

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام والاتصال



التنشئة الإجتماعية وعلاقتها بالإنتمام الوظيفي للموظف داخل المؤسسة
دراسة مسحية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال تنظيمي

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

- د. زينب بوشلاغم

- حبيبة خشابة

- ليتيسيا حكوم

السنة الجامعية 2022/2021



الفهرس العام

الصفحة	فهرس المحتويات
و	- قائمة الجداول
ز	- قائمة الاشكال
ح	- كلمة الشكر
ط	- الإهداء (1)
ي	- الإهداء (2)
ك/ل	- ملخص الدراسة
م/س	- Résumé
ا. مدخل الدراسة	
20/18	❖ مقدمة
22/21	❖ الإشكالية
22	❖ فرضيات الدراسة
23	❖ أسباب إختيار الموضوع
24/23	❖ أهداف الدراسة وأهميتها
29/24	❖ تحديد المفاهيم والمصطلحات
39/29	❖ الدراسات السابقة

II. مراجعة أدبيات الدراسة

الفصل الأول : التنشئة الإجتماعية

42	تمهيد
45/42	المبحث (01): مفهوم التنشئة الإجتماعية
53/45	المبحث (02): المقاربات النظرية للتنشئة الإجتماعية
60/53	المبحث (03): مؤسسات التنشئة الإجتماعية
61/60	المبحث (04): وظائف التنشئة الإجتماعية
62/61	المبحث (05): خصائص التنشئة الإجتماعية
63/62	المبحث (06): أهمية التنشئة الإجتماعية
64	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإلتزام الوظيفي

66	تمهيد
70/66	المبحث (01): مفهوم الإلتزام الوظيفي
73/70	المبحث (02): نظريات الإلتزام الوظيفي
75/73	المبحث (03): خصائص الإلتزام الوظيفي
77/75	المبحث (04): أهمية الإلتزام الوظيفي
79/77	المبحث (05): العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي
80/79	المبحث (06): الآثار التنظيمية للإلتزام الوظيفي
81	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: المؤسسة

83	تمهيد
84/83	المبحث (01): مفهوم المؤسسة
87/84	المبحث (02): وظائف المؤسسة
93/87	المبحث (03): الظروف الداخلية والإنضباط الوظيفي في المؤسسة
97/93	المبحث (04): الظروف الخارجية والإنضباط الوظيفي في المؤسسة
99/97	المبحث (05): أهداف المؤسسة
100	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: العلاقة بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة

102	تمهيد
104/120	المبحث (1): التنشئة الإجتماعية ودورها في خلق الإنضباط الوظيفي للعامل داخل المؤسسة
105/104	المبحث (02): التفاعل الأسري وأثره على التنشئة الإجتماعية للموظف داخل المؤسسة
108/106	المبحث (03): أسباب الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية للموظف في المؤسسة
109/108	المبحث (04): علاقة التنشئة الإجتماعية بالسلوك الوظيفي في المؤسسة
111/109	المبحث (05): علاقة الضغط المهني بالإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة
112	خلاصة الفصل

III. التصميم المنهجي للدراسة

116/115	- تقديم عام عن المؤسسة المتضمنة للعمل الميداني
---------	--

118/117	1- منهج الدراسة
125/118	1- مجتمع الدراسة وعينتها.
126	2- أدوات القياس.
127/126	- وصف المقياس وثباتها.
127	- ثبات مقياس التنشئة الإجتماعية والالتزام الوظيفي.
129/128	3- الإجراءات.
IV. التحليل الإحصائي وعرض نتائج الدراسة	
134/132	- عرض وتحليل الجداول البسيطة .
138/135	- عرض وتحليل الجداول المركبة.
141/139	- دراسة علاقات الارتباط.
146/142	IV. مناقشة نتائج الدراسة
148/147	VI خلاصة
159/149	- قائمة المصادر والمراجع
170/160	- قائمة الملاحق



الصفحة	عنوان الجداول	رقم
39	أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية	01
120	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	02
121	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	03
122	توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة الإجتماعية	04
123	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
124	توزيع مفردات الدراسة حسب الإقامة	06
125	توزيع مفردات الدراسة حسب الأقدمية	07
127	محاور مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة	08
127	معاملات الإتساق الداخلي alpha cronbach لمقياس التنشئة الإجتماعية	09
134/133	نتائج أسئلة مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي	10
135	إرتفاع مستوى التعليم والوعي لدى الاسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة سلمية حسب الجنس	11
136	تفكك الاسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة حسب متغير الحالة الاجتماعية	12
137	أحترم توقيت الدخول والخروج في العمل حسب متغير الجنس	13
138	فرصة الترقية متاحة أمام الجميع في مؤسستي حسب متغير الأقدمية	14
140	الإرتباط بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة	15
140	الإرتباط بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي للموظف	16
141	الإرتباط بين المستوى التعليمي للموظف والإلتزامه الوظيفي	17
141	الإرتباط بين الجنس الموظف والإلتزامه الوظيفي	18

