



جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم: علم الاجتماع والانثربولوجيا

مذكرة تخرج مقدمة للحصول على شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

الموسومة:

تفاعل جماعات العمل في تكوين الهوية المهنية للعامل

- دراسة ميدانية لأعوان وإطارات ومسؤولين في مؤسسة Djezzy -

تحت إشراف الأستاذ:

• د. مولاي الحاج مراد

من إعداد الطالبتين:

- مهديد أمينة
- راشدي حنان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
أ.لحقوق حفصة	أستاذة محاضرة ب	جامعة وهران 2	رئيسا
أ.مولاي الحاج مراد	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2	مقررا ومشرفا
أ.ناصر زواوي	أستاذ مساعد ب	جامعة وهران 2	مناقشا

إِهْدَاء

{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ} سورة يونس، الآية 10 .

الحمد لله على نعمة التمام، لم يكن النجاح محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها

بعد تعب ومشقة سنين في سبيل العلم والحلم ، أعانق اليوم دموع فرح تخرجني

فمن قال لها نالها وأنا لها وان أبت رغما عنها أتيت بها، والأحلام التي لم تتحقق

تنازل عنها أصحابها وسقطوا من أول عثرة ولم يعاودوا الوقوف ، ذلك الحلم الذي تظنوه صعبا مستحيلا،

وتتسون ان للآمال رب يحققها والأدعية يستجيبها

أهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة جدا على كل قطرة سالت تعباً وأصبحت نجاحا

الى نبع الحنان التي يسرت طريقي بدعائها أمي حبيبتي ورفيقة دربي .

الى الرجل الذي حملت اسمه ووثق بنجاحي ابي الغالي .

الى كل من يبذل جهده في سبيل العلم ويعلم ان بعد الفشل تفتح ابواب النجاح .

الى كل من دعمني في اوقاتي الصعبة، ابنة خالتي عائشة و كل من ساندني بحبه ، شكرا لكم جميعا .

أَمِينَةٌ

إهداء

إلى قرة عيني ...أمي الحنون .

وريد قلبي ...أبي العزيز .

الى الى أعز ما أملك ابنائي، يوسف و مليكة .

الى كل من كان لي سندا في الحياة، اخوتي رشيد ، رشيدة و عبد القادر .

الى من وجدتهم دائما بجانبني يمدوني بالعون و القوة، الى عائلتي و كل الأحباب و الأصدقاء خاصة

زملائي ، الى هؤلاء أهدىكم هذا العمل .

خاتمة

شكر ونفاق

قال تعالى في الآية الكريمة: {فَصَبِّرْ بِمِثْلِ مَا عَلَّمَكَ اللَّهُ الْمُسْتَعَانُ} سورة يوسف، الآية 18

نحمد الله عز وجل الذي يسر لنا البدايات وأكمل لنا النهايات وبلغنا الغايات ، فما تم جهد الا بعونه وما ختم سعي الا بفضله .

اما بعد:

نتقدم بجزيل الشكر والاحترام الى الاستاذ المشرف الدكتور مولاي الحاج مراد على توجيهاته لنا والذي كان معنا في كل خطوة نخطوها ، فهذا العمل ما هو الا حصيلة لحسن تأطير استاذنا اطال الله عمره ، فكللمات الشكر والتقدير لا توفي حقه .

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والامتنان الى جميع أساتذتنا الذين لم يبخلوا علينا بنصائحهم، على راسهم د.لعقاع حفصة جزاكم الله كل الخير.

دون ان ننسى كل من شجعنا ولو بالكلمة الطيبة في السر وفي العلن.

الصفحة	فهرس المحتويات
- 2 -	إهداء
- 4 -	شكر وتقدير
- 1 -	مقدمة عامة.....
- 11 -	الفصل الأول: جماعات العمل وتشكل الهوية المهنية
- 11 -	تمهيد
- 12 -	مفهوم جماعات العمل
- 15 -	مفهوم الهوية المهنية
- 19 -	علاقة الجماعة العمالية بتشكل الهوية المهنية
- 26 -	خلاصة.....
- 28 -	الفصل الثاني: المؤسسة الاتصالية وتجليات الهوية المهنية
- 28 -	تمهيد
- 29 -	المؤسسة الاتصالية جازي
- 35 -	جماعات العمل و طبيعة خدمات الهوية المهنية
- 43 -	المؤسسة ميدان لتشكل ثقافة مهنية
- 50 -	خلاصة.....
- 52 -	الفصل الثالث: الجماعة العمالية والهوية المهنية عند موظفي Djezzy
- 52 -	تمهيد
- 53 -	مميزات العينة المدروسة
- 57 -	العناصر المساهمة في تماسك جماعة العمل
- 60 -	ليات تكوين الهوية المهنية في مؤسسة جازي
- 65 -	خلاصة.....

- 67 -خاتمة:
- 80 -الملاحق
- 81 - ملحق أ : دليل المقابلة
- 84 - ملحق ب: جدول مميزات العينة الإمبريقية
- 86 - ملحق ج : نموذج مقابلة
- 90 - الملحق د: الهيكل التنظيمي لمؤسسة جازي

مقدمة عامة

يعد البحث في موضوع جماعات العمل من المسائل التي نالت اهتمام العديد من المفكرين في حقول العلوم الاجتماعية ، خصوصا في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل، ومن خلال دراستنا هذه سنحاول التعمق فيها وتفسير كيف ان جماعات العمل تساهم في تكوين الهوية المهنية، باعتبار المؤسسة الجزائرية مكان مميز لدراسة اشكاليتها ، كون العامل داخل المؤسسة يكسب تجارب وخبرات مهنية من خلال اندماجه وتكيفه في الوسط السوسيو مهني ، وبالتالي تعتبر الهوية المهنية نتيجة هذه التمثلات الصادر عن تفاعل الجماعات.

ومن خلال ملاحظتنا التمسنا ان هناك العديد من المجالات التي تناولت موضوع جماعات العمل و موضوع الهوية المهنية ، حيث سجلت هذه الدراسات حضورا قويا في السنوات الاخيرة في ميدان تنظيم و عمل ، اذ تعتبر الهوية المهنية بصمة العامل في مؤسسته فهي تجمع بين السيرة الشخصية للعامل و مساره التواصلية داخل المؤسسة ، بحيث يكتسب تصورات و سلوكيات مغايرة عن تنشئته ، و تسمح له بتحديد موقعه و مساره داخل النسق التنظيمي ، و لا يمكن دراسة هذا المتغير دون التطرق الى مفهوم جماعات العمل ، اذ تعتبر هذه الاخيرة مرحلة اساسية لبناء هوية الفرد و المحرك الاساسي في تكوين هوية العامل داخل المؤسسة ، فعند انتمائه وتفاعله مع جماعته يعزز الروابط الاجتماعية ويسود التعاون فيما بينهم .

و من بين الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في بحثنا الدراسة الموسومة " الهوية المهنية للعامل الجزائري في ظل عقود الشراكة الاجنبية للمؤسسة الجزائرية " ، حيث ركزت الباحثة على سياسة الانفتاح الاقتصادي التي عرفتها أغلب دول العالم و أن المؤسسة هي مكان لتشكل الهويات ، و قد اعتمدت على المنهج الوصفي لتحليلها و تفسيرها للظاهرة المراد دراستها ، كما اعتمدت على الملاحظة و المقابلة ، و من خلال النتائج التي تحصلت عليها بينت الباحثة ان اندماج الفرد داخل المؤسسة يساعد

في بناء العلاقات بين العاملين الجزائريين و الكنديين ، ما جعلها تصبح عامل لتحقيق التماسك ، و بالتالي رغم ثراء هذه الدراسة بالتحليلات السيكولوجية ، الا انها لم تتح لنا المجال لفهم التوصيات للانطلاق في بحث اخر¹. أما الدراسة الثانية الموسومة " **بالعامل الجزائري بين الهوية المهنية و ثقافة المجتمع** " لاحظنا من خلالها محاولة تحديد القيم المؤثرة على سلوك العمال المعبرة عن هويتهم المهنية ، و رصد واقع العلاقات السوسيو مهنية التي يبيلها الأستاذ الجامعي في محيط عمله ، على اعتبار أنها من بين مكونات هويته المهنية ، و الكشف على انعكاس الثقافة المجتمعية و التنظيمية على الهوية المهنية للأستاذ الجامعي ، من جهة و على دوره و مركزه كفاعل اجتماعي ينتمي إلى نخبة مثقفة من جهة أخرى ، اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الكيفي لتحديد ظاهرة الهوية المهنية ، و عليه ما يمكننا قوله من خلال تطلعنا لهذه الدراسة أنها أهملت الجانب الاجتماعي المتمثل في تكوين جماعات عمل رسمية و غير رسمية التي تساهم في تشكيل الهوية المهنية للعامل²، أما الدراسة الثالثة الموسومة " **جماعات العمل و علاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية** " اعتمدت الباحثة على طبيعة العلاقة بين جماعات العمل و السلوك التنظيمي ، حيث استعملت المنهج الوصفي في تحليلها للظاهرة و اتضح من خلال دراستها ان انضباط العمال في العمل يعود إلى نشاط جماعات العمل السلس و المرن ، كما أن التسيير الجيد لعملية الاتصال تساعد على رفع روح التعاون في التنظيم ، لا ننكر ما قدمته هذه

¹هارون نورة : **الهوية المهنية للعامل الجزائري في ظل عقود الشراكة الأجنبية بالمؤسسة الجزائرية** ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع المؤسسة ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، سنة 2018 2019
²كاري نادية : **العامل الجزائري بين الهوية الجزائرية و ثقافة المجتمع** ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان الجزائر ، السنة 2011 2012

الدراسة من عناصر مهمة في موضوع جماعات العمل ، إلا أنها أهملت التطرق إلى نظريات الحديثة للتنظيم من بينها نظرية Z التي حققت نجاحا لافتا.¹

وبعد تمحيص الدراسات السابقة، ركزت دراستنا على تفاعل الجماعات والتي يترتب عليه ظهور هوية ، كما سمحت لنا هذه الدراسات ان نطرح الإشكال التالي ومهدت لنا الطريق للبحث بمؤسسة جازي وذلك للكشف عن مدى مساهمة التفاعل في تشكيل الهوية المهنية و بناءا على هذا الطرح السوسولوجي صغنا أسئلة الدراسة كالتالي:

كيف يساهم تفاعل جماعات العمل في تكوين الهوية المهنية للعامل داخل مؤسسة جازي؟

كيف يساهم التفاعل في خلق الانتماء والاندماج في محيط العمل؟

هل هناك أليات تساهم في بناء وتشكل الهوية المهنية للعامل داخل المؤسسة؟

وبالتالي اعتمدنا في دراستنا على الفرضيات التالية:

يلعب التفاعل دور مهم في خلق الاندماج والانتماء والتكيف في وسط جماعات العمل ، كما أن هناك عدة ميكانيزمات وأليات تساعد في نشأة هوية العامل في المؤسسة .

ومن خلال بحثنا حددنا المفاهيم المناسبة لدراستنا منها الثانوية والآخرى اولية وهي كالتالي:

¹مونية قيدوم : جماعات العمل و علاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية ، رسالة ماجستير ، تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل ، قسم علم الاجتماع و ديموغرافيا ، جامعة باتنة 1 ، سنة 2016 2017

التفاعل: تعددت تعاريف التفاعل واختلفت فيعرف على انه نشاط متبادل بين شخصين او أكثر من الأفراد والمجموعات ، حيث تكون أفعال كل مجموعة عاملاً محفزاً لأفعال المجموعة الأخرى، وتكون تراكمية

مستمرة وهذا ما يخلق نوع معين من التفاعل ¹.

كما يعرف ايضاً ان التفاعل هو التأثير المتبادل بين الوحدة الجزئية للمجموعة (الفرد) مع غيره من عناصر الوحدة الكلية (المجموعة) ، وأهم مظاهر هذا التفاعل الاجتماعي هو عملية الاندماج في الحياة الاجتماعية بما تمليه على الفرد من نظم وقوانين ².

وعليه يعتبر التفاعل عملية دينامية بين الافراد او الجماعات ، أساسه الملاحظة التي تؤدي الى إستجابة تعليمية ناشطة في حين تتحول تلك الاستجابة الى ملاحظة من طرف الآخر ³.

وبدورنا نعرف التفاعل على أنه معادلة إنسانية التي تقوم على التأثير والتأثر المتواصل بين الافراد ، والتي تنشأ من خلالها العلاقات الاجتماعية وبناء الهويات .

جماعات العمل : يعرفها "توسي" على أنها " تجمع لعدد من الأفراد ، بشكل يمكنهم من التفاعل

الدائم خلال اللقاء والمواجهة الدائمة المباشرة لأعضائها، حيث يشعرون فيها بالتجاوب من خلال إحساسهم بالانتماء إلى عضوية الجماعة الواحدة " ⁵⁴.

¹امل ابراهيم و عبد الخالق رؤوف: **قلق التفاعل**، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، سنة 2013، ص46

الجموعي مومن بكوش و أحمد جلول : "التفاعل الاجتماعي ومختلف صورته" - مدخل نظري، **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، المجلد 13 العدد 01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) ، سنة 2021 ، ص 308²

³الجموعي مومن بكوش و أحمد جلول : نفس المرجع السابق ، ص 308

⁴عماد بوروح : "جماعات الانتماء وعلاقتها بالفساد الإداري"، **مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية**، المجلد:5، العدد:2 ، جامعة باتنة 1، سنة 2021، ص 268

كما انها عبارة عن فردين او أكثر يشتركون في نفس المهام اتجاه هدف محدد ، وذلك من خلال التعاون فيما بينهم والتنسيق ويكون عمل كل واحد منهم دعماً للآخر¹ .

وتشير " مارجريت هارتفورد **Hartford Margaret** " بأنها شخصان على الأقل يلتقون عادة حول اغراض هامة مشتركة او نتيجة لإهتمامات مشتركة او متشابهة في العلاقات ادراكية متبادلة ومؤثرة أو في علاقات موجهة تكفي لتكوين إنطباعات منهم نحو الآخر، ومجموعة من المعايير تحكم وظائفهم وأهداف خاصة بنشاطهم الجمعي ؛ مما يخلف الشعور بالانتماء لدرجة تميزهم ككيان مستقل عن التجمعات الاخرى² .

ومن جهتنا نعرف جماعات العمل على أنها مجموعة من الأفراد التي يشتركون فيما بينهم لتحقيق مشروع معين ومصالح مشتركة ، حيث تجمعهم علاقة تفاعلية من خلال الانتماء والاندماج وهذا ما يعزز الروابط الاجتماعية .

التكوين: هو نشاط يهدف الى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي الى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم³ .

كما أنه عملية تستهدف تغيير دائم نسبياً في قدرات الفرد ، مما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل ، ويتمثل التكوين في مجموعة من الوظائف المخططة مسبقاً والتي تستهدف تزويد العمال بالمعارف والمهارات والمواقف والتصرفات ، التي تمكن من تسهيل اندماجهم في المنظمة⁴ .

¹بطرس حلاق، السلوك الجماعي : منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، 2020 ، ص 135
²تربش يوسف : جماعات العمل و اتخاذ القرار في الادارة العمومية الجزائرية ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 ، سنة 2022 / 2023 ، ص 08
³بلاهي سمية، رقاب شيماء: التكوين و علاقته بالكفاءة في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماستر ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة أحمد دراية أدرار سنة 2021 2022 ، ص 04
⁴حمداوي وسيلة : ادارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، مديرية النشر لجامعة قالمة ، السنة 2004 ، ص 99

اما تعريفنا للتكوين فهو عبارة عن دورات تدريبية التي من خلالها يكتسب الفرد مهارات تطور من معارفه وقدراته وتنمي ثقافته وتزيد من كفاءته .

الانتماء: يعرف الانتماء على انه ارتباط الفرد بالجماعة يسعى ان تكون عادة جماعة قوية يتقمص شخصيتها ويوجد نفسها بها " الاسرة ، النادي والشركة " ¹.

ويضيف " ماكشيللي " على أنه الإحساس بالجماعة التي نوجد فيها ونشعر بأننا جزء منها ، كما أنه عملية تماهي شخصي مع الجماعة وذلك لاتخاذها مرجعية للهوية الاجتماعية .

وقد عرفه " اليتو " على أنه ظاهرة هيكلية تحدث نتيجة للصفات التنظيمية الفردية المتعلقة بالاستثمارات على مدار الوقت ² .

انطلاقا من هذه التعاريف للمفاهيم ، سنركز في مفهومنا الاجرائي الذي يعمل على تحديد العوامل التي تجعل العامل ينتمي الى الجماعة ويندمج ، حيث يشعر الفرد من خلالها بالتعاطف والشعور بالاستقرار اتجاه مجموعته .

الهوية المهنية: عرفها " كليكر " على أنها ما يصوغ الجماعة المهنية بنظرتها لذاتها وكيف ينظر إليها من الخارج في نفس الوقت ³ .

¹ احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، طبعة 02 ، مكتبة بيروت، لبنان ، سنة 1982 ، ص 137
² محمد عبد القادر: "الانتماء التنظيمي الماهية والمفهوم"، مجلة انسانية للبحوث والدراسات، المجلد 07 ، العدد 01 ، جامعة زيات عاشور الجلفة ، سنة 2016 ، ص 103
³ معزوزي عتيقة : اليات تشكيل الهوية المهنية لدى عمال شبه طبي ، اطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل قسم: العلوم الاجتماعية، جامعة احمد دراية ادرا (الجزائر) ، السنة 2019 2020 ، ص 42

وأشار " توران " على أنها ليست عملية استبدال للقيم ومعايير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد أو المجموعة¹ .

من خلال التعاريف السابقة للهوية المهنية ، سنركز في مفهومنا الاجرائي على العناصر التي تساهم في تشكل هوية العامل ، بحيث تكون هذه الهوية تلك التصورات والتمثلات التي تحمل سلوك وطباع الفرد والتي تحدد من خلال الاخر .

المؤسسة: تعتبر المؤسسة المركز الرئيسي لتنشئة الفرد واكتسابه ثقافة جديدة ، اذ عرفها " ماكس فيبر " على أنها تركيب بيروقراطي وظيفي ، تحتوي على مجموعة من القواعد والاجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في كل مكتب وفي كل منظمة ، بالإضافة الى وجود هيكل تركيبي معني يحدد العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم ، حيث يتم تركيب البيروقراطيين في سلم أوتوقراطي يضمن رقابة بالقواعد الوظيفية² .

وتعد المؤسسة مكان يتم فيه العمل لكسب الغايات المادية ، كما انها حقل يتشكل فيها مختلف الثقافات السائدة وعنصر لتبادل وتفاعل مختلف الهويات المهنية المكتسبة³ و بالإمام بالتعاريف السابقة عرفنا المؤسسة التي سنجري فيها بحثنا الميداني ، على أنها فضاء مهني لتبادل وتغيير الثقافات ، تقوم على هيكل تنظيمي وقوانين يكون العامل ملزم بها ويصبح جزء منها ويكون هو المنتج والمسير فيها .

¹بن قومار كريمة و علوط الباتول : "الهوية من الفردي الى الجماعي" ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 11 ، العدد 02 ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، سنة 2018 ص 172
² ربيعي منال وجرادة صافية: دور جماعة العمل في تشكيل الهوية المهنية للعامل داخل المؤسسة ، مذكرة ماستر ، تخصص علم الاجتماع عمل والتنظيم ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة تيارت ، سنة 2021 2022 ، ص 10
³ميلودي عادل: "مفهوم المؤسسة مابين التراث المعرفي والفكر السوسيولوجي" ، مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 23 ، العدد 01 جامعة وهران (الجزائر) ، سنة 2023 ، ص 226 ص 227

إذن من خلال المفاهيم السابقة قمنا بإجراء دراستنا الميدانية على عينة من الموظفين بمختلف مستوياتهم المهنية، كأعوان وإطارات ومسؤولين الذين يمارسون مهامهم في شركة جازي بولاية وهران، التابعة للصندوق الوطني للاستثمار المديرية الجهوية لوههران، بالتحديد المصلحة التقنية الراديو، مقرها حي العثمانية ايسطو وهران .

