

## المنظومة القيمية و الظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر )

## value's system and informal organizational phenomena (informal communication or direct)

بن الطاهر حمزة

د/ رحاب مختار

جامعة المسيلة ( الجزائر )

## الملخص:

وجّهت سوسيولوجيا المؤسسة جُلّ الدراسات البحثية في مجال المؤسسة، إلى الاتجاه الذي يُعنى بالأفراد و سلوكياتهم وممارساتهم وآلية تقبلهم لخططها و سياساتها، فتوزعت هذه الدراسات بين المقاربات الانثربولوجية والثقافية والاجتماعية النفسية كبحوث تهتم بمكونات الأفراد وتركيباتهم، وميكانيزمات تعاطيهم مع الظواهر التنظيمية، وهذه الأخيرة لا تقتصر على التنظيم الرسمي فقط بل تتعداه إلى التنظيم غير الرسمي، الذي له من القوانين والقيم والمعايير الخاصة، ما يمثل رقماً مهماً في معادلة ممارسة الأفراد لتلك الظواهر .

في هذه الدراسة الامبيريقية سنحاول إيجاد مقارنة بين المنظومة القيمية للأفراد التي يكتسبون الجزء الأكبر منها من خلال تنشئتهم الاجتماعية، والظواهر التنظيمية غير الرسمية(الاتصال غير الرسمي أنموذجاً لها) داخل المؤسسة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: المنظومة القيمية، الظواهر التنظيمية، الاتصال غير الرسمي.

## Abstract:

sociology of enterprises oriented majority research studies in the field of company to the direction, in which interested about individuals and their behaviors, practices and the mechanism of their acceptance of their plans and policies ,so these studies are distributed between the anthropological approaches, cultural and social psychological, as researches concerned in profoundness of individuals and their compositions, and the mechanisms of their dealings with the organizationally phenomena. this latter are not limited to only formal organization, but extends to the informal organization, which has laws, values and norms, which is represented an important number in the equation of the practices of individuals to those phenomena.

In this empirical study, we will try to find an approach between value's system of individuals; that acquire the most of them by their social upbringing. and organizational phenomena informal (the informal communication as a model for them) inside the Algerian enterprise.

Key words: value's system, Organizational phenomena, informal communication.

## مقدمة:

أدى التطور الذي شهده الإنسان خاصة في العقود الأخيرة، إلى تحول الاتجاه التطويري للمنظمة بما يخدم فرضية أنسنتها، والانتقال من فكرة قصور العنصر البشري لصالح التقنية في المنظمات الإنتاجية والذي طالما نادى به (سوسيولوجيا العمل) إلى اعتباره (حسب سوسيولوجيا المؤسسة المعاصرة) مورداً استراتيجياً يحقق لها ميزة تنافسية في بيئة العمل، الأمر الذي انسحب على الاهتمام بالجانب غير الرسمي، وما يصاحبه من ظواهر تنظيمية أثبتت تأثيرها على الأداء العام للمؤسسة، وهو ما يؤكد ضرورة الدراسة والبحث في مكونات الأفراد الاجتماعية و مضامينهم الثقافية المحددة لسلوكياتهم التنظيمية وآلية تعاملهم مع هذه الظواهر.

## أولاً: الإشكالية:

يُعد الاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، حاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية عن حاجته إلى السكن أو الغذاء أو الأمن، فكان لا بد له أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات، حيث أن الإتصال يعمل على تطوير وتقوية للعلاقات الإنسانية في المجتمع، وتأسيساً لقيم التواصل والترابط بين الأفراد والتآلف بينهم في المجتمع الإنساني ككل. وفي المنظمات خصوصاً.

و لأن الاتصال التنظيمي كنموذج عن الظواهر التنظيمية غير الرسمية يُساهم في نجاح المنظمة بجميع أنواعها وتخصصاتها، وبلوغها أهدافها، مع حفاظها على رصيدها البشري، وتماسكها التنظيمي، فإن تفعيل الاتصال التنظيمي في المنظمات، أصبح أكثر من ضرورة، في ظل تحديات المنافسة الراهنة التي فرضت على المنظمات البحث في الاهتمام به و إعطائه الأهمية القصوى، والعمل على الانتقال به من عملية لا بد منها كونها وليدة احتكاك البشر مع بعضهم، إلى اعتبارها ميزة تنافسية تهتم لها .

