامل داخل المؤسسة؛ فهل هناك علاقة بين أبعاد تمثيلات العمل والشعور بالانتماء إلى مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة؟ باعتبار أن التمثيلات وحسب ما بينه S.Moscovici (1976) "هي تحضير للفعل" (Moscovici, S.1976. p. 47) ويضيف في نفس السياق "السلوك هو استجابة للجسم إذا فهو يعتمد على حالة هذا الجسم والموقف الذي حرضه" (Moscovici, S. 1984, p. 391) ويقصد بذلك التمثيلات الاجتماعية ويؤكد J-C. Abric (2004) على دور التمثيلات الاجتماعية في توجيه السلوك قائلا: ""أنه في أغلب الأحيان التمثيلات هي التي تحدد السلوك أو توجه الممارسات الاجتماعية" (Abric, J.C. 2004, p.13) لذلك نجد انه من الضروري دراسة التمثيلات الاجتماعية للعمل لعمال هذه المؤسسة تبعا لخطة منهجية تقتضي الاستقرار والاستنباط لمفهوم التفكير الاجتماعي، وبالأخص نظرية التمثيلات الاجتماعية، حتى نتمكن من فهم سلوك العامل وفهم العلاقة التي تربط العامل بمؤسسته وبالتالي التقليل من نسبة التغيب ودوران العمل وضبط العمال وتحفيزهم على الاندماج والمساهمة داخل المؤسسة وعلى دعم السلوكات الايجابية لدى إطارات وعمال التحكم لمؤسسة نפטال وتقوية العلاقة بين العامل ومؤسسته وتحقيق الأهداف المسطرة وبلوغ غايات مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة .

إن مجرد التطلع إلى دراسة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لا يعني أن المؤسسات تجد صعوبة في الحفاظ على أفرادها وعمالها، ولكن المنطلقات النظرية وواقع المؤسسة في الجزائر يدل أن هناك مشكلة تعاني منها مؤسسة نפטال، وهو ما ينعكس سلبا على العامل وطريقة تفكيره، وتمثلاته للعمل، وعلاقته بالمؤسسة التي ينتمي إليها.

إن الاهتمام والتركيز على السلوك الإنساني داخل المنظمات ضرورة ملحة، لأنه يساعد الإدارة المعنية بالتوظيف الأمثل والصائب لمواردها البشرية، ومن خلال المشكلة المطروحة، تحاول الباحثة إيضاح العلاقة الموجودة بين العامل ومؤسسته، وتبيان علاقة التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل لدى العمال وشعورهم بالانتماء إلى المؤسسة.

إن التمثل في معناه العام هو الكيفية التي ينظم بها الفرد فهمه للواقع وللحقيقة التي يعكسها، إذ يمثل التنظيم الفردي للحقيقة الجماعية، وهو الطرح الذي اتجه إليه J-C. Abric من خلال تعريفه حيث يقول أن " التمثل هو مجموعة المعلومات والمعتقدات والاتجاهات والآراء التي يبنها الفرد حول موضوع معين، فهي نتاج سيرونة النشاط العقلي، الذي بفضلها يعيد الفرد تشكيل واقعه، فيعطيه معنى محددا" (Abric, J.C. 2004, p. 13).

يستند التنظيم الذاتي أو ما يعرف بإعادة البناء العقلي للحقيقة الاجتماعية على جملة من الأطر المرجعية، التي تنتج من خلال حضور عنصر الفاعل ضمن مجالات متعددة في المجتمع، بمعنى أن الرموز التي يستند إليها الفرد لتشكيل الصورة العقلية لموضوع التمثل يستمدتها من انتمائه الاجتماعي.

يعمل النظام الديناميكي للتمثلات الاجتماعية للعمل على إنتاج سلوك وعلاقات تتمحور حول محيط العمل، من أجل تلبية رغبات العامل وطموحاته المهنية والاجتماعية، وتحقيق القيمة المعطاة للعمل، وكل هذه العوامل تحقق غايات المؤسسة، باعتبار أن أهداف العامل تتوافق وأهداف المؤسسة، محققة انسجاما يدفع العامل إلى القيام بمهامه على أحسن صورة، ويجعله يحس بأهمية الأعمال الموكلة إليه.

إن العامل يترجم الحالة التي يعيشها داخل محيط عمله باختيار سلوك معين يحدد العلاقة بين العامل ومؤسسته، واختيار هذا السلوك يعتمد على مجموعة من

المعارف والتمثلات الاجتماعية حول العمل الناتجة من ثقافة العامل وكذلك محيطه وحالته الاجتماعية.

إن هذا السلوك المسجل هو في الواقع سلوك تنظيمي، وهو يترجم حالة الشعور بالانتماء، حيث يعتبر هذا الأخير –الانتماء- حسب ما ورد لدى A.Maslow حاجة اجتماعية على العامل تلبيتها ليكون ضمن سلم اجتماعي، وأن يكون مندمجا؛ فيحصل على الاعتراف من طرف الآخرين سواء المؤسسة التي يعمل بها، أو زملاءه في العمل" (Blanquefort D'anglards, M.2002, p.59).

إن انتماء العامل إلى المؤسسة موجه بعنصرين أساسيين: العنصر الأول يتعلق بالعامل نفسه وحاجاته ورغباته من أجل تحقيق وتقدير الذات وتنمية القدرات، والعنصر الثاني يتمثل في العوامل الخارجية المحيطة بالعامل والتي تتعلق بالمنظمة وسياستها وأهدافها وطرق تحفيز العمال وظروف العمل وما توفره المؤسسة من فرص وإدراك العامل لذلك بمعنى آخر إدراك العامل لواقعه التنظيمي.

يتم التعبير عن الشعور بالانتماء إلى المنظمة من خلال نماذج سلوكية معينة لها علاقة بالمؤسسة كالمساهمة التنظيمية والرغبة الفعلية في نجاح المؤسسة كما لها علاقة بعمل العامل كالالتزام التنظيمي والإخلاص في خدمة المؤسسة ولها علاقة بزملائه من خلال عنصر الاندماج التفاعل مع مفاهيم وقيم المنظمة والعلاقات مع العمال، ما ينتج عنه تضامن بين العمال والتعاون لهدف تبادل الخبرات وإقامة علاقات مهنية ويتعلق الانتماء أيضا بسياسة المؤسسة ونظامها من خلال سلوك الامتثال للقوانين ومعايير وقيم المؤسسة التي توظفهم، مبرزين – بذلك- الرغبة القوية في الاستمرار ضمن عضويتها، لتحقيق أهداف المؤسسة.

لا يمكن فهم الأسس السيكولوجية للعلاقة بين العامل والمنظمة فهما جيدا دون القيام بتحليل مظاهرها المعرفية، والتي تتمثل في تحليل التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال وتحليل علاقتها بسلوك العامل داخل المؤسسة، إن التمثلات الاجتماعية للعمل جملة من المعارف المشتركة بين العمال تم اكتسابها عبر التفاعل الاجتماعي بفضل عملية التنشئة التنظيمية لتنظم وتستقر بعض عناصر هذه المعارف المشتركة وتكون بذلك عناصر مركزية للتمثلات الاجتماعية للعمل وتصبح باقي عناصر المعرفة المكتسبة محيطية وكلاهما تشكلان ذاكرة الفرد العامل، تساعده هذه العناصر على الاحتفاظ بما له أهمية بالنسبة له إن سيرورة

تكوين صورة العمل لدى الفرد العامل تتدخل فيها جملة من الأبعاد السيكولوجية والاجتماعية والتنظيمية لتلبية حاجات العامل المادية والمعنوية وتجسيد هويته المهنية وتحقيق الذات وهو الطرح الذي يجعل التمثل ينحو منحى عمليا إذ يأخذ دور الوسيط بين العامل والمؤسسة التي توظفه وبالتالي التصرف وإبداء سلوك معين في مختلف الحالات المهنية التي تواجه العامل داخل المؤسسة دون التفكير. من هذا الطرح نخلص إلى القول أن المؤسسة الكفأة التي تعمل على ضمان تقدمها واستمرارها لا بد لها من الاهتمام بالموارد البشري لأنه يمثل الركيزة الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة، فيتحقق التوافق بينهما، يولد لدى الفرد العامل الإرادة والطموح للنهوض بالمؤسسة إلى أعلى طاقاتها الخدمائية، وتحسين صورتها وسمعتها الخارجية، هذا ما يدفع بنا إلى القول أن هناك شعور لدى العامل بانتمائه للمؤسسة، وهو الأمر الذي يعطيه دفعا لبذل أكبر جهد ممكن، حفاظا على منصبه الوظيفي، والإحساس بالرغبة في البقاء داخل المؤسسة، والاستمرار ضمن عضويتها.

لهذه الدراسة مجموعة من الأبعاد بعدا نفسيا كالصراع النفسي الداخلي بين ما يملكه العامل من تمثلات عن العمل وما قد يجده في المؤسسة وهناك بعدا اقتصاديا، فالعمل هو أحد العناصر المهمة التي تلي حاجات العامل من مال وتأمينات اجتماعية، وهناك بعدا اجتماعيا كالعلاقات داخل المنظمة واختلاف المكانات بين العمال والأدوار التي يقومون بها داخل المنظمة وبعدا ثقافيا فالمنظمة هي مجموعة لها قوانينها ومعاييرها وقيمها وثقافتها الخاصة وعلى العامل التعامل مع هذه الثقافة حتى يندمج في ثقافة المؤسسة.

ولدراسة علاقة التمثلات الاجتماعية للعمل بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال علينا الإجابة على مجموعة من التساؤلات:

- ما هي التمثلات التي تشارك بصورة أكثر في زيادة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال؟

- هل صورة العمل كوسيلة لربح المال لها علاقة بأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؟

- هل تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات له علاقة بأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال؟

- هل تمثل العمل كقيمة أخلاقية له علاقة لأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال؟

- هل تمثل العمل كتجسيد للهوية المهنية له علاقة لأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال؟

- هل تمثلات العمل تساعده على تقمص قيم ومعايير المؤسسة؟

- هل للعناصر المحيطة لتمثلات العمل دور في ضمان توافق العمال فيما بينهم وتقبل قيم ومعايير المؤسسة؟

- هل هناك فروق بين الخصائص الشخصية ومتغير التمثلات الاجتماعية للعمل؟

- هل هناك فروق بين الخصائص التنظيمية ومتغير التمثلات الاجتماعية للعمل؟

- هل هناك فروق بين الخصائص الشخصية ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؟

- هل هناك فروق بين الخصائص التنظيمية ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؟

3.3-فرضيات الدراسة:

إن تحديد فروض الدراسة من الخطوات الهامة في المنهجية العلمية، وإن الصياغة الدقيقة والواضحة لها تترجم صورة البحث ككل، الفروض في معناها الدقيق "افتراض نسعى من خلاله إلى حل مشكلة، أو البرهان على نظرية" (مسلم، م.2004، ص. 17) لذا رصدنا في دراستنا جملة من الفرضيات التي تسهل علينا توضيح الفكرة الأساسية للموضوع، والتي صغناها على النحو التالي:

3.3.1- الفرضية العامة:

إن أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال لها علاقة بأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

3.3.2- المتغيرات: إن طرح هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل (متغير مستقل) والشعور بالانتماء إلى المؤسسة (متغير تابع)، مع العلم أن لكل متغير جملة من المتغيرات التحتية، والتي تندرج ضمنه وعلى هذا الأساس نصنف المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وفق ما يمثله المخطط التالي:

3.3.2.1- المتغيرات المستقلة:

تتعلق بالتمثلات الاجتماعية للعمل وتتضمن المتغيرات التحتية التالية:

- تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية.

- تمثل العمل كوسيلة لربح المال.

- تمثل العمل كقيمة أخلاقية.

- تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات.

تم الاعتماد على هذه المتغيرات بناء على مجموعة من الدراسات التي تؤكد على أهمية المتغيرات المنتقاة سابقا لدى الفرد والعامل بصفة خاصة، نذكر منها أبحاث J-B.Grize (1987) حول التمثلات الاجتماعية للعمل حيث وجد في أبحاثه حول التمثلات الاجتماعية للعمل أن "المصطلحات التي قدمتها عينة الدراسة حول تمثلاتهم للعمل كانت حول الأجرة والمال والتي تنتمي إلى النظام المركزي للتمثلات الاجتماعية ومصطلح اكتساب المعلومات وأن تمثل العمل كجزء من الحياة، بالإضافة إلى أهمية الوقت، تمثل العناصر المحيطة للتمثلات الاجتماعية للعمل" (Seca, J.M. 2001, p. 113)

وقد ورد في أبحاث S.Baggio & P-E.Sutter (2007-2008) حول التمثلات الاجتماعية للعمل، أن العمل ضرورة ملحة لدى الفرد وهو عنصر ضروري وحيوي، له فوائد عدة رغم وجود بعض السلبيات، حيث أكدت نتائج الدراسة التي أجريت بفرنسا أن " 66.7% من المصطلحات المقترحة من طرف العمال حول تمثلاتهم للعمل تقيم بالإيجاب مقابل 12.5% من المصطلحات التي تقيم سلبا، وهذا يدل أن للعمال صورة ايجابية حول العمل. ويظهر مصطلح الأجرة والمردودية أولى المصطلحات في الترتيب وأكثرها أهمية لدى العمال مقارنة مع المصطلحات الأخرى" (Sutter, P.E. et Merck, B. 2009, p 264). أما في ما يتعلق بالعمال الجزائري فوجد " أن 54.3% من العمال الجزائريين يجدون أن العمل وسيلة لتحقيق الذات تليها قيمة العمل كوسيلة مادية بنسبة 17.7% حيث يعتبر العمل مصدر للمال والأمن من اجل تحقيق حاجات العامل الضرورية أو رغباته" (Mercure, D.).

Harricane, B. Seghir, S. et Steenhaut, A. 1997, p. 64

يقول Mauss " أن العمل داخل مجتمعاتنا هو فعل اجتماعي متشارك بين أفراد المجتمع فهو لا يشكل فقط علاقتنا مع العالم لكن أيضا علاقتنا الاجتماعية كما يتعلق العمل بهويتنا حيث أول شيء نعرف به أنفسنا بعد الاسم هو العمل الذي نشغله" (Rogue, C.2005, p. 85) و"الفرد الذي لا يملك العمل يقصى من المجتمع

ومتعته" (Rogue, C.2005 p. 88)، يعتبر العمل حسب ما سبق حلقة رابطة بين الفرد ومجتمعه، وهو ما يدعم هويته الاجتماعية وخاصة هويته المهنية التي تعتبر عنصر مهم لدى الفرد للحصول على مكانة بين أفراد مجتمعه، فنجاح الفرد في عمله هو حصوله على مكانة مميزة بين أفراد مجتمعه.

إن العمل في مجتمعنا الإسلامي عبادة ومقدس، فالقيمة الأخلاقية التي يركز عليها ضرورة ملحة، كالالتزام بأخلاقيات العمل والأمانة المهنية، سواء في الوقت أو الجهد أو مع الآخرين، لذلك اعتبرنا أن القيمة الأخلاقية متغير تحتي ضروري، ومن خلال هذه الدراسة سوف نحاول أن نبين إذا كان هذا المتغير له تأثير فعلي على السلوك التنظيمي الذي يترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

3. 2. 2- المتغيرات التابعة:

يتمثل المتغير التابع في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتدرج ضمنه المتغيرات التحتية التالية:

-الالتزام.

- الامتثال للقوانين ومعايير المؤسسة.

- الاندماج داخل المؤسسة.

- المساهمة في مختلف نشاطات المؤسسة.

3. 2. 3- المتغيرات الوصفية: (السن، الجنس، الأقدمية، الوضعية في السلم

الإداري):

تعتبر المتغيرات الثلاثة السن والجنس والأقدمية متغيرات لمعرفة مدى تأثيرها على التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء للمؤسسة وتساعدنا خلال مرحلة تحليل المعطيات، وذلك بفصل تأثير تمثلات العمل على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة عن الخصائص الفردية (السن والجنس والأقدمية) التي يمكن أن تؤثر على المتغيرين (المستقل والتابع).

اختيار المتغيرات الثلاثة يستند إلى مجموعة من الدراسات منها دراسة Meyer وآخرون (2002) حيث بينوا "أن السن والجنس والأقدمية في المؤسسة لها علاقة بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة" (Vanderberghe, C. 2003, p.20).

وينبثق من الفرض الرئيسي مجموعة من الفرضيات الجزئية هي:

3. 3. 3-الفرضيات الجزئية:

تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات له تأثير على السلوك التنظيمي الذي يترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حيث يرجع تمثيل العمل إلى الصورة العقلية التي كونها العامل عن العمليوى العامل أن العمل مكان يوظف فيه كل قدراته وإمكانياته ومعلومات لإثبات شخصيته والحصول على مكانة اجتماعية، فمنح المؤسسة العامل هذه الإمكانيات قد تأثر على سلوك العاملن التزام والاندماج والامتثال والرغبة في المساهمة، لذلك سوف نقوم بربط متغير صورة العمل كوسيلة لتحقيق الذات مع متغير السلوكات التنظيمية الأربعة المذكورة كما يلي:

- هناك علاقة بين تمثيل العمل كوسيلة لتحقيق الذات والالتزام التنظيمي.
- هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات والاندماج التنظيمي.
- هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وامتثال العامل للوائح والقوانين.

- هناك علاقة بين تمثيل العمل كوسيلة لتحقيق الذات والمساهمة داخل المؤسسة. صورة العمل كقيمة أخلاقية والتي تتمثل في الاحترام والمساواة والمجاملة والتوافق، وإتقان العمل والأمانة المهنية في الجهد والوقت، هذه الصورة العقلية للعمل لها تأثير على أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، وتظهر هذه الأبعاد من خلال أداء العامل لعمله وعلاقته مع المؤسسة التي توظفه، ومن خلال التزامالعامل ومساهمته وامتثاله والاندماجمع أهداف المؤسسة، حيث سنقوم بربط متغير تمثيل العمل كقيمة أخلاقية مع كل بعد من أبعاد متغير الشعور بالانتماء على النحو التالي:

- هناك علاقة بينصورة العمل كقيمة أخلاقية والالتزام التنظيمي.
- هناك علاقة بينصورة العمل كقيمة أخلاقية والاندماج التنظيمي.
- هناك علاقة بينصورة العمل كقيمة أخلاقية وامتثال العامل للوائح والقوانين.
- هناك علاقة بينصورة العمل كقيمة أخلاقية والمساهمة التنظيمية.

قيمة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنيةوتقمص العامل لقيم ومعايير المؤسسة واعتبارها جزء لا يتجزأ من حياته اليومية وافتخاره بها والاعتزاز كونه عامل لديها تعزز شعور العامل بالانتماء إلى المؤسسة وبالتالي تأثر على سلوكه التنظيميالذي يترجم بالتزام العامل واندماجه وامتثاله ورغبته في المساهمة، لذلك سوف نقوم دراسة العلاقة الارتباطية بين تمثيل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية مع كل بعد من أبعاد الشعور بالانتماء كما يلي:

- هناك علاقة بينقيمة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية والالتزام التنظيمي.
- هناك علاقة بين قيمة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية والاندماج التنظيمي.
- هناك علاقة بينقيمة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وامثال العامل للوائح والقوانين.
- هناك علاقة بينقيمة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية والمساهمة داخل المؤسسة.

تمثل العمل كوسيلة لربح المال وأن الأجرة التي يتحصل عليها من خلال أداءه للأعمال الموكلة إليه داخل المؤسسة تشبع حاجاته ومتطلباته وأن حصوله على المكافآت يضمن له الاستقرار في حياته ولأسرته وقد يزيد من التزام الأفراد تنظيميا واندماجهم وامتثالهم للقوانين وقد يزيد من الرغبة في المساهمة هذا السلوك التنظيمي الذي يدل على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وبالتالي نقترح الفرضيات التالية:

- هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لربح المال والالتزام التنظيمي.
 - هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لربح المال والاندماج التنظيمي.
 - هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لربح المال والامتثال للوائح والقوانين.
 - هناك علاقة بينتمثل العمل كوسيلة لربح المال و المساهمة داخل المؤسسة.
- كما تحاول الباحثة من خلال الدراسة الحالية التأكد من أن:
- هناك فروق بين الخصائص الشخصية ومتغير التمثلات الاجتماعية للعمل؟
 - هناك فروق بين الخصائص التنظيمية ومتغير التمثلات الاجتماعية للعمل؟
 - هناك فروق بين الخصائص الشخصية ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؟
 - هناك فروق بين الخصائص التنظيمية ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة؟

3.4 -التعريف الإجرائي للمتغيرات:

-التمثلات الاجتماعية:

يرى الباحث J-C,AbriC(1994)"أن التمثلات الاجتماعية هي منتج ونظام لنشاط عقلي بفضل الشخص أو الجماعة تعيد بناء الواقع الذي تواجهه وتسند له رموزا خاصة. كما يعتبره نسق لترجمة الواقع الذي يحكم العلاقات مع الأفراد ومحيطهم، موجهة للفعل أو للبنية الاجتماعية- المعرفية"(AbriC, J.C. 1994, p.13).

يقصد بالتمثلات الاجتماعية للعمل التشكيلة العقلية للعالم الحقيقي للعمل، وهي تشكيلة منظمة ومرتبة للعناصر المكونة للعمل حول عنصر أو مجموعة من العناصر حكم عليها من طرف العامل بأنها مركزية حسب القيمة التي تعكسها وهذا يدل على أن تصور العمل مرتبط بقيم العمل التي يكونها الفرد حسب حاجته، وحسب تكوينه وخبراته وتنشئته الاجتماعية والمعلومات التي يملكها حول عالم العمل.

- **القيمة الأخلاقية:** إن العمل في الإسلام يعتبر عبادة، بغض النظر عن القيم الاقتصادية التي يوفرها، فكل عامل يتقن عمله ينال جزاء هذا الإتقان، لقد ورد عن رسول الله ﷺ أنه قال (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)، ولا تقتصر القيمة الأخلاقية للعمل على الإتقان بل تشمل هذه القيمة العلاقات بين العمال من خلال الاحترام المتبادل بينهم وتضامنهم داخل المنظمة واحترام القوانين، واحترام الوقت، واللوائح رغم أن الواقع قد يظهر غير ذلك.

- **الهوية المهنية:** إن الهوية المهنية لها بعد نفسي واجتماعي أو علائقي في محيط العمل، تتعلق بالفرد نفسه، لكن أيضا باعتراف الآخر، كما أنها تبني بتفاعل بين أنساق التنظيمات والعمل، والتكوين والمسار المهني لكل فرد داخل العمل" (Alexandre- Bailly, F. et Bourgois, D. 2004, p. 19). يسعى الانتماء إلى توطيد الهوية وهي في المقابل دليل على وجوده، فالبعد الاجتماعي للهوية المهنية يضمنه الانتماء إلى جماعة مهنية معينة، تقدم للفرد مختلف القيم والمعايير التي يعبر بها عن انتمائهم من ثم يبرز سلوك معين كمؤشر لانتمائه.

- **تحقيق الذات:** "تأخذ بعد نفسي حيث تكشف عن ذات العامل " في الواقع الذي يعيشه ومدى تحقيقها أو إكمال قوته وأنه موجود لتحقيق أكبر الأشياء حيث يحس بفعاليتها" (Gaetane, C. Andre, C. 2004, p. 97)، ويظهر تحقيق الذات داخل التنظيمات من خلال قبول العمال على التكوينات محاولة منهم اكتساب خبرات مهنية تأهلهم للحصول على مناصب أعلى في السلم التنظيمي، كما نجدهم أكثر العمال تحملا للمسؤولية نظرا لما لديهم من خبرات مهنية، وينعكس كل هذا على حياة العامل خارج المؤسسة بحصوله على مكانة مميزة بين أفراد مجتمعه.

- **ربح المال:** يكون عن طريق الأجرة أو المكافآت التي يحصل عليها الفرد، فالشعور بضرورة المال يختلف من عامل لآخر حسب تمثله للعمل وحسب

حاجاته ورغباته، فالعامل الذي يعتبر أن العمل كوسيلة لربح المال قيمة ضرورية وذات أهمية، زاد شعوره بالانتماء إلى المؤسسة التي تمنح فرص الحصول على هذه المكافآت.

- **الانتماء إلى المؤسسة (الانتماء التنظيمي):** عرف " روجي مكابيلي " الانتماء على أنه الشعور بالجماعة حيث تتواجد والشعور بنفسه أنه من هذه الجماعة ويضم مجموعة من الاتجاهات الفردية والمشاعر، الانتماء لا يعني فقط التواجد مع أو داخل جماعة إذ يمكن التواجد فيها دون إرادتنا فهي تتضمن التقمص لهذه الجماعة، ووجود روابط عاطفية وتبني أعضائها القيم والمعايير والعادات والشعور بالتضامن مع الذين هم جزء منها " (Mucchielli, R. 1980, p.99).
وذكر Guertin (1987) " أن الشعور بالانتماء هو نظام تفاعلي بفضل يربط الأفراد فيما بينهم ويعرفون أنفسهم بالعلاقات مع بعضهم البعض حسب المصالح والقرابة" (Assaad, E.A. Klein, O. 1998, p. 67).

ويقصد بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة أو الانتماء التنظيمي في هذه الدراسة، الانتساب إلى مؤسسة نطال، وتبني العامل قيمها التنظيمية وأهدافها، وبذل أكبر جهد من أجل تحقيق ما تتطلع إليه المؤسسة، والالتزام بمعاييرها والمساهمة الفعالة في مختلف النشاطات التنظيمية مع الرغبة القوية في الاستمرار في العمل فيها، وتحقيق الذات داخل هذه المؤسسة دون غيرها. الانتماء هو توحيد بين الفرد والجماعة مع توفر الإحساس بالأمان والرضا والفخر والاعتزاز بهذه الجماعة.

- **الالتزام التنظيمي:** حسب Kiesler (1971) الالتزام هو العلاقة الموجودة بين الفرد وأفعاله، بمفهوم آخر يلتزم الأفراد بسلوك حيث يجدون صعوبة في التخلي عنه حتى في حالة الفشل أو الخطأ وهنا نتحدث عن التحكم الذاتي، بما أن الفرد قد التزم وانغلق على نفسه داخل هذا السلوك". (Baggio, S. 2006, p.26). وعرف الالتزام التنظيمي بصفة عامة على أنه العلاقة العاطفية التي تربط الفرد بمؤسسته ويرتكز على تقاسم القيم المهنية والأخلاقية بين العمال والرغبة المتزايدة للبقاء عضوا داخل المنظمة والإرادة المتنامية للعمل الجماعي الجيد " (Lemir, L. et Martel, G. 2007, p.171). ونقصد بالالتزام في هذه الدراسة تلك العلاقة النفسية التي تربط العامل بمؤسسته بحيث تتجسد في سلوك معين يترجم الرغبة الحقيقية للعامل بالبقاء في المؤسسة، وبذل أكبر جهد لنجاح المؤسسة والولاء لها، وتبني قيم

المؤسسة والتوحد بجماعة العمل، وتوافق قيم وأهداف العامل مع قيم وأهداف المؤسسة، ويظهر أيضا من خلال روح المبادرة، والحرص على القيام بما هو مطلوب منه لإنجاز العمل، كاحترام القوانين واللوائح والانضباط، وإدراك العامل على أن العمل نشاط يستدعي الحرص في إنجازه.

-الاندماج: يعرف الاندماج في معجم الأمن والصحة في العمل " هو أن يصبح شخصا خارج المؤسسة عضوا أو جزء من الكل، وقد بينت الدراسات الكلاسيكية أن التكيف والرضا المهني هي إحدى المؤشرات الأساسية للاندماج غير أن الدراسات الحديثة أصبحت تركز أكثر على الاندماج والقلق المهني حيث وجد أنه كلما كان الاندماج قويا كلما زاد القلق المهني" (Stellman,J.M. 2000, p.33-34) " نقصد بالاندماج توافق سلوك العامل مع السلوك التنظيمي المتعارف عليه في المنظمات المنظمة أي تبني أو الاستجابة لمعايير وقيم المنظمة التي تحكم هذه المجموعة المهنية كتشجيع لوحدة الجهود والتنسيق بين مختلف وحداتها" Durand,C. (2000,p. 113). يهدف الاندماج إلى تحقيق المشاركة الجماعية للعمال، لتحقيق أهداف المنظمة دون تجاهل أهدافهم الخاصة، وكنتيجة لهذا الاندماج يحدث تقمص لمجموعة انتماء العامل كأنها مجموعته وإنجازاتها هي إنجازاته الخاصة.

-المساهمة التنظيمية: تتمثل المساهمة التنظيمية في علاقة العامل بالمنظمة و"تعرف المساهمة في العمل حسب أبعاد مختلفة، ترمي إلى هوية الشخص وتتعلق بمستوى معين من التقمص في العمل، وبالمشاركة في إنجازه، وبالأهمية المعطاة إلى كفاءة العامل في تقدير ذاته، وتختلف من عامل إلى آخر لأنها مرتبطة بالحاجات الفردية وصورة الذات، أكثر من الحالات والشروط المهنية التي يصادفها العامل" (Vanderberghe,C. 2007, p.16) و"تظهر المساهمة أيضا في شخصية العامل من خلال جانبيين الأول يتمثل في الشعور بالمسؤولية، وشعوره بأنه معنيّ بالعمل الذي يقوم به، ومسؤول عن أفعاله وطريقة تعامله مع الآخرين، وتحقيق حاجاته وما يرغب فيه العامل، والجانب الثاني يظهر من خلال تقمص العامل لدوره المهني" (Rauler- Croset, N. et Roland-Levy,C. 2003, p.133)، يشمل مفهوم المساهمة التنظيمية على مفهوم الالتزام فلا يكتمل التزام العامل دون مساهمته في العمل، كالمشاركة في مختلف المهام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، والعمل لساعات إضافية كما تعتبر المساهمة إحدى أسباب الرضا المهني.

-الامتثال: يقول Asch أن "الأفراد يواجهون داخل المجتمع مجموعة لا متناهية من المعايير وعليه التكيف معها، والتكيف هو في الواقع عملية الامتثال تحت الضغط الخفي أو غير المعلن للجماعة، حيث يغير الأفراد آراءهم ومعتقداتهم وسلوكهم، وبالتالي يندمجون مع الجماعة، وبالتالي يتبنون معايير وقوانين ونماذج التصرف الخاصة بالجماعة" (Baggio,S. 2006, p.22) والامتثال داخل المؤسسة يتعلق بتبني قيم ومعايير المؤسسة لتصبح قيم العامل الخاصة به، وأن يثق بمؤسسته، ويتبع التوجيهات المطلوبة منه، لتحافظ الجماعة على تجانسها الذي يعتبر ضروريا لعملها.

3. 5- تقديم عام لمؤسسة "نفطال":

تعتبر مؤسسة **نفطال** من المؤسسات الرائدة في الجزائر لما تقدمه من خدمات في مجال تخزين ونقل المواد البترولية عبر كافة التراب الوطني، بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة **سونطراك** إلى أن أصدر مرسوم رقم 101/80 في 6 أفريل 1981 والذي اقتضى إنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (ERDP)*، بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح من جانفي 1982 واهتمت بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم 189/87 في 25 أوت 1987 إلى مؤسستين وطنيتين:

• مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول **نفطاك (Naftec)**
• مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني تحت علامة **نفطال (Naftal)** وعرفت على الصعيد الوطني والدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية، يتكون المصطلح الأجنبي لمؤسسة **نفطال (Naftal)** من:

- (Naft) مصطلح عربي ويعني النفط.

- (al) اختصار لكلمة الجزائر (Algérie).

بداية من 18 أفريل 1998 أصبحت مؤسسة **نفطال** مؤسسة مساهمة (spa) برأسمال مقدر ب 6.500.000.000 دج مقسمة إلى 665 سهم أي بقيمة 10 ملايين دينار جزائري لكل سهم تابعة 100% لمؤسسة **سونطراك**، أصبح رأسمالها 15650000000 دج في السنوات الأخيرة، يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشراكة

*Entreprise National de Raffinage et de Distribution des produits Pétroliers.

الجزائر العاصمة ورمزها يتكون من خمسة خطوط تمثل فروع مؤسسة نفطال وهي فرع الوقود، فرع الغاز المميع، فرع الزيوت، فرع الزفت والعجلات وأخيرا فرع الشراكة والنشاطات الدولية.

الدور الرئيسي لشركة نفطال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني وتتدخل أساسا في المجالات التالية:

• نقل المواد البترولية ومشتقاتها من مراكز التكرير والتصنيع إلى المراكز الرئيسية وإلى الزبائن عبر وسائل النقل المتاحة والمتمثلة في الأنابيب، الشاحنات، البواخر، وكذا عربات السكك الحديدية.

3. 5. 1-الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال:

إن الهيكل التنظيمي عبارة عن مجموعة من المهام والمسؤوليات التي تختلف من مؤسسة إلى أخرى فمما لا شك فيه أن السير الحسن لأي مؤسسة يستلزم وجود هيكل تنظيمي مناسب يضمن التوازن بين المسؤوليات واحترام الصلاحيات وعدم التداخل فيما بينها وهذا ما حرصت عليه مؤسسة نفطال من خلال هيكلها التنظيمي الذي تبنته في 5 أفريل 2003 والذي سمح لها بمواكبة التغيرات الاقتصادية السريعة وخاصة في مجال المحروقات وإعطائها نوع من المرونة والفعالية التي سمحت لها باحتكار السوق الوطنية وتحقيق أهدافها المسطرة والمتمثلة في توسيع نشاطها عبر جميع التراب الوطني.

نجد في قمة الهيكل التنظيمي لشركة نفطال(أنظر الملحق(01)) رئيس المدير العام الذي يعتبر عنصر أساسي وجوهري في الشركة لأنه مخول بأوسع الصلاحيات للتصرف واتخاذ القرارات في جميع الظروف باسم ولحساب شركة نفطال، كما يمكن التفريق بين ثلاث وحدات رئيسية وهي:

- الإدارة العامة: ممثلة بالرئيس المدير العام وهي مكلفة بالسياسة والتوجيهات العامة للشركة إضافة إلى التنسيق والربط بين مختلف الوحدات في المؤسسة، القيادة والتسيير والتخطيط الاستراتيجي.

- الهياكل الوظيفية: (les structures fonctionnelles) تتكون من:

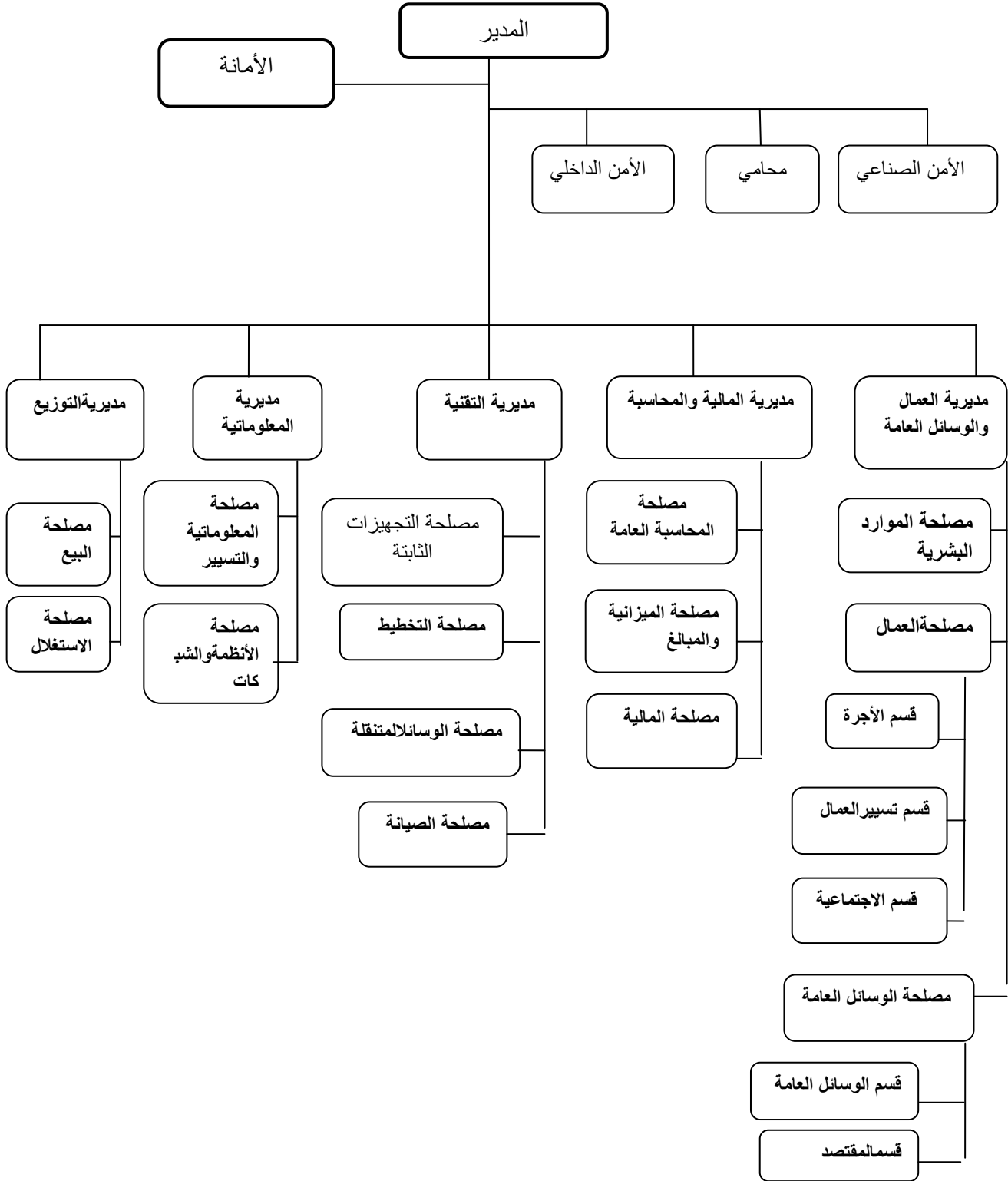
- الإدارة التنفيذية(des directions exécutives).
 - الإدارة المركزية(des directions centrales).
 - الإدارة المساعدة أو الداعمة(des direction de soutien).
- مع أربعة أقسام حسب المنتجات وتخص:

- الوقود، الزيوت، العجلات (Carburant, Lubrifiant, Pneumatique).
- غاز البترول المميع (Gaz Pétrole Liquéfié).
- الزفت (Bitumes).
- قسم البحرية والطيران (Aviation & Marine).
- الهياكل التشغيلية للمؤسسة: (les structures opérationnelles):

مقسمة حسب أنواع المنتجات حيث نجد أربعة منتجات تكون الفرع التجاري إضافة إلى فرع غاز البترول المميع وفرع الوقود، كل فرع يزاول نشاطاته الأساسية ويطور وظائفه وفقا لسياسة والأهداف العامة للمؤسسة.