وقد كانت الزيارة الميدانية لبحثنا في جانفي 2024 كدراسة اولية استطلاعية حول الموضوع كون البحوث العلمية، لا بد من التعمق فيها لفهم موضوع الظاهرة المراد دراستها، وهذا ما حاولنا تطبيقه من خلال بحثنا ، قمنا بالتعرف على مختلف مصالح مؤسسة جازي، و بمقابلات مع مسؤول عام من اجل التصريح لإجراء هذه الدراسة واعطاء لمحة عن موضوعنا، بعدها في مرحلة الثانية من اجل اتمام المسار البحثي الذي دام الى غاية شهر ماي ، قمنا بإجراء مقابلات حرة من اجل الاجابة على تساؤلات الدراسة وكانت حوالي تسع مقابلات .

كما اعتمدنا في بحثنا على المنهج الكيفي، لذلك نسعى إلى وصف مختلف انواع الجماعات المتشكلة في العمل وكيف تساهم هذه الاخيرة في تكوين هوية العامل.

و استخدمنا في دراستنا تقنية المقابلة والملاحظة بالمشاركة، وذلك لملاحظة طبيعة العلاقات بين العامل وجماعته وحتى رؤسائه.

وفيما يخص العينة التي اعتمدنا عليها فقد استخدمنا العينة الامبريقية على مجموعة من العمال الموظفين في مؤسسة جازي ، و قد دامت مدة المقابلات بما يقارب 45 دقيقة مع كل مبحوث ، مقسمة على عدة فئات مهنية لديهم خبرة واقدمية في العمل، فمنهم من تعاملوا مع الموضوع بجدية و تفاعلوا مع المقابلات و هناك احد المبحوثين طلب منا عند بداية المقابلة الدخول في صلب الموضوع ، دون الاطالة و دون مقدمات ، حيث لاحظنا أن اجاباته كانت متسرة و يجيب باختصار مع انها كانت مقابلات حرة حتى

انه هو من انهى المقابلة ، متحجج بالوقت الأمر الذي دفعنا للقيام بعدة مقابلات اخرى لإثراء دراستنا الميدانية .

الا أننا واجهتنا العديد من الصعوبات التي لا تخلو اي دراسة منها ، ومن بينها لم نجد دراسات تناولت موضوع جماعات العمل والهوية المهنية معا ، فلماذا استعسر علينا الامر في جمع المعلومات من الكتب والاطروحات وحتى بعض المحاضرات .

ومن جهة اخرى صعوبة مقابلة المبحوثين وعدم ادلائهم بكل المعلومات والاجابة على التساؤلات اثناء المقابلة، فمعظمهم دائما مشغولين في العمل ولم يستقبلونا جيدا، الا اننا تجاوزناها لإتمام بحثنا وهذا ما سعينا إليه منذ البداية، في سبيل العلم والمعرفة فطريق النجاح ليس سهلا .

كما واجهنا صعوبة في عدم تقدير وتثمين مجال العلوم الاجتماعية في المؤسسة ، هذا ما عرقل لنا عملية القيام بالبحث ، فكنا كل مرة نقوم بمقابلة مع أحد المبحوثين نحاول ان نعطيهم لمحة عن ميدان العلوم الاجتماعية للتغيير نظرتهم اتجاه هذا التخصص الذي أصبح مهما في المجتمع او ربما لم يتلق الاهتمام به .

وفي الاخير وعلى ضوء ما سبق، حاولنا تقسيم دراستنا الى مقدمة عامة وثلاثة فصول وخاتمة، حيث عالجنا في الفصلين الأول والثاني أهم الأسس التي تربط جماعات العمل بمتغير الهوية المهنية داخل المؤسسة الاتصالية جازي ، اما في الفصل الثالث والاخير تطرقنا فيه الى العناصر المساهمة في تماسك الجماعة المهنية وأليات تكوين الهوية المهنية.

الفصل الاول: جماعات العمل وتشكل الهوية المهنية

تمهيد .

المبحث الاول : مفهوم الجماعة المهنية .

المبحث الثاني : مفهوم الهوية المهنية .

المبحث الثالث : علاقة جماعة العمل بتشكل الهوية

المهنية .

خلاصة .

تمهيد:

نسعى من خلال الفصل الاول التركيز على الجماعات وتكوينها للهوية المهنية ، باعتبارهم أحدث المواضيع التي يتناولها علم الاجتماع ، كما انها المحرك الاساسي داخل المؤسسات ، فحاولنا اعطاء تعريف لها حسب الباحثين الذين تطرقوا لها على رءسهم رونو سانسوليو وابحائه التي تنص على هوية العامل داخل المؤسسة، مع الاشارة الى بعض النظريات المفسرة لهذه المفاهيم وعلاقة الجماعات بتشكل ونشأة الهوية ، مع التأكيد على الجانب الثقافي و الهوياتي وذلك استنادا على تصريحات المبحوثين .

مفهوم جماعات العمل:

ان مفهوم الجماعات لغويا من مصدر كلمة جمع وتعني فجمعه فاجمعه فاجتمع، وأيضا استجمع والمجموع، ونقول أيضا الجماعة والمجتمعون والجميع والمجمع، ونقصد بها اسم لجماعة الناس كما يمكننا ان نستعمل هذه الكلمة لغير الناس لنقصد بها شيء معين، مثل جماعة الشجر او جماعة النبات.¹

اما بالنسبة لمعجم العلوم الاجتماعية الجماعة هي مجموعة من الاشخاص يتفاعلون فيما بينهم تفاعلا سيكولوجيا، وذلك من اجل تحقيق مبتغى واحد تحت هدف معين².

اما اصطلاحا هناك تعاريف عديدة للجماعة، فحسب العالم " هير Hair " فإن تعريفه للمجموعة له جانب تفاعلي، حيث يشير إلى التفاعل المباشر بين الاعضاء الذي يكون بينهم ارتباط فوري اي مباشر، وبهذا يكون عامل التأثير والتأثر عامل ملموس بين افراد الجماعة الذي يمتد حجمها ما بين الفردين حتى عشرين فرد³.

أما تعريف " البون سمول Albion Small " عالم الاجتماع الأمريكي، الذي عرف الجماعة على انها " مجموعة من الافراد تجمعهم علاقات حتمية ، تركز على منهج المواجهة في العلاقات " ، وهذا ما تحدث عنه " كريتش Krech " و" كرتشفيلد Crutchfield " حيث يشير الى ان الجماعة هي " أكثر من شخصين تحصرهم علاقة سيكولوجية ظاهرة بين اعضائها ، بمعنى احتوائها على التأثير والتأثر سلوكي⁴.

¹ابن منظور: لسان العرب، مجلد السادس ، طبعة الاولى ، دار المعارف ،القاهرة ص452

²احمد زكي بدوي ، مرجع سابق، ص 183

³خواجة عبد العزيز: مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل، بدون طبعة، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر ، سنة 2005، ص 102

⁴خواجة عبد العزيز : مرجع سابق، ص 103

و بالنسبة " لسالفسون Slavson " فيشير للجماعة على انها كتلة اجتماعية، عددها يفوق الشخصين، بينهم وصال ينشأ عنهم تفاعل النشيط ، يتسم بوقت طويل المدى وله تأثير كبير في صالح اعضاء الجماعة .¹

بينما التمس " كيرت ليفن Kurt Lewin " تعريفا للجماعة على انها تقوم على تواصل اعضائها، وحمية تشابه اهدافهم ، حيث يكون هذا الأخير يعني التشابه هو سبب تداخل وتظافر افراد الجماعة . وبالتالي ان تشابه الاتجاهات والاهداف ، لها دور هام في تلاحم افراد المجموعة وهذا على خلاف ما جاء به " كاتل Cattell " الذي قدم العديد من الاكتشافات ، من بينها أنماط سلوك الجماعة والسلوك الاجتماعي ، حيث ينفي ضرورة وجود تفاعل بين الاعضاء مؤيدا بضرورة وجود اهداف لهؤلاء الاعضاء ، بمعنى اهتم بألوية الاهداف التي تسعى الجماعة لتحقيقها، اكثر من اهتمامه بالتفاعل داخل الجماعة . كما يجزم على حتمية الحضور وذلك من اجل مساعدة الاعضاء على ضمان حاجياتهم²، واطاف "نيوكمب Newcomb " على ان الجماعة شخصان او اكثر ، لهم اشتراك في المعايير المتصلة ومواضيع معينة . وهذا يعني انه لا يمكن ان تكتمل الجماعة الا ان كان هناك تفاعل جماعي وفق معايير مشتركة تتركز عليها³ .

وفي هذا السياق عُرِّفت الجماعة من طرف " كينييري كريتيير "، الباحث الشهير في مجال ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، أن الجماعة هي عبارة عن مجموعة أكثر من اثنين يتفاعلون بصفة

¹ سلمى محمود جمعة: محاضرات في طريقة العمل مع الجماعات، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص 94

² ليلي داود و احمد عبد العزيز الاصفر : الجماعة و خصائص التفاعل الاجتماعي، بدون طبعة ، جامعة دمشق ، سنة 1426 ، ص 18

³ خواجه عبد العزيز : مرجع سابق ، ص 103

مطلقة، ويتشاطرون اهدافهم بمعايير جماعية ولهم هوية مشتركة¹، أما ما حدده كل من " ماك دافيد " و " هراري " لتعريف الجماعة على انها تلك الرابطة بين الافراد، الذي لهم مجموعة من المعايير ومجموعة من الادوار، التي تنظم الوظيفة بين اعضائها².

اما "سميت" فعرف الجماعة على انها تلك الوحدة التي تتكون من الأشخاص، يتوفر لديهم الادراك الحسي الكلي بوحدتهم ولديهم القدرة على التفاعل³.

كما تطرق لها العديد من المفكرين والباحثين بتعاريف أخرى، كتلك العلاقة التفاعلية التلقائية التي تكون بين افراد الجماعة ، نحصر عدد افرادها بين ثلاثة الى عشرة اشخاص تتميز بمعايير وقيم وضوابط محددة ، يتفاعلون اعضائها، من اجل اشباع حاجياتهم ومصالحهم المشتركة بينهم اتصال وطيد⁴.

ومن خلال ما قدمناه من تعاريف مختلفة للجماعة، يمكن لنا ان نستخلص ان الجماعة هي عبارة عن مجموعة من الاشخاص، تجمعهم علاقة تفاعلية لهم اتصال مباشر محدد بفترة زمنية، يمكن ان تكون مؤقتة أو نسبية، من أجل تحقيق اهداف ومصالح مشتركة، يتقاسمون فيما بينهم معايير وقيم مشتركة، لهم اتجاهات متقاربة يسلكون سلوكا منظما تحت قواعد جماعية مضبوطة، يكون بينهم تنسيق وتعاون حيث يكون هناك علاقة تكاملية بين الافراد، وبهذا يكون هناك شعور بالانتماء لهذه الجماعة .

¹حسن حريم : السلوك التنظيمي (سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال) ، الطبعة 04 ، بدون دار نشر ، سنة 2013 ، ص 253

²ربيبي منال وجرادة صافية : مرجع سابق ، ص 11

³وهيبة شيبيلي: محاضرات مقياس علم النفس الاجتماعي (رقم 02) ، جامعة مسيلة، سنة 2023، 2024 بدون صفحة

⁴حسن الجيلاني: الجماعات في التنظيم، دراسة اجتماعية للجماعات في المنظمة، ديوان المطبوعات الجامعية 01، سنة 2005، ص 17

مفهوم الهوية المهنية:

وعند الحديث عن جماعات العمل لابد لنا التطرق الى مفهوم الهوية المهنية، فمن خلال هذا المبحث الثاني، سنحاول تعريفها حسب الباحثين الذين تناولوا هذه المسألة فهي تعتبر من بين الاشكاليات والمفاهيم التي عالجها العلماء في عصرنا الحالي، حيث يتحدد بناء على عدة دلالات ومعاني¹.

فقط استعمل هذا المصطلح في الادبيات " مطابق لكلمة " **identité** " بالفرنسية، أما بالإنجليزية " **identity** " ، وكلاهما مستمد من أصل لاتيني — فيستعمل هذا المصطلح للدلالة على مجموع الصفات التي تجعل الشخص ما شخص معين².

اما في قاموس معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، تعرف الهوية على انها " عملية تتميز الفرد لنفسه عن غيره اي تحديد حالته الشخصية " ³.

وبالرجوع الى لسان العرب لابن منظور " فالهوية هي تصغير للفظه هُوَ مشتق من لفظ هوى وهي بئر بعيدة المهواة " ⁴.

اما اصطلاحا فقد عرفها " فريدريك ارث **Fredrik Barth** " ان الهوية هي " نمط تصنيف تستعمله المجموعات لتنظيمات مبادلاتها، فهي بناء يبنى في علاقة تقابل فيها مجموعة مجموعات اخرى تكون في تماس معها " ⁵.

¹ محمد الامين عطلي: "الهوية الوطنية الجزائرية"، المرجعيات -الابعد - التحديات، مجلة الحكمة للدراسات التاريخية، المجلد 5 ، ديسمبر 2017، المركز الجامعي بالفو الاغواط ، ص 25
² يوسف نصر، زينب مايدي : "الهوية المهنية الانتقال من الهويات الفردية الى الهويات الجماعية" ، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 13، سنة جامعة قسنطينة 2 سنة 2017 ، ص 416
³ احمد زكي بدوي : مرجع سابق ، 206
⁴ ابن منظور : مرجع سابق ، بدون صفحة
⁵ دنيس كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ترجمة منير السعيداني ، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الاولى، بيروت اذار، مارس 2007، ص 153

استنبط " هابرمس Habermas " مفهومه للهوية من المشروع الذي تتبناه المدرسة النقدية وتصديها للعقلنة الأداة، فأصبحت المجتمعات ما بعد الصناعة تعاني من صعوبات معيارية، فجاء بالطرح البديل العقلنة التواصلية، واعطى مفهوم للهوية على انها بنية تواصلية ورمز الانتماء، تعزز الروابط الاجتماعية، وتصنع بفعل الهوية الجماعية وبالتالي تعتبر الهوية إنتاج الجماعة من خلال خلية التحوار والانتماء فيما بينهم¹.

وفي حد تعريف " أنتوني غيدنز Anthony Giddens " في كتابه علم الاجتماع ان مفهوم الهوية في علم الاجتماع متعدد الاشكال، حيث انها تتعلق بالتمثلات الذهنية للأفراد وقد تحدث عن نوعين من الهوية، الهوية الاجتماعية والهوية الذاتية والمعنى ان الاولى تحتوي على عدة مؤشرات جماعية، اما الهوية الذاتية، عملية التنمية للذات² مؤكداً أن الهوية هي السمات المميزة لطابع الفرد أو الجماعة بماهيتهم وبالمعاني ذات الدلالة العميقة لوجودهم³.

اما الهوية المهنية فقد بدأ الاهتمام مع ظهور " علم الاجتماع المهن *sociologie des professions* " ، وتطرقوا لها على انها مجموعة العلاقات التواصلية التي تربط الفاعل بمؤسسته، وجماعته ورؤساءه . وتنوعت تعاريف هذا المفهوم لدى العلماء وبدورنا اخترنا التعاريف المناسبة لإشكالية دراستنا :

¹ احمد بجاج : "سوسيولوجيا الممرضة"، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 20 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، سبتمبر 2015 ص 88

² أنتوني غيدنز : علم الاجتماع، ترجمة: فايز الصياغ، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الرابعة، بيروت، اكتوبر 2005، ص 90 91

³ بن قومان كريمة، علوط الباتول : مرجع سابق، ص 171

⁴ ابو شرمة سامية: "الهوية المهنية بين الواقع والتصورات الاجتماعية"، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد الثامن، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة الجزائر، جوان 2018 ص 348

فحسب " كلود دوبار Claude Dubar " الهوية المهنية هي صفة الانتماء إلى الجماعة والتي تسمح للأفراد بالتعرف على الآخرين والتعرف على أنفسهم أمام الآخرين " ¹ .

كما عرفها أيضا: " أنها سؤال الازدواجية الذي يعيشه الفرد طوال عمره خلال تجربة الحياة المهنية ، ويعني بها من أنا؟ ومن نحن؟ " ² ، اذن حسب مفهوم دوبار ربط هوية الذات بهوية الغير، او كما سماها ب (نحن) ، اذ يشرح لنا ان هناك علاقة تربط الفرد بفريق عمله .

و بين دوبار ان الهوية المهنية هي عملية مستدامة تنشأ عند الفرد في حياته الجامعية وتتطور من خلال تفاعلاته بالممارسات المهنية، والدورات التكوينية التي تقدمها له مؤسسته - حيث انها تدمج بين ما هو اجتماعي وما هو مهني، ويصبح العامل هو المسير والمسؤول عن عمله ويلعب دور القائد ليكسب نوع من السلطة وثقة زملائه في العمل ³

وأضاف " رونو سانسوليو Renaud Sainsaulieu " : ان " الهوية المهنية هي تلك الصفات والمعايير والقيم والعادات والقواعد والانتماءات المتعددة، التي تعتبر المرجعيات التي تمر من خلالها تعريف أعضاء جماعة العمل " ⁴ .

كما أنها " تعريف الذات بالذات وتعريف الذات من خلال الغير " .

¹ Sans l'auteur, **Construction de l'identité professionnelle**, capa sh, option D , jeudi 23 juin 2016 page 3.

²عثماني مرابط صوريا: التماثل التنظيم وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الإخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم النفس عمل و تنظيم ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، سنة 2018 2019 ص 38

³بن شارف حسين: دور التكوين المهني المتواصل في اعادة انتاج الهويات المهنية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع العمل و التنظيم، قسم علم الاجتماع، جامعة وهران 2011 2012 ، ص146

⁴وفاء عروة ، شريفة معدن : "تمثلات الهوية في ظل الحراك السوسيو مهني" ، مجلة العلوم الإنسانية ، لجامعة أم البواقي ، المجلد 7 ، العدد 3 ديسمبر 2020 ص543

" 1 " la définition du soi par soi et la définition du par les autres

في هذا الصدد يشير " محمد بشير " في مؤلفه " الثقافة والتسيير في الجزائر " على أن الهوية المهنية ، عملية تصنيفية تضع حدودا فاصلة بين نحن وهم ، اي بين الانا والآخر ، او بصفة اخرى بين ذات الانسان واعضاء عمله ، إذ تنتج من خلال تفاعلات الجماعات والعمليات الاختلافية التي توظفها من خلال هذه العلاقة ² .

وأوضح " زجمنت بومان " ان هوية العامل داخل المؤسسة تتبع استراتيجية معينة بما يريدون ان يكونوا عليه ، فهم يسعون للنجاح نحو تحقيق اهداف العمل مع إدراك المسافة التي قطعوهما من بداية مشوارهم المهني ³ .

في حين يرى بعض الباحثين ، أنها بُعد من أبعاد هوية الشخص النفسية والاجتماعية — وفي هذا الاتجاه السوسيولوجي تنمو الهوية وفق عملية التماهي بالآخرين والانخراط إلى مجموعة أفراد يتميزون بخصائص مشتركة ⁴ .

وبالإلام بجل التعاريف السابقة لمفهوم الهوية المهنية ، حاولنا استخلاصها فيما يلي : " هي نموذج الهوية الجماعية ، التي تمثل القيم الجماعية و المعالم الشخصية و تستند إلى جماعات ذات

¹بدران دليلة : " الهوية المهنية للعامل بين الاندماج و اللامن الوظيفي " ، مقارنة سوسيو ثقافية "لكلود دوبار" و"سان سوليو" لمنظور ازمة الهوية ، مجلة التراث ، المجلد 7 ، العدد 04 ، جامعة الأغواط ، سنة 2017 ص 543

²بشير محمد : الثقافة و التسيير في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر ، 2007 ص 11

³هرلمبس و هولبورن : سوشيولوجيا الثقافة و الهوية ، ترجمة : حاتم حميد محسن ، دار كيوان الطلوني دمشق سوريا ، الطبعة الاولى ، سنة 2010 ص 100 ص 101

⁴قيلي مامة : المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة ، اطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع المنظمات و الموارد البشرية و الإتصال ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ادرار ، 2020 2021 ، ص 173

صلة بالفعل الجماعي " ¹، اذن و بتعريف منا فالهوية المهنية هي عملية علائقية تعبر عن التكيف و الانتماء الى الجماعات و بناء العلاقات الاجتماعية ، حيث تكون لديهم عوامل مشتركة ، ما يجعلهم يتواصلون فيما بينهم و يبدعون في افكارهم لحل الصعوبات التي تواجههم في العمل و ذلك لتحقيق غاية واحدة و هدف مشترك - و ذلك من اجل تطوير من ثقافة المؤسسة و زيادة الربح والفائدة ، وبالتالي هذا التضامن والانسجام يخفف من النزاعات بين المجموعات و يقوي الروابط والعلاقات المهنية .