ولأن فعالية الاتصال ليست حكراً فقط على الآلات والوسائل والتكنولوجية - وان كان لا يتم إلا بها-، فهو أيضاً يخضع لممارسات الأفراد ذوي خلفيات ثقافية وإيديولوجية متنوعة، تمثل قيمهم المحددة لكيفية ممارستهم لعملية الاتصال داخل المنظمة، كعملية تنظيمية أو كمؤشر من مؤشرات الأداء العام، إذ انه يخضع إلى الاتجاه الفكري السائد للمنظمات والحالة الذاتية لطرفي الاتصال(المصدر والمتلقي)، والذين هم في الأخير بشر ذوي تركيبات معقدة نفسياً واجتماعياً و لهم من المكتسبات الثقافية والأخلاقية ما يحكم تصرفاتهم وميولهم وأهواءهم واتجاهاتهم، وهو ما أكدته النظريات السلوكية و نظرية العلاقات الإنسانية في هذا الإطار شارحةً محللةً ودارسةً لسلوك الأفراد داخل التنظيم والتي دلت على أن الأفراد داخل المنظمة يتصرفون كأعضاء في جماعة غير رسمية لها قيم ومعايير خاصة بأداء العمل، هؤلاء الأفراد غالباً ما يتشكلون في جماعات متماسكة تمارس نشاطها، بعيداً عن خطوط السلطة الرسمية، صانعين بذلك اتجاهات ومواقف نحو الإدارة الرسمية، هذه الجماعات غير الرسمية تشكل (بناء) الذي من خلاله يعمل الفرد على تحقيق حاجته للتعاون و التنسيق والانتماء.

كما أن المنظمة لا توجد بمعزل عن المحيط الخارجي، فهي تتأثر بمجموع انساقه: الثقافية، الاجتماعية، الدينية، البيئية. والتي في مجملها تشكل مصادر يتشعب من خلالها الفرد بقيم اجتماعية وعادات وتقاليد وأعراف من خلال التنشئة الاجتماعية الخاصة به. هذه العناصر الاجتماعية الثقافية تعمل على توجيه أفكاره و مشاعره وبناء معتقداته وتشكيل أسلوبه في التفاعل مع الآخرين مما يحدد سلوكياته داخل المنظمة وفي أداء عمله، كجزء من شخصياتهم وهوياتهم الثقافية والاجتماعية، الأمر الذي توضحه العديد من الدراسات الاجتماعية منها و الانثربولوجية.

و دراستنا هاته، دراسة ميدانية امبريقية نقف فيها على واقع قيم ومعايير الأفراد في شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (سونغاز) وحدة بوسعادة (المسيلة) وتحديد مدى علاقتها بعملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي كظاهرة تنظيمية غير الرسمية، من خلال معرفة إسهام المنظومة القيمية في فعاليته، ومنه فالسؤال الذي يُثار في مشروعنا هذا: - ما

طبيعة العلاقة السائدة بين منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية الدينية والثقافية للأفراد على اختلاف مشاربهم ومستوياتهم و عملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي(المباشر) داخل الوحدة ؟

### 1- الأسئلة الجزئية:

أ-هل توجد علاقة بين القيم الاجتماعية الموروثة وبين الاتصال التنظيمي غير الرسمي في الوحدة؟

ب-ما طبيعة العلاقة بين القيم الدينية والأخلاقية وبين الاتصال التنظيمي غير الرسمي في الوحدة؟

ج-هل لمتغير القيم الثقافية علاقة بالاتصال التنظيمي غير الرسمي في الوحدة؟

### ثانيا - فرضيات الدراسة:

أ- الفرضية العامة : للمنظومة القيمية لدى الأفراد و التي يكتسبونها خلال تنشئتهم الاجتماعية ذات المصادر المتعددة والمتنوعة علاقة قوية بعملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل الوحدة.

ب-الفرضيات الجزئية :

\* تؤثر القيم الاجتماعية الموروثة للأفراد من تقارب في السن و القرابة و اشتراك في الموطن في عملية الاتصال غير الرسمي داخل الوحدة . ومؤشراتها (التقارب في السن، القرابة،الموطن)

\* توجد علاقة قوية بين القيم الأخلاقية و الدينية المتمثلة في التعاون و الثقة للأفراد و عملية الاتصال غير الرسمي داخل الوحدة. ومؤشراتها (التعاون ، الثقة )

\* توجد علاقة قوية بين القيم الثقافية كالمستوى التعليمي للأفراد على اختلاف مراكزهم وعملية الاتصال غير الرسمي. ومؤشرها (المستوى التعليمي)

### ثالثا: أهمية الدراسة :

أ- الأهمية العلمية : هذه الدراسة تسعى إلى ربط وإظهار العلاقة الارتباطية و محاولة قياسها كميًا بين متغير الاتصال التنظيمي غير الرسمي و متغير المنظومة القيمية لدى الأفراد العاملين،

ب- الأهمية العملية :

(1)- بيان اثر اختلاف الأفراد في قيمهم و ثقافتهم المتشعب بها على عملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي.