اقتصرت دراستنا على فرع غاز البترول المميع (Branche GPL) وبالتحديد فرع غاز البترول المميع GPL لولاية سعيدة، الذي تأسس سنة 1973 بتجهيز من شركة دانمركية كوزان كريسبلان "Kosan Crisplants" على مساحة قدرها 04 هكتارات، بطاقة التخزين تبلغ حوالي 1200 طن أي ما يعادل 2061 متر مكعب بالنسبة لغاز البوتان، وحوالي 150 طن أي ما يعادل 306 متر مكعب بالنسبة لغاز البروبان.

الشكل (04) الهيكل التنظيمي لمديرية مؤسسة "نفطال" فرع GPL لولاية
سعيدة :



3.6- الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية خطوة يقوم بها الباحث للاستكشاف الأولي لميدان الدراسة للتعرف على المشكل المطروح ومعاينته والتأكد من صدق وثبات أداة البحث، تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية لإنجاز أي بحث فهي تمكن الباحث من معرفة الظروف المحيطة بالدراسة وبعينة الدراسة كما تساعد على تشخيص المؤسسة والتعرف على طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة التي توظفه من خلال لوحة القيادة وبالأخص مؤشر الغياب ودوران العمل لاعتبارهما مؤشران أساسيان للتعرف على علاقة العامل بمؤسسته كما يعتبران من بين المؤشرات الأساسية لانتماء أو عدم انتماء العامل للمؤسسة وهذا ما حاولت الباحثة التطرق إليه من خلال المشكلة وتحديد أبعادها، كما تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى صلاحية الاستثمار المخصصة بعد جمع المعلومات الكافية حول الظاهرة المدروسة.

3. 6. 1- حدود الدراسة الاستطلاعية:

3. 6. 1. 1- الحدود الزمنية: قسمت الدراسة الاستطلاعية إلى مرحلتين مرحلة البحث البيليوغرافي ومرحلة الدراسة الميدانية.

- مرحلة البحث البيليوغرافي: هي المرحلة التي من خلالها تم الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة والمراجع من أجل ضبط موضوع الدراسة وفهم المتغيرات من وجهة نظر مختلف المقاربات حتى نتمكن من تحديد منهج الدراسة وتقديم إطار تصوري عام للبحث.

- مرحلة البحث الميداني: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية خلال سنة 2010/2013 وهذا من أجل التعرف على المؤسسة ونمط العمل فيها ومدى مطابقة العينة لموضوع الدراسة وإجراء دراسة تحليلية لواقع مؤسسة "نפטال" فرع GPL بولاية سعيدة وعلاقة العمال بالمؤسسة من خلال قياس معدل التغيب وقياس معدل دوران العمل من أجل التأكد وتحديد المشكلة (موضوع الدراسة) وضبط الإشكالية وفرضيات الدراسة، كما تعتبر هذه المرحلة مرحلة تجريبية للتأكد من مدى نجاعة أداة البحث المعتمد عليها في الدراسة الأساسية وإجراء تعديلات ثم التأكد من ثبات وصدق الأداة.

3. 6. 1. 2- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى مؤسسة لدى العمال نفطال فرع GPL لولاية سعيدة.

إن دراسة العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة تندرج ضمن دراسات علم النفس الاجتماعي لأنه خلال هذه الدراسة نتناول العلاقة المعقدة بين الفرد والجماعة، بالإضافة يمكننا أن ندرجها تحديداً ضمن علم النفس الاجتماعي للعمل الذي يعتبر فرع من فروع علم النفس الاجتماعي، حيث يركز على دراسة العلاقة بين العامل والتنظيم من جوانب عدة بدءاً بإنشاء العلاقة المهنية ثم التنشئة الاجتماعية المهنية للعامل وبكل ما يتعلق بجوانب تنمية العلاقة من خلال التكوينات المقدمة للعامل، ومختلف التحفيزات إلى نهاية العلاقة بتقاعد العامل. ويهتم علم النفس الاجتماعي بدراسة العلاقة بين العمال التنظيم والمهمة أو العلاقات السلمية وديناميكية الجماعة واتخاذ القرارات والصراعات وغيرها، ولذلك سوف نحاول وفي حدود الدراسة تغطية المجالات المتعلقة فقط بالعلاقة بين العامل والمؤسسة بمعنى آخر شعوره بالانتماء إلى المؤسسة وتحليل السلوك المترجم لهذا الشعور، وعلاقة العامل بالعمل من خلال دراسة التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال ومعرفة الصورة التي يكونها العامل عن العمل.

ركزت الباحثة على نظرية التمثلات الاجتماعية من خلال المقاربة الهيكلية الوظيفية المقترحة من طرف Abrie (1987) والذي يقترح على أن كل تمثيل اجتماعي لموضوع معين يتم تنظيمه حول نواة مركزية وعناصر محيطية. إن اختيار هذه النظرية يرتكز على قدرة هذه النظرية على إنتاج صورة مستقرة واقعية للموضوع المقترح.

فيما يتعلق بالشعور بالانتماء فهو يرمي إلى عدة توجهات منها السلوكية والتي تعتمد على دراسة سلوك الفرد بعد تحديد مختلف المؤثرات السلوكية التي تترجم موضوع الدراسة الحالية.

3.6.1.3- المنهج المعتمد في الدراسة الاستطلاعية:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كمياً وكيفياً بعد جمع المعلومات وتحليلها والكشف عن العلاقة بين مختلف الأبعاد وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات لها دور في تحسين واقع المؤسسات.

3. 6. 1. 4- الحدود البشرية للدراسة الاستطلاعية: اعتمدت الباحثة في دراستها على عينة من عمال مؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة وتخصيص الدراسة على فئة الإطارات وعمال التحكم.

اختلفت عينة الدراسة الاستطلاعية حسب اختلاف نوع الأداة المستخدمة حيث شملت العينة التي تم إجراء تقنية الملاحظة عليها على مصلحة الموارد البشرية مصلحة المحاسبة والمالية مصلحة التقنية لاحتوائهم على عدد اكبر من العمال، خلال الفترة الصباحية للعمل، أما في ما يتعلق بالعينة التي تم إجراء تقنية المقابلة نصف الموجهة عليها هو أربعة مقابلات مع مختلف العمال من مختلف المصالح والفئات للتأكد من المؤشرات السلوكية التي تم الحصول عليها من الدراسات السابقة والتي تم انتقاءها من خلال أداة الملاحظة، في ما يتعلق بالاستمارة فكان عدد العينة 30 فردا من الإطارات وعمال التحكم لحساب صدق وثبات الاستمارة.

3. 6. 1. 4- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

بعد تحديد الفقرات المتعلقة بكل استبيان تم تحديد عينة الدراسة الاستطلاعية لتكونت من عينة مقصودة من إطارات وعمال منفيين لمؤسسة "نפטال" فرع GPL لولاية سعيدة عددهم 30 عامل توزعت عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الخصائص الفردية والمهنية كالتالي:

توزيع العينة حسب الجنس:

جدول (05) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	18	60%
إناث	12	40%
المجموع	30	100%

يتضح من الجدول (05) أنّ النسبة المئوية للذكور أكبر من النسبة المئوية للإناث ويعود ذلك لطبيعة العمل في مؤسسة نפטال.

- توزيع العينة حسب السن:

جدول (06) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	5	17%
من 31 سنة إلى 40 سنة	9	30%
من 41 سنة إلى 50 سنة	11	36%
أكثر من 50 سنة	5	17%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة فئة العمرية 41- 50 سنة أكبر نسبة مقارنة مع الباقي تليها الفئة العمرية من 31- 40 سنة وتتساوي الفئتان أقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة.

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول (07) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	10	33%
جامعي	20	67%
تقني	0	0%
المجموع	30	100%

يشير هذا الجدول إلى تمركز الفئة الأولى على المستوى الجامعي 67%، يليها المستوى الثانوي 33%، في حين نجد أن فئة التقنيين منعدمة.

- توزيع العينة حسب الفئات المهنية:

جدول (08) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الفئات المهنية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	21	70%
عامل التحكم	9	30%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الإطارات تمثل 70% وهي أكبر من نسبة العمال المؤهلون التي تمثل 30% من عينة الدراسة الاستطلاعية.

توزيع العينة حسب الأقدمية:

جدول (09) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
من (1-11) سنوات	6	20 %
من (12-22) سنة	11	37 %
من (23-32) سنة	13	43 %
المجموع	30	100 %

يتضح من خلال الجدول أن الأقدمية تكاد تنحصر بين الفئتين (12- 22) والفئة (23- 33) سنة والتي تمثل 74% ويعود ذلك لعينة الدراسة المتمثلة في الإطارات والعمال المنفذين حيث يتم ترقية معظمهم حسب الأقدمية في العمل.

3. 6. 2- الأدوات المنهجية للدراسة الاستطلاعية:

استعانت الباحثة بثلاث تقنيات خلال هذه الدراسة حتى تتمكن من جمع أكبر قدر من المعلومات حول المؤسسة ومحيطها وحول العمال والجوانب التي تتعلق بالدراسة وتمثلت في المقابلة، الملاحظة، الاستمارة.

3. 6. 2. 1-الملاحظة: تعتبر الملاحظة إحدى الوسائل الأساسية لجمع البيانات لإعداد البحوث وتكون الملاحظة ضرورية لوجود بعض المواقف التي يصعب على الباحث استخدام الوسائل الأخرى لجمع البيانات فيها. ومثلها مثل وسائل جمع البيانات الأخرى تتطلب الملاحظة مهارات محددة يتقنها الباحث حتى يتمكن من إجراء الملاحظة الجيدة التي هي وسيلة لجمع البيانات المطلوبة.

-طبيعة الملاحظة: تساعد الملاحظة على معرفة الجو العام داخل المؤسسة وسلوك العمال أثناء أداءهم لعملهم وتزداد أهميتها بتكرار هذه السلوكات، بالإضافة إلى ملاحظة العلاقات بين العمال أثناء العمل وفي فترات الاستراحة، كما تمكن الملاحظة من تمييز بعض السلوكات التي تعتبر كمؤشرات عن اتجاهات العامل وهي وسيلة هامة لجمع بيانات مختلفة في الميدان ومعرفة جو العمل والطرق المستعملة في التعامل بين الإدارة والعمال والعلاقات بين العمال ويوميات العامل وبصفة عامة فالملاحظة:

- 1 - تبرز الإطار الطبيعي والبيئي الذي يحدث فيه السلوك.
 - 2 - تساعد في فهم الأحداث المهمة التي تؤثر في حياة مجتمع الدراسة .
 - 3 - تحدد معنى الواقع من وجهة نظر الباحثة.
- أهداف الملاحظة:تحقق الملاحظة كوسيلة لجمع البيانات عدة أهداف أهمها:

- إبراز سلوك العامل كما يحدث فعلاً داخل المؤسسة وتسمح لنا بمتابعة السلوك أثناء حدوثه، ولذلك فهي تركز على الجانب الحيوي للسلوك الناتج عن تداخل مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية .

- توفر الملاحظة وصفاً تصويرياً لحياة العامل وعلاقته بمسؤوليه وزملائه ومعرفة جو العمل والطرق المستعملة في التعامل مع الإدارة والعمال والعلاقات بين العمال، لا يمكن الحصول عليها بوسائل جمع البيانات الأخرى.

- الاستكشاف ويعد الهدف الأساسي في دراسة التمثلات إذ تساعد الملاحظة على معرفة نمط تفكير العامل من خلال مختلف السلوكيات ومن خلال علاقته مع العمال واتجاهاته نحو العمل الذي يقوم به، وعن طريق التواجد في مجتمع الدراسة نستطيع اكتشاف قدر من التوجه نحو الجوانب المهمة حول موضوع التمثلات والشعور بالانتماء الذي نحن بصدده.

-**اختيار طريقة الملاحظة:** اعتمدت الباحثة في دراستها على الملاحظة المباشرة وغير المنظمة والتي تعتمد على تحديد فترة معينة للملاحظة وتسجيل كل السلوكيات المحددة خلال هذه الفترة، "الملاحظة المباشرة هي الأكثر استعمالاً في علم النفس تسمح بدراسة الظواهر في الجماعات المصغرة، تتمثل في تسجيل ووصف بإخلاص الأحداث التي وقعت" (Ferreol,G.1997.p.49)، حيث نقوم بتسجيل السلوكيات وتعتمد على حدس الباحث ولا تعتمد على خطة مسبقة وعلى الباحثة أن تستغل فرصة وجودها داخل المؤسسة وتحاول ملاحظة بعض الأحداث والمواقف التي لها علاقة بالموضوع ثم تحليل السلوك بمعرفة السلوكيات الأكثر تكراراً وسبب حدوثها وربطها أيضاً بنتائج المقابلة، تستخدم هذه الطريقة في الدراسات الاستطلاعية لاستكشاف محيط الدراسة والتعرف عليه كما تساعد على بناء أداة الدراسة.

3. 6. 2-2-المقابلة: تعتبر المقابلة أكثر وسائل جمع البيانات في علم النفس ذلك لأنها تعتمد على التفاعل اللفظي بين الباحث والمبحوث، ويرى العديد من الباحثين أن أفضل الطرق لمعرفة دوافع وخلفيات سلوك الأفراد هي أن تسألهم عن تصرفاتهم مباشرة عن طريق الحديث إليهم.

تزود المقابلة الدراسة بمختلف المعلومات الأساسية حول نظام العمل وعلى ظروف العمل بصفة عامة، استعملنا تقنية المقابلة الحرة وجعلنا بعض عناصر

هذه لمقابلة موجهة فيما يتعلق بمكونات العمل، العلاقات الإنسانية، ظروف العمل وثقافة المؤسسة، طرق مكافأة العمال، ظروف العامل، المهام المكلف بها. تمكن هذه العناصر من التعرف على كل ما هو داخلي للعامل اتجاه عمله وجمع معلومات في واقعها حول يوميات العامل.

هذا الاتصال المباشر مع العمال له أهمية في جمع المعلومات الضرورية كالأفكار وشعورهم اتجاه العمل والمؤسسة، يمكننا أيضا ملاحظة اللغة المستخدمة وشدتها، والأخذ بعين الاعتبار السلوك والاتصال المتناقض. إن المقابلة هي نوع من الاتصال لذلك ركزت الباحثة على الرجوع "Feed-back" للمبحوث حول ما اقترح من مواضيع أو أسئلة وهو ما ساعد الباحثة على اختيار أسئلة الاستمارة، قبل كل مقابلة نقوم بشرح المقابلة للعامل وهدفها وكونها بحث علمي فقط، لإعطاء العامل الثقة وجعل إجابته عفوية.

-أهداف المقابلة: تم استجواب أربعة عمال من مختلف المصالح لنتمكن من:- صياغة فرضية العمل.

-تجميع العناصر الأساسية لبناء الاستمارة.

-تكيف اللغة مع العمال وانتقاء الأسئلة.

- نوع المقابلة: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المقابلة نصف الموجهة (semi- directive) ووجها لوجه (Face à face)، من اجل الوصول إلى أحسن النتائج وجمع اكبر قدر ممكن من المعلومات مباشرة من العمال. حيث أجرت الباحثة 04 مقابلات نصف موجهة أتاحت لها الفرصة لملاحظة سلوك وتصرفات العمال وردة فعلهم اتجاه سؤال ما، وهو ما يساعد على تقدير نسبة الصدق في الإجابات ومدى ملاءمة صيغة الأسئلة مع لغة العامل والتأكد من أن عبارات الاستمارة المقترحة مفهومة وأنها موجودة فعلا في تفكير العامل أو أنها جزء من سلوكياته اليومية، وقد أدى الاتصال المباشر بالعمال من زيادة ثقة المبحوث مما يساعد على التصريح بآرائه بكل حرية وبالتالي تساعد الباحثة على استخلاص معلومات تضاف إلى الدراسة.

3. 6. 2. 3-الإستمارة: حدد R.Muccheilli مجموعة من العناصر الأساسية للاستمارة تم الاعتماد عليها في بناء استمارة الدراسة الحالية تتضمن مايلي:
- " المعطيات الشخصية: الجنس، جماعة الانتماء، المشاركة في مجموعة معينة، العائدات.

- المعطيات المهنية.
 - معطيات المحيط: العلاقات العائلية، السكن.
 - معطيات السلوك: كيف يتصرف ما هي الحوافز التي تجعله يتصرف بهذه الطريقة...
 - مستوى المعلومة: نقصد به الآراء والمنتظرات.
 - الاتجاهات والمحفزات التي تدفعه إلى الفعل والقرار" (Muccheilli,R.1989 ,p.)
- 133.

أعدت الباحثة أداة الدراسة من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها بالاستعانة بأداة الملاحظة والمقابلة والدراسات السابقة وقد اعتمدت الباحثة في ذلك على خطوات بناء الاستمارة حسب نموذج شيرشيل (Paradigme de Churchill, 1979) " الطريقة تعتمد على التعريف أولاً بالجانب النظري للدراسة ثم المرحلة الاستكشافية للحد من خطأ العشوائي واضطراب الإجابات الناتج عن تأثير الاستقطابوهناك مرحلة التثبيت من أجل الحد من الخطأ المنهجي المتعلق بالمتغيرات" (Pohl,S. Desrumaux,P. et Vonthron, A.M. 2012, p. 168)لذلك قامت الباحثة بتحديد مجموعة من الخطوات لبناء استمارة الدراسة بالاعتماد على نموذج "Churchill" كما يلي:

أ- **المرحلة النظرية:** البحث النظري وتحديد المتغيرات والإطار النظري للدراسة ثم يتم تحديد مجموعة من الفقرات، في هذه المرحلة قامت الباحثة بجمع أكبر قدر من العبارات المتعلقة باستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل واستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة من ما سبق تقديمه في هذا الفصل والمتعلقة بالملاحظة والمقابلة والدراسات السابقة .

ب- **المرحلة الاستكشافية:** خلال هذه المرحلة يتم:

- حساب معامل الثبات ألفا كوناغ للتأكد من ثبات المقياس
- التحليل العملي للتقليل من الفقرات واستكشاف الأبعاد الخفية الموجودة داخل المتغيرات.

ج- **مرحلة التثبيت:** يتم خلال هذه المرحلة :

- إعادة حساب ألفا كرومباغ للتأكد من ثبات المقياس بعد التقليل من الفقرات التي تم حذفها خلال التحليل العملي حسب ما أكد عليه Rousel (2005) " إذا لم يكن لدينا مبدأ نظري قوي في تحديد فقرات المقياس فعلياً حساب معامل الثبات بعد

التحليل العاملي الاستكشافي" (Pohl,S. Desrumaux,P. Vonthron, A.M. 2012, p.) (168).

- إجراء طريقة التحليل العنقودي للتأكد من مدى التناسق الداخلي لفقرات المقياس وتحديد الأبعاد.

انطلاقاً من المراحل السابقة سوف تقدم الباحثة نموذجاً لمقياسين تم التأكد منهما علمياً ليتم تطبيقهما في مرحلة الدراسة الأساسية.

3. 2. 3. 1- استمارة التمثلات الاجتماعية للعمل: إن هدفنا من هذه الأداة هو التقرب أكثر مما يمكن من التفكير الحقيقي والواقعي للعمال حول العمل مما دفعنا إلى بناء هذه الاستمارة واعتمدنا في بنائها على "الاستمارة الكلاسيكية" حسب ما جاء في دراسة Doise, Clémence, Lorenzi- cioldi (1994) التي تعتمد على المقاربة التكوينية و" حيث لا تعتبر الاستمارة مكيّفة حول دراسة التمثلات الاجتماعية لكن في الواقع منهج لطرح أسئلة عامة التي يمكن استخدامها لدراسة الظواهر الاجتماعية- التمثلية وتعتمد في أغلبها على سلم (Likert)" (Moliner,P. Rateau,P.) (Cohen-Scali,V. 2002, p.118).

تتكون هذه الأداة من أربعة أبعاد كل بعد يتضمن مجموعة من الفقرات التي تعبر عن آراء وأفكار وصورة العمل لدى العمال وتعبر عن مختلف الآراء والأفكار والقيم التي تجسد موضوع العمل لدى الفاعل داخل إطار اجتماعي معين ونظراً لخصائص العينة (إطارات وعمال التحكم) توجب أن تكون استمارة الدراسة باللغة الفرنسية وتكونت الاستمارة من 33 فقرة أنظر الملحق (04).
جدول (10) يوضح توزيع فقرات استبيان التمثلات الاجتماعية للعمل على الأبعاد الأربعة

الأبعاد	الفقرات
تصور العمل كوسيلة لتحقيق الذات	8-7-6-5-4-3-2-1
تصور العمل كوسيلة لتجسيد للهوية المهنية	14-13-12-11-10-9
تصور العمل كوسيلة لربح المال	21-20-19-18-17-16-15
تصور العمل كقيمة أخلاقية	33-32-31-30-29-28-27-26-25-24-23-22

3. 2. 3. 2- استمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

تتمثل في مجموعة من الفقرات التي تصف السلوكيات التنظيمية التي تترجم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتهدف هذه الأداة لتشخيص العامل والكشف عن العلاقة التي تربطه بمؤسسته من خلال المتغيرات التحتية (الالتزام، المساهمة، الامتثال، الاندماج)، اعتمدنا في هذه الاستمارة على سلم Likert حتى يتسنى للمبحوث الإجابة على كل عبارة حسب علاقته وشعوره اتجاه المؤسسة وقد استخدمنا كأداة لقياس المساهمة التنظيمية، مقياس (Porter et al (1974) باعتباره مقياس أحادي البعد يركز على قياس البعد العاطفي باعتباره بعد يركز على توحيد (تقصص) الفرد لقيم ومعايير المؤسسة وتناسب الدراسة التي نحن بصدددها لأنه يركز على علاقة العامل بالمؤسسة وقد تمت ترجمته إلى اللغة الفرنسية من طرف الباحث Thévenet (1992)، بالإضافة إلى مقياس Kanungo (1982) لقياس الالتزام التنظيمي الذي يعتبر إحدى المقاييس الأكثر استعمالاً في البحوث المتعلقة بتسيير الموارد البشرية، يقيس الالتزام حسب البعد المعرفي يعكس التوحد النفسي للفرد مع عمله، ويبين أهمية العمل بالنسبة للفرد، يتكون المقياس من 15 عبارة تمت ترجمتها إلى اللغة الفرنسية من طرف الباحث Neveu (1993)، نجد الأسئلة موضحة في الملحقين (02) و(03).

سوف نعتمد في دراستنا على بعض الأسئلة حيث اخترنا الأسئلة 1، 2، 4، 5، 11، 13، 14 رقم من استمارة Porter et al حول المساهمة التنظيمية والأسئلة رقم 3، 4، 8، 11، 12، 14 ومن استمارة Kanungo حول الالتزام التنظيمي. تكونت الاستمارة الأولية للشعور بالانتماء إلى المؤسسة من 37 فقرة كلها باللغة الفرنسية إذا أخذنا بعين الاعتبار خصائص العينة، موزعة على أربعة أبعاد كما هو موضح في الملحق (04).

جدول (11) يوضح توزيع فقرات استمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة على الأبعاد الأربعة

الأبعاد	الفقرات
الالتزام التنظيمي	8-7-6-5-4-3-2-1
المساهمة التنظيمية	15-14-13-12-11-10-9
الاندماج	28-27-26-25-24-23-22-21-20-19-18-17-16

37-36-35-34-33-32-31-30-29

الامتنال

3. 6. 3- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الاستطلاعية:

-العينة: التكرارات النسب المئوية، معادلة ستيفن ثامسون وروبرت ماسون.

-الاستمارة:- الثبات : حساب معامل الثبات ألفا كرومباغ.

-الصدق: التحليل العامل (الصدق العاملي) – التحليل العنقودي (الاتساق الداخلي).

3. 6. 4-نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال الدراسة الاستطلاعية تمكنت الباحثة من معرفة واقع المؤسسة والتحقق من وجود عزوف للعمال اتجاه مؤسسة نفضال تمكنا من رصدها من خلال حساب معدل التغيب ودوران العمل، كما مكنتنا الدراسة الاستطلاعية ومن خلال أداة المقابلة التعرف على التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال ومؤشرات الشعور بالانتماء وقد ساعدت الدراسات السابقة كثيرا في البحث عن المؤشرات المتعلقة بالمتغيرين.

3. 6. 4. 1-النتائج المستخلصة من الملاحظة والمقابلة:

من خلال الملاحظة والمقابلات التي تم إجراؤها تم تقديم نبذة تاريخية عن المؤسسة وشرح هيكلها التنظيمي والتعرف على ميدان الدراسة وتمكنت الباحثة من استخلاص مجموعة من النتائج جاء في مجملها:

-تحليل الملاحظة والمقابلة الخاصة بالتمثلات الاجتماعية للعمل:

حسب المقابلات التي أجريت مع المبحوثين في قسم تسيير الموارد البشرية والمحاسبة فإنهم أكدوا على إعطاء أولوية للقدرات الفكرية والفنية وأهمية للإبداع والابتكار وأكدوا على أن التكوين الذي توفره المؤسسة له أهمية في تطور الفرد وتحسين مستواه العلمي ومواكبة التغيرات السريعة التي تطرأ على المجال المهني والفني وباعتبار تنمية القدرات الفنية والمهنية أداة فعالة لتطوير الفرد ومواكبة التطورات، لمسنا وعي لدى المبحوثين حول أهمية تنمية قدرات العامل وعلى أن العمل يساهم كثيرا في تنمية الفرد فكريا وتقنيا، لكن تجسيدها في الواقع والمشاركة في التكوينات يطرح للكثير منهم مشكل فلاحظنا أثناء مرحلة إعلان المؤسسة على وجود تكوين رفض الكثير منهم المشاركة ويعززون هذا الرفض إلى الارتباطات الأسرية أو بعد مراكز التكوين فيفضلون الخصم من الأجرة على المشاركة في التكوين حسب تعبير بعض المبحوثين.

الملفت للانتباه انه يتم تعريف العمال بعضهم البعض حسب الشهادة المحصل عليها بعد التعريف بالمنصب الذي يشغله وقد تكررت هذه الملاحظة عند أغلب العمال (إطارات وعمال مؤهلون). كما نجد أن المبحوثين من الفئات العمرية الأقل من 30 سنة يعرفون أنفسهم على أنهم إطارات داخل مؤسسة "نפטال" وهنا نلمس افتخار للعامل بالمؤسسة وتأثير المكانة التي يشغلها العامل في هذه المؤسسة على هويته المهنية.

إعطاء أهمية للاحترام والتقدير باعتبارهما دافعا قويا لتحقيق أهداف المؤسسة وعنصر أساسي، هناك احترام متبادل بين العمال خاصة المسؤولين والاعتراف من طرف المبحوثين أن المسؤول المباشر أو المسؤولين يعاملونهم بطريقة جيدة غير أن هناك حالة واحدة صادفناها خلال إجراء المقابلة قد تدمرت من معاملة المسؤولين بصفة عامة وعلى أنهم لا يقدرّون عمل المرأة، ومن أهم السلوكات التي تم ملاحظتها (الاستماع إلى بعضهم البعض، الاحترام المتبادل بين العمال، الحفاظ على سمعة المؤسسة، اتقان العمل).

-تحليل المقابلة والملاحظة الخاصة بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

لاحظنا خلال تواجدها في المؤسسة أن العمال يتناقشون ويتحاورون مع بعضهم البعض حول مهامهم، هناك تواصل قليل بين الذكور والإناث داخل المؤسسة مما يصعب العمل في بعض الحالات حيث صادفنا خلال الدراسة الاستطلاعية عامل تشكوأحد العمال لعدم طاعته لأوامرها وعدم اتمام عمله في الوقت المطلوب مما يسبب لها التأخير وبعد استجوابها تبين أنه تم ترقيتها(إطار) حديثا بعد حصولها على تكوين من طرف المؤسسة حيث أصبحت مسؤولة مباشرة لهذا العامل(عامل مؤهل).(كمؤشر سلوكي: انجاز المهام في وقتها، طاعة الأوامر).

لاحظنا أيضا تجمع العمال (الذكور) في احد المكاتب دون غيرها وتحاورهم حول العمل ومهامهم وأيضا أحوالهم الشخصية ومشاكلهم، كما هو الحال لدى الإناث حيث نلاحظ تجمعهم في مكتب معين وتناقش الأعمال المهنية والخاصة.

لاحظنا أيضا أن مصلحة الموارد البشرية تقوم بدور فعال من حيث الاهتمام بشؤون المؤسسة فيما يتعلق بتحفيز العمال على التكوين وحتى فيما يتعلق بشؤون العامل حيث يطرح العامل بكل حرية مشاكله المهنية ويلقى في المقابل كل الدعم من رئيس المصلحة وهي في الأغلب نصائح من اجل تهدئة الأوضاع.

نجد أن بعض المبحوثين يعملون أحيانا في الليل ساعات إضافية لإتمام العمل المطلوب منهم كما أن المؤسسة تسمح لهم بالتأخر صباحا تعويضا لهم عن العمل الليلي.

لاحظنا احترام العمال للقوانين ومن خلال استجواب المبحوثين فالسبب كان خوفا على مناصبهم أو تعرضهم للخصم.

- خلاصة حول نتائج الملاحظة والمقابلة نجد أن:

المشكل الذي تم طرحه سابقا له مؤشرات واضحة تمثلت في ظاهرة الغياب سواء مبرر أو غير مبرر وحتى الغياب في أثناء العمل لمدة ساعة في الفترة الصباحية (فترة الملاحظة) وارتفاع نسبة دوران العمل كما لاحظنا وجود بعض الصراعات المهنية بين العمال حيث أكد رئيس قسم الأجور على وجودها لكن تعذر علينا الإطلاع على نوعها وعددها حفاظا على السرية المهنية.

من خلال تحليل نتائج المقابلات والملاحظة يمكن أن نشير إلى أنه:

- يظهر من خلال المقابلات التي أجريت حيث كان السؤال الاساسي هة ما ذا يمثل العمل بالنسبة لك؟ وكانت المصطلحات الأكثر تكرارا لدى المبحوثين والمتعلقة بموضوع العمل تتمثل في: الأجرة والترقية والمسؤولية والكفاءة والمساهمة بالإضافة إلى مصطلحات لها علاقة بالمؤسسة التي يعمل بها واغلبها حول الفرص التي تتيحها المؤسسة مثل التكوين والتعلم والخدمات المقدمة والعلاقة مع الزملاء وأساليب تحفيزهم داخل المؤسسة وافتخارهم بالعمل الذي يقومون به، هذه المصطلحات تعتبر في مجملها ايجابية لكن هناك الجانب السلبي للعمل كالمخاطر التي تواجههم داخل المؤسسة لأن العمل في مركز تعبئة الغاز له أخطار كثيرة ولأن عمل المؤسسة حساس جدا في الجزائر فهناك مخاوف نتيجة الظروف الخارجية المحيطة بالمؤسسة.

- هناك هوية مهنية ناتجة عن الثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسة.

- هناك حاجات يولي لها العامل أهمية داخل المؤسسة منها الحاجات الاجتماعية المتمثلة في بناء علاقات مع الزملاء، وحاجات تتمثل في تنمية القدرات المهنية يتم الحصول عليها من خلال التكوينات أو من خلال زملاء العمل.

- يمكن أن نشير إلى أن العمال يمثلون لقوانين والأوامر خوفا من الخصم أو التعرض إلى مشاكل داخل المؤسسة.

- تأثير كبير للجانب الإنساني داخل المؤسسة.

- سعي العمال من أجل الترقية التي تخلق نوع من التنافس السلبي بين العمال.
- التفاهم بين الإدارة وباقي العمال.
- الافتخار بالعمل بمؤسسة نفضال لاعتمادها على تقنيات حديثة تتمثل في برامج متطورة تسهل عمل العمال وفي وقت قياسي مما يوفر لهم وقت كافي للراحة.
- مكنتنا الملاحظة والمقابلة من تحديد مؤشرات المتغيرات المتعلقة بالتمثلات الاجتماعية للعمل ومتغيرات الشعور بالانتماء إلى المؤسسة ملخصة في الجدولين التاليين (12) و(13).
- هناك مجموعة من المؤشرات الملاحظة التي لها علاقة بالدراسة الحالية حيث قامت الباحثة باختيار مجموعة من الأبعاد بعناية تامة تم تجميعها في الجدول التالي:

نتائج الملاحظة والمقابلة:

- المؤشرات السلوكية لمتغيرات التمثلات الاجتماعية للعمل:

جدول (12) يوضح المؤشرات السلوكية للمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل

متغيرات تمثلات العمل	التعريف الاجرائي للمتغيرات /المؤشرات السلوكية
الهوية المهنية	-الافتخار بعمله- الحصول على المزيد من الخبرة- الرغبة في القيام بهذا العمل- اعترافالمسؤولين بقدرات العامل - التحدث عن العمل مع أصدقائه- المشاركة في التكوينات والتدريب اللازم لتنمية مهاراتي.
القيمة الأخلاقية	-الاحترام المتبادل بين العمال- الأمانة المهنية في الجهد والوقت- تجنب الغش - الخوف على سمعة المؤسسة- العمل لخدمة الآخرين.
تحقيق الذات	-توظيف قدراته ومعلوماته المهنية- استثمار كل جهده في العمل-العمل يتوافق وقدرات العامل- تحمل المسؤولية-العمل فرصة للتعلم يسمح للعامل بالتعلم والتطور- التعلم بالتطبيق الميداني.
ربح المال	-تلبية حاجات العامل- البحث عن المكافأة- العمل لساعات إضافية- الأجرة محفزة.

-المؤشرات السلوكية لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

جدول (13) يوضح المؤشرات السلوكية للمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

الشعور بالانتماء إلى المؤسسة	التعريف الإجرائي للمتغيرات/ المؤشرات السلوكية
الالتزام التنظيمي	-استعداد العامل للتضحية بالوقت والجهد الإضافي لغرض مساعدة المنظمة لمواجه مشكلة ما. - تعلق العامل بعمله. - عدم التنازل عن المهام الموكلة إليه. - الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل. - الانشغال في العمل
الامتثال	-إدراك والتمسك بالقيم والمعايير التنظيمية. - إتباع التوجيهات- الثقة في المؤسسة. - تنفيذ الأوامر المطلوبة من العامل. -احترام منهج العمل والعمل التنظيمي.
الاندماج	- مساعدة الزملاء- التعاون. - التكيف مع مختلف التغيرات التنظيمية ومع محيط العمل - العلاقات الاجتماعية بين العمال. - روح الفريق-تبادل الخبرات-التعلم الجماعي.
المساهمة التنظيمية	- تبني قيم وأهداف المؤسسة - بذل جهد اكبر لمساعدة المؤسسة. - التحدث بالإيجاب عن المؤسسة مع الأصدقاء. - الرغبة في الاستمرار داخل المؤسسة. - تقبل سياسة المؤسسة.

تري الباحثة أن أبعاد الانتماء التي يمكن الاعتماد عليها في الدراسة هي المظاهر الدالة عليه، بالإضافة إلى السلوك التنظيمي الذي يترجم فكرة الانتماء إلى المؤسسة، والمؤشرات المذكورة سابقا هي إحدى مظاهر الانتماء التنظيمي التي سوف نعتمد عليها في دراستنا.

لا توجد قاعدة ثابتة لتحديد التعريفات الإجرائية لأن حاجات العامل هي التي تشكل مكونات سلوكه لذلك قمنا بتحديد مختلف المؤشرات انطلاقا من مختلف الدراسات السابقة والنظريات التي ذكرت في الجانب النظري للدراسة وتم التأكيد

على واقعتها من خلال الملاحظة والمقابلة خلال الدراسة الاستطلاعية، ثم لجأت الباحثة إلى الأساليب الإحصائية للتأكد من مدى شرعية هذه المؤشرات والأبعاد.

3. 4. 2-الصدق والثبات:

- **صدق المحكمين:** قامت الباحثة ببناء أداة الدراسة بعد إجراء المقابلات مع مجموعة من العمال وملاحظة العينة، وتم عرضها بعد ذلك على 05 من المحكمين المختصين من جامعة وهران وجامعة معسكر وإطار من مؤسسة نفضال للتأكد من الصدق الظاهري لأداتي الدراسة وبعد التداول والمناقشة تم تغيير مجموعة من الفقرات وإعادة صياغة الفقرات الأخرى وحذف بعض الفقرات. وعلى ضوء الملاحظات الواردة من المحكمين، تم تعديل فقرات الأداة لتصبح جاهزة للمرحلة الاستكشافية ومرحلة التثبيت حسب نموذج Churchill ونقصد بذلك الاساليب الإحصائية للتأكد من الصدق والثبات.

3. 4. 2. 1-صدق وثبات استمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

أ- ثبات استمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

يقصد بثبات الاختبار قدرته على إعطاء نفس النتائج أو نتائج قريبة منها إذا ما أعيد تطبيقه على نفس الافراد، وقد اعتمدت الباحثة على استعمالطريقة معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach (1951).