علاقة الجماعة العمالية بتشكل الهوية المهنية :

وعليه من خلال المبحثين الاول والثاني سنحاول ابراز ، ما علاقة الجماعة العمالية بتشكل الهوية المهنية داخل مؤسسة جازي .

إن تتمتع جماعات العمل بمجموعة من الخصائص الفعالة التي تساهم في تكوين الهوية المهنية للفرد ، هذه الاخيرة التي تكتسي تشكلاها من خلال الهوية الجماعية، التي تنشأ عن طريق عدة مسارات يمر بها الفرد في حياته ، فهي ليست فطرية انما عملية متواصلة منذ ولادة الانسان الى كهولته ، فهي الصورة الشخصية التي يعرف من خلالها الفرد ² وقد صرح أحد المبحوثين

" ... حنا *desfois* واحد *ysacrifier* على جال لآخور *normal* راكي

فاهما ... *groupe* تاينا شباب نضحكو ووقت الخدما خدما ... " . مقابلة رقم (04)

وعليه من بين اهم الخصائص التي تتركز عليها الجماعات، نذكر نظام الاتصال الجيد اذ تكمن فعالية الجماعة في الاعتماد على الاتصالات الجيدة بين كافة الاعضاء و في المراكز أو المناصب العليا . وهذا ما صرح به المبحوث

¹كلود دوبار : أزمة الهويات (تفسير تحول) ، ترجمة : رنده بعت ، المكتبة الشرقية ، بيروت ، لبنان ، الطبعة الاولى ، 2008 ، ص 208

^{2 33}شهره بلغول : "تمثلات الهوية في الرواية الجزائرية" ، مجلة الادب والعلوم الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، جوان 2015 ، ص 59.

« ... Personnellement la communication, c'est la base... » «مقابلة رقم (08)

ان رفع الروح المعنوية للجماعة هي التي تجعل أعضائها سعداء، ومسرورين بسبب عضويتهم الجماعية ، وعاملي لرضا والروح المعنوية العالية للأعضاء وفي هذه الحالة ، هما السبب في تماسك الجماعة و استمراريتها — و في اللحظة التي تجد الفرد أنه غير راضي و غير سعيد في الجماعة ، فإنه يميل الى الانسحاب ، وهذا بدوره يقلل من إنتاجيتها — كما تلعب السلوكات و القيم دورا مهم، فإذا اختلفت خلفيات الاعضاء وقيمهم، ومراكزهم أو حاجاتهم في الانتماء الى الجماعة، فإنها سوف لا تعمل بفعالية، فالمفروض أن يكون هناك حد أدنى متفق عليه من القيم والقواعد السلوكية ، قبل أن يتمكن من تحقيق الاتصال والتعارف فيما بينهم — إذن تعتبر القيم و السلوكات ، العامل الرئيسي في فعالية الجماعة فان اختلف واحد منهم يختل توازنهم ،. و قد صرح أحد المبحوثين

"... *defois* عفسة يديرها واحد يخدم معايا منتفاهمش معاه نقعد كاره الخدما..." «مقابلة رقم (04)

و بالتالي تساعد قيم الجماعة على تحقيق اهداف المؤسسة ، ويتأتى ذلك عن طريق التنسيق بين الاعضاء في الواجبات ، وأيضا عن طريق بناء مهارات عالية¹ بين اعضائها — وكل هذه الخصائص تساعد الفرد في بناء هويته التي يترتب عنها عدة اشكال و هي نقطة أساسية لخلق هذه الهوية ، و تنقسم الى نوعين هوية جماعية و هوية فردية ، هذه الأخيرة التي إهتم بها الأخصائي " ايريك ايركسون Erik Erikson " ، من خلال أعماله التي تبنت فئة الشباب المراهق ، فقد قام بتحليل الهوية الذاتية لهم و التغيرات التي تطرأ عليهم ، وإذا تأملنا في مفهوم الهوية الفردية ، فتتضمن التصور الفردي المتمثل في

¹صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، بدون طبعة ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، سنة 2002 ص

الأنا ولكن لا يمكننا أن نتجاهل تأثير الهوية الاجتماعية على الهوية الفردية ، أي إدراك الشخص الخاص للطريق الذي يراه الآخرون¹ فهذا النوع من الهوية لا يعني التقليد فقط ، وبالتالي لا تتكون ولا تحتوي على عناصر التشابه فحسب بل تشمل كذلك وتقر بالاختلافات والتمايز،² أي أن الفرد يمكن أن يستمد تصرفات من الأخر و لكن يبقى الاختلاف الذي يميزهم عن بعض و الفروقات ، إذن لكل فاعل داخل المؤسسة هويته الفردية التي تتكون من مجموع الأفعال و القيم . فهي صورة الإنسان طبق الأصل ، دون التغافل عن هوية الأخر التي تؤثر في الأنا ، و بالتالي يتعرف الفرد على ذاته من خلال احتكاكه بالآخرين .

كما تعد الفردانية نقطة أساسية منذ ولادة الإنسان، فهو بحاجة لعدة مطالب في حياته ، مثلا انتبات الذات التي ذكرها ماسلو في هرم الحاجات³ ، أما الهوية الجماعية تعبر على انتماء الأفراد جماعيا، فهي ليست احادية وانما تنشأ من خلال علاقة الآخرين .

وقول **جينكز** "..."معتمدا على المقاربة التفاعلية في ابحاثه ، حيث أكد ان الهوية تتشكل عبر العمليات الاجتماعية، ومن خلال هذه العمليات يتعلم الناس كيفية التمييز بينهم وبين الآخرين ... " ⁴، أي ان العامل بمجرد تبادل أطراف الحديث مع اعضاء عمله فهو هنا يساهم في بناء هوية جماعية ، وبالتالي ان الهوية الجماعية في العمل تمثل انتماء العامل الى جماعته ومؤسسته . فهي تبين مدى العلاقة التي تربط فيما بينهم وهذه الفكرة تتوافق مع أحد تصريحات المبحوثين

¹يوسف نصر زينب مايدي : مرجع سابق ، ص416

²رشيد حمدوش : "بناء الهوية عند الشباب الجزائري او ميلاد الهويات الصاعدة"، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 11 ، جامعة الجزائر 2 ، جوان 2013 ، ص109

³امال بن يوسف : "مكتسبات الهوية لدى المراهق و صراع الادوار بين التنشئة الفردية و الجماعية"، مجلة القيس للدراسات النفسية و الاجتماعية، العدد الثالث ، جامعة يحي فارس المدية ، 2019 ص 133

⁴هارلمبس وهولبورن : المرجع السابق، ص105

"...باش *crée une bonne ambiance* في الجماعة يليق تكون تعرف تهدر و توصلهم
l'information ... " مقابلة رقم (03)

وعليه يكتسب الفرد مجموعة من المعايير والقيم التي تشكل له هويته المهنية، ومن خلال الممارسات اليومية وانتماءاته فتصبح عادة ، ومن هنا استنادا على نظرية " بيار بورديو Pierre Bourdieu " التي تحت على مفهوم الهابيتوس الذي يحظى بمكانة مركزية في المقاربة السوسولوجية لبورديو .

حيث عكف هذا الأخير منذ مطلع الستينيات، على إعادة فهم وتحليل هذا المصطلح ليبنى عليه نظريته ، ومعنى الهابيتوس بشكل اوضح هو اشبه بالبرمجة وعند تفاعل الإنسان في مجال اجتماعي، يستجلب تلك الصور في مخيلته ويستحضرها في الحاضر وهو بذلك يعيد إنتاج البناء الاجتماعي¹، وقد أوضح بورديو أن الهابيتوس هو نسق يستعمل وفق ميكانيزمات داخلية متشابكة، تتبلور في شكل عادات تظهر من خلال الممارسات ، تعبر عن الهوية الاجتماعية لصاحبها وانتمائه، وقد صرح أحد المبحوثين

"...الخدمة تترك *machinal* تعرفي كيفاش تتعاملتي بحكم التجربة تاك تولى عادة *habitude*..."
 مقابلة رقم (02)

وبين في كتابه الموسوم بخطاظة نظرية الممارسة، ان التطبع او الهابيتوس ينتج من خلال تصرفات فردية وحتى جماعية²، بحيث كما يستطيع الفرد ان يقوم بتصرفات في المجتمع يستطيع المجتمع ان يؤثر في الفرد ، وقد اضاف العالم " نوربرت الياس Norbert Elias " تعريف لمفهوم الهابيتوس

¹ 66 مريم شريط : "نحو فهم جدلية العلاقة فاعل و بنية" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 17 ، العدد 01 ، جامعة بسكرة الجزائر، مارس 2023 ص495
² مريم شريط : مرجع سابق ، ص497

ووصفه انه يتميز بالديمومة والتطور التاريخي ، اي ان الافراد يحملون مجموعة من المعايير والقيم بفعل التماثل مع البنية الموضوعية.¹ ومن هنا صعوبة فهم هذا المصطلح جعل الكثير يفسره على أنه مجموعة من الأعمال الروتينية التي تحدد حياة اليومية للفرد ، أو انها التنشئة الاجتماعية التي تفرضها عليه، ولكن في الواقع هو جزء من نظريته، التي ركزت على الممارسات وإعادة الإنتاج ، التي تعد الآلية وظيفتها استمرارية التراتبية² وهو من اهم المفاهيم في التنظير البورديو .

وبالعودة إلى تاريخ الهابيتوس في مرحلة الثمانينات عند بورديو ، فقط استعمله في المرة الأولى في كتاباته التي تمحورت حول مجتمع القبائل بالجزائر، وقد أشار كلود دوبار أن التنشئة الاجتماعية كمولد للهابيتوس في حين بين بورديو ان تحليل وفهم سلوك الفرد ينبثق من تاريخ إنتاج البنية الاجتماعية للتجارب الفردية والجماعية ، وقد ميز بين هذين الأخيرين — فالهابيتوس الجماعي عبارة عن الأفعال والتمثلات لتي تحملها جماعة ، أما الهابيتوس الفردي بالمعنى المختصر أنهم لا يتشابهون في نفس التجارب ، ونفس المسار التاريخي —³ واختصر بورديو كل ما سبق أن الهوية لها علاقة بالتطبع فهي عبارة عن صيرورة تاريخية التي تحدد سلوكيات وطباع الفرد والجماعة ، فالهابيتوس هي مكتسبات الماضي في شكل نتاج حاضر⁴، و اضاف أن العادة لا تتوقف على الفرد فقط وإنما حتى المجتمع .

" ... خطرات بيدلونا *les taches pour une semaine* ... منبغوش نبدلو والفنا الخدمة تاينا ... "

مقابلة رقم (06)

¹عبد الغني عماد: سوسيولوجيا الهوية (جدليات الوعي و التفكك و اعادة البناء) ، الطبعة الاولى ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بلد النشر بيروت لبنان ، سنة 2017 ،ص52

²مريم شريط : مرجع سابق ،،ص498

³ صالح الدين لعريني: "مفهوم الهابيتوس عند بيار بورديو"، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 09 ، جامعة سيدي محمد بن عبد الله فاس المغرب ، ، نوفمبر 2014 ، ص 65 70

⁴بن قومار كريمة ، علوط الباتول : مرجع سابق ، ص 171

وفي هذا الصدد جاء بورديو بمصطلح " الحقل " ، واعتبره المفتاح الرئيسي للدخول في الفكر الاجتماعي ، ويعني به مكان الفاعلين الذين يتواجدون في حقل ما ويتنافسون فيما بينهم عن السلطة ، هذا النشاط الانساني ينقسم الى مجموعة من الانشطة الصغيرة وهي ما تسمى بالحقول — فكل فرد موضوعه وتصوراته الخاصة.¹

اذن هذا التقسيم الاجتماعي يختلف من مجال (حقل) إلى اخر، ومن أكثر الامثلة التي يتناولها بورديو ان حجم المال الاقتصادي للأسرة اقل من راس المال الثقافي للأبناء ويعني النجاح²، ويرى ان العادة هي نوع من الميل إلى استمرار الجماعة في الاستمرار في الوجود، ويحرص على ان هذا الميل لا يمكن اختراعه في المواقف المصنفة اجتماعيا³، وعلاقة الهوية بالهابيتوس او العادة تعطي نوع من الممارسات التي تجعل الذات معتادة لتقريرها الداخلي.⁴

وبالتالي تعددت تعاريف الهابيتوس عند بيار بورديو فلم يضبط له تعريف دقيقا ، الا من خلال الدراسات التي قام بها ، فقد تمحورت الفكرة الاساسية لهذا المفهوم على ان الهابيتوس هو حصيلة التنشئة الاجتماعية ، فعندما يبدأ التعلم الانسان و يكتسب قيم و مبادئ تبقى راسخة في ذهنه ، ما يجعله يعيد انتاجها في الحاضر و هذا ما يسمى بالعادة و قد استعمل هذا المصطلح " إميل دوركايم Émile

¹صالح حميدات: "بيار بورديو، مقاربة انعكاسية إبستمولوجيا العلوم الاجتماعية"، مجلة علوم الإنسان و المجتمع ، المجلد 10، العدد 03، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، سنة 2021

² CLAUDE DUBAR , **la socialisation construction des identités sociales et professionnelles** ,Édition Armand paris 1990 , p 71 72

³ ibid page 68

⁴ ibid page 75

Durkheim " في حد قوله ان كل واحد منا يملك حالات عميقة يخرجها لاحقا فهذا على المرابي ان يمارس عملا دائما و هذا يعني ان التنشئة الأولية تلعب دورا مهم في هوية الفرد¹ .

و انطلاقا من الهابيتوس مروراً بنظرية التي تساهم في توطيد العلاقات بين الجماعات ، فقد جاء العالم الياباني اوشي ينص في نظريته Z ، على الاهتمام بالعامل سواء داخل المنظمة أو خارجها — و تعمل على كيفية إدارة العنصر البشري كون الإدارة اليابانية تدور حول فلسفة مؤداها خلق العامل السعيد في عمله الدائم ، اذ تركز على ثلاث نقاط اساسية اولا يجب ان تكون ثقة بين اعضاء الجماعة، و ذلك لتحقيق مستوى الانتاجية ، عنصران مهمان كما يؤكد على الالفة و المودة، حيث ينظر العامل الياباني الى صاحب المنظمة باعتباره رب اسرة يعمل في كنفه، وفي الاخير مهارة الاشراف فيجب على المشرف التركيز على علاقاتهم و سلوكياتهم و مختلف القيم ، مما عزز الروابط الاجتماعية².

¹ ibid page 65

² عصمان بوبكر دليلة جراح : "المنظور السوسيولوجي النظري لمفهوم القيادة الحديثة" ، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 22 ، العدد 01 ، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر ، سنة 2022 ، ص 1300

خلاصة:

نستخلص من هذا الفصل أن جماعات العمل تلعب دورا مهما في تكوين هوية العامل ، كونها الخلية الاساسية داخل المؤسسة، فعن طريق التفاعلات الناتجة عن انتماء واندماج الفرد داخل الجماعة ، يحظى بروح معنوية ما يجعله يتمتع في العمل مع جماعته وينمي مهاراته ويطور من خبراته وفنون التواصل ، وهذا ما يساعدهم في تحقيق اهداف المؤسسة .

وبالتالي هذه الممارسات اليومية تصبح له عادة او كما سماها بيار بورديو بالهابيتوس اذن كل هذه القيم والسلوكات والمعايير المشتركة بين الجماعات، تعكس لنا تصرفات الفرد مما يساهم في تشكل هوية العامل، وبالتالي الهوية الفردية هي نتاج الهوية الجماعية وهذا ما أكدته نظرية Z التي تسعى الى الاهتمام بالعامل داخل او خارج المؤسسة وتحقيق الاعتراف والتقدير له .

الفصل الثاني: المؤسسة الاتصالية وتجليات الهوية

. المهنية

. تمهيد

المبحث الاول: المؤسسة الاتصالية جازي .

المبحث الثاني: جماعات العمل وطبيعة الخدمات الهوية

. المهنية

المبحث الثالث: المؤسسة ميدان لتشكل ثقافة مهنية .

. خلاصة

تمهيد:

سنسلط الضوء في الفصل الثاني على التعريف بمؤسسة جازي التي تعتبر حقل مهني لتشكيل الثقافات ، كما أنها نسق اجتماعي مفتوح يحتوي على جماعات تعمل من اجل الوصول الى أهدافهم المشتركة ، وسنتطرق الى أهم نشاطاتها والمهام التي تقدمها المؤسسة من تكوين للعمال وسياسة الاجور والترقية التي تعد دعم وحافز للفرد .

كما سنتناول الجانب الثقافي للمؤسسة من منظور رونو سانسوليو ، و اهم انواع الجماعات التي تتشكل في محيط العمل منها الرسمية و الغير الرسمية و الاليات المساهمة في خلق و نشأة هوية العامل في مؤسسة جازي استنادا على فليب بارنو في تحليلنا .

المؤسسة الاتصالية جازي :

تعتبر مؤسسة " جازي " شركة اتصالات مصرية ، تأسست سنة 1994 حيث تعد من اكبر مستخدمي الشبكات الهاتفية و اكثرهم تنوعا في الشرق الأوسط و إفريقيا و جنوب شرق آسيا ، دخلت اوراسكوم تيليكوم الجزائر بداية 11 جويلية 2001 ، و هو التاريخ الذي تحصلت فيه على رخصة الاستغلال بقيمة 737 مليون دولار ، اي بنسبة 53 بالمئة من الاسهم و الباقي موزع بين مساهمين اخرين ، مثل: سيفيتال برأس مال يقدر ب 3.44 من راس مال شركة تيليكوم اوراسكوم الجزائر . حيث هذه الاخيرة شركة مساهمة رأس مالها 295.58750000 دينار جزائري ، يتواجد مقرها الرئيسي بالدار البيضاء الجزائر العاصمة متكونة من مديريتين فرعيتين الأولى في بير مراد رابيس و الثانية في حيدرا ، كما يوجد مديرين في ولايتي وهران و قسنطينة .

جازي اسم مشتق من عبارة (جزاء الجزائر) ، و معناه خدمة الجمهور الجزائري و العمل على تلبية متطلباتها و رمزه جازي GSM ، هذا الإسم التجاري لفرع مؤسسة اوراسكوم لإتصالات الجزائر ، و قد حققت هذه المؤسسة أولويتها الإستراتيجية و ذلك من خلال المساهمة في تطوير شبكتها التكنولوجية ، و بالتالي تغطية كل ولايات الجزائر ، و ذلك في اواخر شهر اوت 2003 بإنفاق مبلغ يفوق 2.9 مليار دولار، حيث كان عدد الموظفين في هذه الفترة 3500 موظف و بهذا استطاعت ان تصل الى 14 مليون مشترك ، تغطيتها التي وصلت 95 بالمئة من السكان و ذلك عن طريق 6300 هوائيا و 20 الف نقطة بيع و 922 مركز لتوجيه الزبائن .

كانت مصر المكان الرئيسي لتكون هذه الشركة ، تحت ادارة نجيب ساوريس سنة 1998 ، الذي اعتبر من أكبر المساهمين في هذه المؤسسة ونشاطاتها ، هنا كانت جازي أهم فرع لمجموعة اوراسكوم تيليكوم غير انها تعرضت لهزة عنيفة إثر الازمة التي تشبثت بين الجزائر و مصر بعد المباراة الكروية ،

التي جرت بين فريقين البلدين مصر و الجزائر سنة 2009 من شهر نوفمبر — هذا ما ادلى الى انخفاض اسهم تيليكوم في بورصة القاهرة و هنا قدمت الحكومة الجزائرية حصة بنسبة 51 بالمئة و ذلك سنة 2011 .

و منذ جويلية 2022 ، التاريخ الذي تنازل فيه فييون عن كامل أسهمه في المؤسسة لصالح الصندوق الوطني للاستثمار، واصبحت جازي مؤسسة وطنية ملكية الصندوق الوطني للاستثمار بنسبة 96.57 بالمئة و سيفيتال بنسبة 3.43 .