(2)- فهم سلوك الأفراد العاملين الظاهرة، وإسقاط المحددات البيئية التي تصقل قيمهم على الاتصال غير الرسمي.

(3)- معرفة قيم الإدارة العليا من خلال آراء العمال ووجهات نظرهم.

(4)- جمع المعلومات الكافية حول اثر القيم و المعتقدات على طريقة الأداء و الفعالية والاتصال نموذج منها.

في خضم كل ذلك فان هذه الدراسة قد تقدم الشيء الجديد في حقل الدراسة الوصفية الميدانية عموماً والوحدة الجزئية خصوصاً، وذلك ببيان العلاقة بين مكونات الفرد وسلوكه.

### رابعاً: أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة أساساً إلى الكشف عن نوع علاقة القائمة بين المنظومة القيمية بمختلف أبعادها الاجتماعية والثقافية والأخلاقية الدينية على الاتصال غير الرسمي، وعليه تسعى الدراسة إلى:

أ - الكشف عن العلاقة القائمة بين المنظومة القيمية بشكل عام والاتصال التنظيمي غير الرسمي.

ب-الكشف عن تأثير القيم الاجتماعية الموروثة ذات مؤشرات(القرابة والسن والموطن)على الاتصال غير الرسمي.

- ج- والهدف الثاني له علاقة بسابقه ويتمثل في الكشف عن وجود علاقة بين القيم الأخلاقية والدينية في مؤشريها (الثقة والتعاون) وبين عملية الاتصال غير الرسمي.
- د- محاولة التعرف ما إذا كانت هناك علاقة بين القيم الثقافية والمستوى التعليمي كمؤشر لها والاتصال غير الرسمي كعملية تنظيمية تميز الجانب التنظيمي غير الرسمي في الوحدة.
- هـ- تحديد المتغيرات الاجتماعية والثقافية التي تعد الإطار المجتمعي الذي يشكل البيئة الخارجية للوحدة.
- و- تحليل تأثير البيئة الخارجية على سلوك الأفراد بالوحدة خاصة بالاتصال التنظيمي غير الرسمي.

#### خامساً: المقاربة النظرية للدراسة:

تحقيقاً للأهداف السالفة الذكر، وبعد القراءة لمختلف النظريات السوسولوجية التي يزخر بها علم الاجتماع، فقد استند الباحث إلى نظرية (النسق الاجتماعي SOCIAL SYSTEM) لصاحبها (تالكوت بارسونز T. PARSONS) في وصف وتحليل نمط العلاقات السائدة بين العاملين داخل المنظمات، وصولاً إلى التفسير الصحيح لسلوك الأفراد للاستفادة منها في التنبؤ المستقبلي بسلوكهم التنظيمي، والتي أراها الأنسب في تقديم وحدات للتحليل، والتزويد بالبيانات للتفسير للموضوع محل الدراسة "المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال غير الرسمي". وكعرض لرؤية "بارسونز" التحليلية للتنظيم كنسق اجتماعي، يرى "بارسونز" أن المجتمع نسق اجتماعي مكون من أربع أنساق فرعية ثقافية، اجتماعية، شخصية، بيولوجية لكل منها وظيفة تؤديها لصالح النسق الكلي.

وترتب هذه الأنساق فيما بينها معطية السيطرة للنسق الثقافي الذي يعمل على توجيه باقي الأنساق التي لها علاقات التأثير والتأثير المتبادل فيما بينها، ويستخدم "بارسونز" مصطلح "الدور الاجتماعي" للدلالة على نسق الفرد البيولوجي وهو حلقة الوصل بين الفرد والنسق الاجتماعي يؤدي دوره نتيجة لشغله هذه المراكز، وتؤدي هذه المراكز أدواراً لصالح استمرارية النسق الكلي، إذ يعتبر "بارسونز" التنظيم نسق اجتماعي يعمل من خلال بناء معين، هذا البناء التنظيمي يقوم على عنصرين هامين لهما طابع وظيفي يكمل أحدهما الآخر: أولاً: ضرورة وجود القيم في الأنساق الثقافية. حيث لها دور هام ووظيفي يعمل على ديمومة واستمرار التنظيم. ثانياً: أهمية كل من الجماعة والدور التنظيمي نظراً لمشاركة الأفراد في وظائف التنظيم.

وينقل التحليل "البارسونزي" إلى خطوة ثانية، تترجم باعتبار المنظمة نسق مفتوح على نسق أكبر هو المجتمع، ولابد له عند تحقيق أهدافه ووظائفه التعامل مع أربع أساسيات سماها "الضرورات الوظيفية" (1)، لخصها في: التكامل والكومن، (المحافظة على النمط واحتواء التوترات) ويرتبطان بالبيئة الداخلية للنسق، والتكيف أو المواءمة وانجاز الهدف ويرتبطان بالبيئة الخارجية (2).