- **طريقة ألفا كرونباغ (α) لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:**

بعد تطبيق معادلة ألفا كرونباغ لحساب ثبات استبيان التمثلات الاجتماعية للعمل على مستوى الأبعاد والاستمارة الكلية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

جدول (14) يوضح معاملات الثبات لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل قبل

التحليل العاملي

معامل الثبات (α)	إستبيان التمثلات الاجتماعية للعمل
0.83	تحقيق الذات
0.91	الهوية المهنية
0.87	ربح المال
0.90	القيمة الأخلاقية

تشير بيانات الجدول إلى ارتفاع قيمة ألفا كرونباغ (α) بالنسبة للاستمارة الأولية ككل حيث بلغت قيمته 0.77 وهي قيمة عالية وهذا يؤكد ثبات أداة الدراسة، في حين جاءت قيم الأبعاد الخاصة بالاستمارة مرضية جدا تراوحت بين 0.91 للبعد صورة العمل كتجسيد للهوية المهنية و0.90 للبعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية و0.87 لبعد تمثل العمل كوسيلة ربح المال، أما بعد تمثل العمل كتحقيق للذات فكانت قيمة الثبات له مرضية حيث بلغت 0.83 ويمكن الملاحظة أيضا ارتفاع قيم (α) لجميع الفقرات كما هو موضح في الملحق رقم (05). إن ارتفاع قيم ألفا كرونباغ لمقياس التمثلات الاجتماعية للعمل لا يعني أنه قابل للتطبيق حيث قامت الباحثة باستخدام التحليل العاملي للتأكد من صدق الاستمارة كما هو موضح فيما يلي:

ب-الصدق العاملي:

قامت الباحثة باستعمال طريقة التحليل العاملي للتأكد من البنية العاملية، وتفسير العوامل التي تظهر بعد إتباع الخطوات الحسابية للتحليل العاملي. شملت خطوات الحساب، استخدام طريقة المكونات الأساسية (Composante Principales) لمصفوفة الارتباط لدى عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من 30مبحوث والتدوير المائل بطريقة فاريماكس (Varimax)، وتم اعتبار التشعب بمقدار 0.30 فأكثر هو التشعب المقبول حيث يرى الباحث Doise (1992) " من أجل ترجمة الأبعاد يجب أن يكون التشعب يقدر بـ ± 0.30 " (Doise, W. Clemence, A. et al., 1992, p.111)

ج-نتائج التحليل العاملي لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

أسفرت نتائج التحليل العاملي للارتباط بين درجات أفراد العينة (ن = 30) لمقياس التمثلات الاجتماعية بالاحتفاظ على أربعة عوامل وتم اختيار العوامل الأكثر تشعبا استوعبت 67.55% من التباين الكلي، حيث استوعب العامل الأول 25.05% من التباين الكلي وتشعب عليه 6 فقرات: 22، 23، 24، 25، 26، 27.

أما العامل الثاني، فاستوعب 19.66% من التباين الكلي وتشبع عليه 4 فقرات: 9، 10، 11، 12.

أما العامل الثالث، فاستوعب 12.73% من التباين الكلي وتشبع عليه 6 فقرات: 16، 17، 18، 19، 20، 21.

أما العامل الرابع، فاستوعب 10.11% من التباين الكلي وتشبع عليه 4 فقرات: 1، 2، 3، 4.

أهمل البرنامج بقية المكونات نظرا لكون جذورها الكامنة تقل عن الواحد كما هو موضح في الجدول (15).

جول (15) يمثل نسب التباين الممثلة في العوامل لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل

Variance expliquée totale

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes des carrés chargées			Somme des carrés pour la rotation		
	Total	% de la variance ==	% cumulés	Total	% de la variance ==	% cumulés	Total	% de la variance ==	% cumulés
1	8,266	25,050	25,050	8,266	25,050	25,050	6,213	18,828	18,828
2	6,491	19,669	44,719	6,491	19,669	44,719	4,498	13,631	32,459
3	4,203	12,738	57,457	4,203	12,738	57,457	4,447	13,477	45,936
4	3,339	10,117	67,574	3,339	10,117	67,574	3,942	11,945	57,881
5	2,969	8,997	76,571	2,969	8,997	76,571	3,719	11,270	69,152
6	2,648	8,025	84,596	2,648	8,025	84,596	3,349	10,149	79,300
7	1,400	4,244	88,839	1,400	4,244	88,839	3,148	9,539	88,839
8	,827	2,506	91,346						
9	,770	2,332	93,678						
10	,538	1,629	95,307						
11	,374	1,134	96,440						
12	,284	,861	97,301						
13	,282	,856	98,157						
14	,211	,640	98,797						
15	,138	,419	99,216						
16	8,251E-02	,250	99,466						
17	5,407E-02	,164	99,630						
18	3,907E-02	,118	99,748						
19	3,485E-02	,106	99,854						
20	2,034E-02	6,163E-02	99,916						
21	1,760E-02	5,334E-02	99,969						
22	1,021E-02	3,095E-02	100,000						
23	2,622E-16	7,944E-16	100,000						
24	1,363E-16	4,130E-16	100,000						
25	8,769E-17	2,657E-16	100,000						
26	8,433E-18	2,556E-17	100,000						
27	,000	,000	100,000						
28	-5,49E-17	-1,663E-16	100,000						
29	-1,07E-16	-3,240E-16	100,000						
30	-2,13E-16	-6,461E-16	100,000						
31	-2,22E-16	-6,729E-16	100,000						
32	-2,24E-16	-6,783E-16	100,000						
33	-5,71E-16	-1,732E-15	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse des principaux composants.

تتميز فقرات العامل الأول بتوجهها نحو بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية باستثناء الفقرة رقم 28 التي تشبعت في العامل السادس والفقرة 30، 31، 32، 33 التي تشبعت في العامل الخامس.

أما الفقرات التي ارتبطت بالعامل الثاني فتتجه إلى بعد الهوية المهنية باستثناء الفقرة 13 و14 اللتان تشبعتا في العامل السادس أما العامل الثالث، يفسر على أنه بعد صورة العمل كوسيلة لربح المال لاحتوائه على فقراته وتوزعت الفقرة 15 لهذا البعد على العامل السادس.

أما العامل الرابع، فيمكن أن يفسر على أنه بعد تحقيق الذات لاحتوائه على فقرات هذا البعد وتوزعت باقي فقرات هذا البعد على العامل السابع الذي تم حذفه لضعف تشبعه.

الجدول الموضحة أدناه تبين نتائج التحليل العاملي من خلال المكونات الأساسية بعد التدوير فاريماركس (Varimax) وتعديل كايزر Kaiser فكانت موضحة في كما يلي (تجد في الملاحق النتائج قبل التدوير وبعد التدوير):
جدول (16) نتائج التحليل العاملي بعد التدوير (Varimax) وتعديل كايزر(Kaiser) لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل

الفقرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4
1				0.969
2				0.969
3				0.961
4				0.885
9		0.970		
10		0.970		
11		0.970		
12		0.970		
16			0.715	
17			0.865	
18			0.928	
19			0.953	
20			0.953	
21			0.530	
22	0.974			
23	0.974			
24	0.953			
25	0.974			
26	0.974			
27	0.974			

الفقرات (مجموع مربعات تشبعات الفقرات) بين 0.53 و0.97 وهي موزعة على العوامل المستخلصة كما يظهر في الجدول أعلاه.
 وفيما يلي الفقرات التي تم استنتاجها من خلال نتائج التحليل العاملي بعد تدوير المحاور وظهور التشبعات الخاصة بكل عامل، بعد استخدام محك كايزر للوصول إلى دلالة التشبعات، حيث يتضح أنها دالة إحصائية، إذا كانت أكبر من 0.30 كما هو مبين في الملاحق (6-7-8-9).
 د-حساب الثبات بعد التحليل العاملي:

بعد إجراء التحليل العاملّي علينا إعادة حساب معامل ألفا كرومباغ للاستمارة للتأكد من ثباتها وثبات كل بعد وفقراته، حساب معامل ألفا كرومباغ لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

جدول (17) يوضح معاملات الثبات لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل بعد التحليل العاملّي

إستبيان للعمل	التمثلات الاجتماعية	معامل (α)	الثبات
بعد تحقيق الذات		0.97	
بعد الهوية المهنية		1.000	
بعد ربح المال		0.91	
بعد القيمة الأخلاقية		0.99	
المقياس ككل		0.76	

تشير بيانات الجدول إلى ارتفاع قيمة ألفا كرومباغ (α) بالنسبة للاستمارة الاساسية ككل حيث بلغت قيمته 0.76 وهي قيمة عالية ومتقاربة مع النتيجة السابقة قبل التحليل العاملّي وهذا يؤكد ثبات أداة الدراسة وعلى أنها قابلة للتطبيق، حيث جاءت قيم الأبعاد الخاصة بالاستمارة مرضية جدا تراوحت بين 1.000 كأعلى قيمة لبعء صورة العمل كتجسيد للهوية المهنية بعد أن كانت قيمته قبل التحليل العاملّي 0.91 وتراوحت قيمة ألفا كرومباغ لبعء تمثّل العمل كقيمة أخلاقية 0.99 بعد ان كانت 0.90 قبل التحليل العاملّي كما تراوحت قيمته لبعء تمثّل العمل كوسيلة لتحقيق الذات 0.97 أما بعد تمثّل العمل كوسيلة لربح المال فتراوحت قيمته 0.91 هذه النتائج تدل على الثبات القوي للاستمارة ويمكن الملاحظة أيضا ارتفاع قيم (α) لجميع الفقرات كما هو موضح في الملحق رقم (10).

من خلال تحليل النتائج نلاحظ ارتفاع قوي في قيم ألفا كرومباغ لأبعاد استمارة التمثلات الاجتماعية للعمل وهذا يؤكد على ثبات الاستمارة وقابلية تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية.

- الصدق بعد التحليل العاملّي:

للتأكد من الاتساق الداخلي لأبعاد الاستمارة والاستمارة ككل لجأت الباحثة إلى أسلوب حسابي آخر يتمثل في التحليل العنقودي كما هو موضح كما يلي:

- التحليل العنقودي لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

استخدمت الباحثة طريقة التحليل العنقودي التجميعي وبالأخص طريقة التصنيف الهرمي الصاعد الذي يعتبر إحدى الطرق الفعالة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي للعبارات واهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في دراسة التمثلات الاجتماعية لأنها تعمل على " تحديد التشابهات والاختلافات في إجابات الأفراد" (Doise, W. 1992, p. 30) وهو الأسلوب الذي سوف يساعدنا في تجميع العبارات وتكوين الأبعاد فيما بينها وباستخدام نظام SPSS لتجميع الفقرات تحصلنا على النتائج التالية:

التصنيف الهرمي هو إحدى الأساليب المستخدمة حديثاً للتأكد من صدق الاستمارة ومعرفة مدى الاتساق الداخلي لعناصرها.

- **التحليل العنقودي التجميعي (التكتلي) (agglomerative):** "يبدأ بافتراض أن كل مفردة تصف مجموعة جزئية خاصة بها، ثم يتم تجميع المجموعات الجزئية المتشابهة في مجموعات جزئية أكثر شمولاً، ويتم بعد ذلك تكرار العملية لحين الوصول إلى مجموعة جزئية واحدة تشمل جميع البيانات" (Kunt, M. 2000, p.249)، حيث "يعرف العنقود بأنه مجموعة من العناصر بحيث يكون العنصر داخل العنقود الواحد أقرب إلى مركز العنقود عن أي مركز عنقود آخر غالباً ما يمثل مركز العنقود بالمتوسط" (Dodge, 2004, p.73).

يتم التجميع أولاً بحساب المسافة بين كل عنصرين (فقرتين) والأسلوب الإحصائي المستخدم من أجل حساب المسافة هو المسافة الإقليدية "التي تنسب إلى العالم الرياضي إقليدس لحساب المسافات بين العناصر في فضاء متعدد الأبعاد. ويتم حساب هذه المسافة (d) بين العنصرين x_j, x_i باستخدام مبرهنة فيثاغورس "في مثلث قائم الزاوية، مربع الوتر يساوي مجموع مربع طولي الضلعين المحاذيين للزاوية القائمة" (Rouannet, H. et Le Roux, B. 1995, p.105-106) حيث تسمح لنا مبرهنة فيثاغورس بحساب المسافة بين نقطتين في معلم.

بعد حساب المسافة بين الفقرات علينا تجميع الفقرات المتشابهة في عناقيد ويتم ذلك بأسلوب وورد " استخدم (Ward) عام 1963 الخوارزمية التجميعية (agglomerative algorithm) لتقديم مجموعة من التجزيئات الهرمية المتداخلة الممثلة بالشجرة الهرمية للعناصر (dendrogram) من خلال العمل على تصغير مجموع المربعات التجزئية لعدد من المجاميع المختلفة" (Kunt, M. 2000, p.249)، يعرف التقارب بين عنقودين بطريقة

(Ward) على أنه الزيادة في مربع الخطأ (Square Error) الناتجة عند إدماج عنقودين" (Dganelie,P. 2006, p.414-415).

- شروط التصنيف:

- عملية التصنيف هي تجميع عناصر معينة (مصطلحات، مواضيع، عبارات، أشخاص، مفاهيم..) داخل مجموعات أو فئات أو عائلات أو أقسام أو عناقيد حيث:
- يكون هناك تشابه أو تجانس قوي لكل عنصرين من نفس المجموعة.
- يكون هناك اختلاف كبير لكل عنصرين من مجموعتين مختلفتين.
- تتكون هذه الجماعات على أساس تجانس وتشابه عناصرها (Nakache, J.P. Confais,J. (2004, p.4).

- نتائج التحليل العنقودي لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل:

يتكون استبيان التمثلات الاجتماعية للعمل من 20 فقرة سوف نحاول معرفة مدى الاتساق الداخلي ل فقرات هذا الاختبار أو بمعنى آخر معرفة العلاقة بين كل فقرة وأخرى وبين كل فقرة والاختبار ككل.

1- الجزء الأول من النتائج يتمثل في مصفوفة القرابة الناتج عن التحليل العنقودي باستخدام المسافة الإقليدية (الملحق 11) الجزء الأول من قائمة النتائج والمتعلق بمصفوفة القرابة ذات أهمية حيث نجد أن هذه المصفوفة متماثلة وأن القيم في الخط الأفقي أعلى الجدول تتطابق مع القيم في الخط العمودي الأول في الجدول مثال: المسافة بين Q2 و Q1 والتي تقدر ب: 0.000 في الخط الأفقي هي نفسها المسافة بين Q1 و Q2 والتي تقدر ب: 0.000 في الخط العمودي.

2- الجزء الثاني من قائمة النتائج يبين خطوات التجميع (Agglomeration) :

يبين الجدول التالي كيفية تجميع الفقرات لتشكل مجموعة من العناقيد ويبين أيضا مدى تقارب الفقرات لبعضها البعض من خلال قراءة المعاملات التي تمثل المسافة الإقليدية ويتم ترتيب الفقرات من الأكثر تقاربا إلى الأقل مرتبة من الخطوة الأولى إلى غاية الخطوة الأخيرة.

جدول (18) تكوين العناقيد بين العبارات والمراحل اللاحقة لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل

Questionnaire représentation pré-enquête Distance de Ward
Chaîne des agrégations

Etape	Regroupement de classes		Coefficients	Etape d'apparition de la classe		Etape suivante
	Classe 1	Classe 2		Classe 1	Classe 2	
1	18	19	,000	0	0	2
2	15	18	,000	0	1	3
3	15	16	,000	2	0	11
4	12	13	,000	0	0	12
5	7	8	,000	0	0	6
6	5	7	,000	0	5	7
7	5	6	,000	6	0	17
8	1	2	,000	0	0	13
9	10	11	,500	0	0	12
10	3	4	1,000	0	0	13
11	15	20	1,800	3	0	14
12	10	12	3,050	9	4	15
13	1	3	4,300	8	10	18
14	15	17	6,000	11	0	19
15	9	10	8,250	0	12	16
16	9	14	12,917	15	0	17
17	5	9	27,850	7	16	18
18	1	5	55,571	13	17	19
19	1	15	156,800	18	14	0

يمكن من خلال هذا الجدول تحديد الفقرات التي تم ربطها معا في كل خطوة من خطوات التحليل، ففي الخطوة الأولى تم تجميع الرقم 18 الذي يمثل الفقرة 25 مع الرقم 19 الذي يمثل الفقرة 26 وقد اختير هذا الزوج في الخطوة الأولى لأن المسافة بينه أصغر من المسافة بين أي زوج آخر، وتظهر المسافة (وهي تقاس بمربع المسافة الإقليدية) في العمود المعنون بالمعاملات (Coefficients) وتساوي 0.000. والخطوة التالية تم الربط بين الرقم 15 الذي يمثل الفقرة 22 مع الرقم 18 الذي يمثل الفقرة 25 وتقدر المسافة بينهما بـ: 0.000، وبنفس الطريقة يمكن معرفة الفقرات المترابطة مع بعضها البعض والمسافة بينها وبين كل فقرة من خلال قراءة جدول تكوين العناقيد.

ويبين أيضا الجدول حسب نظام spss رقم المجموعة وهو عبارة عن رقم الفقرة الأولى بها، فالمجموعة الأولى تسمى العنقود 18 نظرا لأن الرقم الأول به

هو الرقم 18 فعند قراءة العمود بعنوان القسم 1 (classe1/regroupement de classe) ضمن العناقيد التي تم ربطها. في سطر الخطوة 2 نجد أن العنقود 18 قد ظهر وظهر الرقم 1 في خانة " الخطوة التي ظهر بها العنقود لأول مرة" (classe2/Etape) (d'apparition de la classe) بمعنى أن الرقم 18 سبق وأن ظهرت سابقا، أما عمود الخطوة التالية (Etape suivante) المقابل للعنقود الأول (18-19) يوضح أن الخطوة 2 هي الخطوة التالية التي سوف يظهر فيها العنقود 18 (15-18) مرة أخرى ومرتبطة برقم جديدة. ولمعرفة ما هو هذا الرقم نعود ونلاحظ عمود القسم 2 (classe2/ regroupement de classe) حيث نجد أن العنقود 18 ارتبط بالرقم 15 الموجودة في القسم 1 (regroupement de classe/ classe1) ليشكل عنقود جديد مكون من الأرقام التالية (18، 19، 15) حيث تقدر قيمة معامل الربط ب: 0.00. وحسب ما هو مبين في عمود الخطوة التالية (Etape suivante) المقابل للعنقود (15، 18) نجد أن هذا العنقود سوف يرتبط في الخطوة رقم 3 ليشكل عنقود جديد وهو العنقود { (18، 19) (15، 18) (15، 16) } ويبقى الارتباط بينهم قوي جدا مثل الفقرات السابقة ويقدر معامل الربط بين هذه العناقيد ب: 0.000 كما هو مبين في الجدول وهذا دليل على الاتساق الداخلي الجيد بين فقرات الاستمارة. نلاحظ أيضا من خلال عمود الخطوة التالية أن هذه العناقيد سوف ترتبط مرة أخرى مع الرقم 4 في الخطوة رقم 11 بمعامل ربط يقدر ب 1.800 ويشكل العنقود التالي: { (18، 19) (15، 18) (15، 16) (15، 18) (15، 16) (15، 20) } ويبقى الارتباط مرضي مقارنة مع ما سبق ويستمر ترابطه مع الرقم 17 في الخطوة 13 ويشكل عنقود جديد : { (18، 19) (15، 18) (15، 16) (15، 20) (15، 17) } وهو ما يمثل الفقرات 25، 26، 22، 23، 27، 24 لبعده تمثل العمل كقيمة أخلاقية مما يدل على التناسق الداخلي القوي لفقرات هذا البعد.

بنفس الطريقة يمكن معرفة الفقرات التي ترتبط ببعضها البعض ارتباطا قويا (قيمة معامل الربط صغيرة) وقد ظهر أن جميع الفقرات متسقة مع بعضها البعض ومع الاستمارة ككل وهو مبين بصورة واضحة في الجدول (18) لتكوين العناقيد.

كل هذا التحليل يظهر بصورة واضحة وبمبسطة في المخطط الشجري الملحق (12)

3- الجزء الثالث يمثل الشجرة **Arbre hiérarchique**: المخطط الشجري يتضمن قياسات تمتد إلى 25 وحدة قياس حيث يشير طول الخط إلى زيادة درجة عدم

التشابه وتوجد عدة عقد موجودة في الشجرة تمثل كل عقدة اندماج عنصرين أو أكثر كما هو موضح في الملحق (12)

يصور المخطط الشجري في الملحق (12) جدول خطوات التجميع وأعمالية العقدة والذي تم عرضه سابقا في الجزء الثاني من قائمة النتائج وهذا الشكل يمكن من تحديد الفقرات والمجموعات التي تم ربطها معا في كل خطوة من خطوات التحليل، تعتبر عملية قراءة الشكل عملية مباشرة، وإذا قمنا بعملية القطع بين المسافة (0، 5) نجد أن المخطط يتكون من أربع عناقيد تتجمع تحتها مجموعة من العناقيد التحتية التي تكونت بفضل ارتباط مجموعة من فقرات الاستثمارة فيتضح من خلال هذا الشكل (القراءة من الأعلى إلى الأسفل) أن:

الفقرات 25، 26، 22، 23، 27، 24 تشكل عنقود واحدة يتضمن فقرات بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية.

بينما الفقرات 1، 2، 3، 4 تشكل عنقود ثاني يتضمن فقرات بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات.

أما الفقرات 1، 12، 9، 10 والتي تشكل العنقود الثالث فتمثل فقرات صورة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية لاحتوائه على فقرات هذا البعد.

أما العنقود الرابع فيتضمن الفقرات 19، 20، 17، 18، 16، 21 التي تتجه إلى بعد تمثل العمل كوسيلة لربح المال.

وهذا يؤكد على ما تم التوصل إليه من خلال نتائج التحليل العاملي، وإذا نظرنا إلى المخطط الشجري دون إجراء عملية القطع فنلاحظ أن كل الفقرات تتجمع تحت عنقود واحد مما يثبت أن هناك اتساق داخل قوي بين الفقرات والأبعاد ويؤكد على الثبات القوي لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل وقابلية تطبيقها.

3. 6. 4. 2. 2- صدق وثبات استمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

أ- الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (α) لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:
بعد تطبيق معادلة ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستمارة الأولية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة على مستوى الأبعاد والاستمارة ككل، تم التوصل إلى النتائج التالية:

جدول (19) يوضح معاملات الثبات لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة قبل التحليل العاملي

معامل الثبات (α)	استبيان الشعور بالانتماء إلى المؤسسة
0.89	الالتزام التنظيمي
0.84	المساهمة التنظيمية
0.91	الاندماج التنظيمي
0.85	الامتثال في العمل
0.84	المقياس ككل

تشير بيانات الجدول إلى ارتفاع قيمة ألفا كرونباخ (α) بالنسبة للاستمارة ككل حيث بلغت قيمته 0.84 وهي قيمة مرضية وهذا يؤكد ثبات أداة الدراسة، في حين جاءت قيم الأبعاد الخاصة بالاستمارة مرضية جدا حيث بلغت قيمة ألفا كرومباغ 0.89 لبعء الالتزام التنظيمي وبلغت قيمته 0.84 بالنسبة لبعء المساهمة التنظيمية أما بعد الاندماج التنظيمي بلغت 0.91 وهي مرضية جدا أما بعد الامتثال في العمل بلغت قيمة ألفا كرومباغ 0.85 وهي أيضا نتيجة مرضية، كما يمكن ملاحظة ارتفاع قيمة ألفا كرونباغ لجميع الفقرات في الملحق (13).

إن ارتفاع قيمة ألفا كرومباغ لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لا يعني أن المقياس قابل للتطبيق فهي نتائج تؤكد فقط على ثباته، لذلك يستوجب على الباحثة اللجوء إلى أساليب إحصائية أخرى من أجل التأكد من قابليته للتطبيق والتي سيتم عرضها فيما يلي:

ب-الصدق العاملي:

قامت الباحثة باستعمال طريقة التحليل العاملية للتأكد من البنية العاملية، وتفسير العوامل التي تظهر بعد إتباع الخطوات الحسابية للتحليل العاملية بنفس الطريقة المتبعة في استمارة تمثلات العمل.

ج- نتائج التحليل العاملية لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

أسفرت نتائج التحليل العاملية للارتباط بين درجات أفراد العينة (ن = 30) لمقياس الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بالاحتفاظ على أربعة عوامل استوعبت 58.88% من التباين الكلي، حيث استوعب العامل الأول 21.31% من التباين الكلي وتشبع عليه 6 فقرات: 16، 17، 18، 19، 20، 21.

استوعب العامل الثاني 17.39% من التباين الكلي وتشبع عليه 5 فقرات: 2، 3، 4، 5، 6، 7.

أما العامل الثالث، فاستوعب 11.18% من التباين الكلي وتشبع عليه 6 فقرات: 29، 30، 31، 32، 33، 37.

أما العامل الرابع، فاستوعب 9.00% من التباين الكلي وتشبع عليه 5 فقرات: 11، 12، 13، 14، 15.

وقد أهمل البرنامج بقية المكونات نظرا لكون جذورها الكامنة تقل عن الواحد كما هو موضح في الجدول (20).

جول (20) يمثل نسب التباين الممثلة في العوامل لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

Variance expliquée totale

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes des carrés chargées			Somme des carrés pour la rotation		
	Total	% de la variance ==	% cumulés	Total	% de la variance ==	% cumulés	Total	% de la variance ==	% cumulés
1	7,886	21,314	21,314	7,886	21,314	21,314	5,718	15,454	15,454
2	6,436	17,395	38,709	6,436	17,395	38,709	4,990	13,487	28,941
3	4,139	11,185	49,894	4,139	11,185	49,894	4,471	12,083	41,024
4	3,330	9,001	58,895	3,330	9,001	58,895	3,684	9,956	50,980
5	2,936	7,935	66,830	2,936	7,935	66,830	3,144	8,496	59,476
6	2,369	6,402	73,231	2,369	6,402	73,231	2,939	7,943	67,420
7	1,634	4,416	77,647	1,634	4,416	77,647	2,568	6,942	74,361
8	1,253	3,387	81,034	1,253	3,387	81,034	1,647	4,450	78,811
9	1,042	2,815	83,850	1,042	2,815	83,850	1,466	3,962	82,773
10	1,025	2,771	86,621	1,025	2,771	86,621	1,424	3,848	86,621
11	,903	2,442	89,063						
12	,752	2,033	91,095						
13	,549	1,484	92,579						
14	,524	1,417	93,995						
15	,504	1,363	95,358						
16	,375	1,014	96,372						
17	,283	,765	97,137						
18	,226	,610	97,746						
19	,182	,492	98,239						
20	,162	,439	98,678						
21	,127	,343	99,020						
22	,113	,306	99,326						
23	8,501E-02	,230	99,556						
24	7,339E-02	,198	99,755						
25	3,725E-02	,101	99,855						
26	2,904E-02	7,848E-02	99,934						
27	1,880E-02	5,081E-02	99,985						
28	5,716E-03	1,545E-02	100,000						
29	2,536E-16	6,853E-16	100,000						
30	2,075E-16	5,607E-16	100,000						
31	1,308E-16	3,535E-16	100,000						
32	2,058E-17	5,561E-17	100,000						
33	-2,37E-17	-6,399E-17	100,000						
34	-7,94E-17	-2,145E-16	100,000						
35	-1,49E-16	-4,025E-16	100,000						
36	-3,04E-16	-8,230E-16	100,000						
37	-1,14E-15	-3,071E-15	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse des principaux composants.

تميزت فقرات العامل الأول بتوجهها نحو بعد الاندماج التنظيمي لاحتوائه على فقرات هذا البعد ما عدا الفقرات 25، 26، 27، 28، لنفس البعد التي تشبعت في العامل السادس الذي تم حذفه لضعف تشبعه.

تتميز فقرات العامل الثاني بتوجهها نحو بعد الالتزام التنظيمي باستثناء الفقرة 1 التي تشبعت في العامل الثامن والفقرة 8 لنفس البعد التي تشبعت في العامل الثالث.

أما العامل الثالث، يفسر على أنه بعد الامتثال لاحتوائه على فقرات هذا البعد ما عداوتوزعت باقي فقرات هذا البعد على العامل السابع وهي الفقرة 34، 35، 36 الذي تم حذفه لقلّة تشعبه.

أما الفقرات التي ارتبطت بالعامل الرابع تتعلق ببعد المساهمة التنظيمية ما عدا الفقرة 9 و10 لنفس البعد اللتان تشبعتا في العامل الخامس.

الجدول الموضحة أدناه تبين نتائج التحليل العاملي بعد التدوير فاريماركس (Varimax) وتعديل كايزر Kaiser فكانت موضحة في كما يلي:

جدول (21) نتائج التحليل العاملي بعد التدوير (Varimax) وتعديل كايزر(Kaiser) لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

الفقرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4
2		0.806		
3		0.881		
4		0.867		
5		0.887		
6		0.762		
7		0.510		
12				0.737
13				0.857
14				0.909
15				0.948
16	0.552			
17	0.574			
18	0.578			
19	0.759			
20	0.784			
21	0.793			
22	0.918			
23	0.918			
24	0.758			
29			0.841	
30			0.888	
31			0.720	
32			0.899	
33			0.482	
37			0.425	

نتراوح قيم شيوخ الفقرات (مجموع مربعات تشبعت الفقرات) بين 0.42 و0.94 وهي موزعة على العوامل المستخلصة كما يظهر في الجدول (21).

وفيما يلي الفقرات التي تم استنتاجها من خلال نتائج التحليل العاملي بعد تدوير المحاور وظهور التشبعت الخاصة بكل عامل، بعد استخدام محك كايزر

للوصول إلى دلالة التشعبات، حيث يتضح أنها دالة إحصائية، إذا كانت أكبر من 0.30 كما يتضح في الملاحق (14-15-16-17).

بينت طريقة التحليل العامل مدى تقارب الفقرات من بعضها البعض وتجميعها في عوامل حسب درجة التباين الكلي ولتأكيد النتيجة المحصل عليها أعادت الباحثة حساب معامل الثبات الفاكرومباغ بعد التحليل العامل والتأكد من الاتساق الداخلي للاستمارة بطريقة التحليل العنقودي وهي طريقة تكون بعد التحليل العامل للتأكد من النتائج وهي أكثر دقة لأنها تقوم بحساب معامل الارتباط بين الفقرات وبين كل فقرة والاستمارة ككل.

د- حساب معامل الثبات بعد التحليل العملي:

جدول (22) يوضح معاملات الثبات لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بعد التحليل العملي

استبيان الشعور بالانتماء إلى المؤسسة	معامل الثبات (α)
الالتزام التنظيمي	0.90
المساهمة التنظيمية	0.90
الاندماج التنظيمي	0.92
الامتثال في العمل	0.87
المقياس ككل	0.79

تشير بيانات الجدول المتحصل عليها أن قيمة ألفا كرونباغ (α) بالنسبة للاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة ككل مرضية 0.79 بعد إجراء التحليل العملي وهذا ما يؤكد على ثبات أداة الدراسة وعلى أنها قابلة للتطبيق، في حين جاءت قيم الأبعاد الخاصة بالاستمارة مرضية جدا حيث بلغت قيمة ألفا كرونباغ 0.90 لبعء الالتزام التنظيمي وبلغت قيمته 0.90 بالنسبة لبعء المساهمة التنظيمية أما بعد الاندماج التنظيمي بلغت 0.92 وهي مرضية جدا أما بعد الامتثال في العمل بلغت قيمة ألفا كرونباغ 0.87 وهي أيضا نتيجة مرضية، كما يمكن ملاحظة ارتفاع قيمة ألفا كرونباغ لجميع الفقرات في الملحق (18).

إذا قارنا نتائج أفكار ومباغ قبل التحليل العاملي نجد أنها ارتفعت مما يؤكد على ثبات الاستمارة وقابلية تطبيقها.

ه-الصدق بعد التحليل العاملي:

وللتأكد من مدى الاتساق الداخلي للأبعاد وللاستمارة ككل لجأت الباحثة إلى أسلوب التحليل العنقودي كما يلي:

و-نتائج التحليل العنقودي لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

يتكون استمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة من 37 فقرة سوف نحاول معرفة مدى الاتساق الداخلي ل فقرات هذا الاختبار أو بمعنى آخر معرفة العلاقة بين كل فقرة وأخرى وبين كل فقرة والاختبار ككل.

1- الجزء الأول من النتائج يتمثل في مصفوفة القرابة الناتج عن التحليل العنقودي باستخدام المسافة الإقليدية (الملحق(19)) الجزء الأول من قائمة النتائج والمتعلق بمصفوفة القرابة ذات أهمية حيث نلاحظ أن هذه المصفوفة متماثلة بحيث أن القيم في الخط الأفقي أعلى الجدول تتطابق مع القيم في الخط العمودي الأول في الجدول مثال: المسافة بين Q02 وQ03 التي تقدر ب:5.000 في الخط الأفقي هي نفسها المسافة بين Q03 وQ02 والتي تقدر ب:5.000 في الخط العمودي.

2- الجزء الثاني من قائمة النتائج يبين خطوات التجميع (Agglomeration): يبين الجدول التالي كيفية تجميع الفقرات لتشكيل مجموعة من العناقيد ويبين أيضا مدى تقارب الفقرات لبعضها البعض من خلال قراءة المعاملات التي تمثل المسافة الإقليدية ويتم ترتيب الفقرات من الأكثر تقاربا إلى الأقل مرتبة من الخطوة الأولى إلى غاية الخطوة الأخيرة.

جدول(23) تكوين العناقيد بين العبارات والمراحل اللاحقة لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

Etape	Regroupement de classes		Coefficients	Etape d'apparition de la classe		Etape suivante
	Classe 1	Classe 2		Classe 1	Classe 2	
1	17	18	,000	0	0	16
2	9	10	,500	0	0	5
3	14	15	1,500	0	0	10
4	12	13	3,000	0	0	10
5	8	9	4,500	0	2	14
6	3	4	6,000	0	0	12
7	22	23	8,000	0	0	15
8	20	21	10,000	0	0	15
9	5	6	12,000	0	0	20
10	12	14	14,250	4	3	17
11	16	19	16,750	0	0	16
12	2	3	19,250	0	6	13
13	1	2	22,250	0	12	20
14	7	8	25,500	0	5	22
15	20	22	29,000	8	7	19
16	16	17	33,250	11	1	21
17	11	12	38,500	0	10	21
18	24	25	44,000	0	0	19
19	20	24	50,500	15	18	22
20	1	5	57,167	13	9	24
21	11	16	68,417	17	16	23
22	7	20	93,267	14	19	23
23	7	11	122,614	22	21	24
24	1	7	176,480	20	23	0

يمكن من خلال هذا الجدول تحديد الفقرات التي تم ربطها معا في كل خطوة من خطوات التحليل، ففي الخطوة الأولى تم تجميع الرقم 17 الذي يمثل الفقرة 22 والرقم 18 الذي يمثل الفقرة 23 وقد اختير هذا الزوج في الخطوة الأولى لأن المسافة بينه أصغر من المسافة بين أي زوج آخر، وتظهر المسافة (وهي تقاس بمربع المسافة الإقليدية) في العمود المعنون بالمعاملات (Coefficients) وتساوي 0.000 وهي منعدمة بمعنى هناك رابط قوي بين الفقرتين. والخطوة التالية تم الربط بين الرقم 9 الذي يمثل الفقرة 14 والرقم 10 الذي يمثل الفقرة 13 وتقدر المسافة بينهما ب: 0.500، كما يظهر من خلال النتيجة هناك رابط قوي بين الفقرتين بنفس الطريقة يمكن أن نعرف المسافة بين كل فقرة وأخرى من خلال معاملات الارتباط وكما يظهر في الجدول (23) فهي مرتبة من الارتباط القوي إلى اقل ارتباطا.

لتفسير بشكل واضح وأفضل نتوجه إلى التحليل المخطط الشجري التالي.

3- الجزء الثالث يمثل الشجرة Arbre hiérarchique: المخطط الشجري يتضمن قياسات تمتد إلى 25 وحدة قياس حيث يشير طول الخط إلى زيادة درجة عدم التشابه وتوجد عدة عقد موجودة في الشجرة تمثل كل عقدة اندماج عنصرين أو أكثر كما هو موضح في الملحق (20)

يصور المخطط الشجري في الملحق (20) جدول خطوات التجميع أو عملية العنقدة والذي تم عرضه سابقا في الجزء الثاني من قائمة النتائج وهذا الشكل يمكن من تحديد الفقرات والعناقيد التي تم ربطها معا في كل خطوة من خطوات التحليل، تعتبر عملية قراءة الشكل عملية مباشرة (القراءة من الأعلى إلى الأسفل)، نقوم أولا بعملية القطع بين المسافة 5 و10 للحصول على أربعة عناقيد فيتضح من خلال هذا الشكل أن الفقرات تتجمع لتشكّل أربعة عناقيد، كل عنقود تتجمع تحته مجموعة من العناقيد التحتية التي تُجمع مجموعة من الفقرات وهي موزعة كالآتي:

العنقود الأول يشمل الفقرات التالية: 22، 23، 21، 24، 19، 20، 17، 18، 16 ويتجه هذا العنقود إلى بعد الاندماج التنظيمي لاحتوائه على فقراته.

العنقود الثاني يشمل الفقرات 14، 15، 13، 12 التي تتجه إلى بعد المساهمة التنظيمية لاحتوائه على فقراته.

أما العنقود الثالث فيشمل الفقرات 31، 32، 29، 30، 33، 37 التي تتجه إلى بعد الامتثال في العمل لاحتوائه على فقراته.