و من بين التواريخ الاساسية لشركة جازي ، بمنح رخصة استغلال خدمات الجيل الثاني 2G يوم 30 جويلية 2001 ، و منح رخصة استغلال خدمات الجيل الثالث 3G ديسمبر 2013 ، اما الجيل الرابع 4G فكانت 4 سبتمبر 2016 .

و تتميز المؤسسة بمجموعة من الاصناف تتبع نظام الشركة ، حيث تتمتع بهيكل تنظيمي خاص بها مكون من اقسام مستقلة ، كما انها نظام مفتوح على الوسط الخارجي و تنسجم مع متطلبات المحيط . و تقدم مؤسسة OTA عدة عروض و خدمات متنوعة لتلبية احتياجات المحددة لقاعدة عملائها ، و التي تشمل الافراد و المؤسسات و الحسابات الرئيسية لرجال الأعمال ، هذه الخدمات المتمثلة في الدفع المسبق و الدفع الشهري والانترنت .

كما تتمتع مؤسسة جازي بمجموعة من الاهداف ، التي تساهم في توفير خدمة المتعاملين و سد العجز في مجال الاتصالات و تطوير الاتصال الهاتفي ، و ذلك باستخدام احد التقنيات استنادا على شركة GSM مرتكزة على قاعدة معلوماتية متطورة و تكنولوجيا ما يجعلها تقدم خدمات الاتصال بأسعار مقبولة، و ذلك لتوسيع مجال الاستفادة منها .

و لتحقيق اهداف المؤسسة يجب اختيار الهيكل التنظيمي المناسب لنشاطاتها ، بحيث يكون المصدر الرئيسي للموظفين و يبرز لهم حدود مسؤولياتهم و واجباتهم ، و يبين لهم وسائل الاتصال الرسمية الداخلية للمؤسسة – كما انه مقسم الى أربعة مديريات هذه الاخيرة المتفرعة الى مصالح ، و سنقدم فيما يلي مهام كل مديرية اولا الادارة العامة مهامها كل ما يخص التوظيف و استقطاب اليد العاملة ، كما تقدم الاستشارات القانونية خصوصا ما يتعلق بمصلحة الموارد البشرية و الامن و منح المساعدة المالية لجميع المديرية الاخرى لضمان السير الحسن للعمل ، اما المديرية التجارية فهي المحرك الاساسي للشركة ، فهي المسؤولة عن جميع الانشطة التجارية و المبيعات و التسويق و العلاقات العامة ، فيما يخص المديرية المالية فتهم بجميع بالخدمات المالية و تمويل المشاريع ، و التي تتفق داخل الشركة و تسيير مختلف الانشطة من مشتريات و انفاق مصاريف المحاسبة و الضرائب ، و اخيرا مديرية العمليات فهي المسؤولة عن الخدمات الجيدة لجميع الانظمة منها التقني و ضمان السرية التامة لمعلومات الشركة، والدعم التقني لجميع المصالح خاصة ما يتعلق بقسم التسويق ، و توفير اخر مستجدات التكنولوجيا وذلك لنجاح المؤسسة .

كما تنقسم هذه المديريات الى عدة مصالح ، أهمها مصلحة المبيعات التي تعتبر العصب الحيوي الذي يتابع حركة ونشاط المبيعات ، اما مصلحة العلاقات العامة فتهم بكل ما يخص المؤسسة مثل الاتصالات الداخلية ، خلية المعلومات ، تصميم و تحديث موقع المؤسسة على شبكة الانترنت .

وبالتالي يمكننا القول ان الهيكل التنظيمي لمؤسسة جازي فعال ، يستطيع التحكم و تسيير مختلف الخدمات و المصالح ، كما انه يتغير تبعا لظروف و نشاط المؤسسة و حسب الاستراتيجية المتبعة للسيطرة على اسواقها — توفر هذه المؤسسة لموظفيها منصة تضم عدة خدمات ، التي يستطيع من خلالها العامل ان يتطلع على القانون الداخلي و اجره و حتى المنح ، او بالاحرى هي همزة وصل بين

العامل و مؤسسته . و حتى انها تقدم للعامل كل وسائل الراحة ، ففي كل طابق يوجد خزان مياه للشرب ، مدفئة و مكيف و حتى ادوات للإسعافات الاولية مجهزة ، و الرعاية التامة من ظروف العمل و النظافة و سلامة العمال حتى علاقات العمل الفردية و الجماعية ، و ذلك من خلال مراقبة من طرف مفتشية العمل وذلك للتأكد من تطبيق الاحكام التشريعية و التنظيمية ، كما هناك طب العمل الذي يقدم لهم المشورة لأصحاب العمل و العمال ، بشأن المتطلبات المطلوبة للحفاظ على مكان عمل امن و صحي . و مراقبة صحة العمال و بيئة العمل كجزء من البرنامج و حتى الفحوصات الطبية على اساس المخاطر المهنية و فحوصات دورية ، و تهتم بالعلاجات الخارجية و الرعاية الصحية الاساسية ، اما من ناحية اللجنة المشتركة للصحة و السلامة فنجد يجمعهم اجتماع مرة واحدة في شهر، و بالتالي كل هذه العناصر تعتبر الجهات الفاعلة الرئيسية للمؤسسة ، و توفر لهم ايضا خدمات الوقاية التي تعمل على تقليل المخاطر و ذلك لتجنب استمرار حوادث العمل ، دون ان نتغافل عن كل وسائل الترفيه من حمامات مع ساونا و قاعة رياضة ، حتى انها تساهم في مساعدة العمال من الجانب المالي و ذلك من قرض بمعنى خدمة التعاونية مع العمال .

وعليه كان اختيارنا لمؤسسة جازي لنشاطها الاقتصادي، و كونها مؤسسة في مجال التسويق و المنافسة وتعتمد في تسييرها على نظام الحوافز ، كالتريقات و زيادة الاجور و المنح ، كما ان لديها العديد من الاطارات السامية التي تعتبر مركز المؤسسة و مهندسين في الاعلام الالي ، و مختصين في شبكات الاتصال ، مسؤولين في قسم الموارد البشرية و المحاسبة هذا ما يجعلنا نكتسب تجربة ميدانية مهمة .¹

¹ www.Djezzy.dz,18/05/2024, 22 :38

و من خلال ملاحظتنا تبين لنا انها تهتم بالجانب النفسي للعامل و ذلك من توفير كل وسائل الراحة التي ذكرناهم سابقا، هذا ما تطرقت اليه مدرسة العلاقات الانسانية في مراعاتها للجانب الاجتماعي للفرد داخل المؤسسة .

اذن فنظرا لتاريخ نشأة مؤسسة " جازي " و توظيفها و دورها في خلق فرص العمل ، اصبحت لها وزن في الاقتصاد الوطني ، اذ ان ظهورها جاء كنتيجة لانفتاح السوق على المنافسة ، فأكد كل هذه التحولات و سنوات العمل و هذه الخبرة شكلت فضاء لظهور موظفين لهم مميزات معينة ينتمون الى هذه المؤسسة ، و يكتسبون نوع من الثقافة .

فحسب نظرية التحديث فان المؤسسة يشكل فيها مجال لإعادة التنشئة الاجتماعية للفرد ففي المؤسسة يقضي العامل وقت طويل من يومه ، و ذلك من خلال انتمائه لجماعته حيث يتعلم ويكتسب قيم و ثقافة جديدة مغايرة عن تنشئته و يتلقى لغة و علاقات جديدة في الزمان و المكان ، و بهذا يتم الدخول الى عالم لغوي حديث ، فيتلقن قيم يترتب عنها العناصر التي يتألف منها محيط العمل، وهو بالتالي يكتسب علاقات مع اعضاء جماعته فزمن المصنع هو زمن انفصال كل صلة مع الازمنة الاخرى الذي يتميز في ضبط الوقت الموجود عند المدخلة بدقة و الرتابة¹ ، و قد صرح أحد المبحوثين

" ... حنا في جازي كنيما فاميليا فلان عندي secret تاعه وفلان عنده secret تاعي رانا عايلا

"... مقابلة رقم (04)

¹جمال غريد : "العامل الشائع عناصر الاقتراب من الوجه الجديد للعامل الصناعي الجزائري" ، مجلة الانسانيات ، المجلد 1 ، العدد 1 ، 30 افريل 1997 ، ص 12

وبالتالي كما لاحظنا من خلال مقابلات المبحوثين، ان مؤسسة جازي العائلة الثانية للعامل تجمعهم روح التعاون و الانتماء، ينتسبون الى مجموعات ، يتشاركون المعلومات ، يتضامنون مع بعضهم البعض وتجمعهم علاقة المحبة و الالفة في العمل، يتفاعلون فيما بينهم و ذلك لتحقيق هدف مشترك و غاية واحدة

وعليه من غير الممكن للعمال انهم يتوظفون في المؤسسة بدون ان تكون لديهم القدرة على التواصل والقدرة على خلق قيم جديدة و سلوكيات، وتعزيز روح التعاون و الانتماء فيما بينهم ، و بما ان مؤسسة جازي هي مؤسسة توفر الخدمات الاتصالية و تتيح فرص الاختيار لمختلف الخدمات لمشركيها وتمتعهم بمختلف الخصائص التي تمكنها من المنافسة في السوق ، لتشمل منتجاتها جميع الفئات شباب ، رجال الاعمال و مؤسسات و لها دور كبير في الترقية الاقتصادية ، حيث بتطورها تساهم في تسهيل التواصل الاتصال و كذلك التنمية الاقتصادية للمجتمع ، كون المؤسسة مكان للعمل الذي يعتبر عنصر اساسي لتشكيل الهويات ، و يترتب عنها ظهور مناصب شغل و فرص عمل جديدة ، حيث تكمن اهمية مؤسسة جازي في النشاط الاقتصادي في البلد ما يجعلها تكتسب نوع من القوة ، اذ الرائد الاول لدى الجزائريين، رغم الظروف و الازمات التي مرت بها اتصالات الجزائر ، الا انها حققت تطورا و ربحا ملحوظا في السوق الجزائري .

اذن أصبح الاتصال ضروري ولا يمكن ان نبني اقتصاد بدونه ، فالطلب المتزايد عن مهامها يجعل موظفيها يشعرون بالافتخار والانتماء اليها، مما يضمن لهم نوع من الاستقرار من جهة كون المؤسسة لها قاعدة اقتصادية قوية ، وبهذا يدافعون عن ثقافتها ويحرصون على نجاحها وتطورها .¹

¹ جميلة مديوني: تسويق الخدمات دراسة حالة الهاتف النقال، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب بالبلدية، ابريل 2005 ص 138

و بما ان العمل ضروري في حياة الفرد و يضمن نوع من الامان و بفضلله نحقق حاجياتنا و الترقية الاجتماعية، فبالتالي يترتب عنه عدة وضائف التي تتمثل في تحقيق ذاتنا و تنمية قدراتنا و مؤهلاتنا وتتكون هويتنا ، كما تكون لنا السلطة و القوة المهنية دون ان نتغافل عن الوظيفة الروحية التي تلعب دور مهم ، كون العمل عبادة و تقوية الروابط الاجتماعية .

جماعات العمل و طبيعة خدمات الهوية المهنية :

و عليه تعتبر المؤسسة فضاء الذي تتشكل فيه مختلف الهويات ، هذه الاخيرة التي تبنى من خلال جماعات العمل التي تتنوع و تختلف بطبيعة العلاقات ، حيث تؤثر بشكل ملحوظ على شخصية العامل وسلوكه وقيمه واتجاهاته ، التي ينتج عنها عدة انواع نذكر اهمها الجماعات الاولية ، فبالرجوع الى قاموس معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية فتعرف على انها الجماعات التي تتعرف عليها الافراد مثل الاسرة، جماعات الاصدقاء و تقوم على أساس علاقة عاطفية وجدانية و ذاتية¹ ، فهي تلك الجماعة الصغيرة التي يحتفظ بيها الاعضاء بعلاقة مواجهة ، و يعيش الافراد في وجود و تفكير بعضهم البعض² .

و قد لاحظنا هذا عند مقابلة بعض المبحوثين، ان دخولهم للمؤسسة كان عن طريق الأصدقاء فهذه الجماعة الاولية تلعب دور مهم في توظيف الفرد في عالم الشغل، فقد صرح مبحوث

"... انا دخلت نخدم عرف صاحبي مسؤول قالي ..روحت درت مقابلة سيمانة و عيطولي ..."

مقابلة رقم (07)

¹ناصر قاسيمي : دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم و العمل ، الطبعة 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2011 ، ص 53

²احمد بدوي: مرجع سابق، ص184

و اثناء القيام بالدراسة الميدانية ان هناك فعلا جماعات اولية ، تتمثل في علاقة الاصدقاء و العائلة ، واستنادا على قول " تشارلز كولي Charles Cooley " الذي يعتبر من الاوائل الذين استعملوا مفهوم الجماعات الاولية ، حيث يعرفها على انها تلك الجماعة التي تتصف بعلاقة الوجه للوجه¹ — كما انها العلاقة التي تتسم بالاتصال المباشر بين أعضائها حيث يسودها التضافر والتآزر ، وهي أولوية نظرا لأهميتها في تأسيس حياة الفرد .²

اذن بالإلمام بالتعاريف السابقة تتميز الجماعة الاولية بمجموعة من الخصائص التي تجعل علاقتها دائمة، وعضائها متمسكين ببعضهم البعض يتجددون من الفردانية ، و تتمتع بعدة عوامل ايدولوجية كالتقاليد، تتسم بصغر حجمها يعيشون هذه الاعضاء مع بعضهم البعض ويتفاعلون فيما بينهم ، تكون المدة الزمنية طويلة المدى يغلبهم العاطفة و تكون هذه الجماعة تلقائية كالجيران و علاقة الصديق بالصديق و العائلة .³

الا ان تختلف الجماعة الاولية عن الثانوية، حيث تتميز هذه الاخيرة بارتفاع نسبة الطابع الشخصي على الطابع الجماعي، و يقل فيها شعور التعاطف القوي بين افرادها تكون العلاقة بينهم علاقة تبادلية⁴، وهذا استنادا على تصريحات المقابلات تبين لنا انه عندما يكون هناك عمل يتعلق بالترقية يكون العمل فيها فردي، وقد صرح أحد المبحوثين

¹حسان الجيلاني: دراسة نفسية اجتماعية للجماعات الغير الرسمية ، دار هومه للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، سنة 2008 ، ص 16

²حسان الجيلاني: دراسة نفسية اجتماعية للجماعات في المنظمة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،، الجزائر ، سنة 2015 ص 13

³سلمى محمود جمعة : مرجع سابق ذكره ، ص 110

⁴مونية قيدوم: مرجع سابق، ص45

"... حنا كيما تشوفي نخدمو *Groupe* ... كايين *des taches oblige* نديرهم وحدي يكون

فيهم *pourcentage* زيادة ..."مقابلة رقم (06)

كما تتميز الجماعات الثانوية بكبر حجمها ، يخلوها الجانب العاطفي و العلاقات الغير المباشر¹ ، ويمكن للفرد الاستغناء عنها بكل سهولة — و بالتالي كل هذا الاختلاف الذي يقوم على طبيعة العلاقة والبنية التي تركز عليها كلتا الجماعتين ، الا ان كلاهما يلعب دور هام في تكوين و تحديد سلوك الفرد، و بهذا قد تكون الجماعة الاولى بمثابة الجماعة الام و الاسرة التي يتربى و يتعرع بين احضانها الطفل و الذي يكتسب منها كل قيم التعاون و التضامن و الدعم ... ، و بالتالي ينتمي الى الجماعات الثانوية فيتفاعل معها و ينظم اليها كزميل في العمل او الجمعيات ، و تبقى العلاقة بين هذه الجماعات علاقة تكاملية ، بحيث الجماعات الثانوية يمكن ان تصبح جماعات اولية من خلال الانسجام الذي يتولد بين الجماعتين و ذلك حسب تصريحات المبحوثين² .

"... نتلاقو مور الخدمة نتقهو في رحبا ... انا عندي واحد صاحبي تعرفت عليه غير هنا فالخدمة و لا صاحبي نطرو في رحبا نقصرو *pendant la journée et desfois week-end* ...". .مقابلة

رقم (08)

لاحظنا ان هناك انواع اخرى للجماعات في مؤسسة جازي ذات طابع رسمي و غير رسمي و هي موجودة و منتشرة بشكل واسع داخل التنظيم ، التي تعد المحرك الفعال و تؤثر في العامل فالجماعات الرسمية هي تلك الجماعة التي تكونها المنظمات بناء على اهداف مسبقه³ . كما انها مجموعة من لأفراد

¹ سيف شعبان عاشور : *نظرية المنظمة* ، كلية العلوم الادارية و المالية ، جامعة الاقصى ، افريل 2013 ، بدون صفحة

² مونية قيدوم : مرجع سابق ، ص 45

³ ناصر قاسيمي : مرجع سابق ، ص 53

لها تنظيم خاص بها و دستور مكتوب تتسم بالاستقرار و المدة الطويلة ¹ ، تسعى للقيام بعمل مضبوط تحت هيكل تنظيمي عن طريق الاشراف من طرف المسؤولين وفق نظام موثق .²

و بالتالي نستخلص انا جماعات العمل الرسمية ذات طابع رسمي موثق تسعى لتحقيق اهداف المنظمة ، تخضع لمعايير محددة تساهم بشكل فعال في تنظيم انشطتها ، تنقسم هذه الاخيرة الى نوعين، حيث ينشأ النوع الاول بين الرئيس و المرؤوس ، بمعنى يكون نظام بيروقراطي يغلب عليه طابع السلطة حينما يكون الامر متعلق بتنفيذ الاوامر عن طريق الاتصال التنازلي ، و يحدث العكس اتصال تصاعدي و ذلك باعلام الرئيس نتائج التعليمات و هنا يتم تحديد طبيعة الاتصال بين ممثلي السلطة و المرؤوسين من اعضائها – اما النوع الثاني فهي التي تخلق بين عدد من الافراد بأداء الالتزام و واجب معين ³ ، اذن و من خلال تصريح المقابلة رقم (01) يكون الاتصال فيما بينهم عن طريق وسائل رسمية في العمل (اوتلوك) ، و بما انها مؤسسة للاتصالات فهم يتفاعلون فيما بينهم من خلال شبكات مهنية رسمية ، او منصة داخلية خاصة بعمال المؤسسة ، حيث صرح بمبحوث

"... حنا *Généralement* التواصل يكون في *Email ou WhatsApp* ... عدنا *Groupe* نخطوا فيه
Planning "... مقابلة رقم (01)

وينبثق من التنظيم الرسمي جماعات غير رسمية ، التي تعتبر القوة الفعالة في المؤسسة تنشأ بصفة عفوية و تكون قراراتها غير رسمية و غير مكتوبة ، قد تكون طويلة او قصيرة المدى ⁴ - و في هذا السياق

¹ احمد بدوي زكي : مرجع سابق، ص 184.

² سيف شعبان عاشور: مرجع سابق ، بدون صفحة

³ مونية قيدوم : مرجع سابق ، ص 46.

⁴ ناصر قاسيمي : مرجع سابق ، ص 184.

أكد العالم " شنايدر " انه اكتشف جماعات العمل الغير الرسمية اصبح من الاهتمامات العامة ، حيث تتسم هذه الجماعة بالتفاعل الذي يدوم لمدة طويلة نسبيا ¹.

"... كي نسحق حاجا قبل منكتبه *Email* نسقسيه بيني بينه ... " مقابلة رقم (02)

وعليه ان جماعات العمل غير الرسمية تجمعهم علاقة تلقائية تداخلية ، نتيجة التوافق والتناسب في تكوينهم البيولوجي ،² تهدف الى اشباع الحاجيات الاجتماعية يتفاعلون فيما بينهم بشكل وطيد جدا ، كون قيمهم ومعاييرهم مشتركة ،³ هذه الجماعات التي يترتب عنها جماعات المصالح يكون هدفهم تحقيق مصالح متبادلة داخل التنظيم او خارجه ، تكمن خطورتها عندما يصل حد التهديد ، ما يولد نزاعات وصراعات مختلفة تؤثر على التنظيم ونشاطاته .

وبالتالي كل انواع هذه الجماعات ملموسة في المؤسسة سواء كانت اولية ، ثانوية ، رسمية او غير رسمية⁴ ، فهي عبارة عن مجموعة من الأفراد تجمعهم معايير وقيم، تحدد سلوكهم ، وكلها تساهم في بناء هوية العامل في المؤسسة .