وكل ذلك يحدث في إطار نسق قيم يعمل كموجهات سلوك وهي التي تعطي للنسق الشرعية والتي تاخذها من خلال تقبل الأفراد لهاته القيم، إذ لا يستطيع الفرد أن يسلك سلوكاً خارجاً عن النسق القيمي العام.

## سادسا: تصنيف القيم (3):

المثال	المعنى	التصنيف	الأساس
الفلاسفة ، العلماء	اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقيقة	النظرية	المحتوى
رجال المال والأعمال	اهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع ، ويتخذ من البيئة المحيطة به وسيلة للحصول على الثروة	الاقتصادية	
الفنانون	اهتمام الفرد بما هو جميل ومنسق	الجمالية	
المصلحون الاجتماعيون	اهتمام الفرد بغيره من الناس و مساعدتهم	الاجتماعية	
القادة	اهتمام الفرد بالنشاط والعمل السياسي	السياسية	
رجال الدين	اهتمام الفرد وميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري	الدينية	
التزقي	تعتبر وسائل لغايات ابعدها	وسائلية	المقصد
حب البقاء	تعتبر غاية في حد ذاتها	غائية	
تنظيم العلاقات بين الجنسين	ما ينبغي أن يكون	ملزمة	الشدّة
إكرام الضيف	ما يُفضل أن يكون	تفضيلية	
العمل للعالم ، كأنه يعيش أبداً	تحدد ما يجب أن يكون	مثالية	
أهمية الدين، الزواج	يعم شيوخها في المجتمع كله	عامة	العمومية
الأعياد	متعلقة بمواقف معينة أو طبقة أو جماعة خاصة	خاصة	
الخدمة الاجتماعية	التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام	ظاهرة	الوضوح
السلوك الجنسي	يستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات	ضمنية	
التقاليد	تبقى زمنا طويلا وتنتقل من جيل إلى جيل	دائمة	الدوام
الموضى	وقتيّة عارضة قصيرة سريعة الزوال	عابرة	

## سابعا: وظائف القيم:

- القيم معايير لتوجيه السلوك، فهي تقودنا إلى اتجاهات محددة فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية، وتفضيل إيديولوجية سياسية أو دينية معينة، كما تعتبر معايير للحكم والتقييم.
- القيمة كخطط لحل الصراعات و إتخاذ القرارات : في أي موقف من المواقف يستتار هرم قيمي وليس قيمة واحدة ، وهنا يدخل الفرد في صراع من أجل إختيار القيمة المناسبة من بين مجموع القيم لديه .
- الوظيفة الدافعية للقيم: متى تكونت القيم المرغوب فيها عند الفرد، فانه ينطلق إلى العمل، ويخلق لديه التوافق النفسي والاجتماعي مع جماعة العمل و بيئة المؤسسة، ويبعده عن ظاهرتي الاعتراب وعدم التوافق التنظيميتين .

## ثامنا: محددات اكتساب القيم:

- المحددات البيئية والاجتماعية : المؤثرات البيئية والاجتماعية تفسر دائما التشابه والاختلاف بين الأفراد.
- المحددات السيكولوجية : التي تتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد القيم للأفراد.
- المحددات البيولوجية: تشمل الصفات الجسمية (كالطول والوزن)، والتغيرات فيها يصاحبه تغيرات في القيم.
- المحددات السوسولوجية و الثقافية التي تحدد المفاهيم الجديرة بالرغبة فيها.

## تاسعا: الاتصال التنظيمي غير الرسمي وأهدافه وأنواعه:

الاتصال غير الرسمي (المباشر) هو الاتصال الذي يحدث داخل جماعات تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبيا بين مجموعة صغيرة من الأشخاص، تنشأ بصفة تلقائية بكافة المستويات، ويقوم أعضائها بأداء ادوار محددة بغرض تحقيق أغراض معينة. وغالبا ما يتخذ مسارات توازي مثيله الرسمي، كما يمكن أن يتعارض معه وهو

عملية تتميز بتشعب اتجاهاته وسلاسة انسيابه وخضوعه إلى متغيرات الأفراد النفسية والاجتماعية.

أ- الأهداف الخاصة بالعاملين: يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل الوحدة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في الوحدة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة(4). والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة.

ب- أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية: تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة، ما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافٍ من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، ما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل الوحدة.

ج- أنواع الاتصال : يختلف الاتصال باختلاف أسس تصنيفه ، و فيما يلي هذه الأنواع :

- حسب الاتجاه: اتصال في اتجاه واحد و اتصال في اتجاهين.