أما العنقود الرابع فيشمل الفقرات 6، 7، 4، 5، 3، 2 التي تفسر بعد اللإلتزام التنظيمي لاحتوائه على فقراته.

تؤكد هذه النتائج ما تم التوصل إليه خلال التحليل العملي مما يدل على الاتساق الداخلي الجيد لكل بعد من الأبعاد الأربعة وان الفقرات تنتمي فعلا إلى هذه الأبعاد لارتباطها القوي بالفقرات كما هو مبين سابقا، وإذا لاحظنا المخطط الشجري دون قطعه فنجد أن كل العناقيد التي تجمعت بها فقرات الاستثمارة تتجمع تحت عنقود واحد فقط مما يؤكد على الاتساق الداخلي الجيد لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وثباته وعلى أنه قابل للتطبيق، بعد تطبيق جميع الطرق الإحصائية السابقة والمتفق عليها من طرف الباحثين تم التوصل إلى الصورة النهائية لأداتي البحث لتصبحا قابلتين للتطبيق في الدراسة الأساسية أنظر الملحق (21):

3.7- الدراسة الأساسية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال سنة 2013/2014 بعد التأكد من فعالية أداتي الدراسة وبعد تحديد عينة الدراسة تم تطبيق الأداتين وبعد ذلك تفرغ النتائج من أجل تحليلها ومناقشتها.

3.7.1- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

-المجتمع الأصلي: تم تحديد المجتمع الأصلي للدراسة من عمال مؤسسة "نفتال" فرع (GPL) لولاية سعيدة يتكون من 170 عاملاً بعقد غير محدد المدة وهذا حسب موضوع الدراسة، وتركز الدراسة الحالية على الإطارات والعمال التحكم فقط حيث نجد عددهم الكلي يساوي 131 وهو يمثل المجتمع الذي نختار منه عينة الدراسة حسب مختلف المعادلات والغرض من اختيار عينة بالمعادلات المقترحة هو الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع، والمعينة هي العملية التي تمكننا من اختيار عدد من الأفراد للدراسة بطريقة تجعل هؤلاء الأفراد يمثلون المجتمع.

-الطرق الإحصائية لاختيار عينة الدراسة: تم اختيار كل من قطاع ومركز التعبئة لسعيدة لانتقاء عينة الدراسة وقد تم اختيارهما لتوفرهما على أكبر عدد من إطارات وعمال التحكم.

تم حساب حجم العينة وفق معادلة ستيفن ثامسون و روبرت ماسون والتي ساعدت الباحثة في اختيار حجم العينة الممثل لمجتمع الدراسة كما هو مبين في الملحق (22).

بعد التأكد من حجم العينة بطريقة الإحصاء الاستدلالي حتى لا نقع في خطأ التحيز كما هو مبين في الملحق (22) وهذا يمنح جميع أفراد المجتمع الأصلي فرصة متكافئة، بمعنى آخر موضوعية الاختيار وعدم التحيز لفرد معين أو فئة معينة دون غيرها، وتوافر كل صفات وخصائص المجتمع الأصلي في العينة، بحيث تكون نموذجاً مصغراً للمجتمع الأصلي وحتى نستطيع تطبيق الاختبارات الارتباطية للتعبير عن العلاقة بين المتغيرات على حجم العينة أن يكون مساوي أو يفوق 100 لان كلما زاد حجم العينة كان أفضل وتزداد فرصة التمثيل لذلك سوف تحاول الباحثة أخذ أكبر عدد ممثل لمجتمع الدراسة وللحصول على نتائج أكثر دقة وأقرب إلى الواقع حاولت الباحثة إجراء دراستها على جميع أفراد العينة أو ما توفر منهم (لأن بعض الأفراد كانوا في مهام خارج المؤسسة) وبما أن مجتمع الدراسة يتكون من 131 عاملاً (إطارات وعمال التحكم) أنظر الملحق (24) وعدد العينة الممثلة له بعد حسابها بالمعادلتين السابقتين هو 98 عاملاً فقد قامت الباحثة بتوزيع استمارتها على مجتمع الدراسة ككل والمتواجدون في المؤسسة وعددهم 126 عاملاً وهو عدد يقارب مجتمع الدراسة اما العمال الغائبون وهم

خمسة عمال تحكم وهذا لن يؤثر على النتيجة لذلك سوف تكون النتائج قريبة جدا من واقع المؤسسة ويمكن تعميمها وهي موزعة كالآتي في الجدول:

جدول (24) يوضح طريقة توزيع عينة الدراسة الأساسية:

عدد أفراد العينة						
المجموع		عامل تحكم		إطار		الفئات المصالح
9		4		5		الإدارة
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
2	7	1	3	1	4	
18		9		9		مصلحة العمال
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
9	9	4	5	5	4	
12		4		7		مصلحة المالية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
2	10	1	3	0	7	
3		/		3		مصلحة الأنظمة المعلوماتية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
1	2	/	/	1	2	
14		8		6		مصلحة التقنية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
4	10	3	5	1	5	
9		/		9		مصلحة التوزيع
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
5	4	/	/	5	4	
62		53		9		مركز التعبئة بسعيدة
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
2	60	2	51	0	9	
126		78		48		المجموع
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
24	102	11	67	13	35	

قطاع ولاية سعيدة فرع GPL

3.7.2- وصف عينة الدراسة الاساسية:

تحاول الباحثة جمع المعطيات الميدانية التي تساهم في الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة، كما تسمح لنا بتوسيع البحث بإثارة تساؤلات جديدة تفتح مجال لمختلف الدراسات الجديدة.

تقدم البيانات المتعلقة بالعينة صورة واقعية عن خصائص المجتمع المدروس حيث تتم معالجتها إحصائياً وفق مختلف الأساليب الإحصائية لنتمكن من وصفها وقراءة مجتمع الدراسة بصورة واضحة.

- تحليل معطيات الخصائص الشخصية:
- الجنس:

جدول (25) يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسب المئوية
ذكور	105	%83
إناث	21	%17
المجموع	126	%100

استناداً إلى الجدول (25) المتعلق بمتغير الجنس يظهر جلياً أن: أغلبية أفراد العينة من الذكور والبالغ عددهم 105 عاملاً وتمثل أعلى نسبة في الجدول والمقدرة ب: %83 من إجمالي العينة، أما الإناث فقد بلغ عددهم 21 عاملة بنسبة %17 من إجمالي العينة.

تفسر هذه القيم على أن طبيعة العمل في مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية يتلاءم مع العنصر الذكوري لأنه يتطلب جهداً وقوة جسدية لتعبئة قارورات الغاز ونقل المواد البتروكيماوية من منطقة لأخرى. إن نوع العمل في هذه المؤسسة كان له تأثير واضح على عينة الدراسة الحالية التي يغلب عليها تمثيل العنصر الرجالي أكثر من النسوي.

- الفئات العمرية:

جدول (26) يمثل توزيع العينة حسب متغير الفئات العمرية

الفئات العمرية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	24	%19

46%	58	31-40 سنة
19%	24	41-50 سنة
16%	20	أكبر من 50 سنة
100%	126	المجموع

تبين نتائج الجدول أن اغلب الأفراد العينة والبالغ عددهم 126 عاملا تمثلهم أعلى نسبة في الجدول والمقدرة ب:46% ثم تليها الفئتين العمريتين أقل من 30 سنة والفئة 41-50 سنة وهما متساويتين وتقدر ب : 19% أما الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة فنجد أنها تمثل 16% من إجمالي العينة.

نفس هذه النتائج على أن عنصر الكهول في المؤسسة يمثل العنصر الأعلى نسبة وذلك لتمتعهم بالخبرة المهنية، وكذلك قدرتهم على تحمل أتعاب العمل ومسؤولياته كما تمثل نسبة الشباب نسبة معتبرة نتيجة عملية التوظيف التي تقوم بها المؤسسة لتجديد العمال غير أننا نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن نسبة الفئات العمرية ما فوق 50 سنة هي الأضعف لإقبال هذه الفئة على التقاعد.

- المستوى التعليمي:

جدول (27) يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ابتدائي	16	13%
متوسط	8	6%
ثانوي	46	37%
جامعي	41	33%
تقني	15	11%
المجموع	126	100%

يظهر من خلال الجدول أن 37% من إجمالي عمال المؤسسة لديهم مستوى ثانوي تليها نسبة 33% لديهم مستوى جامعي بفارق بسيط ثم نسبة 13% لديهم مستوى ابتدائي ثم نسبة 11% بالنسبة لمستوى التقني وفي الأخير نسبة 6% لمستوى المتوسط.

من بين الخصائص الاجتماعية للعمال المبحوثين التي تم التوصل إليها تتمثل في أن أغلبية المبحوثين تركت مقاعد الدراسة في وقت مبكر من حياتها وهذا ما يفسر المستوى التعليمي المتدني لأغلبهم، هناك ظروف دفعت بالعمال إلى الالتحاق بسوق العمل من أجل تلبية حاجات أسرهم.

يعود هذا التباين لطبيعة عمل المؤسسة فهي تحتاج إلى يد عاملة قوية البنية للقيام بالأعمال اليدوية أما عن القدرات المعرفية فهي تتعلق بالإدارة التي تحتاج إلى مستوى تعليمي أعلى كما أن المؤسسة لا زالت تعترف بالكفاءات المهنية المتقدمة في السن لما تتمتع به من خبرات أكتسبت في العمل كما نجد أن معظم الإطارات لها مستوى ثانوي ويعود ذلك لنظام الترقية في المؤسسة الذي يعتمد على الأقدمية في العمل كما نجد أن المؤسسة تولي أهمية لخريجي الجامعات والذي يعتبر جزء من مخططاتها في استحداث العمالة وتنميتها للنهوض بالمؤسسة ومواكبة المستجدات التي تفرضها سوق العمل والمنافسة.

- الوضعية المهنية:

جدول (28) يمثل توزيع العينة حسب متغير الوضعية المهنية

الوضعية المهنية	العدد	النسبة المئوية
-----------------	-------	----------------

إطارات	48	38%
عامل مؤهل	59	47%
مسؤول فرقة	19	15%
المجموع	126	100%

تشير البيانات الكمية في الجدول (28) والمتعلقة بالوضع المهنية المهنية أن 59 عاملاً ما يعادل 47% من إجمالي العمال ينتمون إلى فئة عمال مؤهلون (عمال تحكم) في حين تليها فئة الإطارات بنسبة 38% و15% من مسؤولي الفرق (المؤطرين).

وقد اقتصرَت الدراسة على هذه الفئات حسب العينة التي تم اختيارها فعمال التنفيذ لم يتم إدراجهم في هذه الدراسة.

تعتبر هذه النتائج منطقية مقارنة مع طبيعة العمل في المؤسسة وتقسيم العمال على هذه الفئات محدد وواضح كما توفر المؤسسة فرصاً للترقية بفضل التكوين الذي يعتبر مستمر داخل المؤسسة تمكن العمال من اكتساب خبرات وتحسين المستوى بالإضافة إلى المؤهلات والخبرات التي تساعد العمال الحصول على مراكز أعلى داخل المؤسسة في مختلف الاختصاصات.

- الأقدمية في العمل:

جدول (29) يمثل توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية في العمل	العدد	النسبة المئوية
11-1 سنة	44	35%
12-22 سنة	58	46%
23-33 سنة	20	16%
أكثر من 33 سنة	4	3%
المجموع	126	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول (29) يمكن ان نلاحظ ان اعلى نسبة تتمثل في فئة 12-22 سنة بنسبة 46 % تليها فئة 1- 11 سنة بنسبة قدرها 35 سنة ثم فئة 23-33 سنة بنسبة 16% وفي الأخير فئة أكثر من 33 سنة بنسبة 3%.

بالنظر إلى هذه النتائج يتضح أن المؤسسة تعمل على تجديد عمالها وهذا ما تم الوصول إليه خلال الدراسة الاستطلاعية وارتفاع نسبة دوران العمل وتجديد العمال بعد إحالة أغلبهم إلى التقاعد بالإضافة إلى تغيير بعض العمال وظيفتهم أو تغيير المؤسسة واللجوء إلى غيرها لعدة أسباب واستقالة البعض مما دفع المؤسسة إلى الاحتفاظ ببعض العمال ممن هم في مرحلة التقاعد كما يظهر في النتائج لسد الفراغ أو اللجوء إلى عقود محددة المدة.

- تحليل معطيات الخصائص التنظيمية:

اخترنا مكان العمل كخاصية تنظيمية في اعتقاد الباحثة أن يشكل عنصر مؤثر على التمثلات الاجتماعية للعمل وعلى الشعور بالانتماء إلى المؤسسة فمن خلال الدراسة الاستطلاعية لاحظت الباحثة وجود فرق في طبيعة العمل بين القطاع ومركز التعبئة ومن خلال المقابلات التي أجريت يشكل كل من القطاع ومركز التعبئة مجموعتين تحتيتين لهما نظرتين مختلفتين للعمل في مؤسسة نפטال لذلك أضافته الباحثة للتأكد من ذلك.

- حسب مكان العمل:

جدول (30) يمثل توزيع العينة حسب متغير مكان العمل

مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
القطاع	59	47%
مركز التعبئة	67	53%

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن نسبة العمال بمركز التعبئة أكثر تقدر بـ: 53% لأن العمل في المركز يتطلب عدد أكبر من العمال (عمال التحكم والمؤطرون) وبعض الإطارات للإشراف المباشر عن العمل بالإضافة إلى عمال التنفيذ أما القطاع فيحتاج إلى إطارات أكثر للإشراف على العمل الإداري والتخطيط والتنظيم وتسيير العمل في المؤسسة.

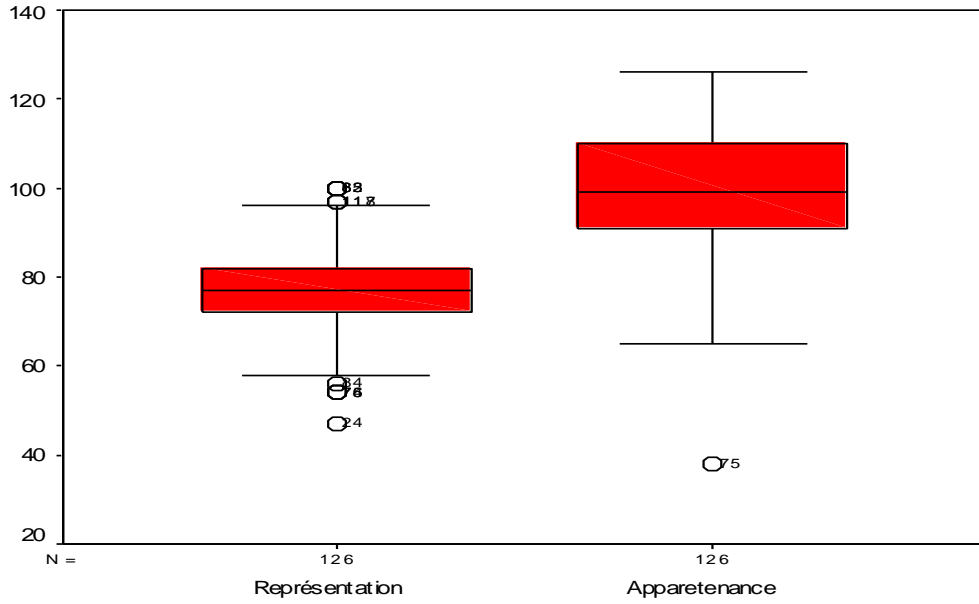
3.7. 3- التأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات المتغيرين:

قبل التأكد من العلاقة بين متغير التمثلات الاجتماعية للعمل ككل ومتغير الشعور بالإنتماء إلى المؤسسة ككل والقيام بالتحاليل الإحصائية الأخرى والتأكد من النتائج النهائية علينا أولاً التأكد من توزيع البيانات لذلك اعتمدت الباحثة بمخطط الصندوق (Boxplot) " هذا النوع من الرسوم التي ابتكرها Tukey (1977) يعتبر من أقوى وأهم الرسوم الإحصائية إلى الآن منذ اكتشاف الرسوم الإحصائية وتأتي أهميته من حيث أنه يعطي معلومات كاملة عن الخصائص المهمة للبيانات بعد ترتيبها تصاعدياً فهو يوضح مركز البيانات Q2 والذي يمثل الوسيط وإلى اصغر قيمة وكذلك يوضح الربع الأول Q1 والثالث Q3 وكذلك يحدد القيم الشاذة (Outlier) " (البياتي، م، 2005، ص.118)، يستعمل مخطط الصندوق لوصف توزيع المتغير الكمي حيث يتم " ملاحظة تشتت البيانات من خلال طول الصندوق الذي يسمى بالمدى الربيعي " (الزعيبي، م.ب. الطلافحة، ع.2000، ص.123-125).

تعد هذه المرحلة الأولية ضرورية لكل تحليل جيد لأنها تزيد من نسبة الثقة في النتائج النهائية، بعد " التأكد من أن معطيات العينة صادقة حتى لا يكون هناك تأثير على العلاقة الناتجة ومخطط الصندوق يوضح توزيع البيانات وملاحظة إذا كان هناك قيم شاذة تؤثر على العلاقة الارتباطية" (Howell, D. 2008, p. 242-243)، المخرج التالي يمثل مخطط الصندوق لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل ومتغير الشعور بالإنتماء إلى المؤسسة.

شكل (05) يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات المتغيرين حسب مخطط الصندوق

BOXPLOT



يلاحظ من خلال مخطط الصندوق أن متغير التمثلات الإجتماعية (représentation) يوجد فيه بعض القيم الشاذة وهي (068-0118-084-076-024) تبعد عن الذيل بمسافة تزيد عن 1.5 يحتوي على 99.2% من البيانات التي تنتمي إلى التوزيع و0.8% من البيانات الشاذة فقط أنظر الملحق (23)، غير أن موقع الوسيط يتوسط الصندوق مما يشير إلى أن متغير التمثلات الاجتماعية للعمل يتوزع توزيعاً طبيعياً (عدم وجود إلتواء) أما القيم الشاذة الخمسة لا تؤثر على النتائج النهائية.

بالنسبة لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة (appartenance) فنلاحظ من خلال مخطط الصندوق أنه توجد قيمة شاذة واحدة فقط (075) تقدر نسبة البيانات الطبيعية 99.2% و0.8% من البيانات الشاذة أنظر الملحق (23) غير أن الوسيط يتوسط الصندوق بالتالي يمكن أن نستنتج أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً ويمكن إجراء التحاليل النهائية بثقة تامة.

الفصل الرابع

4- عرض النتائج تحليلها ومناقشتها

- 4.1- عرض النتائج
- 4.1.1- تحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة.
- 4.1.2- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل.
- 4.1.3- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.
- 4.1.4- العلاقة الارتباطية بين التمثلات الاجتماعية للعمل ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة
- 4.1.5- معاملات الارتباط بين أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة
- 4.1.5.1- الفرضيات التي تحققت.
- 4.1.5.2- الفرضيات التي لم تتحقق.
- 4.2- مناقشة النتائج
- 4.2.1- بنية التمثلات الاجتماعية للعمل
- 4.2.2- مناقشة الفرضيات التي تحققت
- 4.2.3- مناقشة الفرضيات التي لم تتحقق
- 4.3- المناقشة العامة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل (تحقيق الذات والهوية المهنية وربح المال والقيمة الأخلاقية) على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة (الالتزام والمساهمة والاندماج والامتنال) لدى عمال مؤسسة نפטال فرع GPL لولاية سعيدة.

تحاول الباحثة أيضا معرفة بنية التمثلات الاجتماعية للعمل حسب نظرية Abric, J.C واستقصاء العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل وبعض المتغيرات الأخرى الشخصية والتنظيمية وكذلك استقصاء العلاقة بين الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وبعض المتغيرات الأخرى الشخصية والتنظيمية، وقد تم بناء استمارتين، استمارة للتمثلات الاجتماعية للعمل واستمارة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة تم اشتقاقهما من الدراسات السابقة للموضوعي الدراسة ومن خلال الملاحظات والمقابلات خلال الدراسة الاستطلاعية وتم التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)، ثم تم تطبيق الاستمارتين على عينة البحث من إطارات وعمال منفيذين ورؤساء فرق ثم استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائي (Spss) لاستخراج النتائج.

يتضمن هذا الفصل وصفا لنتائج البحث المتعلقة بالفرضيات المشار إليها في فصل منهجية البحث؛ حيث تحاول الباحثة في البداية الاعتماد على الإحصاء الاستدلالي نبدأ بالتحليل العنقودي كأسلوب إحصائي لضبط النواة المركزية والعناصر المحيطة للتمثلات الاجتماعية للعمل لدى عينة البحث ثم تحليل التباين واختبارات للتعرف على الفروق في التمثلات الاجتماعية وكذا الشعور بالانتماء حسب الخصائص الشخصية والتنظيمية؛ ثم اللجوء إلى معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وبعد ذلك مناقشة النتائج بمقارنتها مع نتائج البحوث والدراسات السابقة فكانت النتائج على النحو التالي:

4. 1- عرض النتائج:

تحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة للتمثلات الاجتماعية للعمل: اتجاهات العمال نحو موضوع العمل: (اتجاهات العمال نحو موضوع العمل)

تعتبر عملية التحليل العنقودي إحدى الأساليب التي يتم استخدامها في تحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة " إن تقنية التحليل العنقودي أو التصنيف أو التصنيف الهرمي تساعدنا على التعرف على إجابات متشابهة حسب معايير معينة وتعتبر فعالة في التعرف على بنية التمثلات الاجتماعية" (Moliner, P. Rateau, P. et al., 2002, p.160)

- جدول التجميع:

جدول (31) يبين خطوات التجميع حسب Ward لأبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل

Etape	Regroupement de classes		Coefficients	Etape d'apparition de la classe		Etape suivante
	Classe 1	Classe 2		Classe 1	Classe 2	
1	1	2	331,000	0	0	3
2	3	4	2884,000	0	0	3
3	1	3	12042,500	1	2	0

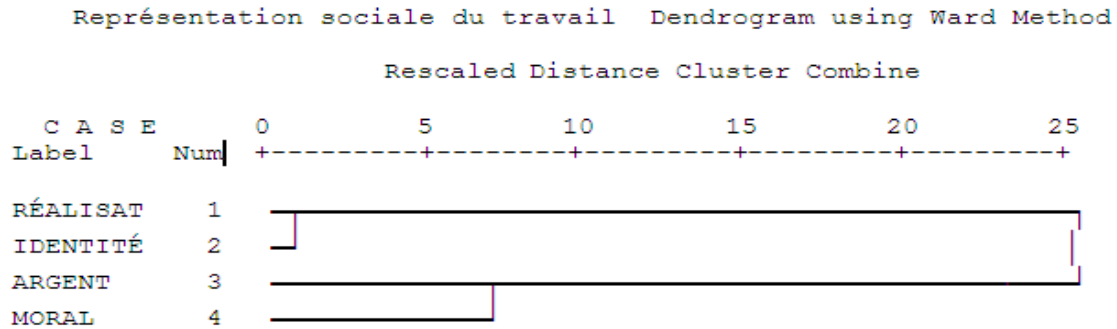
من خلال خطوات التجميع (agglomération) والتمثلة في جدول تكوين العناقيد للأبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل تظهر الأبعاد التي تم ربطها ببعضها البعض في شكل خطوات حيث تم ربط في الخطوة الأولى (1-2) والذي يمثل بعدي ("تحقيق الذات" - "الهوية المهنية") بمعامل يقدر ب: 331.000 ليتم ربط هذا العنقود بالخطوة 3 (في خانة الخطوة التالية) تتمثل في الرقمين (1-3) (في خانة تجمع الفئات) التي تعبر عن العنقود ("تحقيق الذات" - "ربح المال"). في الخطوة الثانية تم ربط (3-4) التي تمثل ("ربح المال" - "القيمة الأخلاقية") بمعامل يقدر ب: 2884.000 ليتم ربط هذا العنقود بالخطوة 3 الذي يمثل بعدي ("تحقيق الذات" - "ربح المال"). في الأخير تم ربط (1-3) الذي يمثل عنقود بعدي ("تحقيق الذات" - "ربح المال") بمعامل يقدر ب: 12042.500.

من خلال النظر إلى الجدول وخانة تجميع الفئات نجد أن الرقم 3 الذي يمثل بعد ربح المال هو العنصر الأساسي الذي يتكرر ويربط العناقيد ببعضها البعض مما يبين مدى أهمية بعد ربح المال في تمثلات الأفراد لموضوع العمل لدى عمال

نفضال فرع GPL لولاية سعيدة وليتم شرح ما سبق بوضوح فإن المخطط الشجري هو أفضل طريقة لذلك.

-المخطط الشجري:

شكل (06) يوضح المخطط الشجري لأبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل



يمكن أن نحدد ثلاث عناقيد من خلال المخطط الشجري عنقود (" تحقيق الذات"- الهوية المهنية") وعنقود ("ربح المال"- القيمة الأخلاقية") وعنقود (" ربح المال"- "تحقيق الذات") وهي الأبعاد الأربعة لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل كما يظهر أن بعد تمثل العمل كوسيلة لربح المال هو محور أساسي الذي يجمع جميع العناقيد ويربط الأبعاد ببعضها البعض كما هو موضح في المخطط الشجري.

نستنتج من خلال ذلك أن النواة المركزية للتمثلات الاجتماعية للعمل لدى عمال نفضال فرع GPL لولاية سعيدة هو بعد ربح المال لما له من أهمية بالنسبة لهم من خلال تلبية حاجاتهم الأساسية من غذاء ولباس ومسكن كما قد أكد لنا بعض العمال من خلال المقابلات أن (سبب البقاء في هذه المؤسسة هو الأجرة ولا يوجد بديل آخر غير هذه المؤسسة وفي حال توفر عمل آخر إضافي فإنهم لا يترددون للقيام به من أجل كسب مبلغ إضافي) ويعتبر هذا البعد مركزي لأنه العنصر الوحيد الذي ينظم ويحدد العلاقة بين العناصر الأخرى(الوظيفة التنظيمية للنواة المركزية)ثاني بعد يلي ربح المال هو بعد القيمة الأخلاقية ثم تحقيق الذات وفي الأخير تجسيد الهوية المهنية وكلها تعتبر عناصر محيطية لتمثلات الاجتماعية للعمل.

كما يظهر من خلال النتائج أن بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية لعمال هذه المؤسسة كان في الأخير، بمعنى آخر رغم أهمية الهوية المهنية

لدى العامل إلا أنها غير ثابتة وغير مستقرة، ويفسر ذلك على أن الانتماء إلى هذه المؤسسة ضعيف نوعاً ما، باعتبار أن جماعة الانتماء عنصر أساسي في تكوين الهوية المهنية وهذا ما تم التوصل إليه خلال الدراسة الاستطلاعية من خلال ارتفاع نسبة دوران العمل وارتفاع نسبة التغيب لدى عمال مؤسسة نفضال فرع GPL لولاية سعيدة. ويؤكد على ذلك دراسة Grize, J.B. et al (1987) في دراسته للتمثلات الاجتماعية للعمل لعينة من العمال " أن المصطلحات التالية " الأجرة وكسب العيش والمال" تنتمي إلى النظام المركزي وتكون النواة المركزية وان المصطلحات التالية " الرغبة والمعرفة والنشاط وجزء من الحياة والوقت والتعب" كلها مصطلحات تنتمي إلى العناصر المحيطة للتمثلات الاجتماعية للعمل" (Seca, J.M. 2001, p. 113).

وفي الاتجاه نفسه وجد الباحث Milland (2001) من خلال مقارنته بين عينتين "الأولى مجموعة من الطلبة والثانية مجموعة من البطالين حول تمثلاتهم الاجتماعية للعمل من خلال استمارة تتكون من 15 فقرة ومن خلال تحليل النتائج وجد أن عنصر المال يمثل مركز التمثلات الاجتماعية للعمل بالنسبة لعينة الطلبة حيث تحتل المرتبة الأولى في تفكيرهم يليها الإدماج والمستقبل والارتياح والثقة والنشاط، أما بالنسبة لعينة البطالين فيحتل المال المرتبة الثانية بعد المستقبل ثم الاستثمار والقلق والوقت والنشاط" (Flament, C. Rouquette.M.L. 2003, p.121) كلا الدراستين تبين مدى أهمية النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية ومدى أهمية الراتب الشهري بالنسبة للعمال باعتباره الوسيلة الوحيدة لكسب العيش وهذا ما جعل أغلبية العمال يتخلون عن دراستهم في سن مبكرة.

4. 1. 2- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل:

جدول (32) يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	P-value (sig)
بين المجموعات	486.119	3	162.040	1.819	0.147
داخل المجموعات	10865.849	122	89.064		
المجموع	11351.968	125			

يتبين من خلال الجدول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب اختلاف الأقدمية لدى العمال فالرجوع إلى جدول النسبة

الفائية نجد قيمة $p\text{-value}=0.147$ المصاحبة لإحصائية ف = 1.819 أكبر من 0.05 ولهذا نستطيع قبول فرضية العدم لمستوى دلالة 5% أي لا يوجد فروق معنوية في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب اختلاف مستويات الأقدمية.

جدول (33) يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	P-value (sig)
بين المجموعات	211.247	3	70.416	0.771	0.512
داخل المجموعات	11140.721	122	91.317		
المجموع	11351.968	125			

بالرجوع إلى الجدول نجد أن قيمة $p\text{-value}=0.512$ والمصاحبة لإحصائية ف = 0.771 وهي أكبر من 0.05 لهذا نستطيع أن نقول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب اختلاف فئات السن لدى العمال. لا يوجد فروق في تمثلات العينة حسب متغير السن ونعزو ذلك للتنشئة التنظيمية داخل مؤسسة نفعال وقوة الاتصال بين العمال والتواصل المستمر بينهم تجعل مختلف العمال من مختلف الأعمار يتوحدون في أفكارهم وآرائهم وإدراكاتهم حول موضوع العمل فالإتصال القوي بين العمال والحركة المستمرة للمعلومات داخل المؤسسة هو ما جعل التمثلات الاجتماعية للعمل لا تختلف باختلاف السن.

جدول (34) يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	P-value (sig)
بين المجموعات	458.113	4	114.528	1.272	0.285
داخل المجموعات	10893.855	121	90.032		
المجموع	11351.968	125			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة ف المحسوبة = 1.272 أصغر من قيمة ف الجدولية والتي تساوي 2.61 مما يعني أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال باختلاف مستواهم التعليمي.

إن العينة المبحوثة تتمثل في إطارات وعمال مؤهلون ورؤساء فرق أغلبهم من نفس المستوى التعليمي وحتى العمال الأقل مستوى (ابتدائي وثنائي) فقد وفرت لهم المؤسسة عدة تكوينات تساعدهم على رفع مستواهم التعليمي بالإضافة لاحتكاكهم بالإطارات وسنوات العمل التي مكنتهم من اكتساب بعض المعارف

والخبرات حول العمل لذلك فالمستوى التعليمي لا يؤثر على التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العينة المبحوثة، إن العينة المبحوثة تفكر بطريقة خاصة حيث كل من الفئات الثلاثة تصف العمل حسب الواقع المعاش وهذا يعود إلى تأثير التنشئة الاجتماعية ويصنف تحت مفهوم التفكير الاجتماعي.

جدول (35) يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	T	P-value	مستوى الدلالة
ذكور	105	76.85	-0.333	0.739	0.05
إناث	21	77.61			

استخدمت الباحثة اختبار T لفحص الاختلاف التمثلات الاجتماعية للعمل حسب الجنس وقد وجد من خلال نتائج هذا الاختبار الموضحة نتائج في الجدول (35) أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال باختلاف الجنس حيث نجد قيمة $P\text{-value} = 0.739$ وهي أكبر من 0.05 مما يؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائية.

نظرا للعدد القليل للعنصر الأنثوي داخل المؤسسة (17%) مقارنة مع العنصر الذكوري (83%) مما يقودنا إلى تفسير النتيجة بتأثير الأغلبية من الذكور في الأفكار والقيم على الأقلية من الإناث ولهذا فإن متغير الجنس لا يؤثر على التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العينة المبحوثة.

جدول (36) يبين الفرق في التمثلات الاجتماعية للعمل حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	المتوسط	T	P-value	مستوى الدلالة
القطاع	59	74.93	-2.307	0.023	0.05
مركز التعبئة	67	78.79			

من خلال نتائج اختبار T الموضحة في الجدول (44) نجد أن قيمة P-value = 0.155 أصغر من 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في التمثلات الاجتماعية للعمل لدى العمال حسب اختلاف مكان العمل.

يعود هذا الاختلاف إلى طبيعة العمل فالمركز يتكون من عمال مؤهلون ورؤساء فرق أكثر من الإطارات (9 إطارات فقط من مجموع 67 عاملاً) أنظر الملحق (24) مهمتهم لا تختلف كثيراً عن العمال المنفذون تركز على التعبئة ونقل المواد البترولية وفي احتكاك دائم بالعمال المنفذون. عملهم يعتمد على القوة العضلية أكثر من الجهد الفكري أما بالنسبة إلى القطاع فعملهم يركز على الجهد الفكري وهم منعزلون تماماً عن مركز التعبئة والعمال المنفذون، أغلبهم لهم شهادات جامعية ويتواصلون فيما بينهم بسهولة لذلك نجد اختلاف في التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل حسب مكان العمل بمعنى آخر المحيط الذي يعمل فيه الفرد وطبيعة العمل تؤثر على تمثلاته لموضوع العمل.

لمعرفة أين يكمن الاختلاف في التمثلات الاجتماعية للعمل وحسب الأبعاد بين عمال القطاع وعمال مركز التعبئة قمنا باختبار T والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (37) يبين الفرق في أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل حسب مكان العمل

الأبعاد	القطاع	المتوسط	الانحراف المعياري	T	value-P
تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات	القطاع مركز التعبئة	15.49	1.9062	-3.360	0.001
		16.79	2.3711		
تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية	القطاع مركز التعبئة	15.44	2.2612	-1.42	0.155
		16.02	2.3547		
تمثل العمل كوسيلة لربح المال	القطاع مركز التعبئة	21.01	3.3244	-1.46	0.139
		22.04	4.3985		
تمثل العمل كقيمة أخلاقية	القطاع مركز التعبئة	25.84	2.8995	-2.369	0.019
		27.37	4.2705		

يتضح من خلال الجدول لاختبار T أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في تمثّل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.155 وهي أكبر من 0.05. يعود ذلك إلى الإطار المرجعي الذي تنتمي إليه العينة والمتمثّل في جماعة العمل (مؤسسة نفضال) لها قيمها ومعاييرها أو ثقافة تنظيمية موحدة بين مكاني العمل.

كما أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في تمثّل العمل كوسيلة لربح المال حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.139 وهي أكبر من 0.05. لأن الفئات المعنية موحدة تمثّلت في إطارات وعمال مؤهلون ورؤساء الفرق لهم أجره متقاربة فيما بينهم لانتمائهم إلى نفس الفئات المهنية ولا يوجد اختلاف في الأجرة بين المكانين.

غير أننا نجد أن هناك فروق دالة إحصائية في تمثّل العمل كوسيلة لتحقيق الذات حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.001 وهي أصغر من 0.05.

قد تبين من خلال النتائج أن عمال مركز التعبئة يتمثلون العمل كوسيلة لتحقيق الذات أكثر من عمال القطاع حيث بلغ متوسط درجة تمثّلات العمل كوسيلة لتحقيق الذات لعمال مركز التعبئة 16.79 بانحراف معياري يقدر ب: 2.37 في حين بلغ متوسط درجة تمثّلات العمل كوسيلة لتحقيق الذات لعمال القطاع 15.49 بانحراف معياري قدر ب: 1.90.

يعود هذا إلى أن القطاع يعتبر الجزء المهم والمركزي في المؤسسة ونظرة العامل لهذا المكان تختلف عن مركز التعبئة فالقطاع هو من يتخذ القرارات ويخطط وينظم العمل وينظر إلى عماله على أنهم المسؤولون لهم مكانتهم الخاصة داخل المؤسسة وفي المجتمع بغض النظر عن الفئة التي ينتمي إليها (إطار أو عامل مؤهل) وبالتالي فإن تحقيق الذات يكون بلوغه سهلاً بالانتماء إلى القطاع الذي يوفر فرص لذلك أكثر من مركز التعبئة، وهو ما يسبب اختلاف في أفكار وآراء العمال حول القطاع الذي يمثّل العمل الإداري ومركز اتخاذ القرارات ومركز التعبئة الذي يشمل العمل التنفيذي فقط.

نجد أن هناك فروق دالة إحصائية في تمثّل العمل قيمة أخلاقية حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.019 وهي أصغر من 0.05.

حيث نجد أن عمال مركز التعبئة يتمثلون العمل كقيمة أخلاقية أكثر من عمال القطاع حيث بلغ متوسط درجة تمثلات العمل كقيمة أخلاقية لعمال مركز التعبئة 27.37 بانحراف معياري قدر ب: 4.27 في حين بلغ متوسط درجة تمثلات العمل كقيمة أخلاقية لعمال القطاع 25.84 بانحراف معياري قدر ب: 2.89.

باعتبار أن عمال القطاع مسؤولون ولهم مراكز معتبرة وميزة خاصة فنجد أن العمال يصنفونهم في أعلى السلم التنظيمي يثقون بهم ويحترمونهم، أما عمال مركز التعبئة فنجد أنهم يصنفون أنفسهم في أسفل السلم التنظيمي باعتبارهم مازالوا يقومون بمهمة التنفيذ وخاضعون إلى سلطة القطاع رغم تساوي الفئات المهنية ومن خلال المقابلات وجدت الباحثة أن عمال مركز التعبئة يتميزون بالبساطة وينفذون أعمالهم دون تردد باعتبارهم أقل خبرة (يقصدون المستوى التعليمي) من عمال القطاع كما صرح أحد العمال (ذكر 53 سنة وعامل مؤهل، ابتدائي) " يجب العمل كما يقولون فهم أدرى بالعمل مني) وفي حديث آخر " هم كل شيء" ويقصد بذلك عمال القطاع .