هذه الاخيرة التي يترتب عنها عدة ميكانزمات إذ تطرق لها " فليب بارنو " من خلال اعماله ، فيرى ان العنصر الاساسي الذي يساعد بناء هوية العامل هو البرامج التكوينية ، فهي اللبنة الأساسية التي يبني

¹طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 2009، ص192

²خليل محمد حسن الشماع و خضير كاظم حمود : نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للطباعة و النشر ، سنة 2000 ، بدون صفحة

³حسان الجيلاني : مرجع سابق ، ص18

⁴زهير شالبي : "العلاقات الانسانية في المنظمة ودور الجماعات فيها"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11 العدد: 02 جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة الجزائر، سنة 2022 ، ص 681

عليها المتدرب مساره الوظيفي وطموحاته وتكريس نفسه للسعي وراء المعارف النظرية العلمية حول المجال المهني .

مقابلة رقم (03) " ... " *Les formations bénéfiques d'un côté ou d'un autre...*

كما ان التكوين لا يقتصر على تلقين المعارف ، إنما يعطي فرصة للمتربص للتعرف عن قرب من خلال التفاعل المباشر ، ويمنحهم القدرة على تطوير علاقاتهم و الانتساب إلى المؤسسة كشريك وإقناع العامل بأن نجاحه مرهون بنجاح المؤسسة ، والنتيجة لذلك يصبح التكوين مهما في خلق المسارات المهنية للعمال¹ — وهذا ما أثبتته كلود دوبار فيما يتعلق بإنشاء الهويات المهنية نتيجة اندماج الأفراد ، تقترح فيه المؤسسة هوية افتراضيا تم تُعرف بالهويات الفعلية ، وهذا ما يفرض وجود تخطيط الموظفين والمسارات المهنية والعلاقات الخاصة بالتكوين² .

Desfois... " تتعرفني على ناس intéressant في التكوين و تخلي contacte تاعه ..." مقابلة

رقم (09)

كما للخبرة المهنية دور هام في تشكيل الهوية المهنية للعامل، و ذلك استنادا على اعمال " رونو سانسوليو" في قوله أن ممارسة مهنة معينة أو التحكم في تقنية، مرتبطة بمعايير العلاقة التي تحكمه مع الآخرين³ ، حتى ان لعلاقات السلطة والقيادة تأثير على سلوك العامل وثقافته في الشغل⁴ ، هذا ما

¹بن راس نورة : الهوية المهنية و علاقتها بالالتزام في العمل ، مذكرة ماستر ، علم النفس عمل و تنظيم وتسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس و علوم التربية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر سنة 2019 ، ص28

²بدران دليلة : مرجع سابق ، ص128

³بن راس نورة : مرجع سابق، ص 29

⁴هارون نورة : مرجع سابق ، ص 136

لاحظناه خلال صراع وقع في العمل بين اعضاء الجماعة حيث شد انتباهنا ما سمعناه من احد الطرفين قائلاً " انا لي نحكم هنا "

و عليه يعتبر عامل الوقت ضروري في اكتشاف العامل لقدراته ومدى صلته بعمله ، ومؤسسته وإنشاء علاقات مع مختلف الفاعلين الاجتماعيين ، ومع مرور الزمن وتعلقه بجماعات عمله يكتسب خبرة ومعرفة مهنية ، كما أنه يكتشف خبايا المهنة ، ويصبح قادر على التنظيم ويصل إلى منصب يعزز مكانته ويبني هويته المهنية والاجتماعية في عالم العمل .¹

وإذا نظرنا الى عامل الاعتراف والانتماء، فيجب اولاً فهم ظاهرة الاعتراف التي تنحصر في مستويين ، مستوى الهوية الشخصية ومستوى الهوية الجماعية ، لهذا ركز إيساندر وبيزورنو على أن هويتنا محددة من قبل الآخرين أو بالأحرى عن طريق الاعتراف، الذي يمنحه الآخرون لهويتنا من خلال المقاصد أو الصفات التي ينسبوننا لها.²

ويؤكد العالم إكسيل هونيت أن تحقيق هوية الشخص مرهون بالاعتراف، فإن أصبح يشعر بالملل فهنا قد اندثرت واختفت شخصيته و لن يحقق الاعتراف.³

¹ احمد بجاج : مرجع سابق ، ص 86

² سلّيمي فاطمة : دور المناخ التنظيمي في تشكيل هوية العامل داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع التنظيم و تنمية ،قسم علم اجتماع، جامعة العربي تبسي ، تبسة 2018 ، ص 70

³ هناء كربوسة : الهوية المهنية لدى بعض الاساتذة، مذكرة ماستر ، تخصص علم النفس عمل وتنظيم ،قسم علم النفس و علوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2016 2017 ، ص 21

و يتداخل هذا المنطق مع دراسة سانسوليو أن هناك علاقة وطيدة بين الاعتراف بالانتماء و تشكل الهوية ، بحيث لا يمكن أن تتشكل هوية الانتماء لمجموعة معينة دون أن تعترف أو تتقبل هذه المجموعة بانتماء الشخص .¹

و عليه كل هذه العناصر والاليات التي تساهم في نشأة و بناء الهوية المهنية للعامل و تطور من مهارته و قدراته ، فيكتسب ثقافة و يتعلم من خلال الدورات التدريبية التي يحتاجها العامل لتزويد من معارفه ، فالمورد البشري هو الذي يسير وينشأ المنظمة و يتحكم في مواردها و يخطط و يبتكر و ينظم و يوجه و يراقب ، وهو قابل للتطوير و التنمية و التدريب .

فمن خلال تصريحات المبحوثين لاحظنا انهم يقومون بعدة دورات تكوينية من جهة بما يتعلق بالعمل تقني و لأخرى تخص الجانب النفسي للتغلب عن القلق و التوتر اثناء العمل

كما تعتبر الترقية للعامل حافز و دافع ، ما يجعله يطور من مهامه و ينضبط في عمله حيث تؤثر في الفرد نفسيا و تجعله يبذل قدرات و مهارات اكثر، هذا ما اكده " التون مايو " في اعماله ، كون الترقية حافز للفرد مما تخلق له جو من التعاون مع جماعته و ذلك لتحقيق اهداف المنظمة وتحقيق ذاته المبدعة

"... les promotions تزيدك le pouvoir et le salaire حاجا مليحا

...." مقابلة رقم (06)

اذن تعد عملية رسمية بطابعها القانوني و ذلك لتشجيع العمال و تحسين مهاراتهم المهنية ، و لا يكون ذلك الا بالتدريب و التكوين والعمل الجماعي الذي يسودهم الاحترام المتبادل و التواصل الجيد ، فنجد ان

¹بيه برناوي و مدور مليكة : "مذخل للهوية المهنية" ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، المجلد 9 العدد 3 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2021 ، ص 205

مدرسة العلاقات الانسانية ركزت على اهمية جماعات العمل لما لها من تأثير على الفرد ن كما ان القيادة الغير الرسمية تس تساهمهم في تحديد سلوك الجماعة التي تتسم التفاعل قيم والمعايير وغيرها¹ .
 كما يعتبر السن والأقدمية في العمل ، عنصران مهمان ، ، فنجد العمال الكبار في السن يكونون جماعات غير رسمية لأن ثقافتهم تختلف عن ثقافة العمال الجدد ، فنرى العمال الذين لديهم اقدمية في العمل هم أكثر جدارة وخبرة، ومكانتهم تفوق العمال الجدد ، فنجد كل جماعة تتفق مع الجماعة الاقرب لها سنا .²

مقابلة رقم 08 "Ancienneté ... فيها *expérience* ... تعاونك في *la gestion d'équipe* ..."

وبالتالي كل هذه الاليات هي طرق تساهم في ظهور هوية او تشكل هوية العامل وتكون بصمته في مكان عمله .

المؤسسة ميدان لتشكل ثقافة مهنية:

من خلال المبحث الاخير ستناول المؤسسة كمكان لاكتساب ثقافة جديدة و قيم ، و ذلك استنادا على اسهامات "رونو سانسوليو" من خلال نظريته التي تقوم على تحليل و تفسير مسالة الهوية المهنية و مختلف المفاهيم التي لها علاقة بها ، حيث ركز على الجانب الثقافي الذي ينظر للمؤسسة كفضاء لتطوير الذات و نشأة الهويات الفردية و الجماعية حسب مبادئ تشكل هيكل المؤسسة³.

¹كريم أحمد و سوهيلة لغرس : "الاتجاهات النظرية لتفسير مفهوم الترقية" - دراسة مقارنة بين النظرية الكلاسيكية ونظرية العلاقات الانسانية و نظرية زاد ، المجلة الجزائرية للأبحاث الدراسات ، المجلد ، 06 العدد 04 جامعة معسكر الجزائر، اكتوبر 2023 ، ص 226 227
²حسان الجيلاني : مرجع سابق ص 75
³احمد بجاج : مرجع سابق ، ص 306

بمعنى أن العامل يكتسب قيم وثقافة جديدة من خلال تفاعله مع الجماعات ، التي تعتبر جزء من تكوين شخصيته المهنية وتساهم في خلق روح التعاون والانسجام بين العمال وهي نقطة جدا مهمة في مشروع سانسوليو ، الذي تناول فيه علاقات العمل والانتقال من الهويات الفردية إلى الهويات الجماعية¹ ، وبالتالي يلعب العامل دور أساسي في تسيير وإعادة إنتاج ثقافة مؤسسته كونه فاعل منتج ومبدع² .

وفي حد تعريفه للمؤسسة على أنها فضاء لتغيير الهويات الفردية وخلق هويات جماعية يتأسس انتمائها على هوية مهنية³ ، أي أن الأفراد اللذين يتمتعون بهوية جماعية يقومون بفعل مشترك ، بمعنى لديهم نفس المنطق والاستراتيجية، و قد بين في كتابه "الهوية في العمل، أن الانتماء للمؤسسة يتطلب تحقيق الاعتراف بالذات والآخر ، وقد قدم اربعة شروط وهي كالتالي الانتماء لجماعات العمل والمؤسسة، جودة الإنجاز سواء كان العمل فردي أو جماعي، مقاومة أشكال السيطرة التي تفرض في مكان العمل⁴، التكيف مع طبيعة العمل، مجتمع المؤسسة، بيروقراطية المؤسسة النووية الثقافة وازدواجيتها في المؤسسة⁵.

كما أنه ميز بين نوعين من الهوية في العمل ، هوية الأنا و التي اعتبرها عملية تواصلية تسمح للأفراد بالاستمرار ، من خلال تصوراتهم الذهنية بين الماضي والمستقبل ، أما هوية الغير هي تلك الفروقات التي تميز تصورات الأفراد ، كما أنها تحدد نقاط الاختلاف والتشابه فيما بينهم .⁶

¹ يوسف نصر و زينب مايدي : مرجع سابق ، ص 420

² زينب شنوف : تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب ، اطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع الادارة و العمل ، قسم العلوم الإجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 2017 ص 56

³ مولاي مراد الحاج : "العمال الصناعيون في الجزائر ممارسات و تمثلات" ، مجلة انسانيات ، عدد 34 سنة 2006 ، ص 62

⁴ Robert Holcman : **ordre sociologique eleiment structurant de lorganisation du travail**, thèse de doctorat , science de gestion , 2006 , paris CNAM , p 185

⁵ سوريا عثمانى رابط : مرجع سابق ، ص 110

⁶ هارون نورة : مرجع سابق ، ص 128

واختصر سانسوليو كل ما سبق على أن المؤسسة مكان مميز للوصول إلى الذات من خلال الغير ، والتوترات التي يتم اختبارها بشكل حسي في العلاقات بين الزملاء والرؤساء¹ .

"... رانا *une famille* في جازي *... les collègues* تاعي *c mes amis mais quand*
... il s'agit du travail " مقابلة رقم (08)

و عليه نلتمس من خلال ما سبق أن فضاء العمل هو وسط لتغيير الثقافات، اي ان هوية العامل تبقى في ديناميكية متجددة من خلال انخراطه مع أعضاء جماعته وانتمائه اليهم. وفي سياق الحديث عن مسألة الهوية في المؤسسات بين **السعيد شيخي** أن الشغل أصبح يحتل مكانة هامشية، إذ يفقد كل المسيرين والدول والموارد الثقافية التي تؤهلهم، اتجاه كل مجالات أبعاد الاجتماعية نحو العمل .

وأضاف الباحث **عناصر العياشي** بدراسته لتمثيلات الهوية في المؤسسة الجزائرية، والتي اعتبرها عملية التمييز تبدأ من نقطة أساسية، وهي تحديد الهوية من خلال موقعهم الموضوعي في التسلسل الهرمي الاجتماعي².

كما لاحظناه في المؤسسة حتى القيم الدينية تجمع بينهم وتساهم في الانتماء بين الجماعات ، فعندما حان وقت الصلاة كونوا جماعة معا ليقومون بتأدية فروضهم ، فنرى ان الوازع الديني عنصر فعال يساعدهم في خلق روح الانتساب والتكيف في الجماعات ، هذا ما اكد جمال غريد في دراسته ، وحسب تصريحات احد المبحوثين

¹ R. Sainsaulieu, *L'identité au travail*, Press de fondation Nationale des sciences politiques, Paris. 1988 page 474

²وفاء عروة ، شريفة معدن : مرجع سابق ، ص 547 ص 548

"... *les conflits* ... ميرووحوش ... الخوات و يدايزو بيناتهم ..." مقابلة رقم (05)

اذن حسب تصريحات المبحوث حتى في العائلة و يوجد الصراعات ، و هذه العبارة تعبر على روح الانتماء و التعاون و الثقة في الجماعات العمالية .

كما يوجد عدة هويات تتشكل في العمل ، تعتمد على قيم ومعايير كل عامل و قد حصرها رونو سانسوليو في اربعة نقاط اولا النموذج التفاوضي ، يتمتعون بهوية محترفة ومتفوقة و بمستوى عالٍ من التعليم والتكوين والمهارة وقيم الاستقلالية والتحكم في الذات ، يتبع سلوكهم ثقافة المؤسسة ولديهم نوع من الوعي في السلطة¹

و اثبت سانسولو ان هذا النوع من الهويات يتعلق بالعمال ذوي الخبرة والجدارة والمسؤولية، يتقبلون الاختلاف ويرفضون التسلط والأوامر أسلوبهم في حل الصراعات مع باقي الفئات المهنية هو التفاوض والنقاش والتضامن ، هذا ما يعطيهم هامش لكسب الاعتراف الاجتماعي².

"... رانا نديسكيتو ... مراناش نديزو هنا ..." مقابلة رقم (08)

ويتداخل هذا الطرح مع دراسة " ميشال كروزي " التي وصفها بإستراتيجية الفاعلين ، واكتشف أن التفاوض والحوار هو اساس ألعاب التفاعلات الصادرة عن التحكم في منطقة الارتياح في التنظيم الرسمي

3.

¹R Sansaulieu , page 7.

² Renaud Sainsaulieu, **théorie de la culture et identités au travail** , w ritten by B.Rose .

³ 49 كتيبة بغامي : الهوية المتشكلة في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي ، اطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2020 2021 ، ص 82

و الملاحظ ان هذا النوع من الهويات منتشر بكثرة في مؤسسة جازي ، فقد حظرتنا اجتماع محور موضوعه عن رزنامة العمل للأسبوع، فلاحظنا أن العمال يتمتعون بأسلوب التفاوض في حل المسائل المتعلقة بالعمل، حتى اثناء الصراعات تجده يكتفي بالنقاش دون الصراخ و ينهي الحوار بعبارات هادئة . و عند اجراء مقابلة مع هذا النوع من الموظفين فاكشفنا انه يمتلك 23 سنة خبرة مهنية ، في تصريح منه على ان الاقدمية في العمل تساعدك في كيفية التعامل مع اعضاء مجموعتك و طريقة تسييرها ، فبالنسبة له ان التواصل و التفاعل هو العنصر الفعال لكسب جماعتك - في حين لاحظنا هناك نماذج اخرى منها الانسحابي الذي يجذب العمل الفردي و يفضل عدم الانتماء اليهم ، مندمج في عمله و لا يتحدث كثيرا تربطه علاقات بين رؤسائه فقط .

هذا الصنف الذي تحدث عنه سانسوليو يسمى بالنموذج التaylorي ، ويتعلق بالأفراد ذوي الكفاءة والتأهيل المنخفض والمهاجرين حديثا والشباب وحتى النساء، إذ يفضلون الانعزال وعدم الاندماج في الجماعات ، وفك الارتباط في علاقاتهم مع الزملاء في العمل ، غير ان تربطهم علاقة وطيدة مع رؤسائهم لكسب وظيفتهم والمحافظة عليها ، وعدم استثمار ذاتهم لأنهم ينظرون للعمل كحاجة اجتماعية . وقد قدم سانسوليو مثال عن ذلك وصرح أنه حتى إن شعر أحدهم بالحر الشديد في مكان العمل وعدم الارتياح، إلا أنه لن يتجرأ الى طلب العون من زميله وذلك لعدم التفاوض والحوار وينسحبون مباشرة¹؛ وبالتالي بعد تحليل العديد من الدراسات التي قام بها الباحثين لتفسير ثقافة الأشخاص، الذين يعملون في وظائف غير مستقرة وجدو أنهم يتبعون هذا المنطق .

في حين تطرق سانسوليو الى نماذج اخرى للهويات في المؤسسة، و من خلال الملاحظة بالمشاركة ترقبنا ان هناك هذا النوع المتمثل في النموذج التقاربي، يخص العمال الذين يتهربون من الجماعات

¹ R sainsaulieu , page 7 .

ويبحثون عن الفردانية، تربطهم علاقات مع القائد فقط ، على أساس التقارب والتوافق ، هدفهم في العمل هو المهنة والمشروع ' كما يبحثون عن الانتقال من مركز اجتماعي إلى مركز اجتماعي آخر (حرك مهني، اجتماعي) حياتهم علائقية تتميز بالصلوات وعلاقات انتقائية ، و قد صرح أحد المبحوثين .

"... انا نبغي نخدم وحدي ... نبغي *la perfection je fais confiance a personne* ..."

مقابلة رقم (01)

واثبت سانسوليو من خلال دراساته ، أن هناك العديد من الفاعلين لديهم الرغبة في تكوين وتزويد معارفهم ، ويفضلون تحقيق اهدافهم بشكل فردي دون الانتماء إلى الجماعات وذلك لصالحهم¹.
في حين هناك نوع اخر متمثل بنسبة قليلة جدا في مؤسسة جازي، و الذي عالجه سانسوليو و هو النموذج الانصهاري او كما يسمى بالنموذج الاندماجي ، حيث يتميز اصحاب هذا النوع بهوية شبه منعدمة ، ليس لديهم تأهيل ولا مستوى تعليمي و الوسيلة الوحيدة لضمان مكانتهم في الشغل هي الاندماج في وسط المهنية ' و علاقاتهم بالرؤساء ضرورية كما أنهم لا يتأثرون في المؤسسة إلا إذا اجتمعوا واشتغلوا ككتلة ، وأسلوبهم في الحوار يعتمد على التعاطف والمودة وتكوين صداقات لكسب ثقة زملائهم في العمل — ليس لديهم أي رأي فيما يخص مساهم المهني، كما نجدهم عمال مقيدين، منفذين لأوامر السلطة وفي الأخير يرى سانسوليو أن هذا النوع من الثقافة في العمل يميلون إلى الحركات الجماهيرية -

2

¹ ibid , page 8

² بن زرة صارة، دحمان زوهرة ، شاوش حميد: م"التحليل السوسولوجي للمنظمة من الزاوية الثقافية" ، مجلة مجتمع تربية العمل ، المجلد 07 العدد 02 ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر 2022 ص30

واختصارا لما سبق تعبر نماذج الهوية عند رونو سانسوليو عن مختلف الثقافات الموجودة في

المؤسسة، والتي تعطي طابع الهويات وحتى المبادئ التي يتبناها الفرد في وسط عمله .