- حسب القناة: الاتصال الرسمي (بأنواعه الثلاث الصاعد والنازل والأفقي) و الاتصال غير الرسمي.

- حسب اللغة: منه الاتصال اللفظي (الشفهي أو الكتابي) والاتصال غير اللفظي (الإشارات والحركات والإيماءات).

- حسب الأطراف المشاركة: الذاتي كالإدراك والتذكر، الشخصي (وجهاً لوجه)، والاتصال الجماهيري(5).

د- معوقات الاتصال:

- المعوقات الشخصية : تعود إلى المرسل والمستقبل ، وذلك نظراً إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، ومنه هذه الصعوبات (صعوبات اللغة، الإدراك الانتقائي، تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل، تضارب الإطار المرجعي، الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل، المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها).

- المعوقات التنظيمية : الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو لتباين الاختصاصات أو لبعدها مراكز التنفيذ.

- المعوقات البيئية: منها على سبيل المثال عدم تكيف درجة الحرارة والإضاءة غير المناسبة وسوء التهوية والضوضاء وضيق الحيز المكاني خاصة في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين سيؤدي حتماً إلى التوتر بينما يؤدي الحيز المكاني الواسع جداً إلى بعد المسافات وتأخر الاتصال عن الوقت المناسب(6).

## عاشرا: الدراسة الميدانية

1- المنهج: انطلاقاً من طبيعة و أهداف هذه الدراسة فقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي

2- أداة جمع البيانات:

أداة الاستبانة: وقد اشتملت على ثلاث محاور: (أ) المحور الأول: (12بنداً) ويشمل البيانات الأولية أو الشخصية (الخصائص الشخصية لعينة الدراسة): المصلحة (المستوى الإداري) (4بنود)، السن (4بنود)، المستوى التعليمي(4بنود). (ب) المحور الثاني: خاص ببيانات المنظومة القيمية: وضمت ثلاث فقرات مثلت أبعادها الثلاث، القيم الاجتماعية الموروثة بـ(13بنداً) حول مؤشرات الثلاث: التقارب في السن، القرابة الموطن ثم القيم الدينية الأخلاقية بـ(10بنود) حول مؤشرات التعاون الثقة واخيراً القيم الثقافية بـ(4بنود) شملت مؤشرها المستوى التعليمي.

(ج) المحور الثالث : هو محور خاص بالمتغير التابع الاتصال التنظيمي غير الرسمي بـ(13 بنداً)

3- مجتمع البحث والمعاينة: مجتمع البحث هو عمال توزيع الكهرباء والغاز للشرق (سونلغاز) وحدة بوسعادة (المسيلة) بمستوياتها الإدارية الأربع، أما بخصوص العينة، فنظراً لصعوبة إجراء الاختيار العشوائي بين الأفراد واحترام النسب التوزيعية، اعتمدنا العينة اللاعشوائية الحصصية مكونة من (40 فرداً) والتي تم اختيار مفرداتها بطريقة عرضية.

4- الأسلوب الإحصائي: تم اعتماد (مقياس ليكرت) ومقاييس النزعة المركزية (كالمتوسط الحسابي) لمعرفة توجهه أو تركيز غالبية إجابات المبحوثين حول البنود، بغرض معرفة الاتجاه العام للمبحوثين. وكذلك تم استخدام معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Rank Correlation (Spearman)، وهو أهم معاملات الارتباط الرتبية، يُستخدم في البحوث الاجتماعية والإنسانية، تم اختياره بغرض إيجاد العلاقة بين ترتيب إجابات المبحوثين حول بنود متغير (القيم) و مناظرتها بإجاباتهم على بنود متغير (الاتصال غير الرسمي)، ويُعطى بالصيغة التالية:

$$P = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

وهو محصور بين (1) كعلاقة كاملة موجبة، و(0) لا توجد أي علاقة

5- صعوبات الدراسة: لقد واجه الباحث عدة صعوبات، غير أننا نستطيع التركيز على صعوبتين الأكثر أهمية:

(1) الصعوبة الأولى: واجه الباحث صعوبة في تحديد المفهوم الإجرائي للقيم، ومن ثم صعوبة قياسها إجرائياً وميدانياً، وهي صعوبة تواجه معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

(2) الصعوبة الثانية: تداخل المفاهيم لدى المبحوثين، فموضوعي القرابة والموطن من المواضيع الحساسة جداً خاصة في مخيال المجتمع، لأنه عادة ما يتم اختزال هذه المفاهيم في المحسوبة والمحابة، مما أدى إلى تردد المبحوثين في الإجابات، التي كانت بادئ الأمر عبارة عن تملق ومجانبة للواقع والحقيقة، لكن بعد التأكد من الأهداف العلمية البحتة للدراسة، تم إعادة توزيع الاستمارات للمرة الثانية وهو ما تطلب مزيداً من الجهد والوقت.