4. 1. 3- علاقة الخصائص الشخصية والتنظيمية بالشعور بمتغير الشعور الانتماء إلى المؤسسة:

جدول (38) يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	P-value (sig)
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	713.627	3	237.876	1.096	0.354
	26484.412	122	217.085		
	27198.040	125			

يتبين من خلال الجدول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب اختلاف الأقدمية لدى العمال فالرجوع إلى جدول النسبة الفائية نجد قيمة $p\text{-value}=0.354$ المصاحبة لإحصائية $F=1.096$ أكبر من 0.05 ولهذا نستطيع قبول فرضية العدم لمستوى دلالة 5% أي لا يوجد فروق معنوية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب اختلاف الأقدمية بمعنى آخر عدم تأثر متغير الشعور بالانتماء بعامل الأقدمية ليس عاملا محددًا لهذا المتغير وإنما إلى عوامل أخرى.

إن أغلب عمال بمؤسسة نفضال التي نحن بصدد دراستها تتراوح أقدميتهم بين سنة واحدة واثنان وعشرون (22) سنة وتقدر ب 81% وهذه الفترة ليست بالطويلة مقارنة مع المنصب الذي يشغلونه وهم عمال أغلبهم جدد في مناصبهم بمعنى آخر تم ترقيتهم حديثا ويؤكد على ذلك الباحث "ماير" حيث "وجد Meyer وآخرون أن العامل الأكثر أقدمية يتقصد ويتوحد (s'identifie) أكثر مع مؤسسته" (Vanderberghe, C. 2007, p. 19) حيث نجد أن العامل الذي له فترة طويلة في العمل داخل نفس المؤسسة له خبرة قوية حول عمله وله فرصة في الترقية مما يزيد من تعلقه بالعمل وزيادة شعوره بالانتماء، وللأقدمية تأثير على مستوى الارتياح فالأكثر ارتياحا من تتراوح مدة أقدميتهم بين خمسة وعشر سنوات" (Friedmann,G. Naville, P.1985, p. 182)

جدول (39) يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	P-value (sig)
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	384.878	3	128.293	0.584	0.627
	26813.161	122	219.80		
	27198.040	125			

بالرجوع إلى الجدول نجد أن قيمة $p\text{-value} = 0.627$ والمصاحبة لإحصائية $F = 0.584$ وهي أكبر من 0.05 لهذا نستطيع أن نقول أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب السن لدى العمال.

إن أغلب عمال مؤسسة نفضال تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة (19%) وبين 31-40 سنة (46%) وتقدر النسبة لكلا الفئتين ب: 65% كلهم شباب وكهول تم ترقيتهم حديثا إلى إطارات ويؤكد الباحثين MeyerAllen & (1984) على ذلك حيث في دراستهما "أن العمال كبار السن لهم شعور قوي بالانتماء إلى المؤسسة لأنهم راضين جدا بالعمل فيها، وفي أغلب الأحيان لهم رتبة أعلى في السلم الإداري داخل المؤسسة" (Lemir,L. Martel,G. 2007, p. 173) وقد خصص قوة الشعور بالانتماء إلى كبار السن فقط دون الشباب والكهول وحيث تم ترقية أغلبهم حديثا حيث يواجه هؤلاء العمال ضغوط المنصب الجديد.

جدول (40) يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب المستوى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	P-value (sig)
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	841.905	4	210.476	0.966	0.429
	26356.135	121	217.819		
	27198.040	125			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة F المحسوبة = 0.966 أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.45 مما يعني أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال باختلاف مستوياتهم التعليمي، مهما اختلف مستوياتهم التعليمي فالعمال لهم نفس الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.

جدول (41) يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	T	P-value	مستوى الدلالة
ذكور	105	99.99	0.320	0.749	0.05
إناث	21	98.85			

استخدمت الباحثة اختبار T لفحص الاختلاف في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب الجنس وقد وجد من خلال نتائج هذا الاختبار الموضحة نتائجها في الجدول (41) أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال باختلاف الجنس حيث نجد قيمة $P\text{-value} = 0.749$ وهي أكبر من 0.05 مما يؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائية، إن عدد الذكور والذي يمثل (83%) وهو أكثر بكثير من عدد الإناث الذي يقدر ب(17%) لذلك لا نجد اختلاف في الشعور بالانتماء وقد أكدت الدراسات على أن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة يكون قويا عند النساء أكثر من الرجال حيث نجد في دراسة "Grusky (1996) أن النساء لهن انتماء قوي إلى المؤسسة لأنه عليهن مواجهة مصاعب وعوائق أكثر من الرجال لتصبح جزء من المؤسسة" (Vanderberghe, C.2007, p. 19) وقد يكون هذا أيضا سببا في ظهور بعض المؤشرات مثل ارتفاع معدل التغيب ودوران العمل، وتبين هذه النتيجة أن انتماء العامل إلى المؤسسة لا يرتبط بجنس الفرد بل يرتبط بتقصم الفرد وتوحده بالجماعة وتوافقه مع أهدافها وقيمها ورضا العامل عما تقدمه له المؤسسة من اشباعا لحاجاته.

جدول (42) يبين الفرق في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	المتوسط	T	P-value	مستوى الدلالة
القطاع	59	96.76	-2.203	0.029	0.05
مركز التعبئة	67	102.47			

من خلال نتائج اختبار T الموضحة في الجدول (42) نجد أن قيمة P-value = 0.029 أصغر من 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة لدى العمال حسب اختلاف مكان العمل لأن ظروف العمل تختلف ونوع الوظيفة التي يقوم بها العامل تختلف باختلاف المكان.

لمعرفة أين يكمن الاختلاف في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وحسب الأبعاد بين عمال القطاع وعمال مركز التعبئة قمنا باختبار T والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (43) يبين الفرق في أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حسب مكان العمل

الأبعاد	القطاع	المتوسط	الانحراف المعياري	T	P-value
الالتزام التنظيمي	القطاع	21.27	3.2047	-1.699	0.092
	مركز التعبئة	22.37	3.9728		
المساهمة التنظيمية	القطاع	14.37	2.0333	-2.422	0.015
	مركز التعبئة	15.40	2.6518		
الاندماج التنظيمي	القطاع	34.84	5.8126	-2.372	0.018
	مركز التعبئة	37.47	6.5398		
الامتثال	القطاع	22.55	3.1963	-1.065	0.280

		4.2740	23.28	مركز التعبئة
--	--	--------	-------	--------------

يتضح من خلال الجدول (43) لاختبار T أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في بعد الالتزام التنظيمي حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.092 وهي أكبر من 0.05.

كما أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في بعد الامتثال حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.280 وهي أكبر من 0.05، لأن العامل يقوم بعمله المطلوب منه بكل إتقان واجتهاد وهو أساس ارتباطه بهذه المؤسسة.

غير أننا نجد أن هناك فروق دالة إحصائية في بعد المساهمة التنظيمية حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.015 وهي أصغر من 0.05. لأن نفس القوانين والإجراءات تطبق في القطاع ومركز التعبئة ولا يوجد اختلاف.

تبين النتائج أن درجة مساهمة عمال مركز التعبئة أكثر من درجة مساهمة عمال القطاع حيث بلغ متوسط درجة مساهمة عمال مركز التعبئة 15.40 بانحراف معيار قدر ب: 2.65 في حين بلغ متوسط درجة مساهمة عمال القطاع 14.37 بانحراف معياري قدر ب: 2.03.

نجد أن هناك فروق دالة إحصائية في تمثل بعد الاندماج التنظيمي حسب اختلاف مكان العمل حيث نجد قيمة P-value = 0.018 وهي أصغر من 0.05.

تبين النتائج أن درجة اندماج عمال مركز التعبئة أكثر من درجة اندماج عمال القطاع حيث بلغ متوسط درجة اندماج عمال مركز التعبئة 37.47 بانحراف معيار قدر ب: 6.53 في حين بلغ متوسط درجة اندماج عمال القطاع 34.84 بانحراف معياري قدر ب: 5.81.

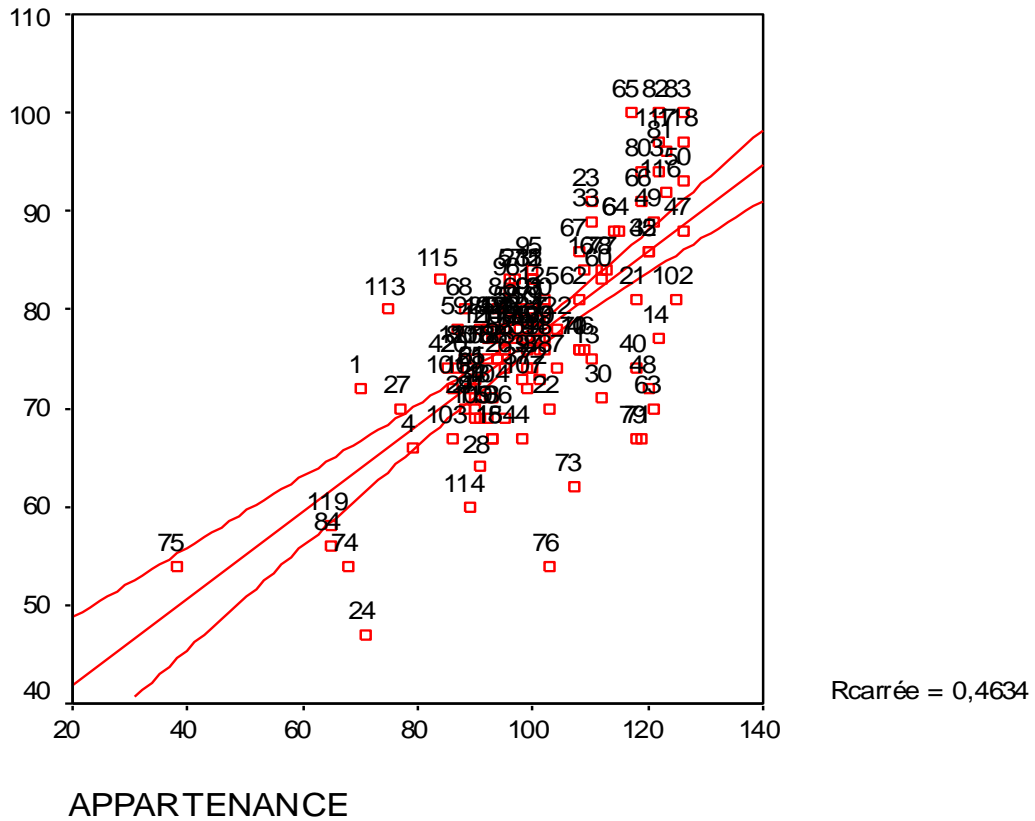
4. 1. 4-العلاقة الارتباطية بين متغير التمثلات الاجتماعية والشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

جدول (44) يبين معامل ارتباط بيرسون لمتغير التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة

مستوى الدلالة 0.01	الشعور بالمؤسسة بالانتماء إلى	التمثلات الاجتماعية للعمل
دال	0.681	

تم استخراج معامل الارتباط لبيرسون لفحص العلاقة بين متغير التمثلات الاجتماعية للعمل ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وقد وجد أن قيمة بيرسون تساوي 0.681 وهي قيمة مرضية ودالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يؤكد إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغيرين، وقد أكدت هذه النتيجة على أن الشعور بالانتماء إلى المؤسسة يتأثر بالتمثلات الاجتماعية للعمل التي تعكس الظروف الاجتماعية والنفسية للعمال، لذلك فإن أي خلل في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة دليل على أن هناك خلل في قدرة المؤسسة على إشباع حاجات العامل التي تجسدت في تمثلاته للعمل وبالتالي يتخذ العامل موقفاً اتجاه المؤسسة تترجم في سلوكيات وهذا يدل على أن تمثلات العمل تؤثر على أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وسنحاول من خلال هذه الدراسة الكشف على مدى هذا تأثير من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرين.

شكل (07) يوضح الانتشار البسيط للعلاقة بين متغير التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة



يستعمل شكل الانتشار البسيط لرسم العلاقة بين متغير التمثلات الاجتماعية للعمل ومتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وقد اختارت الباحثة الانحدار الخطي لأنه أكثر ملائمة للمتغيرين والذي يظهر في الخط المستقيم في وسط الشكل وفترة الثقة عند 95% للمتوسط والذي يظهر في المنحنيين على طرفي خط الانحدار ويبين لنا الشكل بوضوح العلاقة بين المتغيرين التي تقدر ب: 0.681 وهي قيمة مرضية وتكون بين خطي الثقة 95% حيث نلاحظ أن أغلب البيانات تنحصر بين خطي الثقة 95% مع وجود باقي البيانات خارج خطي الثقة الأدنى والأعلى.

4. 1. 5-معاملات الارتباط بين أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

وجد من خلال النتائج أن هناك فرضيات تحققت وأخرى لم تتحقق وهي كالتالي:

4. 1. 5. 1-الفرضيات التي تحققت:

جدول (45) يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وأبعاد الشعور بالانتماء:

أبعاد المتغيرين	الالتزام التنظيمي	المساهمة التنظيمية	الاندماج التنظيمي	الامتثال
تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات	**0.342	**0.434	**0.440	**0.373

** العلاقة دالة عند مستوى دلالة 0.01

وجد من خلال الجدول أن بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات له علاقة دالة إحصائية مع الأبعاد الأربعة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة (الالتزام التنظيمي والمساهمة التنظيمية والاندماج التنظيمي والامتثال) وهذا يؤكد على مدى تأثير بعد تمثل العمل كوسيلة تحقيق الذات على الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، وكانت كل العلاقات متوسطة وقد بلغت أقوى العلاقات 0.440 بين بعد تمثل العمل كوسيلة تحقيق الذات وبعد الاندماج التنظيمي تليها العلاقة بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وبعد المساهمة التنظيمية والتي بلغت قيمته 0.434 ثم بعد الامتثال بمعامل بيرسون قدر ب: 0.373 وكان أضعف العلاقات بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وبعد الالتزام التنظيمي بقيمة معامل بيرسون يقدر ب: 0.342.

جدول (46) يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة تجسيد الهوية المهنية وأبعاد الشعور بالانتماء:

أبعاد المتغيرين	الالتزام التنظيمي	المساهمة التنظيمية	الاندماج التنظيمي	الامتثال
تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية	**0.536	**0.563	**0.604	**0.521

** العلاقة دالة عند مستوى دلالة 0.01

يتبين من خلال الجدول أن بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية له علاقة دالة إحصائياً مع جميع أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة حيث كانت كل العلاقات قوية وقد بلغت أقوى هذه العلاقات 0.604 بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وبعد الاندماج التنظيمي يليها بعد المساهمة التنظيمية بمعامل ارتباط يقدر بـ: 0.563 ثم بعد الالتزام التنظيمي بمعامل بيرسون يقدر بـ: 0.536 وتمثلت أضعف العلاقات بين بعد تمثل العمل كتجسيد للهوية المهنية والامتثال بمعامل بيرسون يقدر بـ: 0.521.

جدول (47) يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وأبعاد الشعور بالانتماء:

أبعاد المتغيرين	الالتزام التنظيمي	المساهمة التنظيمية	الاندماج التنظيمي	الامتثال
تمثل العمل كقيمة أخلاقية	**0.610	**0.620	**0.664	**0.663

** العلاقة دالة عند مستوى دلالة 0.01

وجد من خلال الجدول أن بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية له علاقة دالة إحصائياً مع جميع أبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة كما أن العلاقة بين هذا البعد والأبعاد الأربعة كانت قوية وقد بلغت أقوى العلاقات 0.664 بين بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وبعد الاندماج التنظيمي تليها العلاقة ببعد الامتثال التنظيمي وتقدر بـ: 0.663 ثم العلاقة ببعد المساهمة لتنظيمية بمعامل يقدر بـ: 0.620 وبلغت أضعف العلاقات 0.610 بين بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وبعد الالتزام التنظيمي.

جدول (48) يبين مصفوفة معامل الارتباط بين بعد تمثل العمل كوسيلة لربح المال وأبعاد الشعور بالانتماء:

أبعاد المتغيرين	الالتزام التنظيمي	المساهمة التنظيمية	الاندماج التنظيمي
تمثل العمل كوسيلة لربح المال	**0.352	**0.323	**0.344

**** العلاقة دالة عند مستوى دلالة 0.01**

يتضح من خلال الجدول أن بعد تمثيل العمل كوسيلة لربح المال له علاقة دالة إحصائية بثلاث أبعاد لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وقد كانت العلاقة بين هذا البعد والأبعاد الأربعة كلها متوسطة ويظهر أن العلاقة بين بعد تمثيل العمل كوسيلة لربح المال وبعد الالتزام التنظيمي هي أقوى العلاقات تقدر بـ: 0.352 يليها العلاقة ببعد الاندماج التنظيمي بمعامل بيرسون يقدر بـ: 0.344 وكأضعف العلاقات تتمثل في العلاقة بين بعد تمثيل العمل كوسيلة لربح المال وبعد المساهمة التنظيمية وقد بلغت 0.323.

4. 1. 5. 2- الفرضيات التي لم تتحقق:

جدول (49) يبين معامل الارتباط بيرسون بين بعد تمثيل العمل كوسيلة لربح المال وبعد الامتثال

أبعاد المتغيرين	الامتثال	مستوى الدلالة 0.01
تمثل العمل كوسيلة لربح المال	0.166	غير دال

يتضح من خلال الجدول أنه لا يوجد علاقة دالة إحصائية بين بعد تمثيل العمل كوسيلة لربح المال وبعد الامتثال لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة عند مستوى دلالة 0.01 أو 0.05.

4. 2- مناقشة النتائج:

4. 2. 1- بنية التمثلات الاجتماعية للعمل:

إن التمثلات الاجتماعية كنسق من الأفكار والمعارف المبنية في شكل صور ورموز ودلالات يعتمد عليها الفرد أو الجماعة في تفسير الواقع المعاش ضمن الجماعات التي ينتمي إليها، كما تعتبر التمثلات الاجتماعية آلية التفكير والتفسير الذاتي والاجتماعي لمختلف المواضيع.

تتشكل التمثلات في بنية تضم النواة المركزية والعناصر المحيطة وهذا ما تحاول الباحثة الكشف عنه في هذا العنصر من الدراسة فمن خلال التحليل الإحصائي وإجراء التحليل العنقودي للتمثلات الاجتماعية للعمل (في الشكل

(06)) والتي تعبر بدورها عن نظرة الفرد العامل للعمل بمؤسسة نضال؛ حيث كون العمال ثقافة خاصة موحدة، أفكار نوعية تتعلق بموضوع العمل لتظهر بذلك بنية التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل لعمال مؤسسة نضال فرع GPL لولاية سعيدة وقد تم تحديد النواة المركزية والعناصر المحيطة لتمثلاتهم الاجتماعية للعمل.

يعتبر موسكوفيسي أول من جاء بمفهوم النواة الشكلية أو التمثلية ليقوم أبريك بتطوير هذا المفهوم ليصبح النواة المركزية " التمثلات الاجتماعية تنظم حول نواة تعتبر العنصر الأساسي للتمثل، تعطي له معنى ولبقية العناصر المشكلة له كما تحدد طبيعة العلاقات التي تربط عناصر التمثل ليحافظ على ثباته واستقراره" (Abrie, J.C. 1994, p.21).

يبين الباحث "J-C. Abrie" أن التمثل هو مجموعة منتظمة حول نواة مركزية مكونة من العناصر التي تعطي معنى ودلالة لهذا التمثل وتلعب دورا أساسيا في تنظيمه والعمل على استقراره كما أنها تعطي معنى لبقية العناصر وتحدد طبيعة العلاقات بين عناصر التمثل، تظهر لنا النواة المركزية البعد المعياري للتمثلات الاجتماعية وتعطيه معنى وقيمة. من خلال النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها فإن النواة المركزية لتمثلات العمل لعمال نضال هي أن العمل وسيلة لربح المال هذه الصورة التي تعبر عن الجانب السوسيوثقافي والإيديولوجي والذاتي للفرد العامل، وقد بينت النتائج مدى أهمية هذا العنصر في حياة الفرد العامل؛ فالعامل يولي أهمية للأجرة كقيمة أساسية وثابتة مما يساعد الفرد على الاستقرار.

يعزو الفرد العامل مختلف السلوكات المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة إلى معنى موحد (ربح المال) للتقليل من الضغط الذي ينتج عن الاختلافات والمؤثرات الفورية التي يتعرض لها داخل المؤسسة فميزة الاستقرار تضمن ديمومة التمثلات والتوافق النفسي للفرد العامل وتضمن هوية، أكدت دراسة Griz, J.B (1987) "أن صورة العمل عند العمال الفرنسيون تتمثل في الأجرة والمال وهي أكثر المصطلحات تكرارا ثم الاستثمار في عمله أن العمل مصدر للارتياح" (Sutter, P.E. et Merck ,B. 2005, p.262)

بينت البحوث أن نوعية العنصر هي التي تجعل منه مركزيا وليس تكراره فالعناصر التي تتردد في خطاب الأفراد لا تنتمي إلى النواة المركزية وإنما إلى

العناصر المحيطة "ليس تكرار العنصر هو ما يجعله مركزي وإنما نوعيته" (Rouquette, M.L. et Rateau, P. 1998, p. 31-32) البعد يعبر عن حاجة نفسية واجتماعية للعامل لما يليه من حاجات أقلها كسب العيش والأكل والملبس وحتى المكانة الاجتماعية.

فلماذا يعتبر المال قيمة جوهرية وأساسية لدى عمال نפטال؟ تحاول الباحثة من خلال مقارنة التحليل النفسي تفسيره للتعمق في الجانب النفسي للفرد العامل ثم التوجه إلى الجانب المعرفي/الاجتماعي لتفسير النواة المركزية وكما نعلم أن لكل تمثل وجهين يرى موسكوفيسي "تشكيلة كل تمثل هي في الواقع مزدوجة لها وجهين مترابطين الوجه الصوري والوجه الرمزي ونكتب التمثلات الاجتماعية = $\frac{\text{الصورة}}{\text{المعنى}}$ ونفهم من خلال ذلك أن لكل صورة معنى

ولكل معنى صورة" (Moscovici, S. 1976, p.63) وإذا توصلنا من خلال النتائج كما بينا أن للتمثلات الاجتماعية للعمل صورة تمثلت في ربح المال فالمعنى الذي يتعلق بهذه الصورة سوف نحاول تفسيره من خلال التحليل النفسي والنفسي الاجتماعي باعتبار أن " التمثلات الاجتماعية لها نسيج نفسي مستقل كما أنها خاصة بمجتمعنا وثقافتنا" (Moscovici, S. 1976, p.43).

هذا البعد الإزدواجي للتمثلات الاجتماعية هو ما يميزها عن باقي النظريات ويجعلها قادرة على تفسير العلاقة بين الفرد ومحيطه الخارجي وفما يلي تفسير لكلا البعدين:

يرى فرويد (1908) أن الاهتمام بالمال يبدأ من المراحل الأولى من حياة الطفل وبالتحديد في المرحلة الشرجية "رمزية المال هي في الواقع التثبيت الذي حدث للفرد في المرحلة الشرجية والشعور باللذة أثناء حجز التبرز" (Reiss-55-54) (Schimmel, I. 1993, p. حيث يصبح المال مكافئاً لعملية حجز الإخراج (حجز التبرز) والشعور باللذة، "السلوكيات المالية للأفراد واتجاهاتهم النفسية نحو المال ما هي إلى نتاج للمرحلة الشرجية، فالفرد الذي يحدث له تثبيت في المرحلة الشرجية يكون بخيلاً" (Freud, S. sur les transformations des pulsions, particulièrement dans l'érotisme anal 1917p 110 in Reiss-Schimmel, I. 1993, p.55) إن ما يحدث للفرد في هذه المرحلة هو نتيجة تعطشه لتحقيق الاستقلالية والإحساس بقيمة الذات وقياساً على ذلك فإن المال هو وسيلة لتحقيق

الذات والاستقلالية وتدعيم الذات وتؤكد رايس شمال (1993) " المال بالنسبة لفرويد هو وسيلة موجهة لتدعيم الذات" (Reiss-Schimmel, I. 1993, p.91) "غير أن هذه الفكرة سوف تتطور ويصبح رمز المال في هذه المرحلة هو " الهدية"، الهدية التي يعتقد الطفل انه قدمها لأمه بحجز التبرز للفوز بحبها " (Reiss-Schimmel, I. 1993, p.59).

فسر فرويد ما سبق على أن "الطفل لا يعرفملا آخر إلى الذي نقدمه له فلا يعرف المال المكتسب ولا المال الشخصي أو الموروث، البراز هو هديته الأولى فيحول اهتمامه وبسهولة من هذه المادة (البراز) إلى المادة الجديدة والتي تعتبر الهدية الأكثر أهمية في حياته(المال)" (Freud, S. sur les transformations des pulsions, particulièrement dans l'érotisme anal, 1917, p. 110 in Reiss-Schimmel, I. 1993, p.60) وعليه يرى فرويد علاقة الفرد بالمال من خلال إعطائه رمز " الهدية" التي يحصل عليها الفرد نتيجة قيامه بعمل يرضي الآخرين وتلبية حاجة نفسية ولم يتوقف فرويد عند هذا الحد فيقول " إن تكوين الرمز(المال) يتجذر عبر تاريخ الفرد ونشأته تفرض عمليات نفسية التي تتكون من جهة إلى تقمص المال بالهدية ومن جهة أخرى إلى تقمص الأب والأم" (Reiss-Schimmel, I. 1993, p.60) نلاحظ من خلال ما سبق أن هناك دور خفي للتنشئة وتأثير الوالدين في تكوين الطفل وتوريث معتقداتهم حول المال إلى الطفل.

المال هو الإحساس بالأمن لأنه يبعد الفرد عن الفقر ويساعده في الشدة كالمرض والجوع وهي الحاجات الأساسية للفرد والقوة، كونه وسيلة لتحقيق آماله المستقبلية والحصول على المكانة الاجتماعية المرموقة والحب، إذا كان بإمكان الفرد تلبية حاجات أفراد أسرته مساعدة أصدقائه؛ فالحاجة إلى المال هي الرغبة في تحقيق مجموعة من الأهداف التي يطمح إليها الفرد والتي يمكن تصنيفها حسب سلم الحاجات لماسلو من الحاجات الأولية إلى حاجة تحقيق الذات.

رغبة الأفراد للمال ليست فقط ناتجة عن رغبته في تلبية حاجاته بل هيأيضا ناتجة عن تأثير معتقدات وقيم وأعراف المجتمع أو جماعة الانتماء. إن طبيعة موضوع التمثل الذي نحن بصدد دراسته له قيمة اجتماعية قوية فمنذ القدم يعتبر الذهب والفضة وهي بديل المال في هذه الفترات رمز للقوة والنفوذ ولم تتغير هذه القيمة إلى يومنا هذا ويؤكد أبريك قائلا: " لا يمكن للتصور أن يتغير أو بصعوبة بسبب النواة المركزية لأنه مركب من الثقافة والقيم والسلوكيات المعتادة

في المجتمع حيث تؤثر فيه؛ فالنواة المركزية ثابتة ومصدر ترابط ومقاومة للتغيير ولا تتأثر بتطور موضوع ما أو حالته أو الاندماج الوقتي لفرد في جماعة حيث التمثلات مختلفة" (Abric, J.C. 1994, p.130) نسند هذه الفكرة إلى عملية التثبيت التي ترمي إلى تاريخ الجماعة وهو ما توصل إليه الباحث موسكوفيسي (1961). إن دلالة التمثيل ورمزيته عند عمال نפטال ترتبط بعنصر ملموس (مادي) وهو في نظر العمال وسيلة ضرورية تربطه بالعالم الخارجي.

يمثل النظام المركزي القاعدة الموحدة والمتقاسمة جماعيا أو بطريقة أخرى هو مكان توافق التمثلات وهو كما قال "موسكوفيسي" لا تفاوض فيه ولا نقاش فيه داخل الجماعة، وكل عضو من الجماعة "يرى الأشياء" تقريبا بنفس الطريقة وهو يضمن بذلك دور رئيسي في عملية انسجام الجماعة، بفضل يمكن لأعضاء الجماعة أن يتشابهوا أو يختلفوا عن أعضاء الجماعات المجاورة لذلك فالنظام المركزي للتمثلات يساهم في تدعيم الهوية الاجتماعية" (Guimelli, C. 1999, p.81). بالإضافة إلى النواة المركزية وحسب ما جاء به أبريك في نظرية النواة المركزية هناك أيضا العناصر المحيطة المكملة للضرورة للنواة المركزية وهو الوجه الظاهر للتمثلات الاجتماعية يترجم في شكل سلوكيات ومواقف ويلعب دور الوسيط بين الواقع الملموس والنواة المركزية.

تتكون العناصر المحيطة بالنسبة لتمثلات الاجتماعية للموضوع العمل لدى عمال نפטال في الأبعاد التالية: صورة العمل كقيمة أخلاقية وهي أكثر قربا لربح المال ونفس ذلك بادراك العامل مدى العدل في سياسات وإجراءات الترقية والجزاءات ومدى توقعهم لها يليه تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات ثم تجسيد الهوية المهنية، تعتبر هذه الأبعاد محيطة لأنها تتغير وتتحرك وتدمج المعطيات المعاشة لتحافظ على مرونة التمثلات الاجتماعية للعمل.

تساهم العناصر المحيطة في تغذية خبرة الفرد حول موضوع التمثل (العمل) ومن الإشارات الدالة على ذلك يعرف الباحث C. Guimelli "العناصر المحيطة على أنها المكون الملموس والعملي يضمن الرابط بين التمثلات والممارسات اليومية المتعلقة بالموضوع أو بين التمثلات والواقع الحقيقي لذلك فهو أكثر مرونة من النواة المركزية ويسمح بذلك تكيف التمثلات مع الحالات الخاصة والمختلفة للمواضيع الاجتماعية" (Guimelli, C. 1999, p.84).

بالنظر إلى الأبعاد التي وجد من خلال تحليل النتائج أنها عناصر محيطية نجد أنها عناصر قابلة للتطور حسب الظروف المعاشة فمثلا تحقيق الذات، فالعامل يحتاج إلى خبرات جديدة (التكوين) للتمكن من الترقية أما في ما يتعلق بالهوية المهنية فجميع التغييرات التي تمر بها المؤسسة والتي تدفعها إلى تغيير ثقافتها لمواكبة التغييرات الاجتماعية فعلى العامل أن يدمج هذه الأفكار الجديدة والحفاظ على هويته، إن معاشة العامل للأحداث داخل محيطه العام (الاجتماعي) أو الخاص (مكان العمل) يعرضه إلى العديد من المعطيات التي قد يتم قبولها بسبب مرونة العنصر المحيطي للحفاظ على نفس الوضعية (نفسية، اجتماعية) السابقة أو ارتداد (الآلية الدفاعية للعنصر المحيطي) هذه المعلومة والبحث عن وضعية جديدة.

تستمد التمثلات الاجتماعية وظيفتها التوجيهية من الاتجاهات باعتبارها المكون الأساسي للتمثل لذلك فاستجابة وسلوك الفرد داخل المؤسسة يتأثر باتجاهات الفرد بالقبول أو الرفض اتجاه جماعة الانتماء (المؤسسة) أو بمعنى آخر انتماءه أو عدم انتماءه إلى المؤسسة.

التمثلات الاجتماعية للعمل هي جملة من القيم والمعارف التي تم تحضيرها اجتماعيا وتقاسمها بين أفراد جماعة الانتماء دون أن ننسى دور النشاط العقلي للفرد في تكوين التمثلات وتوجيه سلوك الأفراد، تتحول القيم والمعارف والآراء حول موضوع العمل من مجرد أفكار ومعارف إلى فعل يتبناه الفرد ويرى الباحث R.Sainsaulieu (1995) في دراسته حول الهوية داخل العمل أن هناك " مجموعة من الأفراد يتقاسمون نظام قيم وتمثلات موحدة خاصة بالمؤسسة يستحضرها العامل من أجل تبرير أفعاله وطرق تعاونهم في العمل" (Francfort, I.

(Osty, F. et Sainsaulieu, R. 1995, p.290)

إن البعد المعياري للتمثلات الاجتماعية هو الذي يحدد السلوكات والممارسات في البيئة تعكس التمثلات القواعد والروابط الاجتماعية التي تم تكوينها وتخزينها في ذاكرة الفرد ليتم تحيينها في الموقف الذي يواجهه الفرد فتوجه سلوكه وتبرره للحفاظ على هويته وانتماءه للجماعة وتحقيق أهدافه وفي السياق نفسه يؤكد J-Cabric (1994) قائلا: " تسمح التمثلات الاجتماعية بالتبرير البعدي للسلوك والمواقف التي يتبناها الأفراد، فهي تلعب دورا في تحديد سلوكنا

قبل القيام به وتبرره بعد ذلك، وهذه الوظيفة في غاية الأهمية لأنها تسمح بتقوية التمايز الاجتماعي بتبريره" (Abric, J.C.1994,p.15)

4. 2. 2- مناقشة الفرضيات التي تحققت:

يتقاسم العمال فيما بينهم مجموعة من القيم والمعايير تتوافق مع ممارساتهم المهنية أو الشخصية يمكن التعرف عليها من خلال تمثلاتهم للعمل؛ حيث من خلال تكوين هذه التمثلات يقلل العمال من التناقضات مع محيطهم سواء تعلقت هذه التناقضات بزملاء العمل أو بالمؤسسة، كل ما يتعلق بسياساتها ونظامها وثقافتها.

التمثلات الاجتماعية كشكل من أشكال المعرفة تحمل في طياتها قيم تعطي معنى للممارسات وتساعد على التصرف داخل المحيط الاجتماعي أو المؤسسة وتحافظ على التوازن المعرفي للعامل، إذا كانت التمثلات الاجتماعية بصفة عامة أو المتعلقة بموضوع العمل لها علاقة بالممارسة (الفعل) يمكن الحكم على أن التمثلات الاجتماعية للعمل لها علاقة بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة، باعتباره ترجمة لمجموعة من السلوكيات (الممارسات) التنظيمية داخل المؤسسة وهو ما تم التوصل إليه من خلال النتائج؛ حيث تبين أن هناك علاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة حيث كانت النتيجة مرضية تؤكد على تأثير التمثلات الاجتماعية للعمل على سلوك الفرد العامل داخل المؤسسة تحدث موسكوفيسي عن ضغط البؤرة الدلالية "pression à l'inférence التي تؤثر على سيرورة العمليات المعرفية.

يدلل S.Moscovici (1976) قائلاً: "تفرض الحياة العادية مواقف وعلاقات اجتماعية مختلفة، على الفرد أو الجماعة أن يكونا وفي أي وقت متأهبان للفعل واتخاذ موقف معين أو باختصار أن يكونا متأهبان للإجابة" (Moscovici,S.1976,p.250-25) ويقصد بالضغط كل ما يلاحظه الفرد داخل محيطه والذي يساهم في تشكيل رمز موحد ومستقر ويفرض على المشاركين الحديث وتبادل الأفكار من أجل تكييف رسالتهم، وتعمل على تحريض الأفراد لإيجاد سلوكيات جديدة من أجل التكيف مع الموقف.

4. 2. 2. 1- علاقة متغير تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات بأبعاد متغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

تمثلت الفرضية الأولى في علاقة تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وبعد الالتزام التنظيمي للشعور بالانتماء إلى المؤسسة وأكدت النتائج الفرضية الأولى أن تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات له علاقة بالالتزام التنظيمي بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.342)

إن تحقيق الذات وحسب ما توصل إليه الباحث ماسلو (1954) هو نزعة فطرية لدى الفرد وحاجة أساسية على الفرد بلوغها ترتبط بالفرد نفسه وما يمتلكه من قدرات وبالبيئة المحيطة به وإشباع هذه الحاجة تضمن رضاه في العمل وتؤدي إلى تحسين أدائه، وهو بلوغ الفرد لبعض الغايات وهو كما بين ماسلو حاجة أسمى يسعى إليها الفرد العامل تتمثل في استقراره المهني؛ فوعي الفرد بتحقيق هذه الحاجة يدفعه إلى الجد في العمل ومواجهة مسؤولياته داخل المؤسسة والارتقاء في العمل وإظهار قدراته والإبداع في العمل والتفاني وينوه الباحث Lautier أنه " مع تطور التعليم والمستوى المعيشي تطورت وتوسعت منتظرات الأفراد رغم أن الأجرة مازالت تحتل المرتبة الثانية بعد إمكانية التطور والتقدم للفرد والتي تتمثل في التحقيق والتنمية الشخصية والأمن والتعاون والعدالة" (Lautier,G. 1993, p.7) وهذا يبرز مدى انحصار إدراك الفرد على ذاته وعلى أولوياته الشخصية ومدى تحققها من خلال العمل داخل المؤسسة ويتطلب ذلك الرغبة وحب القيام بمهامه فإدراك الفرد لقيمة العمل كوسيلة لتحقيق الذات تحفزه للاستثمار في العمل والقيام بنشاطاته بكفاءة من أجل صورة ذاته التي تحقق له الاعتراف والتقدير والمكانة المرجوة داخل المؤسسة والمجتمع ويدلل الباحث Rogue (2005) قائلاً: "العمل هو الوسيط الوحيد للإنسان لتحقيق ذاته" (Rogue,C. 2005, p.38).

تحقيق الذات في العمل هو السعي إلى الازدهار على المستوى الشخصي والمهني والسعي إلى تحقيق مكانة اجتماعية مميزة لذلك يسعى الفرد للحفاظ على عمله من خلال الالتزام الذي يضمن له الاستمرارية.