خلاصة:

نستنتج من خلال تحليلنا لهذا الفصل انا مؤسسة جازي، من احدى الشركات الرائدة في مجال الاتصالات ، كما انها تسعى لتوفير للعامل كل الوسائل التي تساعده في تقديم عمله و الاهتمام بكل متطلباته ، هذه المؤسسة التي يتشكل فيها جماعات العمل عن طريق التفاعلات كما ان هذه المؤسسة توفر لعمالها برامج تكوينية متنوعة ، خصوصا في مجال عملهم وذلك لتحسين من قدراتهم ، مما يجعلهم يكتسبون خبرة مهنية من خلال التحديات التي يواجهونها في العمل كل هذه الاليات تبني للعامل مساره المهني مما يساعد في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها.

الفصل الثالث: الجماعة العمالية والهوية المهنية عند

موظفي Djezzy

تمهيد .

المبحث الاول: مميزات العينة المدروسة .

المبحث الثاني: العناصر المساهمة في تماسك الجماعة

المهنية .

المبحث الثالث: اليات تكوين الهوية المهنية في مؤسسة

جازي .

خلاصة .

تمهيد

سنركز في الفصل الثالث على اهم العناصر لدراسة عينة لعمال مؤسسة أوراسكوم وتنوع الهوية المهنية داخل فضاء العمل، فمعظم موظفيها يقضون اوقتهم في المؤسسة . باعتبارها الخلية الثانية التي لا يستطيع الفرد التخلي عنها، حيث كل عضو منها يساهم بفاعليته ودوره لرسم صورة المتعامل لشركة جازي كما ستناول دور المؤسسة الجزائرية كمكان للتنشئة الاجتماعية ووسطا ثقافيا يلتقي فيه الافراد للانتماء بين الجماعات المهنية ، واكتساب قيم و سلوكات في عمله .

مميزات العينة المدروسة :

من خلال هذا المبحث سنحاول التركيز على اهم الملاحظات التي استنبطناها من التجربة الميدانية ، و مقابلات المبحوثين و إبراز دور التنشئة الاجتماعية في نشأة الهويات المهنية استنادا على نظرية كلود دوبار ، هذا الاخير الذي اعتبر التنشئة هي البنية و الخلية الاولى التي تكون هوية الفرد، و قد اعطى تعريفا للهوية المهنية على انها " طرق معترف بها اجتماعيا من اجل التواصل مع بعضهم البعض في مجال العمل" — في حين اكد لنا ان اشكال الهوية التي ذكرناهم سابقا ، " الهوية الفردية و الجماعية " انها تظهر من خلال هذه التنشئة — و بالتالي هوية العامل تتشكل عن طريق مختلف التفاعلات و التحوارات و الاندماج في وسط عمله ، و تتطور فيعطي للعامل طابع ثقافي جديد و بمجرد تواصله مع الطرف الاخر يحاول تطوير من هويته ، و ذلك من خلال مقارنتها بهوية الاخر، فهنا هذا العوامل التي تساعد في صياغة لنا هوية جماعية في العمل ¹.

و من هنا التنشئة الاجتماعية التي ينطلق منها دوبار ، هي التي بموجبها يتم استدخال ثقافة مجتمع او جماعة الغير التي ينتمي اليها الفرد ، بمعنى عندما يدخل عامل جديد للمؤسسة يتلقى بعض الدورات التدريبية التي تعطيه الفرصة للتعرف على ثقافة المؤسسة ، و تزيد من قدراته ، و من هنا تعتمد مؤسسة جازي تعتمد على سياسة التكوين التي يبني من خلالها العامل مساره المهني و يعزز روابطه الاجتماعية ، حيث ان اغلبية المسؤولين اكدوا لنا انهم يتلقون التكوين عن مهامهم في العمل — حيث تعتبر حتمية و ذلك من اجل التعلم لإتقان عمله و حتى بما يتعلق بالجانب النفسي لتخفيف التوتر و القلق ، و يؤكدون ان معظمهم يرغبون في تطوير معارفهم و ذلك لتقديم مجهودات اكثر في عملهم ، و قد كانت تصريحات

¹عثماني مرابط صوريا : مرجع سابق ، ص 41

احد العمال ان بعض المرات تقدم لك المؤسسة تكوين لا نحتاجه في الوقت الحالي ، و لكن مع الوقت تعيشه و يصبح ملموسا في عملك و حتى لمواجهة الضغوط المهنية ، حيث يصرح أحد المبحوثين

Desfois... يديرولنا des formations تحس روحك متسحقهومش

mais... مع الوقت تعيشهم في الخدمة كلشي relationnel ... " مقابلة رقم (04)

و قد اضاف " ايميل دوركايم " مفهوم الهوية الاجتماعية على انها عملية انتقالية من جيل لآخر ، من خلال ولادة الطفل فهو يتعلم سلوكيات و تصرفات¹ فهذه التنشئة الاجتماعية تساعده في مجال عمله ، فهي تقوي الروابط وتعززها ، و بالتالي الهوية المهنية هي نتيجة التنشئة الاجتماعية للأفراد .

في حين قام دوبار بعدة دراسات حول هذا الموضوع ، و استنتج اربع هويات في العمل . اولها الهوية الانسحابية و تعني الفرد هو الذي ينسحب من المؤسسة التي يشتغل فيها، وجاءت عكس هوية الاقصاء التي يشعر فيها العامل بنوع من التهميش ، اما الهوية الثانية سماها بالمؤقفة حيث لا يكون فيها التجديد، تعتمد على مؤهلات تقليدية غالبا ما تكون مكتسبة من التكوين او الخبرة المهنية ، و اخيرا الهوية التفاوضية يكون صاحبها يتميز بمستوى تعليمي عالي وذو مسؤولية² .

وبالتالي استنادا على هذه الهويات التي اكتشفها دوبار من الميدان، والنماذج التي قدمها سانسوليو

لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها ، انا في مؤسسة جازي تغلب الهوية التفاوضية فتجد فيها العامل يتفاوض مع جماعته بطريقة هادئة، ويتجنب الصراعات

كما تبين لنا ان العمال يشتغلون ككتلة تضامنية ، و ذلك لعملية التنسيق و التعاون فيما بينهم فهناك عدة هويات متشكلة، منها الانسحابي الانطوائي الذي يفضل العمل بمفرده ، نجده دائما صامتا

¹ 78 بدران دليلة : مرجع سابق ، ص 119 - 120

² يوسف نصر ، زينب مايدي : مرجع سابق ، ص 420 -

منهمكا في عمله ، يضع سماعات لتجنب الاندماج في الجماعات ، كما لاحظنا هناك نوع اخر الاندماجي الذي يحاول الانتساب الى الجماعات و لديه نوع من العاطفة في اسلوبه

وبالتالي المؤسسة فعلا هي مكان لاكتساب ثقافة جديدة ، و ذلك من خلال تجربتنا الميدانية اتي سمحت لنا من التعرف على عدة أنشطة و اكتساب نوع من التكيف في اجواء العمل، و تتمتع بكل وسائل التكنولوجيا الحديثة لتوفر للعامل الاريحية في تقديم عمله ، فلاحظنا حتى كل طابق من المؤسسة يوجد خزان مائي و حتى الة طباعة ، و حتى في مقابلاتنا مع المبحوثين صرحوا ان المؤسسة توفر لهم خط هاتفي مهني مع الانترنت خاص بالعمال و مجبر عليه استقبال جميع الاتصالات ، و ليس لديه اي رأي في ايقاف الخط او التحكم فيه و قد صرح أد المبحوثين

"...Djezzy c ma deuxieme famille..." "مقابلة رقم (03)

و يضيف " جمال غريد " مفهوم لواقع العمل في المجتمع الجزائري ، الذي يكمن في جوانبه المادية فقط و هذا مايكون عائق للتطور و التنمية ، حيث يقول غريد يقومون بعمل مقابل اجر معين فليس لديهم هوية جماعية ، تستهدف التحول و التبديل الاجتماعي انطلاقا من المصنع¹ — و يقول أحد المبحوثين

"...انا راني نجى نخدم غير على *le salaire* ..." "مقابلة رقم (04)

فكما نلاحظ ان نظرة العامل للمؤسسة فقط لإشباع حاجياته المادية، فنرى انه يقضي ساعات طويلة في عمل مقابل مبلغ معين، ان قيمة الاجر تعتبر ميزة اساسية وجوهر العمل لدى العمال في المؤسسة .

¹ جمال غريد : دراسات سوسيولوجيا حول العمل في الجزائر، محاضرة ماستر 2 علم الاجتماع عمل و تنظيم ، الفصل الثالث، بدون صفحة.

كما تبين لنا من خلال الملاحظة بالمشاركة ان اللغة الفرنسية هي اللغة المستعملة في المؤسسة، حتى عندما يتفاعلون مع بعضهم عبر وسائل الاتصال في الإيميل، يكتبون رسائل باللغة الفرنسية و بعض المرات بالإنجليزية، ونستنتج من خلال ابحاث " علي غربي " و " يمينة نزار " سيطرة اللغة الاجنبية في المؤسسات الجزائرية، هذا ما التمسناه في مؤسسة جازي فاللغة تعكس هوية وثقافة اي مجتمع، فان وجود لغتين في المؤسسة الجزائرية يعكس وجود هويتين و ثقافتين مختلفتين .

تأكدنا من خلال خطابات المسؤولين انهم يستعملون اللغة الفرنسية سواء اثناء الاتصالات الرسمية او في تحرير الوثائق او حتى في حديثهم مع العمال البسطاء، فنرى انها لغة لا يتقنها بعض العمال في المؤسسة، مما تصبح عائق بين الفئات السوسيو مهنية ما يؤدي الى عدة تصنيفات .¹

و من هنا تعتبر المؤسسة فضاء لتنوع الثقافات فعند انخراط الفرد في الجماعات المهنية يشعر بروح الانتماء اليهم، والالفة التي تربطهم - و من هنا تهتم نظرية Z بالرابط الذي يسود في العمل الجماعي، لما يحمل في طياته دعم الاخرين ، الانضباط ، المسؤولية ، الولاء و الاندماج في العمل ، ما يضمن للأخر الاستقرار- كل هذه الصفات متمثلة في المجتمع الياباني الذي يسود فيه التماسك و الترابط ، و يسعى الى تحقيق المصالح الجماعية² .

"...حنا هنا متوالفين بعضنا بعض ... عدنا *esprit de groupe* ..." مقابلة رقم (02)

ومن خلال الملاحظة بالمشاركة تبين لنا ان العمال تربطهم علاقات قوية ، فحتى عندما تحين فترات الغذاء و يلتقون في المطعم ، يتبادلون أطراف الحديث يستمتعون بالتواصل ،هذا ما يبين الالفة

¹صونيا براهيمية: "الهوية التنظيمية و اليات تفعيلها في المؤسسة" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 15 العدد 27 ، جامعة سطيف 2 ، سنة 2018 ص 205

² حروش نور الدين : "عوامل نجاح النظرية اليابانية z داخليا وأسباب فشلها خارجيا" (نحو مقارنة لبناء نموذج إداري جزائري) ، مجلة أبحاث، مجلد 08 العدد 02 جامعة الجزائر 3 سنة 2023 ص 26

والتكيف في الجماعات، مما يساهم في تسهيل العملية التفاعلية داخل و خارج المؤسسة — حتى حينما يلتقون في قاعات الرياضة اوفي العطل الاسبوعية ، فهكذا يتم توطيد العلاقات و زيادة فرص الانتساب و التقرب - كون التنشئة الاجتماعية تلعب دور مهم في دمج الفرد بين حياته الشخصية واعداد انتاجها و هذا مايعطي طابع ثقافي في المؤسسة .

العناصر المساهمة في تماسك جماعة العمل:

يعتبر التفاعل عنصر مهم في تكوين ديناميكية الجماعة و يؤثر في علاقات العمل، كما انه يساهم في الانتماء و الاندماج في الوسط المهني و ذلك لتحقيق التضامن و التماسك و حتى اهدافهم المشتركة ، بحيث يكون التواصل و الانتساب عاملين اساسيين في بناء الجماعات العمالية و في تطويرها ، و تكمن رغبته في اندماجه الى اعضاء جماعته و يجد نفسه فيها كاسرته الثانية .

و كما تبين لنا من خلال مقابلة المبحوثين ان التفاعل هو القاعدة الاساسية لكسب ثقة جماعتك و تعاملك مع الاخرين، و من خلاله يكمن اثبات إنتماء الفرد داخل الجماعة ،حيث يعتبر العنصر الفعال لتسيير الجماعات و توطيد العلاقات فيما بينهم — و أن اي جماعة تتأرجح بين التضامن والتعاون وبين الصراع والتفاوض، هذا يقودنا إلى حقيقة وجود أفعال جماعية ملموسة داخل المؤسسة - تأسست بناء على العلاقات الجماعية في شكلها الغير رسمي و حتى في مواجهة النزاعات و الصراعات ،التي تنشأ من خلال الجماعة وتكون في فئة النساء اكثر و عليه إن التفاعل يعزز التعاون و يساهم في خلق جو جماعي .

و هذا ما اكدته النظرية التفاعلية الرمزية لمؤسسها " جورج هربت ميد " حيث تقوم على التفاعل الاجتماعي، الذي تعتبره واقعا تفاوضيا فهي تركز على الفعل الاجتماعي، ويشير ميد ان الهوية هي صفة الاندماج و تكيف الفرد في محيطه، فهي تتكون من خلال الخبرة التي يتلقاها من تجاربه في الحياة

و تفاعله مع الآخرين، فهي ليست معطى وراثي و انما يكتسبها الفرد عن طريق انخراطه في وسط عيشه، و بالتالي يساعد التواصل في تقوية الروابط الاجتماعية بين جماعات العمل و حتى خارج الاطار الداخلي للمؤسسة — فعملية التواصل تستمد مشروعيتها حتى من محيط و نشأة الفرد فهذا يعني التفاعل يساهم في بناء الهوية الجماعية في حد مفهوم هابرماس¹.

و في هذا السياق صاغ لنا " هربرت بلومر " فرضيات التي تعتمد عليها هذه المقاربة و التي تفسر و تحلل مختلف التفاعلات، التي تصدر بين الافراد و انها تركز على ان العلاقات الاجتماعية هي نتاج الرموز والمعاني ، اي ان التفاعلات لا تكون فقط من خلال التواصل و انما حتى الرمز يعتبر عامل للتفاعل². و صرح أحد المبحوثين

"...بسياف عليا الخدمة تفرض علينا نكونو في رحبا ...خطرات نحملة و هو

يحملني djezzy هي العايلة تاينا ..." مقابلة رقم (07)

Les problèmes يصرو *entre les femmes* كثيرا

... حنا ميصروش بيناتنا بزاف كلمة زوج و سلام... " مقابلة رقم

(03)

تبين لنا من خلال المقابلات أن الصراعات حتمية في العمل و لامفر منها، و ان العامل مجبر على العمل جماعة لان هناك مهام لايستطيع القيام بها لمفرده ، و عليه التمسنا وجود الهوية الجماعية التي تبرهن عن انتساب الافراد جماعيا، حتى في تعبيراتهم يوضفون كلمة " نحن " هذا دليل على روح

¹امال حواشي كريم شويمات : "تحليل سوسبيولوجي لبعده العمل واليات اشكل الهوية المهنية للعمال" ، مجلة العلوم

الاجتماعية ، المجلد 16 العدد 01 جامعة الجزائر سنة 2022 ص620

²زينب شنوف : مرجع سابق، ص 52

الجماعية و الانتماء لدى العمال، و يرى " ماسلو " أن " الحاجة للانتماء تضم تلك الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي "، و يعني ان العامل يحتاج الى الجماعات الرسمية و الغير الرسمية والانتماء الى المنظمة وحتى الصداقة¹ ، و من هرم الحاجات مرورا بنظرية التي تعد من اهم النظريات التي درست المورد البشري للعالم " دوغلاس مامغريغور " حيث يحدد هذا الاخير نظريتين مختلفتين X و Y ، لمعالجة طبيعة السلوك الانساني اذ تنص نظرية X ان الادارة تعتقد بان العمال متعبون بشكل طبيعي و يتجنبون العمل عندما يكون ممكنا ، و هدفهم الوحيد من العمل هو جني المال ، كما يرى ان الموظفين لا يتمتعون بقدر عالي من المعرفة ، لإدارة مختلف النزاعات التي تحدث في العمل ، و اما نظرية Y فالإدارة هي المسؤول الوحيد عن تنظيم المؤسسة ، و ذلك من اجل الوصول الى غاياتها و ان الموظفين يحتاجون لدعم و التحفيز لاتمام مهامهم و انهم نشيطين ان تم دفعهم لذلك² بمعنى التعامل الصحيح للعنصر البشري ، و ذلك لتحقيق غاية واحد للعامل و المؤسسة ، و هي جاءت عكس نظرية X التي يتبعون نظام تقليدي في التوجيه³.

وبالتالي نلاحظ ان مؤسسة جازي تعتمد في نظامها على نظرية Y، بحيث توفر للعاملين كل الدعم والتحفيز الذي يعتمد على التكوينات و الترقيات و حتى المنح و زيادة في الاجور.

"...حاجة مليحا لي عندنا يعطيوك *des primes* على حساب الخدمة لي تخدمها ..."

مقابلة رقم (02)

¹ الازهر عبد المالك، بوخميس بوفولة: "الرضا الوظيفي"، مجلة العلوم الإنسانية جامعة أم بواقي، المجلد 07 العدد 01 ، جامعة عنابة، باتنة، الجزائر، مارس 2020، ص 265.

²<https://elearning.univmsila.dz> 14/03/2024, 15 :30

³ميسوم طلاع الزعبي : "تطور النظرية في الادارة التربوية"، مجلة العلوم الانسانية، العدد 34 ، جامعة ال البيت الاردن، سنة 2010 ص 27

وعليه من خلال مقابلات بعض المسؤولين التي تفوق خبرتهم 10 سنوات، تبين لنا ان الانتماء يساهم في تماسك الجماعات وذلك للوصول لأهداف مشتركة بينهم، وان سلوكيات وقيم الفرد هي التي تحدد عج او تقدم الجماعة و نجاحها ، مما يساهم في تكوين الهوية المهنية لدى عمال جازي، وكلما كانت درجة التقارب بين اعضائها زادت درجة الروح المعنوية والانتساب للجماعة .

حيث ان اتحاد الجماعة يعتبر عامل اساسي ما يجعلها تتحرك كالجسد الواحد لتحقيق غاياتها ¹ ، لاحظنا في مؤسسة جازي ان جماعات العمل يسودهم الاحترام المتبادل بين الاعضاء، حتى اسلوبهم في الحديث هذا دليل على التواصل الجيد ما يساهم في تحسين ثقافة المؤسسة ، و الوصول الى أهدافها المرسومة ، و ان معظم الموظفين منشغلين في عملهم الا انهم تجدهم بين الحين و الاخر ، يتبادلون اطراف الحديث هذا التفاعل الذي يعتبر جوهر العلاقات بين العمال ، ما يخلق طابع الافة و الانتماء بينهم و حتى انهم يلتقون خارج المؤسسة لكسر روتين العمل .

"...نتلاقو مور الخدمة نتقها... *des fois* نديرو *sport* في رحبا ..." مقابلة رقم (09)

وبالتالي رغم التطورات والتكنولوجيا المتواصلة لتوفير للعامل مختلف وسائل الراحة من حاسوب و آلات، إلا أن طغيان الروح الجماعية في العمل دائما موجودة، و بالتالي تبقى التكنولوجيا إلا وسيلة لتطبيق اساليب العمل أو حتى التسيير المؤسساتي، اذن كلما كانت جماعة العمل يقضون اوقات معا اكثر، كلما ارتفعت نسبة الانتماء و التماسك فيما بينهم .