#### 6- التوزيع حسب المصلحة (7):

المصلحة (المستوى)	المستوى (1)	المستوى (2)	المستوى (3)	المستوى (4)	الوجوع
التكرارات	03	12	13	12	40
النسبة	7,5%	30%	32,5%	30%	100%

إن التقارب في النسب للمستويات الثلاث الأخيرة (30%) (32.5%) (30%)، كان نتيجة الاختيار العمدي للباحث لأفراد العينة، فتساوي عدد المبحوثين يؤدي إلى نتائج أكثر دقة، و لان موضوع القيم من المواضيع التي يشترك فيها جميع الأفراد.

#### 7- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي (8):

المجموع	المبحوثين								المستوى التعليمي
	عمال المستوى (1)		عمال المستوى (2)		عمال المستوى (3)		عمال المستوى (4)		
	تكرارات	نسبة%	تكرارات	نسبة%	تكرارات	نسبة%	تكرارات	نسبة%	
ابتدائي	00	00%	0	00%	00	00%	04	10%	
متوسط	00	00%	2	05%	09	00%	05	12,5%	
ثانوي	01	2,5%	10	25%	04	22,5%	03	7,5%	
جامعي وفوق	02	05%	0	00%	00	10%	00	00%	
المجموع	3	7,5%	12	30%	13	32,5%	12	30%	40

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي (57,5%) ثم المتوسط (17,5%) وتقل عند المستوى الإداري الأول، و يرجع ذلك إلى طبيعة العمل بالوحدة غير المعقدة، خاصة أن الوحدة تعتمد في نشاطها على أمران هامان، الصيانة المستمرة للعتاد و التحصيل المالي للفواتير، وهي مهام لا يُشترط فيها المستويات العليا، بل يكفيها المستويات الأكاديمية المتوسطة. بالإضافة إلى اشتغالها على مهام تكنولوجية معقدة لكن

بمستوى أقل وهو ما يفسر النسب القليلة للمستويات الجامعية فما فوق (15%)، وانحصارها تقريباً عند المستوى الإداري الأول (هرم الوحدة). وضآلة النسب لأصحاب المستويات المتدنية كالابتدائي (10%) إذ انحصر هذا المستوى الأكاديمي على أفراد المستوى الرابع. يرجع إلى حال المجتمع الجزائري، فهي عموماً ضئيلة جداً ومقتصرة في أغلبها على كبار السن، و يقتصر على العمل الميداني الذي تتطلب جهداً عضلياً لا فكرياً.

#### 8- توزيع العينة حسب السن (9):

المجموع	المبحوثين								السن	
	عمال المستوى (4)		عمال المستوى (3)		عمال المستوى (2)		عمال المستوى (1)			
نسبة %	تكرارات	نسبة %	تكرارات	نسبة %	تكرارات	نسبة %	تكرارات	نسبة %	تكرارات	
22,5%	09	15	02	10	04	7,5	03	00	00	29_20 سنة
42,5%	17	05	02	15	06	17,5	07	15	02	39_30 سنة
25%	10	12,5	05	15	02	05	02	2,5	01	49_40 سنة
10%	04	7,5	03	2,5	01	00	00	00	00	أكثر 50 سنة
100%	40	20	12	32,5	13	30	12	7,5	3	المجموع

يعود التفاوت في سن الأفراد بالجدول إلى عاملين هاميين: اختلاف مراحل تطور مؤسسة الكهرباء والغاز وكذا التطور الذي عرفه المجتمع الجزائري منذ بداية الألفية الثالثة وانعكاساته على الاقتصاد خاصة سياسة التشغيل منه، فارتفاع نسبة الفئة العمرية عند جميع المستويات الإدارية عدا المستوى الرابع (30-39) بـ(42,5%) مرد إرهاباته إلى العقد الأخير، أين توجهت الدولة إلى امتصاص أكبر قدر ممكن من البطالة كسياسة اقتصادية اجتماعية بعد الراحة المالية التي عرفتتها الدولة في السنوات الأخيرة، والحال نفسه ينطبق على الفئة العمرية (40-49) بـ(25%)، غير أن نسبة التشغيل تقل تدريجياً مع مرور الزمن نتيجة تحول الدولة إلى المشاريع الكبرى بعدما قطعت شوطاً كبيراً في تحسين الحالة الاجتماعية للمواطن من التشغيل والإسكان... رغم تواصل هذه السياسة الاجتماعية التي تطبع اجتماعية السياسة الجزائرية منذ الاستقلال، وهو ما يفسر تناقص نسبة أفراد الفئة العمرية (20-29) بـ(22,5%). إن النقص الكبير في أفراد العمرية (أكثر من 50) (10%). والتي انحصرت في أفراد المستوى الرابع يعود إلى عاملين؛ الأول الانقطاع والعقم الذي عرفته سياسة التشغيل ولمدة طويلة نتيجة للظروف الاقتصادية والمالية للدولة الجزائرية آنذاك وثانيها سياسة التقاعد المبكر الذي انتهجته الدولة لتجديد دماء المؤسسات الجزائرية وفسح المجال أمام الجيل الشاب وخلقاً لمناصب جديدة.