في المنحى ذاته بين الباحث R.Sansaulieu في أبحاثه (1981) حول الالتزام "أنه يوجد محددان للالتزام الأول يتمثل في المعنى المرتبط بالعمل والثاني يتمثل في العلاقات بين الأعضاء. معنى العمل هو الغاية المرجوة من العمل، يمكن أن

يكون العمل وسيلة مباشرة لتحقيق الذات أو وسيلة لتحقيق الأهداف الإنتاجية" (Guillevic, C. 2005,p.82) بين سانسوليو في أبحاثه أن المعنى أو القيمة المرتبطة بالعمل هي التي تحدد التزام الفرد وأن الفرد الذي يتمثل العمل أو يعطي معنى للعمل على أنه وسيلة لتحقيق الذات هو ما يدفع الفرد للالتزام داخل المؤسسة وقد بينت أبحاث Jodoin et Dubé (2001) أن " الالتزام مرتبط بتحقيق الذات وليس بالنجاح المادي" (Bonardi,C. Girendola, C.Roussiau,N. et) (Soubiale.N. 2002, p.198) وهو ما تم التوصل إليه في الدراسة فإذا رغب الفرد العامل تحقيق الذات عليه أن يلتزم لتحقيق تلك الرغبة ويدمج عناصر هذا الاندماج الاجتهاد في العمل والتفاني فيه وتحمل مسؤولية قراراته المتعلقة بعمله. وقد تأكدت الباحثة من صحة الفرضية الثانية المتمثلة في **وجود علاقة يبين تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وبعد المساهمة التنظيمية للشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.434)**، إن تحقيق الذات كمدرک لدى الفرد العامل تستثير لديه الدافع لأداء عمله حيث يدرك الفرد العامل على أنه أهل للقيام بالعمل مما يزيد إصراره على إتمام العمل وتقصص دوره المهني واستثمار كل جهده وقدراته وإمكاناته داخل هذه المنظمة التي تضمن له الاستمرارية في العمل وبالتالي ضمان تحقيق الذات داخل المؤسسة حيث يؤكد الباحث R.Sansaulieu على ذلك قائلا: " المساهمة والتكيف مع التطورات الجديدة في العمل هي وسائل للحصول على الترقية السريعة" (Francfort,I. Osty,F. et) (Sainsaulieu, R. 1995, p.257).

من أجل تحقيق الذات عليه المساهمة في العمل والمساهمة في مفهومها هي التعلق بالوظيفة ومحيط مهني معين مما يساعد على تثمين أعماله وخبراته وكفاءته الشخصية والحصول على ترقية سريعة داخل المؤسسة واستثمار نشاطه داخل جماعة العمل أو المؤسسة ككل لحصوله في المقابل على إشباع حاجاته ورغبته في تحقيق الذات.

كما تأكدت الفرضية الثالثة على **وجود علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وبعد الاندماج التنظيمي للشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.440)**، كل فرد عامل تتضمن تمثلاته للعمل تحقيق الذات فإنه سوف يسعى إلى تقوية العلاقات مع الآخرين من أجل إبراز مؤهلاته وخبراته من خلال تقديم المساعدات وإظهار إمكاناته المهنية ليصبح عضوا فعالا داخل

الجماعة، حيث يرى Moscovici (1976) "التمثلات قادرة على إعطاء معنى للسلوك وإدماجه داخل شبكة من العلاقات... توفر للفرد المفاهيم والنظريات التي تجعل هذه العلاقات مستقرة وفعالة" (Moscovici,S.1976,p.47)؛ حيث يتضامن مع الآخرين باعتباره فرد يملك خبرات كثيرة وعليه أيضا الاندماج من اجل إثبات قدراته ولبلوغ حاجة تحقيق الذات.

ومن ناحية أخرى وحسب ما جاء به الباحث ماسلو على الفرد المرور عبر حاجة الاندماج للوصول إلى حاجة تحقيق الذات لذلك؛ فكل فرد عامل يتمثل العمل على أنه وسيلة لتحقيق الذات عليه أن يندمج مع محيطه والتعرف عليه من خلال إقامة علاقات مع زملاءه واكتساب الخبرات اللازمة للحصول على الاعتراف والتقدير، ثم الوصول إلى تحقيق الذات وتحقيق منتظراته والحصول على المكانة الاجتماعية المرجوة.

إن العمل الجماعي أسلوب آخر من اجل تحقيق الأهداف المشتركة حيث يتعهد العمال بتنفيذ هذه الأهداف كجزء من مسؤولياتهم، لذلك فهم بحاجة إلى التعاون فيما بينهم من اجل تحقيق الذات؛ فوجود الآخر يساهم في دعم جهوده، فالتعاون يساعد على استغلال إمكانيات العمال بأفضل صورة؛ حيث ينوه الباحث R.Sansaulieu قائلا "إن تحقيق الذات يشكل عنصر بنيوي بالنسبة للفرد؛ فتاريخ الفرد وخبراته المكتسبة يساعد الفرد على تكوين مشروع للترقية... فبالنسبة للبعض، فإن الرغبة في الحصول على مكانة أعلى يصاحبه الرغبة في الاندماج داخل المؤسسة" (Francfort,I. Osty,F. et Sainsaulieu,R. 1995,p.275).

لا يمكن أن نغفل الجو الملائم والبيئة المستقرة لاختبار القدرات وإبراز الكفاءات الفردية للعامل من خلال المساندة والتشجيع على المبادرة في العمل دون تعجيزه وتسهيل العمل من طرف الرؤساء بتوفير المعلومات اللازمة لأداء عمله وتبادل المعارف بين الزملاء والتضامن في حالة العجز أو المشاكل فرغبة العامل في تحقيق الذات داخل المؤسسة تدفعه إلى الاندماج مع زملائه وتأدية المهام الموكلة إليه.

وتم التأكد من الفرضية الرابعة بوجود علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات والامتثال التنظيمي للشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.373)، إن الاستجابة الامتثالية هي في الواقع حكما يستند إلى المخزون الذي يملكه الفرد من معلومات وأفكار حول موضوع العمل هذه الأفكار الفردية

(خبرات) والجماعية(ضغط الجماعة)؛ حيث تكون هذه الجماعة جماعة انتماء محل ثقة ولها خبرات وكفاءة في مجال العمل، بحيث تشكل قوة ضاغطة توجه الفرد للفعل، وهو ما يمكن أن نعتبره انعكاس لصورة السلطة التنظيمية داخل دماغ الفرد وتؤثر عليه من أجل القيام بالفعل بطريقة لا إرادية تحفز الفرد للامتثال وتشكل الرغبة في تحقيق الذات إحدى عناصر القوة الضاغطة التي تدفع الفرد للفعل من أجل تحقيق تلك الحاجة.

من أجل تحقيق الذات على المنظمة أن توفر بيئة مستقرة لذلك والانضباط والامتثال للإجراءات والقوانين وتطبيق المفاهيم الإدارية اللازمة للعمل هي إحدى الأنظمة التي توفر للعامل الجو الملائم لتحقيق ذاته داخل المؤسسة. تحقيق الذات هو بلوغ مكانة معتبرة ومرجوة لدى الفرد العامل ولبلوغها عليه أن يكون قدوة للآخرين إن الفئة المبحوثة هم إطارات وعمال مؤهلون حصلوا على مراكز أعلى داخل المؤسسة، لذلك يطبقون القوانين ويسهرون على الحفاظ على النظام وهو جزء من المهام الموكلة إليهم ويحرصون على تطبيقها من طرف الآخرين من أجل ضمان نجاح العمل.

4. 2. 2- علاقة متغير تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

تم التأكد من الفرضية الخامسة بوجود علاقة بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية والالتزام التنظيمي لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.536)، يتكون بعد صورة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية من أربع فقرات الاعتراف والافتخار والرغبة القوية للقيام بهذا العمل وأن العمل جزء من حديث الفرد العامل مع زملاءه، والعنصر الأهم هو مدى افتخار العامل بعمله لأنه يعكس معاش العامل داخل المؤسسة كما أن الاعتراف يعكس علاقة العامل بسياسة المؤسسة وعلاقته مع الآخرين. أما الرغبة في القيام بهذا العمل تتعلق بشروط العمل والمتمثلة في وضوح الأهداف والمعلومات هذه العناصر التي هي في الواقع آراء وأفكار تم استخلاصها من الدراسات السابقة والتأكد منها خلال الدراسة الاستطلاعية في الواقع هي ناتجة عن خبرات العامل وحاجاته النفسية وإدراكه لواقع العمل في ظل التغيرات الاقتصادية الحالية إن التزام العامل بعمله والغوص فيه يدعم هويته المهنية ويقويها.

حتى تتجسد الهوية المهنية لدى الفرد العامل عليه أن يصبح عضوا مقبولا من طرف الجماعة تعييبه كعضو داخل المؤسسة، البحث عن المعلومات عن طريق الممارسة من خلال القيام بالأعمال المطلوبة منه ومراقبة المحيط من خلال الإصغاء وملاحظة الآخرين بالإضافة إلى قراءة الملفات المتعلقة بالعمل ومجلات المؤسسة لتدعيم الهوية المهنية للفرد العامل عليه أن يلتزم اتجاه مؤسسته.

وقد تأكدت الباحثة من تحقق الفرضية السادسة أن هناك علاقة بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وبعد المساهمة التنظيمية لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.563)، إن تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية يركز على التقمص والتقمص حسب الباحث R.Sansaulieu "التقمص للمؤسسة هو التعلق العميق بالمؤسسة وشعور بالتقدير الشخصي أنه جزء منها كما يترجم التقمص أيضا بالتعلق بمنتوج ووظيفة المؤسسة" (Francfort, I. Osty, F. et Sainsaulieu, R. 1995, p.263-264) كظاهرة يساعد التقمص العامل لتعريف نفسه وتقودنا إلى الفئئية والتمايز بين الجماعات وإلى الصراعات بين الجماعات وإلى التقارب أيضا والتوافق مع جماعة الانتماء وبالتحديد تقمص جماعة العمل من خلال إدراكه لهذه الجماعة فطريقة إدراكه للعمل داخل المؤسسة هو ما يدفعه إلى الانتماء إليها والتمسك بها.

الهوية المهنية المدركة من طرف العامل داخل المؤسسة هو ما يدفع الفرد التقمص بها ولتجسيد الهوية على الفرد العامل المرور بسيرورة نفسية تقوده إلى التوحد من خلال تبني قيم ومعايير المؤسسة هذه الخصائص الداخلية المتعلقة بالفرد نفسه هي في الواقع مؤشرات للمساهمة التنظيمية، إذا كانت الهوية المهنية تدفع الفرد إلى التوحد والتوحد عنصر أساسي في المساهمة التنظيمية؛ فلا شك أن العلاقة بين المفهومين علاقة قوية وهو ما تم التوصل إليه من خلال تحليل النتائج؛ فتمثلات الفرد العامل للعمل كتجسيد للهوية المهنية يؤثر على المساهمة التنظيمية داخل المؤسسة ويدل على ذلك الباحث R.Sansaulieu على أن "المساهمة القوية داخل العمل تظهر بوضوح كخاصية للهوية المهنية، إن الخبرة التي يكتسبها الفرد داخل المؤسسة عامل لتشبعه يسمح له بتطوير عمله وكفاءته التقنية والعلائقية والتنظيمية" (Francfort, I. Osty, F. et Sainsaulieu, R.) (1995, p.265).

صورة العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية يترجم على شكل سلوك المساهمة التنظيمية ونقول أنه يوجد مساهمة تنظيمية إذا كانت هناك علاقة تبادلية متوازنة بين الفرد العامل والوظيفة التي يشغلها، حيث يكون التوحد مرتبط بتعريف العامل لنفسه مقارنة مع الصورة التي يكونها عن العمل، للتمثلات الاجتماعية دورا في تحديد السلوك قبل حدوثه وتبريره للحفاظ على التوازن النفسي في حالة وجود ضغط ما.

وثبت من خلال النتائج تحقق الفرضية السابعة **أن هناك علاقة بين تمثّل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وبعد الاندماج التنظيمي لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.604)**، تقول الباحثة H.Chauchat (1999) "الهوية هي اجتماعية ولا يمكن أن تكون إلا اجتماعية" (Chauchat, E. et Claude-Delving, A. 1999, p.11). بمعنى أن الهوية تتكون داخل جماعة الانتماء وكيف يعرف الفرد نفسه داخلها ويدرك ويتمثل نفسه فيها مقارنة مع الجماعات المرجعية الأخرى كالمجتمع مثلا وتضيف شوشا أنه "يمكن أن تعرف الهوية على أنها تمثلات اجتماعية خاصة باعتبار أن موضوع التمثّل هو الفرد نفسه... الهوية هي اجتماعية لان نفس نوع الخبرات تحرض نفس سيروورات وميكنزمات الهوية ولأنها راسخة داخل نفس محيط الرموز" (Chauchat, E. et Claude-Delving, A. 1999, p.16).

نقول أن الهوية هي تمثلات اجتماعية لأنها تشكلت وبطريقة موحدة من طرف أعضاء الجماعة وترجمت في الواقع حسب وجهات نظرهم وهذا ما يؤكد لنا أن التمثلات الاجتماعية لموضوع معين تستمد صيغتها من توحد الإدراك وأفكار أفراد الجماعة حول هذا الموضوع المدرك، وبما أن الهوية المهنية جزء من الهوية الاجتماعية حسب ما نوه به الباحث Dubar إن "الهوية المهنية هي سوى حالة خاصة من الهوية الاجتماعية تشكل حول مهنة أو منظمة محددة" (Alexandre-Bailly, F. et Bourgois, D. 2004, p.19).

ما يقودنا إلى التفكير أن التمثلات الاجتماعية للعمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية هو محصلة عدة تفاعلات لتنشآت متتالية تبدأ قبل دخول الفرد عالم الشغل ثم بعد التحاقه، ونقصد هنا أن العامل بمؤسسة نفعال قد اكتسب تنشئة قبلية تتمثل في المجتمع الذي ينتمي إليه والذي يتميز بثقافة معينة بالإضافة إلى الأسرة والمدرسة.

يتشبع العامل عبر مراحل حياته بثقافة معينة حول العمل بالإضافة إلى التنشئة التي يتلقاها داخل المؤسسة والتي من شأنها أن تحدد دوره داخل المؤسسة والمجتمع ككل (إطار، عامل مؤهل) بمؤسسة نضال وهي التي يعرفه بها الآخر وتحدد مركزه الاجتماعي.

الهوية المهنية هي عملية تفاعل بين الأنا والآخر تعتمد على تمثيلات الفرد العامل لعمله اكتسبها العامل من خلال تفاعله مع الآخرين سواء مجتمعه أو داخل المؤسسة إن صورة العمل كتجسيد للهوية المهنية توجه العامل نحو الاندماج حيث يفسر Dubar ذلك "الهوية المهنية هي الهوية الشخصية للأفراد بحيث تحدد مكانتهم الاجتماعية، وشبكة علاقاتهم، مركزهم الاجتماعي والاقتصادي والثقافي؛ فالهوية المهنية ليست هوية في العمل فقط وإنما هي إسقاط للذات في المستقبل" (Dubar, C. 1998, p.117)؛ فالهوية المهنية هي محصلة العلاقات القائمة بين الفرد العامل والتنظيم من خلال تفاعله مع الإدارة والزملاء، تظهر من الجانب التبادلي الموضوعي المرتبط بالهوية العلائقية؛ فالهوية المهنية تعرف أيضا بالصورة التي يعطيها الآخر (باقي العمال) للعامل وهذه الهوية المهنية المرجعية تتكون خلال فترة العمل داخل المؤسسة.

يندمج الفرد داخل المؤسسة حيث يجد الاعتراف وأين يتمكن من تعريف نفسه على أنه عضو في هذه الجماعة وإذا تعمقنا أكثر نجد أن الهوية المهنية تتجسد خلال فترة التنشئة التنظيمية داخل المؤسسة حيث يتم تكوين العامل مهنيًا حتى يتمكن من العيش داخل جماعة العمل يحمل خصائصها ومعتقداتها وتسهل عليه عملية الاتصال مع الآخرين بتقديم للعامل رموز وطرق العمل التي تساعد على التواصل مع باقي الزملاء وتعتبر التنشئة التنظيمية صورة من صور الاندماج التنظيمي؛ فالتنشئة تكسب العامل قيمة من شأنها أن تجعله معرفًا مهنيًا واجتماعيًا، لذلك نجد أن هناك علاقة بين بعد تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية وبعد الاندماج التنظيمي، فالافتخار والاعتراف الذي يعتبر جزءًا من صورة العمل كتجسيد للهوية المهنية تتجسد من خلال الاندماج التنظيمي وبالأخص في مرحلة التنشئة التنظيمية ويدل على ذلك م.مسلم (2007) قائلاً: "إن التمثيلات الاجتماعية نسق متجانس من المعارف المشتركة بين أفراد المجموعة أو المجتمع، التي تم بناؤها عبر عملية التبادل والتفاعل الاجتماعي، فهي بذلك بناء "شئى اجتماعي" من طرف جالية أو مجموعة تهدف الفعل والاتصال وهذا

الإكتساب لهذه المعطيات من طرف الفرد داخل الجماعة أو المجتمع يتم عبر عملية التنشئة الإجتماعية" (مسلم، م. 2007، ص. 88).

تساعد صورة العمل في هذه الحالة على التكيف مع ذاته ومع الآخر من خلال مجموعة من الأفكار والآراء التي يكونها عبر مراحل تكوين هويته المهنية؛ فالهوية "هي ذلك الإحساس الداخلي المطمئن للفرد على انه هو نفسه في الزمان وعلى انه منسجم مع نفسه باستمرار مهما تعددت واختلقت المكانة الاجتماعية، وعلى انه معترف به بما هو عليه من طرف الآخرين الذين يمثلون المادي والاجتماعي والثقافي" (مسلم، م. 2009، ص. 93) تسمح الهوية المهنية للفرد العامل بتحديد موقعه داخل النسق التنظيمي الذي يضمن للعامل التنشئة والتكوين حتى يتسنى للعامل بناء هويات مهنية.

إن العنصر الأول الذي يعكس الهوية المهنية هو المكون الرمزي، فارتداء ملابس تحمل رمز المؤسسة أو الحديث عن المؤسسة خارج مكان العمل والمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة ومعرفة ثقافة وسياسة مؤسسة نفعال، جزء من تقاسم معنى موحد لدى جماعة العمل هذا الجزء من الممارسة.

تتميز جماعة عمال نفعال لولاية سعيدة عن باقي الجماعات الأخرى داخل المجتمع، كما أن الممارسة التي تعكس الهوية المهنية هي في الواقع أفكار وقيم متشاركة بين العمال مما يدفع العمال إلى تكوين علاقات مهنية تنظيمية، وهذا التفاعل بين العمال يسمح بتوريث الأفكار والقيم حول العمل وتكون تاريخ الجماعة؛ فالهوية المهنية لا تأخذ معناها الحقيقي إلا من خلال الجماعة.

تساهم التمثلات الاجتماعية في التعريف بهوية الجماعة والحفاظ على خصوصيتها مما يؤدي إلى عملية التخصيص وبالتالي المقارنة والتصنيف (النحن وهم)؛ فتوافق تمثلات الفرد مع النظام القيمي لجماعة الانتماء هو تأكيد على انتماءه وتوحده مع جماعة الانتماء.

إن بعد الهوية المهنية عنصر محيطي بالنسبة للتمثلات الاجتماعية للعمل ويحتل المرتبة الأخيرة مقارنة مع باقي العناصر وبالتالي يكون جد مرن ولا يعيق تكوين علاقات مع الآخرين؛ فمرونته تسمح بتقبل أفكار الآخرين ونقصد بذلك تقبل الأفكار المتعلقة بالعمل عن طريق تقبل المساعدة المتبادلة والتضامن سواء من طرف الزملاء أو الإدارة أو استشارة العمال الآخرين وتكوين علاقات من أجل الحصول على التضامن الاجتماعي داخل المؤسسة.

حسب دوبار تكوين الهوية المهنية يكون حسب تبادلين: الأول موضوعي (مع الآخرين الهوية المتبناة) والثاني ذاتي (هوية ذاتية) فالأول الموضوعي أو الخارجي يحاول الفرد من خلاله أن يماثل منتظرات الدور (هوية الآخر) مع الذات المثالية (هويته الذاتية) وهذا التبادل يترجم بالاعتراف أو عدم الاعتراف" (Dubar, C. 1998, p. 95) وبالنظر إلى ما جاء به دوبار فهو يؤكد على أن الآخر له دور أساسي في تكوين الهوية المهنية فالفرد يكون هويته المهنية حسب منتظرات باقي الأفراد العاملين وحتى أفراد مجتمعه لذلك فعملية الاندماج ضرورية للحصول على الاعتراف وتجسيد هويته المهنية.

في المنحى ذاته ينوه الباحث W.Doise وآخرون " أن الحديث عن الهوية هو طرح إشكالية اندماج الفاعلين الاجتماعيين داخل المحيط الاجتماعي حيث يحاولون التمييز عن باقي الجماعات والتفرد بهوية جماعتهم" (Doise, W. 1991, p.31).

وعلى محك التحليل السابق فإن عنصر الهوية المهنية عامل يساعد الفرد العامل على الاندماج الذي يسعى العامل الحصول عليه من خلال سيرورة بناءها والتفاعل مع الآخرين تدفعهم إلى إقامة علاقات مهنية مع زملائهم وإدماج قيم ومعايير وقواعد العمل داخل المؤسسة لإثبات تشابههم مع الآخرين (زملاء العمل أو المؤسسة) الذين يعتبرون أعضاء الجماعة التي ينتمي إليها العامل ويرغب الاستمرار بها.

تحققت الفرضية الثامنة وأكدت على أن تمثل العمل كوسيلة لتجسيد الهوية المهنية له علاقة بالامتثال التنظيمي لمتغير الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.521). التمثلات الاجتماعية جزء من النظام المعرفي وتواصل الأفراد لها دور فعال في عملية التفاعل الاجتماعي واستمرار العلاقات مع الأفراد.

تعمل خصائص المؤسسة من إنتاج هوية مهنية مميزة عن باقي المؤسسات تتمثل هذه الخصائص في طرق العمل أهداف المؤسسة داخل المجتمع وحتى تقسيم العمل والهيكل التنظيمي وسلم السلطة فيها وأيضا القوانين والمعايير التي تفرضها على العمال. من خلال مختلف هذه المميزات تتبلور ثقافة تنظيمية تظم قيم وتقاليد على الفرد تبنيتها تنعكس على ممارساته اليومية، غن الحديث عن

الامتثال يرمي إلى الإجراءات والقوانين والقيم الواجب احترامها والامتثال لها داخل المؤسسة سواء بطريقة معلنة أو غير معلنة.

إن كل فرد ينتمي إلى جماعة معينة يحمل بداخله هوية تلك الجماعة أو بعض الصفات أو الأفكار والتقاليد لتلك الجماعة؛ فإذا تمثل العامل أن العمل كتجسيد للهوية المهنية؛ فهو بالتالي يؤكد على انتماءه إلى المؤسسة، الهوية المهنية هي محصلة العلاقات القائمة بين العامل والتنظيم ومن خلال التفاعلات مع الإدارة والزملاء.

الهوية المهنية تتجسد من خلال تاريخ العامل وواقعه الحالي داخل المؤسسة، ولإبراز وضمان تلك الهوية المهنية عليه أن يتصرف وفق معايير وقيم هذه المؤسسة وأن يمثل للقواعد والإجراءات التي تعتبر المرجعية التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها، يرى Milgramme " إن عامل التنشئة الاجتماعية هو سبب أساسي لطاعة السلطة في مختلف المجتمعات، فكل واحد يتعلم الطاعة منذ طفولته (داخل الأسرة والمدرسة)، وتضمن الطاعة بالمكافأة" (Mugny,G. Obrle,D. et Beauvois, J.L.1995,p. 186).

4. 2. 2. 3- علاقة بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

تأكدت الفرضية التاسعة بوجود علاقة بين تمثل العمل كقيمة أخلاقية والالتزام التنظيمي بمعامل إرتباط يقدر بـ: (0.610)، إن تمثل العمل كقيمة أخلاقية وتندرج ضمن معتقدات الفرد العامل وقيمه وأفكاره وهي معيار أو حكم حول موضوع معين يكون إيجابي، فالعامل يقدم خدمة للأفراد المجتمع تتمثل في توفير الغاز خاصة إلى المناطق النائية لذلك بمعنى خدمة الزبائن كما تتمثل القيم الأخلاقية في الاحترام المتبادل بين العمال واحترام الوقت ويرى الباحث C.Rogue "يمكن لنا أن نرى العمل كواجب أخلاقي محض" (Rogue,C.2005,p.38) وقد وجدنا من خلال تحليل بنية التمثلات الاجتماعية للعمل أن القيمة الأخلاقية أقرب إلى النواة المركزية وهذا دليل على أهميتها لدى العامل.

ترتكز القيم الأخلاقية على المبادئ والقيم التي تتعلق بالعاملين وتنبثق في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الفرد خلال مسار حياته، ترتكز الأخلاق المهنية على أبعاد معرفية ومعيارية التي تنعكس على سلوكه بإتقان العمل

والمحافظة عليه واحترام الوقت والتفاني في العمل والصدق في أداء دوره المهني واستثمار وقته في العمل.

تبنى قيم المؤسسة هو دافع لإظهار مدى احترام الفرد لهذه الوظيفة والمنصب الذي يشغله ففكرة الإخلاص هي جزء من الالتزام اتجاه المنظمة وتعاقد ضمني بين العمال وبين العامل والمؤسسة بمعنى أنه غير موثق أكتسب نتيجة ممارسة الحياة المهنية الجماعية، يمكننا الإشارة إلى حاجة العمال إلى الاحترام والتقدير الذي يسعى العامل إلى إشباعها داخل وسطه المهني ولبلوغ ذلك فهو يحاول أن ينجز المهام الموكلة إليه حتى يتلقى تأييدا من طرف رؤسائه ويمكن أن نفسر صورة العمل كقيمة أخلاقية بحاجة الفرد إلى الاهتمام والتماس العدل وإتقان العمل هذه الصورة هي التي تدفع الفرد إلى الاهتمام أكثر بعمله.

كما تأكدت الفرضية العاشرة بوجود **دعلاقة بين تمثل العمل كقيمة أخلاقية والمساهمة التنظيمية بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.620)**. إنالعدل والمساواة قيمة عليا في حياة الفرد تستمد مرجعيتها من جماعة الانتماء سواء المجتمع الذي ينتمي إليه أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد والتي تشكل قاعدة العدالة المؤسسية تركز على عدم التمييز والشفافية والدقة والصدق في تقديم المعلومات مما يعزز الثقة بين العامل والمؤسسة ويدفعه للتوحد بقيمها وأهدافها والمساهمة والاستثمار فيها وتحقيق مصالحه ومصالح المؤسسة.

كما بينا في الجانب النظري أن للمساهمة عدة أبعاد منها البعد الأخلاقي، "يساهم الفرد لأنه يعتقد أنه من الأخلاقي التصرف بتلك الطريقة" (Boisserolls,D.S.J. et Delphine,F.P. 2005,p.199)؛ فالمساهمة تتضمن بعد أخلاقي تربط العامل بمؤسسته وتوجه سلوكه نحو كل فعل جيد بالنسبة للمؤسسة والأمانة والإخلاص لها.

من وجهة نظر نظرية التبادل الاجتماعي فإذا وجد العامل العدل والمساواة داخل المؤسسة؛ فإنه ينمي مساهمته الوجدانية نتيجة شعوره بالطمأنينة والأمان واحترام والثقة في مؤسسته ويؤكد على ذلك الباحث Blau (1964) في نظريته للتبادل الاجتماعي " إذا تمت معاملة العامل بعدل وحسب معايير صحيحة فيرد في المقابل وبطريقة ايجابية بتطوير مساهمته الوجدانية نحو مصدر العدالة (المنظمة)" (Karnas, G. Deloble,N. et Vendenberghe,C. 2002, p.93) وهذا ما يجعل كلا البعدين مرتبطين حسب النتائج التي تم التوصل إليها.

تحققت الفرضية الحادية عشر والتي تفرض أن تمثل العمل كقيمة أخلاقية له علاقة بالاندماج التنظيمي بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.664)، القيم الأخلاقية هي تلك المفاهيم الفكرية والمعايير السلوكية المتعلقة بالعمل وقد حددنا من خلال المقابلات بعض منها تمثلت في الإخلاص والأمانة والصدق وحسن المعاملة وهي تعبر بطريقة معينة عن المعيشة الاجتماعية للفرد العامل داخل المؤسسة وهي مأخوذة من المجتمع، ورثت بين الأفراد بفضل عملية الاتصال ونتيجة تواجدهم داخل جماعة واحدة لذلك يتشارك العمال نفس القيم الأخلاقية والتي لها علاقة بالعمل الذي يشغلونه داخل المؤسسة.

إن وجود هذه القيم داخل النسق التنظيمي تدفع الفرد إلى الاندماج ومساعدة زملاءه من احتراماً لهم فالقيم الأخلاقية تساعد على تكوين روح الفريق ودافع للقيام بالعمل الخيري والتضامن مع زملاءه في حالة تعرضهم للمشاكل فهذه القيم تحدد طريقة التعامل مع الزملاء والمسؤولين وتغرس المحبة بينهم فهي توجه الفرد كما تضبط سلوكه.

إذا كان للأفراد نفس القيم التنظيمية وهوية مهنية موحدة يلزمهم الاحترام فيما بينهم رغم وجود التنافس بين العمال في ممارستهم المهنية أو خلال مسارهم المهني داخل المؤسسة، إن اعتراف العامل بحاجته إلى الآخرين يتضمن القدرة على تكوين علاقات شخصية وثيقة بهم.

يتقاسم الأفراد فيما بينهم مجموعة من المعتقدات تتمثل في الثقة المتبادلة والاحترام والأمانة والتفاني وهم على وعي أن جميع الأفراد العاملين لهم نفس المعتقدات مما يسهل عملية الاتصال وسهولة إقامة علاقات، وبما أن التمثلات الاجتماعية هي معتقدات يكونها الفرد عن موضوع العمل؛ فإن لها دور في عملية الاندماج حيث ينوه الباحث J-C.Deschamps وآخرون " يعي أعضاء الجماعة أنهم يتقاسمون معتقدات خاصة التي تعرف الجماعة وبالتالي يعون مدى تشابههم ومعتقدات الجماعة تدعم الاندماج والشعور بالتضامن وتقلل من الاختلافات داخل الجماعة" (Deschamps, J.C. Morales, J.F. Páez, D. Worchel, S. 1999, p.44-45).

يبحث الفرد عن الاحترام من خلال الآخر، فحسن المعاملة بين العمال والتقدير والتعاون والتضامن أساس الاندماج التنظيمي فإدراك الفرد لوجود العدالة والمساواة بين العمال يتعلق الأمر بالترقية سواء عن طريق الأقدمية أو الاختبار أو الشهادة دون أن تأثر على ذلك الاعتبارات الذاتية بل تكون موضوعية مما

يؤدي إلى تقوية العلاقات بين العمال وثقتهم بالإدارة والمؤسسة ككل والنظام العام الذي تقوم عليه المؤسسة بالإضافة إلى مبدأ المصارحة التي تمكن الفرد من طرح انشغالاته دون خوف من ردة فعل المسؤولين والزملاء تعزز اندماجه التنظيمي. تم التأكد الفرضية الثانية عشرة أن هناك علاقة بين تمثل العمل كقيمة أخلاقية وامتثال العامل للوائح والقوانين بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.663) إن الامتثال هو سلوك يعكس مسايرة الفرد للقواعد والمعايير المقترحة من طرف المؤسسة ويعبر عنه باستجابات تحدد وفقا لمعايير وعادات المنظمة وقد حددت الباحثة من خلال الدراسة الاستطلاعية جملة من المؤشرات المرتبطة بالامتثال تمثلت بالتقيد بالأنظمة المعمول بها وعدم مخالفة التعليمات الإدارية واحترام اللوائح وتنفيذ الأوامر في وقتها وتقبل ملاحظات المسؤولين.

يرى الباحث G.Mugny (1974) " أن كل فرد يقوم بتغيير حالته النفسية عندما يجد نفسه أمام تشكيلة سلمية أعلى حيث لا يشعر بأنه مسؤول على أفعاله ويصبح كعامل منفذ لسلطة تفوقه" (Mugny,G. Obrle,D. et Beauvois,J.L.1995, p. 187). والسلطة هنا هي سلطة القانون والإجراءات القانونية داخل المؤسسة، بمجرد النظر إلى هذه المؤشرات نجد أنها ترمي إلى قيمة الاحترام فإدراك الفرد أن العمل قيمة أخلاقية تدفعه إلى سلوك امتثالي يعكس أفكاره وقيمه، إذا كانت المؤسسة تشكل قدوة حسنة للعامل فهي بذلك تدعم ثقته وتعزز امتثاله داخل المؤسسة بالإضافة إلى التقدير الذي يتلقاه العامل من الإدارة والمسؤولين سواء بالشكر أو الاستماع إلى آراءه وتقديم معلومات في وقتها وبشفافية هو ما يدفع الفرد العامل إلى تنفيذ الأوامر في وقتها وبكل سهولة وتطبيق القوانين والتقيد بالأنظمة المعمول بها.

4. 2. 2. 4- علاقة تمثل العمل كوسيلة لربح المال وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:

تحققت الباحثة من الفرضية الثالثة عشرة بوجود علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لربح المال والالتزام التنظيمي بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.352). تعتبر صورة العمل كوسيلة لربح المال النواة المركزية في بنية التمثلات الاجتماعية لموضوع العمل وكما نعلم أن النواة المركزية هي التي تنظم العلاقة بين العناصر الأخرى المحيطة؛ فالقيمة المركزية لدى الفرد العامل تنعكس على سلوكه داخل

المؤسسة باعتبارها الموجه الأساسي للفعل وكما سبق وبيننا في بنية التمثلات الاجتماعية أن هناك بعدين أساسيين لعنصر المال: البعد النفسي والبعد الاجتماعي. البعد النفسي الذي ربطه فرويد بالهدية وبالتالي على العامل القيام بعمله والاجتهاد فيه للحصول على المقابل إن رغبة الفرد العامل الحصول على المال هو ما يدفعه إلى القيام بالأعمال الموكلة إليه وبذل أكبر جهد لصالح المنظمة وهو أمر طبيعي فلكي يحصل العامل على هدية (الأجرة) عليه القيام بالأعمال التي فضلها يحصل على هدية وبالنظر إلى البعد الاجتماعي فحتى يلبي الفرد العامل حاجاته الأساسية وحاجات أسرته المتمثلة في كسب العيش والملبس والأكل وحتى الحاجات الثانوية فعليه الالتزام والاهتمام بعمله والاستثمار فيه، وتقمص دوره المهني وتحمل المسؤولية التي لها علاقة وطيدة بالأجرة حيث يرى الباحث W.Doise (1992) في دراسته حول التمثلات الاجتماعية للأجرة وجد "أن هناك علاقة قوية بين مصطلح الأجرة والمسؤولية حيث قدر معامل التشابه 0.61 وهو مرتفع مقارنة مع المعاملات الأخرى" (Doise, W. Clemence, A. et Lorenzi-). (Cioldi, F.1992,p.111).

بمعنى آخر أن المبحثين يدرجون مصطلح الأجرة والمسؤولية في نفس قاموس المصطلحات (المخططات العقلية ونفس ذلك أن حصول العامل على أجرة يتطلب منه تحمل مسؤولية عمله بالالتزام والمساهمة في المؤسسة ومسؤولية أسرته بتلبية حاجاته، يعتبر المال الذي يحصل عليه العامل من خلال أداءه عمله محفزا لتوحد العامل بعمله والقيام بأكبر جهد لإتقانه وتحقيق أهدافه وتوظيف كل طاقته من أجل انجازه حيث ترى الباحثة C.Bonardi وآخرون أن "الإلتزام القوي يشرك الرغبة القوية في أن يكون الفرد غنيا والرغبة في أن يكون كفاء" (Bonardi, C. Girendola, C.Roussiau, N. et Soubiale. N. 2002, p.198). مما سبق يتبين أن الفرد العامل يلتزم بقوة رغبة منه في الحصول على مكافآت والترقية السريعة ليصبح غنيا فالأجرة هي جزء من العوامل المحفزة والقوية للالتزام داخل التنظيم وعامل مهم على الإدارة التركيز عليه للتحكم بالعامل وتوجيهه حسب رغبتها.

بينت النتائج المحصل عليها والمتعلقة بالفرضية الرابعة عشرة بوجود علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لربح المال والمساهمة التنظيمية بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.323). إنالمساهمة هي تلك العلاقة التي تربط الفرد العامل بالمنظمة،

تلك العلاقة الروحية التي تضم الخصائص الداخلية للفرد والتي تتمثل في التعلق النفسي الوجداني بالمنظمة والإيمان القوي بقيمتها وأهدافها مما يدفعه إلى بذل أكبر جهد، والرغبة القوية بالبقاء في المؤسسة وبالرجوع إلى الجانب النظري حيث بينا وحسب نظرية الاستثمار تتعلق المساهمة بالخسائر التي يتوقعها العامل بتركه للمؤسسة وتكون هذه الخسائر إما مادية أو معنوية ويعني ذلك أن الفرد باق في المؤسسة من أجل تحقيق أرباح مادية تتمثل في الأجرة ولا يوجد بديل غير هذه المؤسسة التي تشبع له تلك الحاجة وهو ما أكدت عليه النتائج بوجود علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات والمساهمة التنظيمية، رغبة الفرد الحصول على المال يدفعه للمساهمة في جماعة العمل لتحقيق تلك الرغبة.