اليات تكوين الهوية المهنية في مؤسسة جازي:

¹دودو نوري نور الدين ، قاسمي فتيحة : ديناميكية الجماعة و دورها في بناء الثقافة التنظيمية من جانب الاتصال داخل المؤسسة، مجلة حقائق للدراسات النفسية الاجتماعية ، العدد 18 ،جامعة جلفة الجزائر بدون صفحة

في هذا المبحث سنحاول التطرق الى اهم الاليات التي ساعدت في ظهور هوية العامل داخل المؤسسة الاتصالية ، من بينها الترقية التي تعتبر من بين العوامل التي تساهم في تحفيز العامل البشري ، من خلال انتقال الموظف من وضعية الى اخرى ذات مستوى و منصب اعلى ، و قد تتمثل في الامتيازات الوظيفية¹ و هذا ما تطرقت اليه نظرية Z ، التي تمحورت حول دور الترقية التي تتبع نظام و ثقافة المؤسسة ، لتعبر عن انتماء الفرد مما يخلق هوية جماعية كون ان العامل في اليابان حسب هذه النظرية يتوظف طيلة حياته ، و هكذا تتم الترقيات بشكل بطيء جدا حسب مقاييس رسمية ، كما أنها اهتمت ببعد اخر للفرد من خلال انتسابه و اندماجه في العمل الجماعي والانتقال من الهويات الفردية نحو الهويات الجماعية المهنية ، بحيث يكتسب فيها العامل معايير و قيم و تمثلات تساهم في تكوين التضامن بين افراد المنظمة و بذلك يتم اعادة الانتاج الاجتماعي ، و بالتالي تقوية و تطوير الشعور بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة² . و صرح أحد المبحوثين

"...la promotion c'est une partie importante de la carrière

professionnelle ..." مقابلة رقم (08)

"... غادي تزيدك بزاف صوالح في حياتك le Salair le pouvoir le statu et

aussi les taches ..." مقابلة رقم (04)

من خلال تصريحات المبحوثين لاحظنا ان الترقية تعد حافز للعامل ، بحيث يشعرون بقدراتهم

اتجاه العمل المقدم ، و من خلال مقابلة رقم (04) تبين لنا المؤسسة لا توفر لهم الترقية فتكون الاكثرية

¹نورة داسي و ام سعد شافعي: "نظام الترقية في تسيير الموارد البشرية ضمن التشريع الجزائري" ، مجلة نضرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 02 العدد 03 ،جامعة الحاج لخضر باتنة 01 وجامعة بن يوسف بن خدة ، سنة

2023 ص 60

²كريم احمد وسهيلة لغرس : مرجع سابق، ص 228

في المركزية ، و ان تخلق روح التنافس بين الموظفين هذا ما يجعلهم يقدمون مجهودات اكثر في العمل ، في رأيه ان العامل المنضبط في العمل و يملك خبرة مهنية و غيرها ممكن يتحصل على الترقية بحسب كفاءته ، و بالتالي ترقية العامل داخل مؤسسة جازي يعتمد على عدة مؤهلات و ليس من السهل ان يترقى اي فرد من موظفيها ، الا و قد يكون يتمتع بجل من المعايير ما تجعلها ميزة جوهرية في مساره المهني ، بحيث من خلالها تتشكل هويته المهنية ، هذه الاخيرة التي تتحدد حسب جملة من الأليات منها الخبرة المهنية للعامل التي تطرق اليها فليب بارنو و اعتبرها رمز الفرد في مؤسسته .

كما لاحظنا ان فئة الاطارات من تجاوبوا مع الاسئلة، كونهم يملكون خبرة مهنية تربطهم علاقة وطيدة مع جماعة العمل، اسلوبهم تفاوضي بغض النظر عن النزاعات والصراعات التي تقع في العمل، يتمتعون بروح التحاور في نظريهم التواصل هو الأسلوب الفعال لكسب ثقة جماعتك، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة هذا النوع الذي أطلق عليه سانسوليو الهوية التفاوضية .

وعليه تلعب المؤسسة دور مهم في شعور الفرد بالانتماء اليها، وكل الحوافز التي تقدمها للعامل تسهل في انخراطه في الوسط السوسيو مهني وبين الجماعات، مما توفر لهم كل الطرق التي تساهم في خلق جو ملائم للعامل ، ما يساعده في تشكل صورته المهنية وتسهيل عملية التفاعل بين الجماعات ولتقليل مختلف النزاعات التي تحدث في العمل ¹ .

"... يصرونا *les problemes* من سوء التقاهم ... *desfois* انا نهدر في

موضوع وهو يفهمها حاجا وحدوخرا *alors que non* ..." مقابلة رقم (08)

¹سبخاوي حنان : "ماهية السلوك التنظيمي للعامل بين هويته الاجتماعية وثقافة المؤسسة" ، مجلة افكار وآفاق ، مجلد 9 العدد 1 جامعة المدية لسنة 2021ص93

كما ان نشأة الهوية المهنية لا يقتصر على الترقية فقط، و انما حتى التكوين ، الخبرة المهنية و الانتماء الى الجماعات ، مساره المهني ، و من هنا تعد الخبرة المهنية افتخار بالعمل عند بعض العمال و أن بفضلها تستطيع القيام بمهام في وقت قصير المدى و بفعالية حتى في حياتهم اليومية وفي مواجهة التحديات ومختلف النزاعات، التي تحدث بين الجماعات كما أن العمال القدامى في العمل يتصورون انفسهم بمثابة ركائز و اعمدة المؤسسة — بما أنهم الأوائل في تشييدها، هذه التجربة الذي اكسبتهم كيفية تسيير مختلف نشاطات المؤسسة .

و قد لخص دوبار اربعة مراحل أساسية يمر بها الموظف خلال تجربته المهنية ، حيث تمثلت المرحلة الأولى في تعلمه أهم الأسس التي ينطلق منها ، او كما سماها بالتكوين الاولي اما المرحلة الثانية اختبار مستوى قدرات و كفاءات العمل و الحرص على وعيه بها ، و مع بدئه في تحمل مسؤوليات العمل الموجهة إليه يشكل صورته المهنية انطلاقا من مجموعة من العوامل التي تحدد له هويته و كانت هذه المرحلة الثالثة ، أما المرحلة الاخيرة يكون الفرد قد اكتسب خبرة مهنية و يتمتع بماهرات في عمله ، بحيث يمكنه تسيير مختلف الانشطة و تأتي مع التقدم التاريخي و الأقدمية في العمل — و قد استنتج دوبار مما سبق ان مسار العامل يبني من خلال أربعة مساحات أساسية مساحة التكوين، مساحة المهنة، مساحة المؤسسة و اخيرا مساحة الخاصة بما هو خارج العمل¹ .

كما اشار دوبار الى عنصر آخر مهم في كتابه " أزمة الهويات " محاولاً التطرق الى عدة جوانب منها المؤسسة المهنية ، و استند على اسهامات كل من رونو سانسوليو و مسألة الهويات و علاقتها بثقافة المؤسسة و أطروحات فليب بارنو و قد ركز دوبار " على تطورات التشغيل و تحولات منظومة

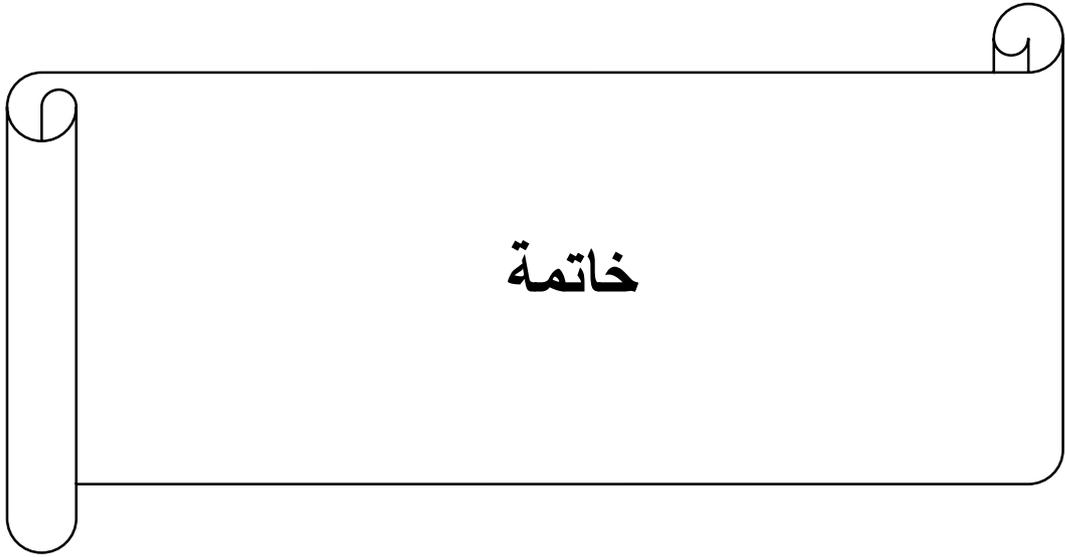
¹إبتسام رزوق : "تعدد الهويات المهنية في المؤسسة الجزائرية في ظل الاستثمارات الأجنبية"، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 04 العدد 02 ،جامعة لمين دباغين-سطيف 02 الجزائر سنة 2021 ص 511

العمل داخل المجتمع الفرنسي نموذجاً لكي يوضح ما تعنيه أزمة الهويات ، بحيث تَمُس العمال الذين دخلوا المصانع فيوجد بينهم فلاحين قدامى اذ اصبحوا يعانون من عدم نقل مهنتهم عبر الأجيال ، فقد انهار عالمهم القديم و هذا ما سمي بأزمة الهوية ، و تعني عدم قدرة الفرد أن ينقل قيمه ومعاييره الى ابنائه.¹

¹بدران دليلة : مرجع سابق ، ص 125

خلاصة:

و في الاخير نستخلص من خلال تحليلنا لهذا الفصل ، ان التنشئة الاجتماعية تلعب دور مهما في تكوين هوية العامل و انتمائه الى مؤسسته و المجتمع ، اي إحداث التوازن بينه و بين محيطه المهني و عن طريق العلاقات التي تجمعهم مع اعضاء جماعته بحيث تصبح جزء من خبرته المهنية هذه الاخيرة التي تغرس الشعور بالمسؤولية و تحقيق الذات ، وعليه يمكننا القول ان عمال مؤسسة جازي يتميزون بروح الانتماء و الاندماج الى الجماعات و هذا ما يساهم في تماسك الجماعات المهنية و ذلك من اجل الوصول الى أهدافهم و تعزيز — الروابط الاجتماعية فيما بينهم ، بحيث يعد التواصل جوهر العلاقات و استمراريتها و في مواجهة التحديات و المواقف الصعبة في العمل و التغلب عليها .



حاولنا الاقتراب من ميدان مؤسسة جازي للخدمات الاتصالية ، و ذلك لمعالجة أهمية تفاعل جماعات العمل في بناء وتشكيل الهوية المهنية للموظفين ، حيث ان عملية نشأة بناء هوية العامل عنصرا مهما في انتماءه لجماعته و تفاعله معهم ، و قد كشفت لنا هذه الدراسة على عدة جوانب منها الدعم و تطوير قدرات العامل المهنية و الاجتماعية و تعزيز الروابط و العلاقات في العمل ، و بالتالي تتطور الهوية من خلال التجارب المهنية حيث تتعبّر بصفة العامل في مؤسسته و نجاحه في مساره المهني، كما ان جماعات العمل تقوم على التفاعل المباشر الذي يولد لنا تصورات و تمثلات العامل .

وبالتالي ان مؤسسة جازي افسحت لنا المجال لدراسة مختلف نماذج الهويات التي تتشكل في الوسط السويومي مهني ، و قد يكون أهم ما توصلنا إليه من خلال قيامنا بإنجاز أعمال هذا البحث و كخاتمة عامة لكل ما سبق في الفصول ، نقول ان المؤسسات الجزائرية و خصوصا في مؤسسة جازي انتجت تنظيمها عبر صيرورة تاريخية ، مما ترتب عنها ظهور و انبثاق عدة هويات في العمل كما ان ثقافتها تساهم في الحفاظ على المورد البشري، و هذا من خلال توفير له كل الوسائل التي تساعده على القيام بعمله مع مراعاة الجانب النفسي و الاجتماعي و حتى الاقتصادي ، و ذلك لكسب ثقة العامل و ضمان استمرار زيادة ربح المؤسسة .

وعليه يمكننا القول من خلال نتائج الدراسة الميدانية ان مؤسسة جازي ، هي الميدان المهني الذي يكتسب فيه الفرد ثقافة جديدة مغايرة عن تنشئته الاجتماعية ، كما ان انخراطه لجماعات العمل يساهم في خلق روح التعاون و الانتماء و ذلك لتحقيق أهدافهم المشتركة ، اذ ان التفاعل عنصر فعال في نشأة هذه الجماعات الذي يساعد في تعزيز الهوية الجماعية ، فمن خلال هذه الاخيرة يكتسب الفرد قيم و معايير و سلوكيات التي تمثل هذه الهوية وان كل عامل يحرص و يهتم بعمله الفردي هذا الذي يقاس الابقوة العمل الجماعي الذي يهدف الى نجاح المؤسسة ، فيصبح العامل هو المبدع و المنتج و المسير في نفس

الوقت ، حيث ثبت بين العمال في مؤسسة جازي روح التعاون و الاندماج و التنافس في العمل ، و هذا راجع للاتصال الذي يمثل المحور الاساسي داخل جماعات العمل اذ نجد هذه الظاهرة ملموسة بقوة في المؤسسة .

و قد توصلنا من خلال الفرضيات الى ان انتماء العمال الى الجماعات يرفع من معنويات العامل ، فمن خلال انخراطه للجماعة يشعر بالأمان و الاستقرار الوظيفي ، فكلما كان نشاط جماعات العمل مرناً يؤدي الى الانضباط و جدية العامل في تقديم مهامه فهذه الرئيسي من خلال اندماجه للجماعات هو اشباع رغباته المادية و حتى الاجتماعية في خلق روح الصداقة فيما بينهم ، و ذلك للتخلص من الروتين اليومي للعامل و كذا تحقيق ذاته اذ ان التواصل يعزز الانتماء بين العمال و تكوين علاقات عمل مما يساهم تشكل هويته المهنية ، و باختصار ان وجود الاليات و الميكانزمات تساعد في بناء الهوية المهنية للعامل، من بينها التكوين التي يكتسب من خلاله الفرد مهارات تساعد في القيام بعمله ، فتؤكد النتائج ان العامل يحتاج دائما الى برامج تكوينية ليتعلم و يطور من قدراته و بلورة وعيه ، كما انه يتعرف على اصدقاء جدد مما يعزز الروح الجماعية فيما بينهم كما ان الخبرة المهنية تلعب دور فعال فحسب النتائج المتبينة اعتبارها فخر للعامل يستطيع من خلالها تسيير مختلف الاعمال الروتينية ، و يصبح له القدرة في مواجهة الصراعات التي تنتج في العمل و لا تقتصر تكوين الهوية المهنية على الدورات التكوينية و الخبرة و انما حتى ترقية العامل ، تعتبر حافز فيشعر من خلالها بالسلطة و القوة و زيادة في الاجر .

قائمة المصادر والمراجع

مراجع باللغة العربية :

1. إبراهيم أمل و عبد الخالق رؤوف : قلق التفاعل، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2013 .
2. بكوش الجموعي مومن ، جلول أحمد : "التفاعل الاجتماعي و مختلف صورته" ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية ، العدد 01 ، 2021 .
3. هارون نورة : الهوية المهنية للعامل الجزائري في ظل عقود الشراكة الاجنبية المؤسسة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم اجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، المسيلة ، 2019 .
4. كاري نادية : العامل الجزائري بين الهوية الجزائرية و ثقافة المجتمع ، اطروحة دكتوراه ، تخصص علم اجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، تلمسان ، الجزائر . 2012 .
5. قيدوم مونية : جماعات عمل و علاقاتها بسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، ب رسالة ماجستير ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، قسم علم اجتماع و ديموغرافيا ، باتنة، 2017 .
6. بوروح عماد : "جماعات انتماء و علاقتها بفساد الإداري" ،مجلة لكامل في البحوث علوم اجتماعية ،مجلد 5 ،عدد2 ، جامعة باتنة 1 ، سنة 2021 .
7. تريش يوسف: جماعات عمل و اتخاذ قرار في ادارة العمومية الجزائرية ،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، قسم علوم اجتماعية، جامعة وهران ، 2022.2023

8. بلاهجي سمية ،رقاب شيماء : التكوين و علاقته بكفاءة في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة
ماستر ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، قسم علوم الاجتماعية ، جامعة احمد دراية ادرار ،
سنة 2021.2022.
9. حمداوي وسيلة : ادارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، مدرسة النشر لجامعة قالمة ،2004
10. احمد زاكي البدوي : معجم مصطلحات علوم الاجتماعية ، مكتبة بيروت ، لبنان ، 1982
11. محمدي عبد قادر: "الانتماء التنظيمي ،الماهية و المفهوم" ، مجلة الأنسنة للبحوث ودراسات،
مجلد 7 ، عدد 1 ، جامعة زيان عاشور ، جلفة سنة 2016.
12. معزوزي عتيقة : اليات تشكيل هوية مهنية لدى عمال شبه الطبي ، اطروحة دكتوراه ،
تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، قسم علوم اجتماعية ، جامعة احمد دراية ، ادرار الجزائر
. 2019.2018 .
13. بن قوما كريمة ، علوط الباتول : "الهوية من الفرد الى جماعي" ، مجلة حقوق و علوم
الانسانية ، مجلد 11 عدد 2 ، جامعة زيان عاشور ، جلفة ، 2018 .
14. ربيعي منال ، جرادة صافية : دور لجماعات العمل في تشكيل هوية المهنية للعامل داخل
مؤسسة ، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع عمل و تنظيم ، قسم العلوم الاجتماعية ، — جامعة
تيارت ، 2021.2022.
15. ميلودي عادل : "مفهوم مؤسسة ما بين ثراء المعرفي و الفكر السوسيولوجي" ، دراسات في
علوم الاجتماعية و الانسانية ، مجلد 23 عدد 1 ، جامعة وهران ، الجزائر .2023.
16. ابن منظور، لسان العرب: مجلد 6 ، دار المعارف ، طبعة 1 ، القاهرة
17. خوجة عبد العزيز: مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل ، بدون طبعة ، دار غرب لنشر
و توزيع ، وهران ، الجزائر 2005.

18. سلمى محمود جمعة : **طريقة العمل مع الجماعات** ، بدون طبعة ، مكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية . 1998 .
19. ايلي داود و احمد عبد عزيز اصفر : **الجماعة و خصائص تفاعل اجتماعي** ، بدون طبعة ، جامعة دمشق ، 1426 .
20. حسن حريم : **السلوك التنظيمي** ، سلوك افراد و جماعات في منظمات اعمال ، طبعة الرابعة ، بدون دار نشر 2013 .
21. وهيبة شيبيلي : **محاضرات مقياس علم نفس اجتماعي 2** ، جامعة مسيلة 2023.2024 .
22. حسن جيلالي : **جماعات في تنظيم** ، دراسة اجتماعية للجماعات في منظمة ، ديوان مطبوعات جامعية 01 ، سنة 2005
23. محمد الامين عطالي : **"الهوية الوطنية الجزائرية"** ، المرجعيات الابعاد التحديات ، مجلة **الحكمة للدراسات التاريخية** ، مجلد 5 ، ديسمبر 2017 مركز الجامعي بالاغواط .
24. يوسف نصر، زينب مايدي: **"الهوية المهنية الانتقال من الهويات الفردية الى الهويات الجماعية"** ، مجلة **باحث اجتماعي**، عدد 13 قسنطينة 2 ، 2017
25. دنيس كوش: **مفهوم ثقافة في علوم اجتماعية**، ترجمة :منير سعيداني ، مركز الدراسات وحدة العربية ، طبعة 1 بيروت اثار ، سبتمبر 2015 .
26. احمد بجاج : **"سوسيولوجيا ممرضة"** ، مجلة **العلوم الانسانية و الاجتماعية** ، عدد 20 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة الجزائر سبتمبر 2015 .
27. انتوني غيدنز: **علم اجتماع** ، ترجمة : فايز صياغ مركز دراسات و الوحدة العربية ، الطبعة الرابعة ، بيروت ، اكتوبر 2015 .

28. بوشرمة سامية ، "الهوية المهنية بين الواقع و التصورات الاجتماعية" ، مجلة العلوم الاسلامية و الحضارة ، العدد 08 ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة الجزائر جوان 2018 .
29. عثمانى مرابط سوريا ، الثماتل التنظيمي و علاقته بإدراك الهوية المهنية عند أخصائي النفسي في القطاع الصحي العام ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم النفس عمل و تنظيم ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018 2019 .
30. بن شارف حسين : دور التكوين المهني المتواصل في إعادة إنتاج الهويات المهنية ، رسالة ماجستير ، تخصص علم الاجتماع عمل و تنظيم ، قسم علم الاجتماع ، جامعة وهران ، 2011 2012 .
31. وفاء عروة ، شريفة معدن : "تمثلات الهوية في ظل الحراك السوسيو مهني" ، مجلة العلوم الانسانية ، لجامعة أم بواقي ، العدد ، ديسمبر 2020 .
32. بدران دليلة : الهوية المهنية للعامل بين الانجماح و اللامن الوظيفي ، مقارنة سوسيوثقافية لكلود دوبار و سانسوليو لمنظور الازمة الهوية ، مجلة التراث ، العدد 04 ، 2017 ، جامعة الاغواط .
33. بشير محمد : الثقافة و التسيير في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون الجزائر ، 2007 .
34. هرلمبس و هولبورن : سوشيلوجيا الثقافة و الهوية ، ترجمة حميد محسن ، دار كيوان الحلبون ، دمشق سوريا ، الطبعة الاولى ، 2010 .
35. قيلي مامة : المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد الهوية المهنية لدى عمال النظافة ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع المنظمات و الموارد البشرية و الاتصال ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية أدرار ، 2020 2021 .