#### 9- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج:

أ- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى: حققت قيم (التقارب في الموطن) متوسط حسابي (2.805) وهو مستوى حيادي بين القبول والرفض. وحققت قيم (القرابة) متوسطاً حسابياً قدره (2.615) أما بالنسبة لقيم (التقارب في السن) اكتفت بمتوسط حسابي للإجابات (1.75)، أما عن العلاقة بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي، فأكدت الأساليب الإحصائية (معامل الارتباط سبيرمان) بالاستعانة ببرنامج EXCEL فقد تأكد وجود علاقة طردية قوية بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي بمعامل ارتباط قدره (0.79894)، أي أن أكثر الأفراد تشبهاً بالقيم الاجتماعية الموروثة هم أكثر الناس اعتقاداً بفاعلية الاتصال غير الرسمي بالوحدة. وهو ما اتفق مع الدراسات السابقة لأصحابها "فايزة رويم، الرتيمي، العقبي الازهر"، وعلى هذا الأساس فإن الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً، حيث أثبت وجود علاقة طردية قوية بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت.

ب- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية: بالنسبة لقيم (التعاون والثقة) كقيم أخلاقية دينية حققت قيم التعاون متوسط حسابي بلغ (4.655) ، و (4.77) لقيم الثقة، وهذا يعطي انطباعاً عن بيئة العمل، والتي تسودها قيم التعاون والتضامن



والتقّة بين الأفراد، وهي قيم مصدرها الأساس الدين الإسلامي وتعاليمه ولتنشئة الاجتماعية للأفراد. وبعد استخدام الأساليب الإحصائية، تبين وجود علاقة طردية قوية وقوية جداً بلغت (0.89212) وهي علاقة تكاد تكون كاملة، أي أن أكثر الأفراد تشبعاً بالقيم الأخلاقية الدينية هم أكثر الناس اعتقاداً بفاعلية الاتصال غير الرسمي بالوحدة. وهو ما اختلف فيه نسبياً مع دراسة "عادل غزالي" في ما توصل إليه من نتيجة مفادها تراجع القيم الدينية في الوحدة، على حساب القيم المادية وكذا دراسة "العقبي الازهر" والتي اختلف معه في النتيجة التي توصل إليها والتي مفادها التعاون و التضامن لدى العاملين منبعا للمراكز الرسمية والأدوار المهنية أكثر من أي اعتبارات أخرى. وعلى هذا الأساس فإن هذه الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية جداً بين القيم الأخلاقية الدينية و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت.

ج- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة: انطلاقاً من نتائج الدراسة الميدانية لاختبار الفرضية بغية التحقق من وجود علاقة بين القيم الثقافية و الاتصال غير الرسمي، فإن المستوى التعليمي كقيم ثقافية لم تلق القبول الكبير من أفراد الوحدة، ونزل عند متوسط حسابي (3.343) وهو مستوى الحياد بين القبول والرفض، وهذا راجع إلى انكفاء قيم المستويات الأكاديمية بالمقارنة مع القيم الأخرى في النسق القيمي. وهو ما اتفقت مع دراسة "فايزة الرويم" في النتيجة التي توصلت إليها ومفادها (تختلف فعالية الاتصال الإداري من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات التالية: الجنس و السن و المستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية و المستوى الوظيفي).

في اختبارنا لعلاقة القيم الثقافية بالاتصال غير الرسمي، تبين وجود علاقة طردية ضعيفة بلغت (0,322373) وهي علاقة ضعيفة نسبياً. وعلى هذا الأساس فإن هذه الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ضعيفة بين القيم الثقافية و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت. من خلال ما سبق وبعد تحقق الفرضيات الجزئية الثلاث، فإنه كتحصيلاً لذلك قد تحققت الفرضية العامة التي تقول بأنه توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين المنظومة القيمية و الاتصال غير الرسمي.