كما تحققت الباحثة وتأكدت من الفرضية الخامسة عشرة **بأن هناك علاقة بين تمثل العمل كوسيلة لربح المال والاندماج التنظيمي بمعامل ارتباط يقدر ب: (0.344)**، حيث تسعى المؤسسة إلى بناء منظومة أخلاقية فعالة تعتمد على النزاهة في أداء العمل والاحترام المتبادل بين العمال وبين العامل والمسؤول وتبين أنه إذا كان في تفكير الفرد أن العمل هو وسيلة لربح المال؛ فسلوكه سوف يوجه لتحقيق هذه الحاجة التي تدفعه للانتماء إلى جماعة تضمن له ربح المال وللاستمرار داخل هذه الجماعة عالية إقامة علاقات مع الزملاء التضامن معهم لتسهيل عمله وتقديم مساعدات لهم لينتقل في المقابل نفس التضامن والمساعدة التي تحفزه على تأدية مهامه على أكمل وجه ليحصل في المقابل على أجرته وعلى المكافآت المادية.

يمكن أن نستنتج أن الأجرة لها عدة جوانب متداخلة فيما بينها تدفع الفرد العامل إلى التمسك بالمؤسسة والشعور بالانتماء إليها تتمثل هذه الجوانب في: الجانب الاقتصادي ونقصد به المبادلة بين المؤسسة والعامل وتتضمن هذه المبادلة، الراتب الذي يتقاضاه العامل مقابل تقديمه خدمة للمؤسسة وهذا الراتب يكون حسب ما هو متفق عليه ومنصوص قانونياً، الأجرة ليست فقط عقد مادي بين العامل والمؤسسة حسب ما هو منصوص عليه قانونياً، لكن هي أيضاً عقد نفسي تتوقع المؤسسة من العامل نوع من السلوكات الإيجابية كالالتزام والمساهمة في مختلف المواقف المهنية كحالة الأزمات مثلاً وفي المقابل يتوقع العامل أيضاً من المؤسسة تصرفات وردود أفعال كالمكافآت والترقية والشكر وغيرها.

إن القيام بعمل داخل جماعة التنظيم هو التواجد مع جماعة من العمال أو الأجراء حيث ينتج عن هذا الاحتكاك مجموعة من السلوكيات كالتعاون والتضامن لإتمام المهام من خلال المساعدات التي يتلقاها من زملاءه في العمل بالإضافة إلى جو التنافس حول المناصب الأعلى والحصول على المكانة الأعلى داخل المؤسسة مقارنة مع المجهود الذي يقدمه ومقارنة مع باقي الزملاء وهذا ما يعبر عن الجانب الاجتماعي.

أما الجانب الأخلاقي نقصد به العدالة في عملية تنظيم الأجرة بمعنى حسب الفئات والشهادات والأقدمية وحسب ما هو منصوص عليه بكل وضوح وشفافية كما تطبق العدالة في الجزاء والعقاب كل هذه العوامل تبني نظام كفاء ومقبول لدى العمال دون أن ننسى أن العدالة لدى العمال تدرك وفق حاجات الفرد العامل وما يرغب الحصول عليه كضمان التقاعد والضمان الاجتماعي مع مراعاة حالته العائلية والعدل بين الجنسين ومدى بلوغه لهذه الحاجات.

4. 2. 3- مناقشة الفرضيات التي لم تتحقق:

تأكدت الباحثة من الفرضية السادسة عشرة **بعدم وجود علاقة بين تمثّل العمل كوسيلة لربح المال والامتثال بمعامل ارتباط يقدر بـ: (0.166)** وفسرتها على أن الفرد يمتثل إذا علم بوجود مكافآت مشتركة جماعية أكبر من المكافآت الفردية وفي هذه الحالة فالمؤسسة التي نحن بصدد دراستها تعتمد على المكافآت الفردية فقط الأجرة والمردودية حسب جهد كل عامل وهي ثابتة لا تتغير حسب القوانين المعتمدة وهو الجزء الذي ينقص من إجراءات المؤسسة وجاذبيتها والتي تعتبر العامل الأساسي الذي يدفع الفرد للامتثال حسب ما توصل إليه الباحثان (Lott & Lott (1961). وعلى غرار ذلك؛ فإن النتيجة التي تم التوصل إليها عكس ما تصل إليه الباحثة G.Lautier حيث وجد أن " الأجرة تقود العمال إلى الامتثال" (Lautier, G. 1993, p.61) ونفسر هذا الاختلاف بسبب طبيعة العينة التي نحن بصدد دراستها والتي تمثل النخبة في المؤسسة (إطارات وعمال مؤهلون) لهم مكانتهم الخاصة وبالتالي لهم أجرة عالية حصلوا عليها بفضل شهاداتهم وأقدميتهم ولا دور للامتثال في ذلك من أجل الحصول على الأجرة حسب تفكير العمال وباعتبار أن الترقية آلية داخل المؤسسة تعتمد كما سبق وبيننا على الشهادات والأقدمية أو الاختبار وهو ما يؤدي إلى عدم وجود أي تأثير لتمثّل العمل كوسيلة لربح المال على الامتثال بمعنى كسب المال لا يدفع العامل إلى الامتثال، ففي تفكير الفرد

العامل المال يكون بفضل الجهد المبذول وما يقدمه الفرد للمؤسسة، خاصة وان حصوله على المال هو بموجب العقد الذي بينه وبين المؤسسة التي توظفه.
4. 3- المناقشة العامة:

إن العلاقة بين التمثلات الاجتماعية للعمل والشعور بالانتماء إلى المؤسسة علاقة معقدة نوعا ما؛ فالتمثلات الاجتماعية وحسب ما ذكره الباحث موسكوفيسي " هي تحضير للفعل من خلال توجيه السلوك خاصة خلال إعادة تكوين عناصر المحيط التي يقع فيها الفعل وتعطي التمثلات معنى للفعل" (Moscovici, S. 1976, p.47) وهذا يقودنا إلى التفكير في أن للتمثلات الاجتماعية التي تنبئ من خلال إنتقاء الفرد العامل سلوكيات معينة من خلال محيطه التنظيمي وحتى زملاءه في العمل وبناء تفكير نوعي خاص به أو بجماعة الانتماء.

تتعلق هذه التمثلات بموضوع العمل حسب حاجات العامل الخاصة ودوافعه، لها دور كبير في توجيه سلوك الفرد داخل جماعة العمل التي ينتمي إليها وقد تبين من خلال الدراسة أن هناك صور تتعلق بموضوع العمل هذه الصور وحسب الباحث S. Moscovici " هي نوع من الإحساس العقلي والانطباعات تخلفها مختلف المواضيع والأشخاص داخل أدمغتنا وفي نفس الوقت تصون وبحيوية الماضي الذي يشغل جزء من ذاكرتنا من أجل حماية هذا الماضي من التشويش والتغيير وتقوي الشعور بالاستمرارية داخل المحيط واستمرارية الخبرات الفردية والجماعية" (Moscovici, S. 1976, p.45.)

وعلى محك ما سبق ذكره نجد أن التمثلات الاجتماعية تساعد الفرد العامل على الانسجام والحفاظ على عضويته وتقوية انتماءه فمهما انتقل الفرد من جماعة إلى أخرى؛ فهو يحافظ على خصوصيات كل جماعة وخاصة جماعة انتماءه ويوجه سلوكه المترجم لانتمائه وبالتالي يحافظ على عضويته داخل جماعة الانتماء بعفوية، لأن تلك الصور التي تعكس المعتقدات والقيم والآراء وتاريخ وخبرات الفرد المحجوزة داخل ذاكرته هي المسؤولة عن توجيه سلوك الفرد .

إن الأبعاد الثلاثة لتمثل العمل كوسيلة لتحقيق الذات وكقيمة أخلاقية وكتجسيد للهوية المهنية والتي تمثل العناصر المحيطة قد ارتبطت بالأبعاد الأربعة للشعور بالانتماء إلى المؤسسة بمستوى مرضي فيما يتعلق بالهوية المهنية وتحقيق الذات وبمستوى مرضي جدا فيما يتعلق بالقيمة الأخلاقية.

توزع الأبعاد بهذه الطريقة أمر متوقع لأنها تشكل العناصر المحيطة التي تتسم بالمرونة ويتميز بقدرته وإمكانيته لضبط وملاءمة النظام المركزي مع كل الشروط الواقعية التي يتعرض لها الفرد العامل؛ فالعناصر المحيطة تتميز أيضا بإدماجها لعناصر جديدة وانصهار أخرى تكون متناقضة مع موضوع التمثيل الحالي؛ فمرونة هذا النظام المحيطي تسمح له بالحفاظ وحماية النظام المركزي من المضايقات لذلك نلاحظ أن الفرد العامل يلتزم ويساهم ويندمج داخل المؤسسة ويمتثل للقواعد والإجراءات دون اعتراض بمستويات مختلفة بفضل العناصر المحيطة للتمثيلات الاجتماعية للعمل.

تساعد تمثيلات العمل على تحديد علاقة الفرد بجماعة الانتماء والتفاعل مع نظام النسق التنظيمي الذي ينتمي إليه العامل، فالعناصر المحيطي يوجه سلوك الفرد العامل نحو الممارسات المهنية تضمن استمراره داخل المؤسسة وتحافظ على إطاره المرجعي لتلبية حاجاته الضرورية، أما النواة المركزية والمتمثلة في تمثل العمل كوسيلة ربح المال؛ فيظهر أنه ارتبط بثلاث أبعاد فقط للشعور بالانتماء الالتزام التنظيمي والمساهمة والاندماج وبمستوى ضعيف وهو ما يميز النواة المركزية من صلابة واستقرار وموضوعية في توجيه سلوك الفرد.

إن ربح المال أو الأجرة لها دور أساسي في تحفيز العامل نحو انتمائه إلى جماعة ما لتلبية حاجاته وكسب العيش، تمثل العمل كوسيلة لربح المال هو العنصر الجوهرى لمنظومة التمثيلات الاجتماعية للعمل لدى العينة الحالية وهو إدراك العامل على أن الأجرة تتناسب وتكاليف معيشته للمحافظة على الروح المعنوية للعاملين وبشكل يكفل إشباع حاجات العاملين فيها لأن ذلك يساعد على حفزهم ودفعهم للعمل بجد وإخلاص، يتقاضى العامل أجرته وفق معايير حددت من طرف الوظيف العمومي تتماشى مع الجهد والأقدمية والمؤهل العلمي بالإضافة إلى المردودية التي تشمل نوعية الأداء.

تلعب القيم الأخلاقية داخل الحقل المهني دور هام في توجيه سلوك العامل وأحد العناصر الهامة في المنظمات لما له من أثر كبير على الممارسات المهنية والتي تظهر بوضوح من خلال النتائج التي تم التوصل إليها حيث نجد أن العلاقة بين بعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية وأبعاد الشعور بالانتماء إلى المؤسسة أعلى مستوى من باقي الارتباطات الأخرى وهذا لما له من أهمية لدى العامل ما يدفعه إلى الالتزام التنظيمي الذي يترجم العلاقة بين العامل وعمله والارتباط القوي بقيم

ومعايير المؤسسة والتي تعكس العلاقة بين العامل ومؤسسته والتوحد بها وتبني أهدافها وتقبل معاييرها ومعتقداتها ويدلل على ذلك الباحث J-C.Deschamps وآخرون " قبول معتقدات الجماعة هي إحدى المؤشرات الأساسية للإلتزام إلى هذه الجماعة" (Deschamps, J.C. Morales, J.F. Páez, D. Worchel, S.1999, p.44).

هذه الخصائص ما هي إلا مؤشرات للمساهمة التنظيمية وتبين من خلال النتائج أيضا أن الثقة المتبادلة بين الفرد العامل وإدارته من خلال الثقة في المسؤولين والتعاون والتضامن بين العمال والاحترام المتبادل يساعدهم على الاندماج والامتثال بالقواعد والإجراءات التنظيمية، ولا ننسى أن الثقافة التنظيمية هي مصفوفة لأخلاقيات العمل وميثاق لها فهذه الثقافة التي تعد الإطار المرجعي للعامل تعزز سلوكه الانتمائي وتوحده مع قيم ومعايير المؤسسة وتدعم استمراره بها.

الانسجام هو تحقيق التفاعل بين الفاعلين داخل المنشأة في الأفكار والنشاطات التي ينتج عنها الوفاق والوحدة وظهور التضامن بينهم. يضمن هذا الوفاق في الأفكار عملية الاتصال من خلال الرموز والدلالات المتعلقة بالعمل والمشاركة بينهم تجعلهم يسلكون السلوكيات نفسها اتجاه المنظمة فهذا التمثل الموحد للعمل يجعل الفاعلين متجانسين ويسمح لهم بالتوحد والولاء للمؤسسة التي تؤمن لهم الإلتزام إلى جماعة موحدة.

الختامة

خاتمة:

حين يلتحق الأفراد بالعمل في تنظيم معين، فإنهم يكونون مدفوعين برغبات مختلفة مالية ومعنوية كالأجرة والمكافآت وفرص التقدم الوظيفي وممارسة السلطة والحصول على فرص تحقيق الذات يسعون إلى تحقيقها وإشباعها من خلال العمل.

قرر هؤلاء الأفراد الالتحاق بمؤسسات معينة بناء على تحليل موضوعي وعقلاني مقارنة بين ما يطمحون إليه وما تقدمه هذه المؤسسات من فرص، غير أن الواقع يدفع الفرد إلى الالتحاق بهذه المؤسسات دون أي تحليل موضوعي وإنما بناء على الظروف المعيشية والمعلومات والرغبات هي التي توجههم وتدفعهم للالتحاق بأي عمل يحصلون منه على ما يساعدهم في مواجهة مطالب الحياة، حتى وإن لم يكونوا على ثقة من مصداقية أو مناسبتها لأهدافهم وقدراتهم على المدى الطويل نسبياً، مما يضع انتماءهم موضع الشك.

التمثلات الاجتماعية التي كونها الفرد عن العمل والمتمثلة في تحقيق الذات وصورة العمل كوسيلة لربح المال وكتجسيد للهوية المهنية وكقيمة أخلاقية هي التي تحدد سلوك العامل وتوجهه فهي شكل من أشكال المعرفة الاجتماعية الخاصة، والخاصية الديناميكية للتمثلات الاجتماعية بين الفرد والاجتماعي هو ما يميز هذه الخصوصية حيث تزود الفرد بدلالات ورموز حول موضوع التمثل وتعطيه معنى وصورة بعد إعادة بنائه انطلاقاً من النسق المعرفي والقيمي والتاريخي الخاص بالإطار الاجتماعي والايديولوجي المحيط بالفرد.

التمثلات الاجتماعية هي نمط من التفكير الموجه نحو الفهم والتواصل والتحكم في المحيط الاجتماعي من خلال توجيه سلوك الفرد وهي الفكرة الأساسية التي ارتأينا أن نعتمد عليها في دراستنا؛ حيث قامت الباحثة بالبحث عن العناصر المكونة للتمثلات الاجتماعية للعمل لدى عمال مؤسسة نفضال التي تم بناءها أو إعادة بنائها بفضل التنشئة التنظيمية التي تمد العامل بمختلف المعارف والخبرات؛ فتدمج في شخصيته وتصبح إطاره المرجعي بالإضافة إلى العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة والتي لها نفس دور التنشئة التنظيمية وهو ما توصلت إليه D.Jodelet "التمثلات ظواهر معرفية تلزم الافراد بالإنتماء الاجتماعي عن طريق إبطان التطبيقات والتجارب ومختلف أنماط السلوك والتفكير" (مسلم، م.2007، ص.88) وقد ركزنا في هذه الدراسة على الكشف عن السيرورات

المعرفية التي تجري داخل ذهن الفرد العامل حيث افترضنا انه يوجد نماذج لمعارف مستمدة من المجال النفسي الاجتماعي للفرد: النفسي كل ما يتعلق بالفرد نفسه رغباته وقدراته وخبراته وما يوفره محيطه الاجتماعي الذي يعمل به من ثقافة وعادات وتقاليد، توجه الفرد لاتخاذ قرار الفعل (سلوك) يكون سلوك التقارب أو التباعد نحو جماعة انتمائه

توصلت الباحثة إلى أن التمثلات الاجتماعية للعمل هي أنظمة التفكير حول موضوع العمل تهيئ الفرد للفعل نظرا لميزتها الحالية والفورية وتساعد الفرد على الاتصال، هذه العملية العقلية التي تعتمد على استحضار معنى أو صورة أو رمز إلى الواقع بالرغم من غيابه لتوجه الفرد نحو سلوك دون غير ووجدت الباحثة في دراستها الحالية أن العامل يعمل من أجل المال وأن الأجرة والمكافآت المالية هي الحافز ليس بالوحيد لكن يجب على التنظيم التعامل به كما كانت تروج نظريات التنظيم التقليدية، بالإضافة إلى تعدد الدوافع والحاجات حسب الظروف الاجتماعية والحالة النفسية وغيرها من العوامل لتصبح القيمة الأخلاقية وتحقيق الذات والهوية المهنية إحدى رغبات الفرد التي يسعى لتحقيقها.

كل تلك الظروف التي يعيشها الفرد داخل مجتمعه ومؤسسته ساهمت بدرجة كبيرة في صياغة صورة العمل لدى العامل وسعيه لإشباع حاجاته ومتطلباته ومدى توفرها هو ما يؤثر على سلوكه داخل المؤسسة وبالتالي إنتاجيته وكفاءته.

مساهمات البحث:

تعتبر هذه الدراسة إضافة متواضعة لمختلف البحوث في مجال علم النفس العمل والتنظيم بينت مفهوم التمثلات الاجتماعية والنظريات المفسرة لها كما لخصت مفهوم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وحددت أهم أبعاده التي تمثلت في الالتزام والاندماج التنظيمي والامتثال والمساهمة التنظيمية وحاولت الباحثة الإلمام بمختلف الأبحاث المتعلقة بهذه الأبعاد من أجل تحديد المؤشرات السلوكية.

قامت الباحثة ببناء استمارتين تتعلق الأولى بالتمثلات الاجتماعية للعمل والاستمارة الثانية تتعلق بالشعور بالانتماء إلى المؤسسة وتأكدت من صدقهما وثباتهما.

كما توصلت هذه الدراسة وبالاعتماد على النظرية البنائية لـ: J-C,ABRIC إلى بنية التمثلات الاجتماعية للعمل لدى عمال المؤسسة والتي تبين أن صورة العمل كوسيلة لربح المال يعتبر النواة المركزية للتمثل، له تأثير على سلوك العامل داخل المؤسسة في حين صورة العمل كقيمة أخلاقية وكتحقيق للذات وكتجسيد للهوية المهنية والتي تعتبر العناصر المحيطة للتمثل موضوع الدراسة فلها دور في التزام وامتثال واندماج ومساهمة العامل، تساعده العناصر المحيطة على تبني قيم وأهداف المؤسسة كما تساعده على إدماج رموز جديدة تتعلق بموضوع العمل مما يحافظ على استقرار النواة المركزية التي بدورها تحافظ على التوازن النفسي للفرد العامل.

وجدت الباحثة أثناء تحليل بنية التمثلات الاجتماعية للعمل أن صورة العمل كتجسيد للهوية المهنية تحتل المرتبة الأخيرة مقارنة مع أبعاد التمثلات الاجتماعية للعمل الخاصة بالدراسة (ربح المال وتحقيق الذات والقيمة الأخلاقية) ويعني ذلك أن الفرد العامل لا يعطي أهمية لهويته المهنية داخل هذه المؤسسة وهذا ما يفسر ارتفاع دوران العمل وتغيب العمال.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- احرشاؤ، الغالي. وآخرون.(2001). التكوين الجامعي والاندماج السوسيو مهني، منشورات جامعة سيدي محمد بن عبد الله الطبعة 1، فاس.
- بدوي، أحمد، زكي.(1978). معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- البياتي، محمود. مهدي. (2005). تحليل البيانات الاحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- جلدة، سامر. (2008). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حمدي، علي. (2008). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث.
- خريف، حسين. (2005). المدخل إلى الاتصال والتكيف الاجتماعي، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- خضر، إبراهيم. لطيفة. (2000). دور التعليم في تعزيز الانتماء، عالم الناشر، الطبعة الأولى.
- خواجه، عبد العزيز.(2005). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع.
- رولان، درون. فرنسوا. بارو.(1997). موسوعة علم النفس، تعريب فؤاد شاهين، عويدات للنشر والطباعة، لبنان.
- الزعبي، محمد. بلال. الطلافحة عباس.(2000). النظام الاحصائي spss فهم وتحليل البيانات الاحصائية، دار وائل للنشر.
- الصيرفي، أحمد. محمد. (2005). السلوك التنظيمي، مؤسسة الحورس الدولية.
- الصيرفي، أحمد. محمد. (2007). الاتصالات الإدارية، مؤسسة الحورس الدولية.
- الطواب، سيد. محمود. (2007). علم النفس الاجتماعي، الفرد في الجماعة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- عشوي، مصطفى. (1992). أسس علم النفس الصناعي- التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر.
- عقيل، نوري. محمد. (2002). الفعل الاجتماعي، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
- عكاشة، محمود فتحي. زكي، محمد شفيق. (2002). علم النفس الاجتماعي، المكتبة الجامعية الحديثة.

- عوض، عباس. محمود، علي حسنين علي. (1999). إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- عوض، عبد السلام. محمد. (1986). الفعل الاجتماعي عند تالكوت بارسنز، دار المطبوعات الجديدة، مصر.
- غيات، بوفلجة. (ب، س). مبادئ التسيير البشري، بدون تاريخ، دار الغرب للطباعة والنشر.
- ليلة، علي. (2006). الطفل والمجتمع، التنشئة الاجتماعية وأبعاد الانتماء الاجتماعي، المكتبة المصرية للطباعة والنشر.
- ماهر، أحمد. (2003). السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- مزيان، محمد. (2003). العقد النفسي، دار الغرب للنشر.
- مسلم، محمد. (2007). علم النفس الاجتماعي، دار قرطبة للنشر والتوزيع.
- مسلم، محمد. (2004). منهجية البحث العلمي، دار الغرب للنشر والتوزيع.
- مسلم، محمد. (2009). الهوية في مواجهة الاندماج، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.
- معتز، سيد عبد الله. (2001). عبد اللطيف محمد خليفة، علم النفس الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر.
- منسي، حسن. (2001). ديناميات الجماعة والتفاعل الصفي، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
- ميزونف، جان. (1999). علم النفس الاجتماعي، عويدات للنشر والتوزيع والطباعة، ترجمة هالة شيؤون.

الرسائل باللغة العربية:

– بوخوف، محمد. (1983-1984). انتقال اليد العاملة الريفية إلى الصناعة، الاندماج والاعتراب، رسالة دكتوراه، علم الاجتماع، جامعة الجزائر.

المجلات باللغة العربية:

– زغبوش، بن عيسى. (2012). الذاكرة والاشتغال المعرفي بين المقاربة الحاسوبية والمقاربة الاقترانية، أبحاث معرفية، كلية الآداب والعلوم الانسانية، ظهر المهرز فاس، العدد الأول، 61-37.

المراجع باللغة الفرنسية:

- ABRIC, JEAN-CLAUD. (2004). Psychologie de la communication, édition Armand Colin, collection cursus.
- ABRIC, JEAN-CLAUDE. (1994) Pratique sociale et représentation, édition, PUF.
- ADOYI AKOUN, JOSEPH. (2010). Gestion et administration des entreprises, édition L'HARMATTAN.
- ALEXANDRE – BAILLY, FREDERIQUE. BOURGOIS, DENIS. (2004). Comportements humains et managements, édition Pearson Education France.
- AUDET, MICHEL. LAMOND, FERNAND. (2002). La gestion des âges : face à face avec un nouveau profil de main d'œuvre, édition presse universitaire Laval.
- BAGGIO, STEPHNIE. (2006). Psychologie sociale, édition De Boeck Supérieur.
- BERNAUD, JEAN-LUC. CLAUDE, LEMOINE. (2000). Traité de psychologie du travail et des organisations, édition Dunod.
- BLANQUEFORT D'ANGLARDS, MADELEIN. (2002). Motivations et compensation, approche graphologique et psychologique, éd Elsevier Masson.
- BOISSEROLLES DE ST JULIEN DELPHINE, FRANCOISE-PHILIP. (2005). Les survivants : vers une gestion différenciée des ressources humaines, édition l'Harmattan.
- BONARDI, CHRISTINE. GIRANDOLA, FABIEN. ROUSSIAU, NICOLAS. SOUBIALE, NADEGE. (2002). Psychologie sociale appliquée, environnement, santé, qualité de vie, In Presse éditions.
- BONARDI, CHRISTINE. ROUSSIAU, NICOLAS. (1999). Les représentations sociales, édition DUNOD.
- CERCLE, ALAIN. SOMAT, ALAIN. (2002). Psychologie sociale, édition Dunod, paris.
- CHAUCHAT, HÈLENE. CLAUDE-DELVING, ANICK. (1999) du l'identité du sujet au lien social, édition PUF.

- COSTALAT-FOUNEAU, ANNE- MARIE. (1997). Identité sociale et dynamique représentationnelle, presse universitaire de RENNES.
- CROZIER ,MICHEL. ERHARD, FRIEDBERG.(1977). L'acteur et le système, les contraintes de l'action collective, éditions du seuil.
- DE COSTER, MICHEL. PICHAULT, FRANCOIS. (1998). Traité de sociologie du travail, édition De Boeck supérieur.
- DE NANTEUIL- MIRIBEL, MATHIEU. ASSAAD, ELAKREMI. (2005). La société flexible, travail, emploi, organisation en débat, édition érès.
- DELOBBE, NATHALIE. HERRBACH, OLIVIER. LACAZE, DELPHINE. MIGNONC, KARIM. (2005). Comportement organisationnel : contrat psychologique, émotions au travail, De BOECK supérieur.
- DESCHAMPS, JEAN- CLAUDE. MORALES,JUAN-FRANCISCO. PAEZ, DARIO. WORCHEL, STEPHEN.(1999). L'identité sociale, presses universitaires de grenoble.
- DESRUMAUX, PASCALE. POHL, SABINE. VONTHRON, ANNE-MARIE. (2011). Développement des identités, des compétences et pratiques professionnelles, éditions l'Harmattan.
- DODGE. (2004). statistique : dictionnaire encyclopédique.
- DOISE, WILLEM. (1990). les représentations sociales, édition Dunod.
- DOISE, WILLEM. CLEMENCE, ALAIN.et LORENZI-CIOLDI, FABIO. (1992). Représentations sociales et analyse des données, Grenoble, PRESSES UNIVERSITAIRES DE GRENOBE.
- DOISE, WILLEM. DESCHAMPS, JEAN-CLAUDE. et MUGNY, GABRIEL. (1991). Psychologie sociale expérimentale, édition ARMAND COLIN.
- DUBAR, CLAUDE. (1998). La socialisation, construction des identités sociale et professionnelle, édition ARMAND COLIN.
- DURAND, CLAUDE. (2000). Sociologie du travail, édition Octars.
- EDMOND, MARC. (2005). Psychologie de l'identité, soi et groupes.
- ELIA AZZI, ASSAAD. et OLIVIER, KLEIN (1998). Psychologie sociale et relations intergroupes, Dunod.
- FERREOL, GILLES. (1997). Exercices d'analyse sociologique, édition ARMAND COLIN.
- FERRERI, MAURICE. et PATRICK, LEGERON. (2002). Travail, stress et adaptation, l'adaptation au travail contrainte ou fait humain ? édition ELSEVIER.
- FISCHER, GUSTAVE-NICOLAS. (1996). Le champ du sociale, DUNOD.
- FISHER, GUSTAVE-NICOLAS. (1991). Les concepts fondamentaux de la psychologie, université Montréal.
- FISKE, SUSAN. (2008).Psychologie sociale, édition de Boeck supérieur.

- FLAMENT, CLAUDE. et ROUQUET, MICHEL-LOUIS. (2003). Anatomie des idées ordinaires, comment étudier les représentations sociales, édition ARMOND COLIN.
- FOUURIAT, MICHEL. (2007). Sociologie des organisations, la pratique de raisonnement, Pearson Education France.
- FRANCFORT, ISABELLE.OSTY, FLORENCE. SANSAULIEU, RENAUD. et UHALDE, MARC. (1995). Les mondes sociaux de l'entreprise, édition Desclée de Brouwer.
- FRIEDMANN, GEORGES. et NAVILLE, PIERRE. (1985). Traité de psychologie de travail, traduction arabe Husseine Haidar, édition OUEIDAT, Beyrouth – paris.
- FRNÇOIS-PHILIPPE, DELPHINE. DE STJULIEN, et BOISSEROLLE. (2007). Cadre juridique et conséquences humaines d'un plan sociale, édition l'Harmattan.
- GAETANE, CHAPELLE. et ANDRE, CHRISTOPHE. (2004). Le moi du normale au pathologique, édition science humaines.
- GRIMALDI, YVAN. (2005). Démarches qualité et identité professionnelle en conflit, l'Harmattan.
- GUILLEVIC, CHRISTIAN. (2005).Psychologie du travail, ARMAND COLIN.
- GUIMELLI, CHRISTIAN. (1999). La pensée sociale, édition PUF.
- GURRERO, SYLVIE. (2009). Les outils de RH, édition DUNOD.
- HERZBERG,FREDERICK. (1978). Le travail et la nature de l'homme, édition entreprise moderne, adapté de l'américaine par CHARLES VORAZ.
- HOWELL, DAVID. (2008). Méthodes statistiques en sciences humaines, édition De Boeck.
- JODELET, DENISE. (1989). Les représentations sociales, édition PUF.
- JOULE, ROBERT –VINCENT. et BEAUVOIS, JEAN-LÈON. (1987). Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens, presses universitaires de Grenoble.
- KAES, RENE. (1976). L'appareil psychique groupale, construction du groupe, édition Dunod.
- KALIKA, MICHEL. et RIVAL, YANN. (2008). Internet et performance de l'entreprise édition l'harmattan.
- KARNAS, GY. DELOBLE, NATHALIE. et VENDENBERGHE, CHRISTIAN. (2002). Développement des compétences investissement professionnel et bien être des personnes, presse universitaire de Louvain, volume 2.
- KUNT, MURAT. (2000). Reconnaissance des formes et analyse de scènes, PPUR presses polytechniques et universitaires Romandes.
- LA CHAPELLE, P. (1958). L'enfant, 2 édition Montréal.

- LAUTIER, GUY. (1993). Les rémunérations : comment faire évoluer son système de rémunération, éditions Maxima.
- LE BERRE, MICHEL. et SPALANZAN, ALAIN. (2007). Regards sur la recherche en gestion, édition l'Harmattan.
- LE LOUARN, JEAN-YVES. (2008). Tableau de bord ressources humaines, édition WOLTERS KLUWER France.
- LEAVITT, HAROLD-J. (1973). Psychologie des fonctions de direction dans l'entreprise, édition, Hommes et techniques.
- LECLERC, CHANTAL. (1999). Comprendre et construire les groupes, édition, PUL.
- LEMIR, LOUISE. et MARTEL, GAETAN. (2007). l'approche systématique de la gestion des ressources humaines, édition PUQ.
- LEMOINE, CLAUDE. (2003). Psychologie dans le travail et les organisations, Relation humaines et entreprise, Dunod.
- LEYENS, JACQUE-PHILIPPE. et YZERBUT, VINCENT. (1996). Stéréotypes et cognition sociale, éditions Mardaga, 1996.
- LORCERIE, FRANCOISE. (2003). L'école et le défi ethnique, éducation et intégration, édition ESF Editeur.
- LORENZI- CIOLDI, FABIO. (2002). Les représentations des groupes dominants et dominés, presse universitaire de Grenoble.
- MERCK, BERNARD. SUTTER, PIERRE- ERIC. (2009). Gestion des compétences, la grande illusion, édition de Boeck supérieur.
- MERCURE, DANIEL. BAYA, HARRICANE. SMAIL, SEGHIR. et André, STEENHAUT. (1997). Culture et gestion en Algérie, édition LHARMATTAN.
- MOLINER, PASCAL. RATEAU, PATRICK. COHEN-SCALI, VALERIE. (2002). Les représentation sociale, pratique des études de terrain, PUR.
- MOLINER, PIERRE. (1996). Image et représentation sociale, édition PUF.
- MONTOUSSE, MARC. CHANBLAY, DOMINIQUE. CORPRON, PIERRE-ANDRE. FROISSART, PHILIPPE. (2005). Collectif, science économique et sociales, éditions Bréal.
- MOSCOVICI, SERGE. (1976). La psychanalyse son image et son public.
- MOSCOVICI, SERGE. (1984). Psychologie sociale, édition PUF.
- MUCCHEILLI, ROGER. (1989). La dynamique des groupes, édition ESF.
- MUCCHEILLI, ROGER. (1989). Questionner dans l'enquête psychosociale, édition E.S.F.
- MUCCHIELLI, ROGER. (1972). Opinion et changement d'opinion, paris, ESF.
- MUCCHIELLI, ROGER. (1980). Le travail en groupe. Éditions ESF.
- MUCCHIELLI, ROGER. (1984). Le travail en équipe, édition ESF.
- MUGNY, GABRIEL. OBRLE, DOMINIQUE. et BEAUVOIS, JEAN-LÉON. (1995). Relation humaine groupe et influence sociale, presse universitaires de Grenoble.

- NAKACHE, JEAN-PIERRE. et CONFAIS, JOSIANE. (2004). Approche pragmatique de la classification: arbre hiérarchique, Editions.
- PAILLÈ, PASCAL. (2003). Changement organisationnel et mobilisation des ressources humaines. édition l'harmattan.
- PASTOR, PIERRE. et RICHARD, BREARD. (2004). Gestion des conflits, la communication à l'épreuve. Édition liaisons.
- PELLEMANS, PAUL. (1998). Le marketing qualitatif, édition De Boeck supérieure.
- POHL, SABINE. DESRUMAUX, PASCAL. ET VONTHRON, ANNE-MARIE. (2012). Jugement socioprofessionnel, innovation et efficacité au travail, éditions l'Harmattan.
- RAULER – CROSET, NATHALIE. et CHRISTINE ROLAND – LEVY. (2003). Comportements humains et management, édition Pearson.
- REISS-SCHIMMEL, ILANA. (1993). La psychanalyse et l'argent édition Odile Jacob.
- ROGUE, CHRISTOPHE. (2005). Le travail, édition ARMAND COLIN.
- ROJOT, JACQUE. (2005). Théories des organisations, édition ESKA.
- ROUANET, HENRY. et ROUX, BRIGITTE. (1995). Statistique en sciences humaines, Dunod.
- ROUQUETTE, Michel-louis. et RATEAU, Patrick. (1998). Introduction à l'étude des représentations sociales. Grenoble : Presse Universitaire de Grenoble.
- ROUSSEL, PATRICK. et WACHEUX, FREDERIC. (2005). Management des ressources humaines, De Boeck supérieure.
- ROUSSIAU, NICOLAS. et BONARDI, CHRISTINE. (2001). Les représentations sociales, édition MARDAGA.
- SAHUT, JEAN-MICHEL. (2010). Les relations salariés-employeurs. Quel partage des valeurs ? éditions l'Harmattan.
- SECA, JEAN-MARIE. (2001). Les représentations sociales, édition Armand colin.
- SEKIOU, LAKHDAR. et PERETTI, JEAN-MARIE. (2001). Gestion de ressources humaines, édition DE BOECK.
- SERENI, PAUL. MARX. (2007). La personne et la chose, édition l'Harmattan.
- STELLMAN, JEAN MAGER. (2000). Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, volume 2, édition international labour organization.
- STEPHANE, LAURENS. et ROUSSIAU, NICOLAS. (2002). La mémoire sociale, identités et représentations sociales, édition PUR.
- SUTTER, PIERRE- ERIC. Et MERCK, BERNARD. (2009). Gestion des compétences, édition De Boeck supérieur.

- VANBREMEERSCH, MARIE-CAROLINE. (1998). De l'autre côté du social, cultures, représentations, identités.
- VANDERBERGHE, CHRISTIAN. (2003). L'engagement, édition l'ARMATTAN.
- ZAVALLONI, MARISA. et LOUIS-GUÈRIN, CHRISTIANE. (1984). Identité sociale et conscience. Introduction à l'égo-écologie. Montréal. Presses universitaires de Montréal.