36. كلود دوبار : أزمة الهويات (تفسير و تحول) ، ترجمة رندة بعت ، المكتبة الشرقية ، بيروت لبنان ، الطبعة الاولى ، 2008 .
37. شهرة بغلول : "تمثلات الهوية في الرواية الجزائرية" ، مجلة الادب و العلوم الانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي ، جوان 2015 .
38. صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، بدون طبعة ، دار الجامعية ، الاسكندرية مصر ، 2002 .
39. رشيد حمدوش ، "بناء الهوية عند الشباب الجزائري أو ميلاد الهويات الصاعدة" ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 11، جامعة الجزائر 2 ، جوان 2013 .
40. كريم أحمد و سوهيلة لغرس : "إتجاهات النظرية للتفسير مفهوم الترقية" ، دراسة المقارنة بين النظرية الكلاسيكية و نظرية العلاقات الانسانية و نظرية زاد ، مجلة الجزائرية للابحاث و الدراسات، العدد 4 ، 2023 .
41. زينب شنوف : تشكل الهويات الجماعية عند المقاومين الشباب ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع إدارة و العمل ، بسكرة ، 2017 .
42. مولاي مراد الحاج : "العمال الصناعيون في الجزائر (ممارسات و تمثلات)" ، مجلة الانسانيات ، عدد 34 ، 2006 .
43. طلعت ابراهيم لطفي ، علم الاجتماع تنظيم ، دار غريب للطباعة و النشر القاهرة ، 2009 .
44. خليل محمد حسن الشماع ، خيضر كاظم محمود : نظرية المنظمة ، دار المسيرة للطباعة و النشر ، الطبعة الاولى ، 2000 .
45. زهير شالبي : "العلاقات الانسانية في المنظمة و دور الجماعات فيها" ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، العدد 02 ، 2022 .

46. بن راس نورة : الهوية المهنية و علاقتها بالالتزام في العمل ، مذكرة ماستر ، تخصص علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس و علوم التربية، ورقلة ، الجزائر ، 2019 .
47. سليمي فاطمة : دور المناخ التنظيمي في تشكيل هوية العامل داخل المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماستر ، تخصص علم الاجتماع و تنظيم و تنمية ، قسم علم الاجتماع ، تبسة ، 2018 .
48. هناء كربوسة : الهوية المهنية لدى بعض الاساتذة ، مذكرة ماستر ، تخصص علم النفس عمل و تنظيم ، قسم علم النفس و علوم التربية ، ورقلة ، 2017 .
49. بيه برناوي ، مليكة مدور: "مدخل للهوية المهنية" ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، بسكرة ، 2021 .
50. جمال غريد : دراسات سوسيولوجيا حول العمل في الجزائر، محاضرة ماستر 2 علم الاجتماع عمل و تنظيم ، الفصل الثالث.
51. مونيا براهيمية : "الهوية التنظيمية و اليات تفعيلها في المؤسسة" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 27 ن سطياف ، 2018 .
52. حروش نور الدين : "عوامل نجاح النظرية اليابانية زاد داخليا و اسباب فشلها خارجيا" ، مجلة أبحاث ، العدد 2 ، الجزائر ، 2023 .
53. أمال حواشي : كريم شويمات ، "التحليل السوسيولوجي لبعده العمل و اليات تشكل الهوية المهنية للعمال" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 1 ، الجزائر ، 2022.
54. ميسوم طلاع زعبي : "تطور النظرية في الادارة التربوية" ، مجلة علوم إنسانية ، عدد 34 ، أردن ، 2010 .

55. دودو نوري نوردين ، قاسمي فتيحة : "دينامكية الجماعة و دورها في بناء الثقافة التنظيمية من جانب الاتصال داخل المؤسسة" ،مجلة حقائق للدراسات النفسية ، عدد 18 ، الجلفة .
56. نورة داسي و أم سعد شافعي : "نظام الترقية في تسيير الموارد البشرية" ، العدد 03 مجلة نظرات العلوم الاجتماعية ، باتنة ، الجزائر ، 2023 .
57. سبخاوي حنان : "ما هية السلوك التنظيمي للعامل بين هويته الاجتماعية وثقافة المؤسسة" ، مجلة أفكار وآفاق ، عدد 1 ، مدية ، 2021 .
58. ابتسام رزوق: "تعدد الهويات المهنية في المؤسسة الجزائرية في ظل الاستثمارات الأجنبية" ، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية ، عدد 2 ، سطيف ، الجزائر ، 2021.
59. عصمان بوبكر، دليلة جراح ، "المنظور السوسيوولوجي النظري لمفهوم القيادة الحديثة" ، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 01، بسكرة ، الجزائر ، 2022.
60. جمال غريد : "العامل الشائع (عناصر الاقتراب من الوجه الجديد للعامل الصناعي الجزائري)"، مجلة الإنسانيات ، العدد 01 ، 1997 .
61. جميلة مديوني: تسويق خدمات ، دراسة حالة هاتف نقال ، رسالة ماجستير ، تخصص تسويق ، قسم العلوم التجارية.، البليدة ، 2006.
62. ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع ، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 4، 2011.
63. حسان الجيلاني : دراسة نفسية إجتماعية للجماعات الغير الرسمية ، دار هوما للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2008.
64. حسان الجيلاني: دراسة نفسية إجتماعية للجماعات في المنظمة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2015.

65. سيف شعبان عاشور: **نظرية المنظمة** ، كلية العلوم الادارية المالية ، جامعة الاقصى ، 2013 .
66. آمال بن يوسف ، "مكتسبات الهوية لدى المراهق وصراع الأدوار بين التنشئة الفردية والجماعية"، **مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية** ، العدد 3 ، المدينة ، 2019 .
67. مريم شريط: "نحو فهم جدلية علاقة الفاعل والبنية"، **مجلة العلوم الاجتماعية**، عدد 1 ، بسكرة، الجزائر ، 2021.
68. عبد الغني عماد : **سوسيولوجيا الهوية** ، جدليات الوعي والتفكك وإعادة البناء ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، لبنان. الطبعة 1 ، 2017.
69. صالح الدين لعريني. "مفهوم الهابيتوس عند بيار بورديو"، **مجلة العلوم الاجتماعية**، العدد 9، المغرب ، 2024.
70. صالح حميدات : "بيار بورديو ، مقارنة انعكاسية ابستيمولوجيا العلوم الاجتماعية"، **مجلة الإنسان والمجتمع** ، العدد 3 ، بسكرة الجزائر ، 2021.
71. كتيبة بغامي : **الهوية المتشكلة في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي** ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع عما و تنظيم ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2021 .
72. بن زرة صارة ، دحمان زوهرة ، شاوش حميد: **التحليل السوسيولوجي للمنظمة من الزاوية الثقافية** ، **مجلة المجتمع و تربية العمل** ، العدد 2 ، تيزي وزو ، 2022 .

مراجع باللغة الفرنسية :

73. Sans l'auteur, **Construction de l'identité professionnelle** , Ash 06 capa-SH , option D ,2016 .

74.Robert Holcman ,**l'ordre sociologique élément structurant de l'organisation du travail** , thèse de doctorat, science de gestion, Paris CNAM ,2006 .

75. Renault Sainsaulieu, **l'identité au travail**, press de fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1988 .

76. Claude Dubar, **la socialisation** , construction des identités sociales et professionnelles, édition Armand, Paris, 1990 .

77 .www.djezzy.Dz. 18/05/2024, 22 :38

78.https://elearning.univmsila.dz/moodle/pluginfile.php/633526/mod_resource/content/0/5.pdf 14/03/2024, 15 :30



الملاحق

ملحق أ : دليل المقابلة .

ملحق ب : مميزات العينة الامبريقية.

ملحق ج : نموذج مقابلة

ملحق د : الهيكل التنظيمي لمؤسسة جازي

ملحق أ : دليل المقابلة .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والانتروبولوجيا

ماستر : علم إجتماع التنظيم والعمل

تفاعل جماعات العمل في تكوين الهوية المهنية للعامل

- دراسة ميدانية لأعوان وإطارات ومسؤولين في مؤسسة Djezzy -

❖ الهدف من المقابلة :

هذه المقابلة موجهة إلى غرض علمي محض، ضمن متطلبات تحضير مذكرة الماستر، تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل ، نلتمس من سيادتكم التعاون معنا والإجابة عن الأسئلة بعناية وشفافية مع ضمان سرية المعلومات التي تدلون بها و في الاخير تقبلوا منا أسمى عبارات الشكر و التقدير .

تحت إشراف :

د . مولاي الحاج مراد

من إعداد الطالبتين :

مهديد أمينة

راشدي حنان

السنة الجامعية : 2023/2024

محور متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين

1. كم يبلغ عمرك؟

.....

2. ماهو جنسك؟

ذكر أنثى

3. أذكر حالتك المدنية ؟

أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق(ة) أرمل (ة)

4. ماهو مستواك الدراسي ؟

إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

5. أذكر مهنة أبوك ؟

.....

6. كم تبلغ من خبرتك المهنية ؟

.....

محور متعلق بعلاقة جماعة العمل بتكوين الهوية المهنية

7. كيف تم توظيفك في المؤسسة؟
8. كيف يتم التواصل فيما بينكم؟
9. مانوع الأزمات التي واجهتها في العمل؟
10. ماهي الطريقة التي تجعلك تندمج في المؤسسة؟
11. كيف تصف علاقتك مع زملائك؟
12. هل تلتقون خارج أوقات العمل؟ ولماذا؟
13. كيف يمكن تجاوز مهام أحد الأعضاء ساعات غيابه؟ و كيف تتم هذه العملية؟
14. كيف يساهم التكوين من تطوير قدراتك في العمل؟ و ماهي المهارات الجديدة التي إكتسبتها ؟
15. كيف سمحت لك الخبرة المهنية من إكتساب معرفة تقنية في عملك؟
16. هل يوجد نظام مكافآت من قبل المؤسسة لتحفيز العامل كالترقية في العمل ؟

ملحق ب: جدول مميزات العينة الإمبريقية

رقم المقابلة	السن	الجنس	الحالة الاجتماعية	المستوى التعليمي	مهنة الأب	الخبرة المهنية	المنصب
1	47	ذكر	متزوج	جامعي	موظف في القطاع العام	15 سنة	مسؤول عن مصلحة المحاسبة
2	44	أنثى	متزوجة	جامعي	مستشار عام في مؤسسة تربوية	13 سنة	مسؤولة فرع الخدمة التجارية
3	36	ذكر	متزوج	جامعي	أستاذ تعليم متوسط	11 سنة	عون في مصلحة الإعلام الألي
4	50	ذكر	متزوج	جامعي	نائب المدير الجهوي لشركة خاصة	16 سنة	إطار و رئيس مصلحة الموارد البشرية
5	40	ذكر	متزوج	جامعي	عون إداري	12 سنة	مسؤول الثاني في مصلحة الراديو
6	47	أنثى	متزوجة	جامعي	مستشار في مؤسسة عامة	17 سنة	مسؤولة عن مصلحة

الخدمة التجارية							
عون مصلحة الخدمة التجارية	8 سنوات	طبيب	جامعي	متزوجة	أنثى	32	7
إطار و مسؤول الاول لمصلحة الراديو	23 سنة	مسؤول في شركة خاصة	جامعي	متزوج	ذكر	53	8
عون لمصلح الامن و السلامة	20 سنة	ضابط	جامعي	متزوج	ذكر	51	9

ملحق ج : نموذج مقابلة

من خلال تحليلنا وملاحظتنا لتصريحات المبحوثين ، تبين لنا أن المقابلة رقم (08) هي الأكثر تجاوباً
لتساؤلات دراستنا و فيما يلي نعرض نموذج لها :

محور متعلق بالبيانات الشخصية:

كم يبلغ عمرك؟

53 سنة

ما هو جنسك؟

ذكر

أذكر حالتك المدنية ؟

متزوج

ما هو مستواك الدراسي ؟

جامعي

أذكر مهنة أبوك ؟

مسؤول في شركة خاصة

كم تبلغ من خبرتك المهنية ؟

23 سنة

محور متعلق بعلاقة جماعة العمل بتكوين الهوية المهنية:

1. كيف تم توظيفك في المؤسسة؟

دخلت نخدم 2001 لا عرف لا والو حظيت cv تاعي مقابلة تاع 5 دقائق كنا 10 حلينا جازي

كنت نخدم في المركزية منبعد في مارس 2001 حلو في وهران

2. كيف يتم التواصل فيما بينكم؟

يليق تكون قريب من le groupe تاعك il ne faut pas être dure في الخدمة les

collègues تاعي c'est mes amis بصح quand il s'agit du travail يليق تزيير روحك

la communication c'est la base , mais il faut toujours être souple

3. ما نوع الأزمات التي واجهتها في العمل؟

les problèmes في groupe كي شغل راكي معا ختك فدار تدايزي واحد يقولك كلمة و لاخور

ميفهمهاش نيشان تولي problème قادر تهدر على un sujet لاخور يقولك راك تمعني عليا alors

que non comme si راكي فدار و لا مع la famille و باش تكون bien مع groupe تاعك

impossible و بما أنني responsable de la direction نوصلك شاكين le c'est juste il ya

les problèmes و moyenne de la communication c'est très important ايجو ثاني a

cause de retard donc هنا نخلي الخدمة de cote نديرله le juste milieu face a face ما

ندير pv ما نديرله avertissement هكا يتبدل يسقم روحه تخوفه و تحفزه تسقم روحك ها وين غادي

تروح متسقمش روحك ها وين

4. ماهي الطريقة التي تجعلك تندمج في المؤسسة؟

الحاجة لي tmotivique في الخدمة عندك le salaire و le groupe لي تخدمي معاه كيداير

l'entourage يلعب دور و l'environnement كيداير

5. كيف تصف علاقتك مع زملائك؟

حنا relation تاينا alaise متفاهمين بيناتنا عدنا equipe شابة خطرا على خطرا نجمعو نضحكو

نجيرو وقتنا كيما نبغو

6. هل تلتقون خارج أوقات العمل؟ و لماذا؟

رنا une famille في جازي نتلاقو مور الخدمة نتقهو في رحبا نخرجو ندو صغار manage في

Week and بصح كل واحد و قدر تاينه و كاين لي جاي مفضل متقديش تتعاملي معاه meme le

travail تحوسي tevitih

7. كيف يتم تجاوز مهام أحد الأعضاء ساعات غيابه؟ و كيف تتم هذه العملية؟

بيانسور le volume de travail يزيد le planning de sortie il sera impacté mais أنا كي

نخرج عندي شكون نتكل عليه موراي و نتعاونو مع بعضانا c pour ca قتلك le travail en groupe

il est plus efficace

8. كيف يساهم التكوين في تطوير قدراتك في العمل؟ و ماهي المهارات الجديدة التي إكتسبتها؟

كاين des formations cote technique و كاين على cote psycho باش نكون efficace في

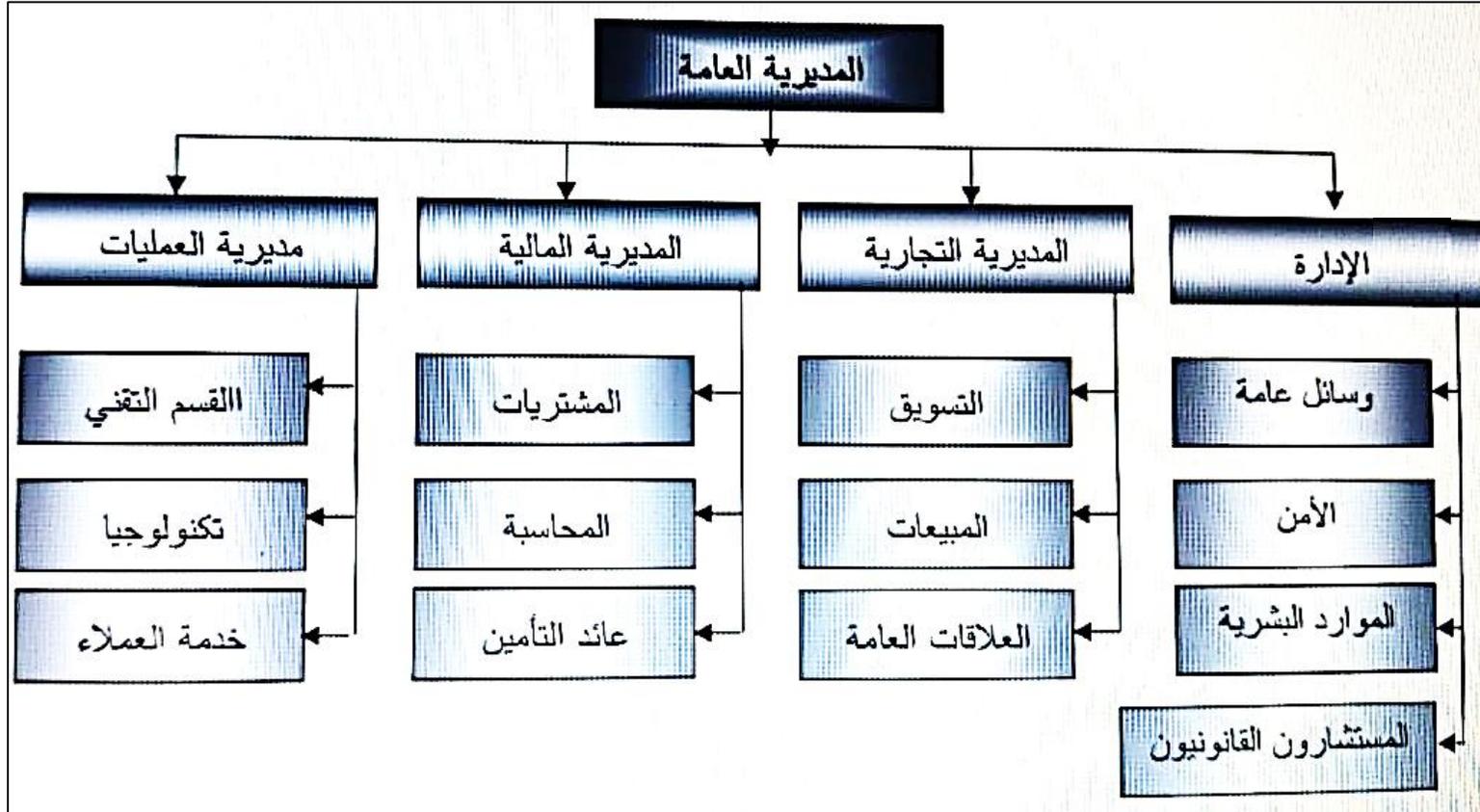
الخدمة تدي منها بزاف معلومات بصح متقديش تعقلي على كلشي

9. كيف سمحت لك الخبرة المهنية من إمتلاك معرفة تقنية في عملك؟

أنا pour moi l'expérience c'est une fierté en étant parmi les créateurs de la société
بنيناها من الزيرو actuellement رانا 16 million abonne ماشي ساهلا تعاونك الخبرة
في la gestion d'équipe تعرف كيفاش تسير المشكل لي يصرالك نهار تشوف واحد ماشي مليح تقوله
روح قدي صوالحك l'expérience تعاونك حتى في حياتك الشخصية

10. هل يوجد نظام مكافآت من قبل المؤسسة لتحفيز العامل كالترقية في العمل؟

généralement حنا معدناش les promotions بزاف c rare mais je vois que la
promotion c'est une partie importante de la carrière professionnelle .



المصدر: المسؤول العام لمصلحة الراديو في مؤسسة جازي