#### 10- استنتاجات عامة: توصلت دراستنا إلى النتائج:

- تتاسق القيم المجتمعية مع قيم الوحدة وهو ما يؤكد الاتجاه البنائي الوظيفي ونظرية النسق الاجتماعي خصوصاً.
- توجد علاقة طردية بين منظومة القيم و الاتصال التنظيمي بالوحدة، وهو ما تؤكد نظرية النسق الاجتماعي.
- وجود علاقة ايجابية بين القيم الاجتماعية و الاتصال غير الرسمي.
- للتقارب في السن علاقة طردية مع الاتصال غير الرسمي، (وهو ما اتفق مع دراسة فايزة الرويم)
- القرابة عامل أصيل في المنظمات بجميع أطوارها ومستوياتها (وهو ما اتفق مع دراسة الرتيمي).
- الجهوية لا تكمن أهميتها في تكوين جماعات غير رسمية فقط بل تكون قلاع حماية للأفراد، ومنابر للشكوى والتذمر. (وهو ما اتفق مع دراسة الرتيمي أيضاً).
- التعامل في الوحدة يميل إلى التعامل غير الرسمي (شفوي) والابتعاد عن الكتب الرسمية إلا في حال الضرورة.
- للمستوى التعليمي الأكاديمي كقيمة ثقافية علاقة طردية ضعيفة نسبياً مع الاتصال غير الرسمي.
- طغيان القيم الدينية الأخلاقية على حساب القيم الاجتماعية الموروثة و القيم الثقافية.
- الميل إلى فض الخلافات بالطريقة العشائرية -وهو ثقافة محلية تتميز به المنطقة- ولا يلجأ بتاتاً إلى الإجراءات القانونية إلا في حال الضرورة وضرورة القصوى فقط.

## الخاتمة:

إن موضوع القيم من المواضيع السوسيوثقافية الهامة، إذ أخذت حيزاً متقدماً في الدراسات الاجتماعية خاصة تلك التي تتعلق بالعنصر البشري داخل التنظيم، ومحاولة ربطها دراسة وتحليلاً بالظواهر التنظيمية. وما كانت هذه الدراسة-المنظومة القيمية والظاهر التنظيمية غير الرسمية- إلا محاولة بسيطة لإلقاء الضوء على بعض الآثار التي تمارسها القيم الاجتماعية داخل التنظيمات الجزئية، بغية الكشف عن مدى تأثير الظواهر التنظيمية بالقيم التي يتشبع بها الأفراد، من خلال تنشئتهم المستمرة والتي تمثل منطلق سلوكياتهم وتصرفاتهم داخل التنظيمات، ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير تمارسه بعض القيم، باعتبار أن موضوع القيم الاجتماعية موضوع متشعب ومتفرع.

حيث لا يمكن التحكم في كل القيم ودراساتها ميدانياً في بحث واحد، و جل ما توصلت إليه هذه الدراسة أن للقيم أثر على الظواهر التنظيمية بصفة طردية (خاصة الدينية الأخلاقية منها)، وأن لها دور في الحفاظ على الاستقرار داخل التنظيم. و لكن يبقى التحكم في موضوع القيم وعزلها عن باقي المفاهيم المشابهة، وتحديد إطار ضيق لها، صعباً بحكم أن أعضاء التنظيم لا يمتلكون جميعاً لنفس القيم الاجتماعية و يصنفونها في نفس الأهمية، فهي خاضعة لتراكيبات الأفراد السيكولوجية والثقافية و خلفياتهم الاجتماعية، و محاولة التعميم قد تفقد الدراسة جانب الموضوعية.

## الهوامش وقائمة المصادر والمراجع:

- (1) محمد عارف : تلكوت بارسونز، رائد الوظيفة المعاصرة ، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1982، ص 339.
- (2) اعتماد علام : دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1994، ص 157.
- (3) جدول بين تصنيف القيم من إعداد الباحث
- (4) خيرى خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، 1997، ص 35.
- (5) سعيد يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها ، در المريخ للنشر ' الرياض 1986، ص 365-366.
- (6) شعبان فرج : الاتصالات الإدارية، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 179-178.
- (7) الجدول يبين توزيع الأفراد حسب المصلحة من إعداد الباحث.
- (8) الجدول بين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي من إعداد الباحث.
- (9) الجدول توزيع العينة حسب السن من إعداد الباحث .
- (10) وافية صحراوي: قيم العمل والدافعية والإنجاز لدى اطارات الوحدة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002.
- (11) جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية 2002.
- (12) سيزلاقي وولاس: السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمد، معهد الإدارة السعودية، 1991.
- (13) ناصر محمد العديلي : السلوك الانساني والتنظيم في الإدارة، معهد الإدارة العامة في السعودية، 1995.