الرسائل باللغة الفرنسية:

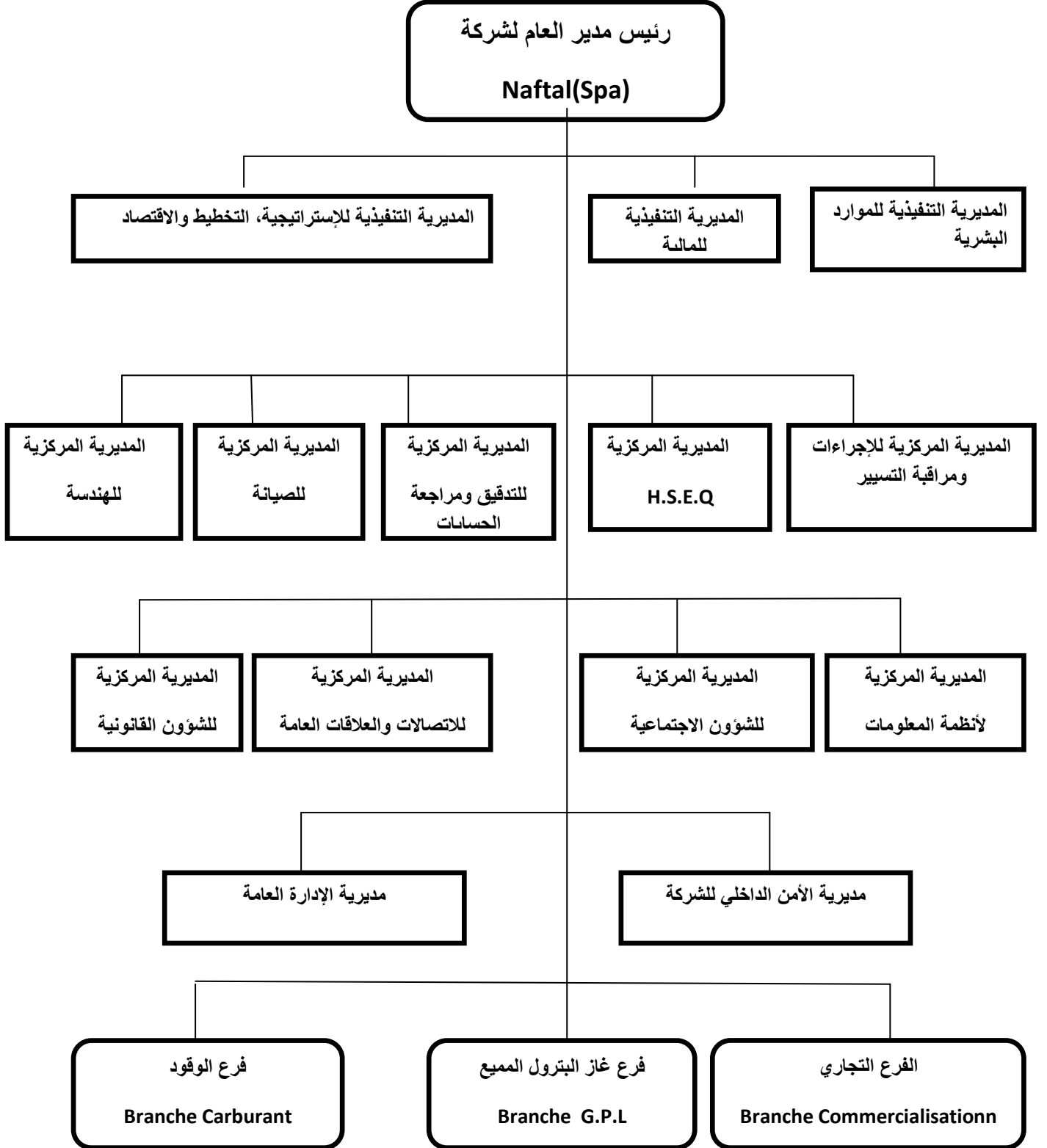
- CHRIF, HALLOUMA. (1999-2000). La représentation du travail et l'image de soi, chez l'ouvrière de l'électronique, thèse.

المجلات باللغة الفرنسية:

- NAFTAL NEWS. (2003). Revue éditée par NAFTAL, Avril.
- NAFTAL NEWS. (2004). Revue éditée par NAFTAL, Avril.
- NAFTAL NEWS. (2012). Revue éditée par NAFTAL, Avril.

الملاحق

الملحق 01 الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال الأم



الملحق 02 يوضح الأسئلة المختارة من استمارة Porter et al حولالمساهمة التنظيمية

Echelle de mesure de l'implication organisationnelle (OCQ) unidimensionnelle selon PORTER et al (1974)(traduction Thévenet 1992)

- 1-Je suis prêt à faire de gros efforts, au-delà de ce qu'est normalement attendu, pour aider l'entreprise à réussir.
 - 2- Je parle de cette entreprise à mes amis comme d'une très bonne entreprise où être membre est formidable.
 - 4-J'accepterais tout autre travail pour pouvoir continuer à travailler dans cette entreprise.
 - 5-Je trouve que mes valeurs personnelles sont très similaires à celle de l'entreprise.
 - 11-Il n'y a pas grand-chose à gagner à rester indéfiniment dans cette entreprise(-).
 - 13-Je me sens vraiment concerné par le futur de cette entreprise.
 - 14-Pour moi, cette entreprise est la meilleure où je pouvais travailler.
- Porter et al in BOISSEROLLES DE ST JULIEN DELPHINE FRANCOISE-PHILIP, les survivants : vers une gestion différenciée des ressources humaines, édition l'Harmattan, 2005.p197.

الملحق 03 يوضح أسئلة استمارة Kanungo حولالالتزام التنظيمي

Échelle de mesure de l'engagement selon Kanungo, 1982 (traduction Neuveu, 1993)

- 3- Je suis personnellement très pris par mon travail actuel.
- 4- J'évite généralement de prendre des responsabilités supplémentaires au travail(-).
- 8- J'ai des liens très étroits avec mon emploi actuel qui seraient difficiles à briser.
- 11-Je me sens déprimé lorsque je n'arrive pas à faire quelque chose ayant trait à mon travail.
- 12-Je considère que mon travail est au centre de mon existence.
- 14-Je resterais après les heures pour terminer mon travail, même si je ne suis pas payé pour cela.

Kanungo, 1982, in BOISSEROLLES DE ST JULIEN DELPHINE FRANCOISE-PHILIP, les survivants : vers une gestion différenciée des ressources humaines, édition l'Harmattan, 2005.p212-213.

الملحق (04) الاستمارة الأولية

Faculté des sciences sociales
Département de psychologie et des sciences de l'éducation
Université d'Oran

QUESTIONNAIRE(01) « Représentation sociale du travail »

Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un projet doctoral portant sur les effets de la représentation sociale du travail sur le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Un échantillonnage a été réalisé et vous faite partie des personnes retenues pour répondre au questionnaire.

Pour mener à bien cette recherche, il est important d'avoir un fort taux de réponse. C'est pourquoi nous vous invitons à répondre à toutes les questions.

La confidentialité de vos réponses est assurée, les résultats ne serviront qu'à des fins de recherche seulement. Ces résultats pourront vous être transmis lorsqu'ils seront disponibles.

Merci de votre collaboration qui nous est très précieuse,

Lieu de travail : District -Center employeur

Sexe :- Femme - Homme

Age :- Moins de 30 ans -Entre 31 et 40 ans -Entre 41 et 50 ans-50ans et plus

Niveau d'instruction :- Secondaire -Universitaire -Technicien-Autre (précisé)...

Catégorie professionnelle : -Cadre -Agent de Maîtrise -Chef d'équipe

Ancienneté dans l'entreprise : De (1-11)ans - De (12-22)ans -De (23-33)ans

Fortement d'accord (1) d'accord(2)moyennement d'accord(3)en désaccord (4)fortement en désaccord(5)

Item	1	2	3	4	5
1-je considère que le travail est la participation aux possibilités de réaliser des projets pouvant lever les défis					
2-Ma capacité de faire ce travail est un indicateur de ma compétence					
3-je travaille pour atteindre un bon statut dans la société					
4-le travail m'a aidé à confirmer ma personnalité					
<u>5-Je trouve que le travail est un élément utile pour atteindre mes ambitions</u>					
<u>6-Le travail ma permet d'assumer mes responsabilités</u>					
<u>7-mon travail m'a offert une occasion pour apprendre et évoluer</u>					
<u>8-la tâche que j'accomplis m'incite à réfléchir sur l'importance de mon travail</u>					
9-par le travail sérieux, on reconnaît mes compétences					
10-je discute de mon travail avec mes amis au sein de l'entreprise					
11-j'éprouve du désir à accomplir ce travail.					
12-je suis fier de travailler dans cette entreprise					
<u>13-je désire avoir plus d'expérience professionnelle</u>					
<u>14-je désire participer aux cycles de formations la formation proposés par l'entreprise</u>					
<u>15-le travail est un moyen de richesse</u>					
16-mon appartenance à cette entreprise est fonction des gains que je réalise.					
17-mon travail m'a aidé à faire des économies					
18-jeme sens satisfais des gains procurés par mon travail					
19-je fais plus d'efforts afin d'obtenir plus de récompenses.					
20-mon salaire me permet de me sentir à l'aise dans l'entreprise					
21-je pense à un autre travail pour améliorer mon revenu					
22-mon responsable est à l'écoute de mes idées					
23-je ne m'occupe pas à corriger les fausses idées que font les autres de l'entreprise					
24-le respect dans le travail est le facteur le plus important dans vie professionnelle					
25-j'observe l'honnêteté au travail					
26-mon responsable maintient ses décisions de manière outrée					
27-Le respect du temps de travail est le socle de la qualité du travail.					
<u>28-l'accomplis mon travail avec perfectionnement</u>					
<u>29-le travail que j'accomplis est au profit de la société</u>					
<u>30-mon travail est d'apporter la meilleure prestation à la clientèle</u>					
<u>31-les travailleurs se respectent entre eux</u>					
<u>32-le respect dans le travail est plus important dans la vie professionnelle</u>					
<u>33- j'obtiens de la reconnaissance dans mon entreprise</u>					

الملحق (05) نتائج ألفا لكل الفقرات قبل ACP (لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل)

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	130,0667	25,9954	,1520	,7765
Q2	130,0667	25,9954	,1520	,7765
Q3	130,0333	25,8954	,2008	,7738
Q4	130,0667	26,0644	,1812	,7744
Q5	130,2333	25,4954	,3641	,7675
Q6	130,1333	24,5333	,4526	,7616
Q7	130,0000	25,2414	,4165	,7653
Q8	130,1000	24,9897	,3285	,7678
Q9	130,2333	26,2540	,2511	,7724
Q10	130,2333	26,2540	,2511	,7724
Q11	130,2333	26,2540	,2511	,7724
Q12	130,2333	26,2540	,2511	,7724
Q13	130,2667	27,7195	-,2619	,7872
Q14	130,2667	27,7195	-,2619	,7872
Q15	130,3333	27,4713	-,1620	,7869
Q16	130,4000	28,0414	-,2755	,7934
Q17	130,3333	27,5402	-,1791	,7875
Q18	130,3000	27,1138	-,0728	,7828
Q19	130,3333	26,5747	,0647	,7787
Q20	130,3333	26,5747	,0647	,7787
Q21	130,4333	26,5299	,0516	,7805
Q22	129,6333	22,2402	,7310	,7409
Q23	129,6333	22,2402	,7310	,7409
Q24	129,7000	21,5966	,7133	,7388
Q25	129,6333	22,2402	,7310	,7409
Q26	129,6333	22,2402	,7310	,7409
Q27	129,6000	22,6621	,7367	,7430
Q28	130,1333	26,6023	,1782	,7746
Q29	130,1333	25,2920	,2919	,7697
Q30	130,1667	24,6954	,3831	,7649
Q31	130,3333	26,2299	,1539	,7753
Q32	130,1000	25,6793	,1934	,7749
Q33	130,0000	26,5517	,0706	,7784

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 33

Alpha = ,7761

الملحق(06) يبين التشبعات على العامل 1 لبعد تمثل العمل كقيمة أخلاقية
لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل

رقم الفقرة	العبارة	التشبع
22	إن المسؤول في إصغاء مستمر لأفكاري mon responsable est à l'écoute de mes idées	0.974
23	لا اهتم بتصحيح الأفكار السلبية للمؤسسة لدى الآخرين je ne m'occupe pas à corriger les fausses idées que font les autres de l'entreprise	0.974
24	الاحترام داخل العمل هو أهم عنصر في الحياة المهنية le respect dans le travail est le facteur le plus important dans vie professionnelle	0.953
25	أتحري الصدق في العمل j'observe l'honnêteté au travail	0.974
26	يشدد المسؤول على قراراته بطريقة تعسفية mon responsable maintient ses décisions de manière outrée	0.974
27	احترام الوقت ركيزة العمل الجيد Le respect du temps de travail est le socle de la qualité du travail	0.974

**الملحق (07) يبين التشبعات على العامل 2 لبعء كتجسيد للهوية المهنية
لاستمارة التمثالات الاجتماعية للعمل**

رقم الفقرة	العبارات	التشبع
9	بفضل العمل الجدي أتلقى الاعتراف بقدراتي par le travail sérieux, on reconnaît mes compétences	0.970
10	أتحدث مع أصدقائي عن عملي داخل هذه المؤسسة je discute de mon travail avec mes amis au sein de l'entreprise	0.970
11	أشعر برغبة قوية للقيام بهذا العمل j'éprouve du désir à accomplir ce travail.	0.970
12	أفتخر بالعمل في هذه المؤسسة je suis fier de travailler dans cette entreprise	0.970

**الملحق (08) يبين التشبعات على العامل 3 لبعء تمثل العمل كوسيلة لربح المال
لاستمارة التمثالات الاجتماعية للعمل**

رقم الفقرة	العبارات	التشبع
16	يرتبط انتمائي للعمل في هذه المؤسسة بما أحصل عليه من مكاسب mon appartenance à cette entreprise est fonction des gains que je réalise	0.715
17	ساعدني عملي على ادخار المال mon travail m'a aidé à faire des économies	0.865
18	أشعر بالرضا لما يحققه لي عملي من مكاسب Jeme sens satisfais des gains procurés par mon travail	0.928
19	أقوم بمجهود إضافي للحصول على مكافآت je fais plus d'efforts afin d'obtenir plus de récompense	0.953
20	تشعرني الأجرة بالارتياح في المؤسسة mon salaire me permet de me sentir à l'aise dans l'entreprise	0.953
21	أفكر في عمل آخر لزيادة دخلي je pense à un autre travail pour améliorer mon revenu	0.530

**الملحق (09) يبين التشبعات على العامل 4 لبعء تمثل العمل كوسيلة لتحقيق
الذات لاستمارة التمثالات الاجتماعية للعمل**

رقم الفقرة	العبارات	التشبع
1	أعتبر أن العمل هو إمكانية المشاركة في تحقيق مشاريع ترفع التحديات je considère que le travail est la participation aux	0.969

	possibilités de réaliser des projets pouvant lever les défis	
0.969	أجد أن قدرتي على القيام بهذا العمل مؤشرا على كفاءتي Ma capacité de faire ce travail est un indicateur de ma compétence	2
0.961	أعمل لتحقيق مكانة جيدة في المجتمع je travaille pour atteindre un bon statut dans la société	3
0.885	ساعدني العمل في هذه المؤسسة على إثبات شخصيتي le travail m'a aidé à confirmer ma personnalité	4

الملحق (10) نتائج ألفا لكل الفقرات بعد ACP (لاستمارة التمثلات الاجتماعية للعمل)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	78,1000	15,7483	,1392	,7730
Q2	78,1000	15,7483	,1392	,7730
Q3	78,0667	15,6506	,1954	,7684
Q4	78,1000	16,0241	,1006	,7734
Q9	78,2667	15,9954	,2220	,7664
Q10	78,2667	15,9954	,2220	,7664
Q11	78,2667	15,9954	,2220	,7664
Q12	78,2667	15,9954	,2220	,7664
Q16	78,4333	16,8057	-,1362	,7879
Q17	78,3667	16,5161	-,0485	,7806
Q18	78,3333	16,3678	,0082	,7765
Q19	78,3667	15,9644	,1328	,7711
Q20	78,3667	15,9644	,1328	,7711
Q21	78,4667	16,2575	,0139	,7800
Q22	77,6667	12,7816	,7414	,7210
Q23	77,6667	12,7816	,7414	,7210
Q24	77,7333	12,2713	,7243	,7190
Q25	77,6667	12,7816	,7414	,7210
Q26	77,6667	12,7816	,7414	,7210
Q27	77,6333	13,2057	,7218	,7260

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 20

Alpha = ,7692

الملحق (11) مصفوفة القرابة للاستثمار الأولية للتمثلات الاجتماعية للعمل

Matrice de proximité

Observa	Input fichier matrice																			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q9	Q10	Q11	Q12	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
Q1		,000	1,000	2,000	11,000	11,000	11,000	11,000	14,000	14,000	13,000	14,000	14,000	19,000	25,000	25,000	27,000	25,000	25,000	24,000
Q2	,000		1,000	2,000	11,000	11,000	11,000	11,000	14,000	14,000	13,000	14,000	14,000	19,000	25,000	25,000	27,000	25,000	25,000	24,000
Q3	1,000	1,000		1,000	10,000	10,000	10,000	10,000	15,000	13,000	12,000	13,000	13,000	18,000	22,000	22,000	24,000	22,000	22,000	21,000
Q4	2,000	2,000	1,000		9,000	9,000	9,000	9,000	14,000	12,000	11,000	12,000	12,000	15,000	23,000	23,000	25,000	23,000	23,000	22,000
Q9	11,000	11,000	10,000	9,000		,000	,000	,000	9,000	7,000	6,000	7,000	7,000	10,000	22,000	22,000	24,000	22,000	22,000	21,000
Q10	11,000	11,000	10,000	9,000	,000		,000	,000	9,000	7,000	6,000	7,000	7,000	10,000	22,000	22,000	24,000	22,000	22,000	21,000
Q11	11,000	11,000	10,000	9,000	,000	,000		,000	9,000	7,000	6,000	7,000	7,000	10,000	22,000	22,000	24,000	22,000	22,000	21,000
Q12	11,000	11,000	10,000	9,000	,000	,000	,000		9,000	7,000	6,000	7,000	7,000	10,000	22,000	22,000	24,000	22,000	22,000	21,000
Q16	14,000	14,000	15,000	14,000	9,000	9,000	9,000	9,000		2,000	3,000	4,000	4,000	9,000	41,000	41,000	43,000	41,000	41,000	40,000
Q17	14,000	14,000	13,000	12,000	7,000	7,000	7,000	7,000	2,000		1,000	2,000	2,000	7,000	35,000	35,000	37,000	35,000	35,000	34,000
Q18	13,000	13,000	12,000	11,000	6,000	6,000	6,000	6,000	3,000	1,000		1,000	1,000	6,000	32,000	32,000	34,000	32,000	32,000	31,000
Q19	14,000	14,000	13,000	12,000	7,000	7,000	7,000	7,000	4,000	2,000	1,000		,000	5,000	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000	32,000
Q20	14,000	14,000	13,000	12,000	7,000	7,000	7,000	7,000	4,000	2,000	1,000	,000		5,000	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000	32,000
Q21	19,000	19,000	18,000	15,000	10,000	10,000	10,000	10,000	9,000	7,000	6,000	5,000	5,000		38,000	38,000	38,000	38,000	38,000	37,000
Q22	25,000	25,000	22,000	23,000	22,000	22,000	22,000	22,000	41,000	35,000	32,000	33,000	33,000	38,000		,000	2,000	,000	,000	1,000
Q23	25,000	25,000	22,000	23,000	22,000	22,000	22,000	22,000	41,000	35,000	32,000	33,000	33,000	38,000	,000		2,000	,000	,000	1,000
Q24	27,000	27,000	24,000	25,000	24,000	24,000	24,000	24,000	43,000	37,000	34,000	33,000	33,000	38,000	2,000	2,000		2,000	2,000	3,000
Q25	25,000	25,000	22,000	23,000	22,000	22,000	22,000	22,000	41,000	35,000	32,000	33,000	33,000	38,000	,000	,000	2,000		,000	1,000
Q26	25,000	25,000	22,000	23,000	22,000	22,000	22,000	22,000	41,000	35,000	32,000	33,000	33,000	38,000	,000	,000	2,000	,000		1,000
Q27	24,000	24,000	21,000	22,000	21,000	21,000	21,000	21,000	40,000	34,000	31,000	32,000	32,000	37,000	1,000	1,000	3,000	1,000	1,000	

الملحق (13) نتائج ألفا لجميع الفقرات قبل ACP (لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q01	145,0333	46,1713	,2235	,8439
Q02	144,8333	44,2816	,3915	,8392
Q03	144,8000	46,6483	,1491	,8461
Q04	144,7667	46,9437	,1043	,8475
Q05	144,7333	46,3402	,2163	,8439
Q06	144,9000	45,4034	,4478	,8384
Q07	144,8333	46,0747	,2861	,8419
Q08	144,9000	44,6448	,5911	,8351
Q09	145,1333	47,9126	,0021	,8470
Q010	145,1000	48,0241	-,0268	,8481
Q011	145,0667	47,3057	,0961	,8461
Q012	144,9667	47,3437	,0823	,8467
Q013	145,0333	47,6195	,0538	,8465
Q014	145,1000	47,5414	,0440	,8478
Q015	145,0667	47,3057	,0709	,8476
Q016	145,3333	44,8506	,3745	,8396
Q017	145,2000	45,1310	,3524	,8403
Q018	145,1000	45,4034	,3313	,8409
Q019	145,2000	44,9241	,4453	,8378
Q020	145,1333	44,7402	,4642	,8373
Q021	145,3000	45,3897	,3140	,8414
Q022	145,1667	44,5575	,5436	,8356
Q023	145,1667	44,5575	,5436	,8356
Q024	145,3333	44,1609	,4687	,8367
Q025	145,1333	45,0161	,5108	,8369
Q026	145,1333	45,0161	,5108	,8369
Q027	145,1000	45,9552	,3835	,8400
Q028	145,0333	46,1023	,3607	,8405
Q029	145,1000	44,7138	,4320	,8380
Q030	145,2333	43,7023	,5289	,8347
Q031	145,2333	44,4609	,4248	,8380
Q032	145,1000	43,7483	,6762	,8321
Q033	145,1333	44,5333	,4287	,8380
Q034	145,0333	45,4816	,3233	,8411
Q035	145,0333	44,9299	,4043	,8388
Q036	145,0333	46,0333	,3749	,8402
Q037	145,1000	46,4379	,2225	,8435

—

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 37

Alpha = ,8445

الملحق (14) يبين التشبعات على العامل 1 لبعء الاندماج التنظيمي لاستمارة
الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

رقم الفقرة	العبرة	التشبع
16	أناقش بتفتح مع زملائي مشاكل العمل قبل أن تتحول إلى صراعات je discute ouvertement avec mes collègues les problèmes avant qu'ils ne deviennent des conflits	0.552
17	أشجع زملائي للقيام بعمل أفضل j'encourage mes collègues à bien faire le travail	0.574
18	أسهل العمل لزملائي je facilite le travail à mes collègues	0.578
19	أرغب في استمرار العلاقة بيني وبين زملائي Je désire la continuité des relations avec mes collègues	0.59
20	أحاول أن أفهم بطريقة صحيحة آراء زملائي j'essaye de bien comprendre le point de vue de mes collègues	0.784
21	أحاول إيصال المعلومات المهمة المتعلقة بالعمل إلى كافة العمال j'essaye de transmettre les informations utiles au travail à chacun membre du groupe	0.793
22	أتشاور مع العمال لهدف التعاون je consulte mes collègues afin de coopérer	0.918
23	أعتقد أن التعاون بين العمال يؤدي إلى نجاح المؤسسة je pense que la coopération entre les employés est le passage obligé à la réussite	0.918
24	أرغب في العمل مع فرقة العمل je désire travailler en groupe	0.758

الملحق (15) يبين التشبعات على العامل 2 لبعد الالتزام التنظيمي لاستمارة
الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

التشبع	العبارات	رقم الفقرة
0.806	أجد نفسي منغمكا في أداء عملي الحالي Je me consacre totalement à mon travail actuel	2
0.881	أتجنب عادة المسؤوليات الإضافية داخل العمل dans mon travail, J'évite généralement de prendre des responsabilités supplémentaires	3
0.867	لدي رابط وثيق بعملي يصعب كسره J'ai un très fort attachement à mon emploi actuel, il serait difficile à rompre	4
0.887	أشعر بإحباط عندما أعجز عن القيام بأشياء لها علاقة بعملي Je me sens frustré lorsque je n'arrive pas à faire quelque chose inhérente à mon travail	5
0.762	أكمل عملي بعد ساعات العمل، حتى إذا كان دون مقابل Je termine les tâches qui me sont assignées même en dehors des heures de travail non payées	6
0.510	بالنسبة لي هذه المؤسسة أفضل مكان للعمل Pour moi, cette entreprise demeure le meilleur endroit pour y travailler	7

الملحق (16) يبين التشبعات على العامل 3 لبعد الامتثال لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

رقم الفقرة	العبارات	التشبع
29	لا أتقيد بالأنظمة المعمول je ne respecte pas les règles de travail	0.841
30	أقبل قواعد النظام الداخلي للمؤسسة دون اعتراض j'accepte le règlement intérieur de l'entreprise sans objection	0.888
31	أعتقد أن لوائح العمل ضرورية للحفاظ على النظام je crois que les règlements de travail sont essentiels pour le maintien de l'ordre	0.720
32	أخالف التعليمات الإدارية je m'oppose aux instructions administratives	0.899
33	أعتقد أن تنفيذ الأوامر في وقتها ضروري je crois que l'exécution des ordres à temps est nécessaire	0.482
37	أثق بإدارة مؤسستي j'ai confiance à l'administration de mon entreprise	0.425

الملحق (17) يبين التشبعات على العامل 4 لبعد المساهمة التنظيمية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

رقم الفقرة	العبارات	التشبع
12	أرى أن قيمي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة Je trouve que mes valeurs personnelles sont conformes à celles de l'entreprise	0.737
13	لا يوجد ما أكسب بالبقاء داخل هذه المؤسسة Il n'y a pas grand-chose à gagner à rester indéfiniment dans cette entreprise	0.857
14	اهتم جدا بمستقبل هذه المؤسسة Je m'intéresse parfaitement à l'avenir de cette entreprise	0.909
15	لا أفكر في ترك العمل في هذه المؤسسة Je ne pense pas quitter le travail de cette entreprise	0.948

الملحق (18) نتائج ألفا بعد ACP (لاستمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q02	96,3667	25,2057	,3121	,7945
Q03	96,3333	27,0575	,0496	,8068
Q04	96,3000	27,1138	,0363	,8077
Q05	96,2667	26,6161	,1509	,8010
Q06	96,4333	25,9092	,3730	,7914
Q07	96,3667	26,3092	,2401	,7967
Q012	96,5000	26,8793	,1226	,8014
Q013	96,5667	27,2195	,0700	,8023
Q014	96,6333	26,9989	,0875	,8032
Q015	96,6000	26,6621	,1417	,8015
Q016	96,8667	25,0161	,4011	,7890
Q017	96,7333	24,9609	,4310	,7875
Q018	96,6333	25,4816	,3512	,7917
Q019	96,7333	25,1678	,4605	,7867
Q020	96,6667	24,8506	,5175	,7838
Q021	96,8333	25,2471	,3737	,7905
Q022	96,7000	24,9069	,5592	,7828
Q023	96,7000	24,9069	,5592	,7828
Q024	96,8667	24,6713	,4650	,7854
Q029	96,6333	24,9299	,4602	,7861
Q030	96,7667	24,1851	,5531	,7804
Q031	96,7667	25,3575	,3364	,7926
Q032	96,6333	24,4471	,6593	,7781
Q033	96,6667	24,9885	,4177	,7881
Q037	96,6333	26,5851	,1764	,7994

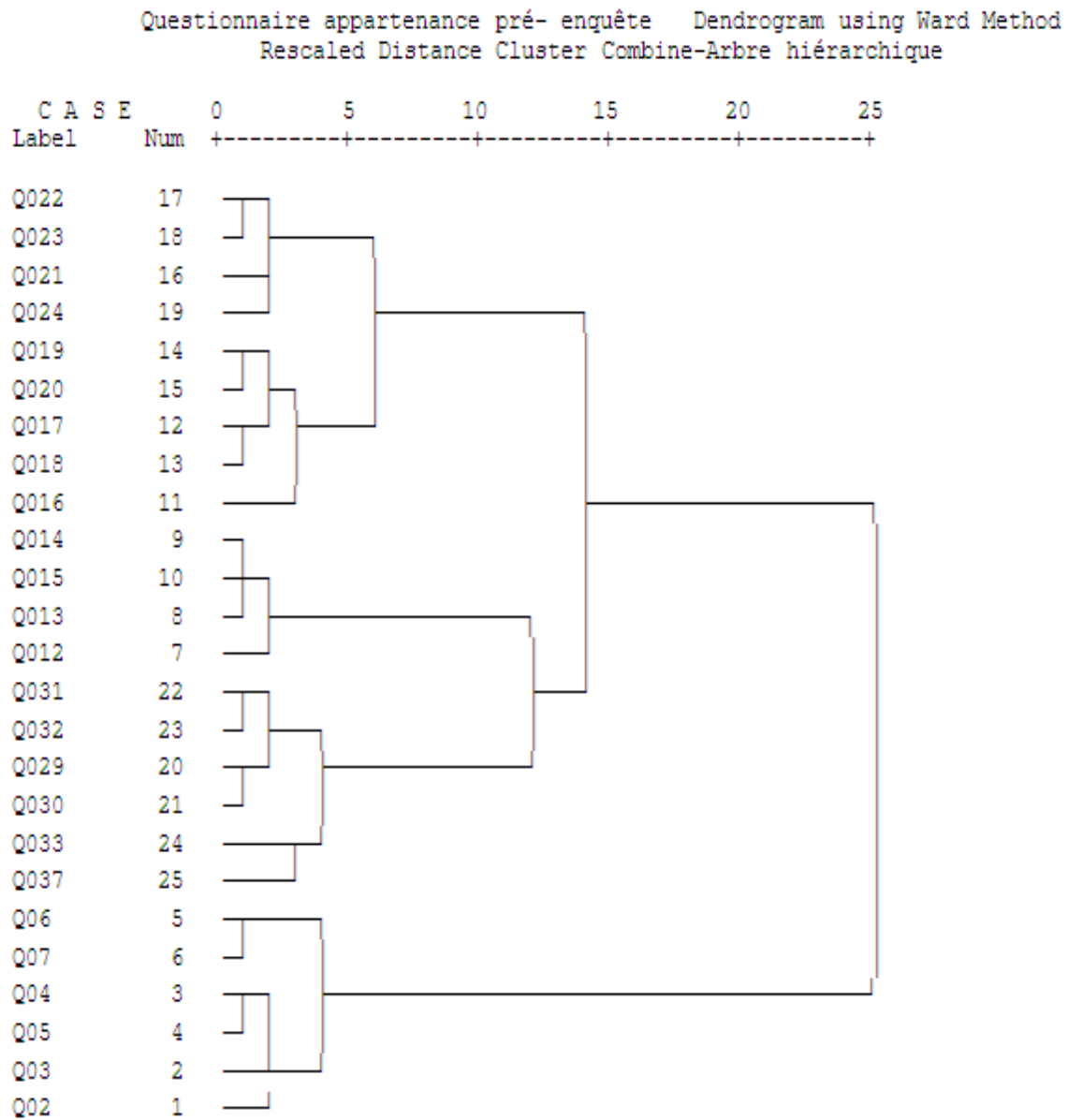
Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 25

Alpha = ,7994

الملحق (20) يوضح المخطط الشجري لفقرات استمارة الشعور بالانتماء إلى المؤسسة:



ملحق (21) الاستمارة النهائية

Faculté des sciences sociales
Département de psychologie et des sciences de l'éducation
Université d'Oran

QUESTIONNAIRE(01)

« Représentation sociale du travail »

Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un projet doctoral portant sur les effets de la représentation sociale du travail sur le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Un échantillonnage a été réalisé et vous faite partie des personnes retenues pour répondre au questionnaire.

Pour mener à bien cette recherche, il est important d'avoir un fort taux de réponse. C'est pourquoi nous vous invitons à répondre à toutes les questions.

La confidentialité de vos réponses est assurée, les résultats ne serviront qu'à des fins de recherche seulement. Ces résultats pourront vous être transmis lorsqu'ils seront disponibles.

Merci de votre collaboration qui nous est très précieuse,

Lieu de travail : District -Center emplisseur

Sexe :- Femme - Homme

Age :-Moins de 30 ans -Entre 31 et 40 ans -Entre 41 et 50 ans -50ans et plus

Niveau d'instruction :-Secondaire -Universitaire -Technicien -Autre (précisé)...

Catégorie professionnelle : -Cadre -Agent de Maîtrise -Chef d'équipe

Ancienneté dans l'entreprise : De (1-11)ans De (12-22)ans -De (23-33)ans

Item	Fortement d'accord	d'accord	moyennement d'accord	en désaccord	fortement en désaccord
1-je considère que le travail est la participation aux possibilités de réaliser des projets pouvant lever les défis					
2-Ma capacité de faire ce travail est un indicateur de ma compétence					
3-je travaille pour atteindre un bon statut dans la société					
4-le travail m'a aidé à confirmer ma personnalité					
5-par le travail sérieux, on reconnait mes compétences					
6-je discute de mon travail avec mes amis au sein de l'entreprise					
7-j'éprouve du désir à accomplir ce travail.					
8-je suis fier de travailler dans cette entreprise					
9-mon appartenance à cette entreprise est fonction des gains que je réalise.					
10-mon travail m'a aidé à faire des économies					
11- jeme sens satisfais des gains procurés par mon travail					
12-je fais plus d'efforts afin d'obtenir plus de récompenses.					
13-mon salaire me permet de me sentir à l'aise dans l'entreprise					
14-je pense à un autre travail pour améliorer mon revenu					
15-mon responsable est à l'écoute de mes idées					
16-je ne m'occupe pas à corriger les fausses idées que font les autres de l'entreprise					
17-le respect dans le travail est le facteur le plus important dans vie professionnelle					
18-j'observe l'honnêteté au travail					
19-mon responsable maintient ses décisions de manière outrée					
20- Le respect du temps de travail est le socle de la qualité du travail					

ملحق (21) الاستمارة النهائية

Faculté des sciences sociales
Département de psychologie et des sciences de l'éducation
Université d'Oran

QUESTIONNAIRE(02) « Sentiment d'appartenance à l'entreprise »

Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un projet doctoral portant sur les effets de la représentation sociale du travail sur le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Un échantillonnage a été réalisé et vous faite partie des personnes retenues pour répondre au questionnaire.

Pour mener à bien cette recherche, il est important d'avoir un fort taux de réponse. C'est pourquoi nous vous invitons à répondre à toutes les questions.

La confidentialité de vos réponses est assurée, les résultats ne serviront qu'à des fins de recherche seulement. Ces résultats pourront vous être transmis lorsqu'ils seront disponibles.

Merci de votre collaboration qui nous est très précieuse,

Lieu de travail : District -Center emplisseur

Sexe :- Femme - Homme

Age :-Moins de 30 ans -Entre 31 et 40 ans -Entre 41 et 50 ans -50ans et plus

Niveau d'instruction :-Secondaire -Universitaire -Technicien -Autre (précisé)...

Catégorie professionnelle : -Cadre -Agent de Maîtrise -Chef d'équipe

Ancienneté dans l'entreprise : De (1-11)ans - De (12-22)ans -De (23-33)ans

Item	Fortement d'accord	d'accord	moyennement d'accord	en désaccord	fortement en désaccord
1-Je me consacre totalement à mon travail actuel					
2-dans mon travail, J'évite généralement de prendre des responsabilités supplémentaires					
3-J'ai un très fort attachement à mon emploi actuel, il serait difficile à rompre					
4-Je me sens frustré lorsque je n'arrive pas à faire quelque chose inhérente à mon travail.					
5-Je termine les tâches qui me sont assignées même en dehors des heures de travail non payées					
6-Pour moi, cette entreprise demeure le meilleur endroit pour y travailler.					
7-Je trouve que mes valeurs personnelles sont conformes à celles de l'entreprise					
8-Il n'y a pas grand-chose à gagner à rester indéfiniment dans cette entreprise					
9-Je m'intéresse parfaitement à l'avenir de cette entreprise					
10-Je ne pense pas quitter le travail cette entreprise					
11-je discute ouvertement avec mes collègues les problèmes avant qu'ils ne deviennent des conflits					
12-j'encourage mes collègues à bien faire le travail					
13-je facilite le travail à mes collègues					
14-je désire la continuité des relations avec mes collègues					
15-j'essaye de bien comprendre le point de vue de mes collègues					
16-j'essaye de transmettre les informations utiles au travail à chacun membre du groupe					
17-je consulte mes collègues afin de coopérer					
18-je pense que la coopération entre les employés est le passage obligé à la réussite					
19-je désire travailler en groupe					
20-je ne respecte pas les règles de travail					
21-j'accepte le règlement intérieur de l'entreprise sans objection					
22-je crois que les règlements de travail sont essentiels pour le maintien de l'ordre					
23-je m'oppose aux instructions administratives					
24-je crois que l'exécution des ordres à temps est nécessaire					
25-j'ai confiance à l'administration de mon entreprise					

الملحق (22) يبين كيفية تحديد حجم العينة الممثل لمجتمع الدراسة:

- اختيار عدد العينة حسب معادلة ستيفن ثامسون:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

N = حجم المجتمع = 131.

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d = نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P = نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

بعد التعويض نجد عدد العينة المطلوب يساوي: 97.87 بالتقريب 98 عاملا

ب- اختيار العينة حسب معادلة روبرت ماسون:

$$n = \frac{M}{\left[\left(S^2 \times (M-1) \right) \div pq \right] + 1}$$

حيث:

M = حجم المجتمع.

S =قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1.96 على

معدل الخطأ 0.05.

P = نسبة توافر الخاصية وهي 0.50

q = النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50.

بعد التعويض نجد حجم العينة يساوي: 97.87 بالتقريب 98 عاملا.

الملحق (23) نسبة توزيع البيانات التي تنتمي إلى التوزيع الطبيعي للمتغيرين

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pour cent	N	Pour cent	N	Pour cent
REPRÉSEN	126	99,2%	1	,8%	127	100,0%
APPARTEN	126	99,2%	1	,8%	127	100,0%

الملحق (24) يوضح توزيع المجتمع الأصلي حسب الجنس والمديريات

المجتمع الأصلي						
المجموع		عامل مؤهل		إطار		التصنيف المصالح
9		4		5		الإدارة
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
2	7	1	3	1	4	
18		9		9		مديرية الموارد البشرية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
9	9	4	5	5	4	
11		4		7		مديرية المالية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
1	10	1	3	0	7	
3		/		3		مديرية الأنظمة المعلوماتية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
1	2	/	/	1	2	
14		8		6		مديرية التقنية
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
4	10	3	5	1	5	
9		/		9		مديرية التوزيع
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
5	4	/	/	5	4	
22	42	9	16	13	26	المجموع
67		58		9		مركز التعبئة
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
2	65	2	56	0	9	
131		83		48		المجموع
إ	ذ	إ	ذ	إ	ذ	
24	107	11	72	13	35	