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
116	الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM	01
120	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	02
121	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	03
122	توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة الإجتماعية	04
123	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
124	توزيع مفردات الدراسة حسب الإقامة	06
125	توزيع مفردات الدراسة حسب الأقدمية	07
136	تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة لقيم الجماعة حسب متغير الحالة الإجتماعية	08
137	أحترم توقيت الدخول والخروج في العمل حسب متغير الجنس	09



كلمة الشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والحمد لله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل .

نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل أساتذة الطور الجامعي، قسم علوم الإعلام والاتصال

وبصورة خاصة إلى الأستاذة المشرفة : "بوشلاغم زينب" التي قدمت لنا كل النصيح

والإرشادات وتحفيزاتها المتكررة التي تحثنا من خلاله على بذل المزيد من الجهد وإتقان

العمل. فلها منا جزيل الإحترام والتقدير.

كما يشرفنا أن نتوجه بالشكر إلى كل عمال مؤسسة ENIEM وعلى رأسهم رئيس مصلحة

الموارد البشرية الذي قدم لنا المعلومات الكافية لإتمام العمل في أحسن الظروف.

ولا يفوتنا في الأخير أن نشكر كل من ساعدنا سواء من قريب أو بعيد في إنجاح هذا العمل

حتى لو كان ذلك بكلمات تدعمنا.

الإهداء 1

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والإرادة لإتمام هذا العمل المتواضع

أهدي بكل إمتنان رحيق جهدي وحصاد سنوات تعليمي وثمره سنوات دراستي إلى من علمني إحترام

الذات

إلى من زرع في نفسي الثقة.....إلى ذلك النور الذي لا ينطفئ أبدا

" أبي الغالي رحمه الله "

إلى من إستمدت سعادتي من رضاها..... إلى نبع عطاء لا ينضب

إلى من ساندتني، وسهرت لأجلي ووهبت حياتها لأجل راحتي

" أمي الحبيبة "

إلى من وقف معي على الضفة قبل العبور ولا يزال يعبر معي نهر الحياة

" رفيق دربي "

إلى من كانوا معي وقاسموا ألمي وفرحتي ووجهوني ودعوا لأجلي وظلوا بجواري

" اخواتي وجدتي "

وإلى أصدقائي أكن لهم كل الحب والإحترام

حبيبة



الإهداء 2

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك والصلاة والسلام على اشرف خلق الله
سيدنا محمد عليه السلام.

اهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع هذا وفاء وعرفانا بالجميل، إلى من كان دليل النور في حياتي
ومن اتسع قلبه ليحتوي حلمي، فذلل الصعاب من اجلي "أبي العزيز" حفظه الله.

إلى من علمتني المثابرة على حب العلم، وغرست في نفسي روح الصبر والإرادة، ومن عصفت بجبها
رياح القلب التي يفرح قلبها قبل فرحتي "أمي الغالية والحنونة" أطال الله في عمرها.

وإلى الأعمار المضيئة وزهور الحياة أخي "جمال" وأخي "مهند" وزوجته "ليلى" وابنتهم نور عيوني "أيلين".
والى حبيب قلبي ورفيق دربي "خطيبي" أدامه الله الذي ساندني طوال هذه الفترة و كل عائلته الكريمة

والى كل شخص عرفني وأحبني وأراد لي الخير دائما.

ليتيسيا



ملخص:

تتناول هذه الدراسة موضوعا بعنوان "التنشئة الاجتماعية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي في المؤسسة وتحديدًا مع عمال مؤسسة ENIEM".

وتهدف الدراسة للتعرف على التنشئة الاجتماعية وتأثيرها على سلوكيات العمال ومدى إلتزامهم داخل المؤسسة.

وبالتالي فقد جاء السؤال المركزي لإشكالية الدراسة الحالية كالتالي: "كيف تساهم التنشئة الاجتماعية في الإلتزام الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة؟"، ومن أجل تحقيق الهدف العام للدراسة فإن المشكلة المطروحة أملت علينا إفتراض الفرضيات التالية:

- هناك علاقة بين التنشئة الاجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة .
- هناك علاقة بين الحالة الاجتماعية والإنضباط الوظيفي للموظف داخل المؤسسة.
- هناك علاقة بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي.
- هناك علاقة بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي.

ففي هذه الدراسة تطرقنا إلى مدخل الدراسة كعنصر أولي ، إلى جانب الإطار النظري الذي يتضمن 4 فصول، الفصلين الأوليين مقسمين إلى 6 مباحث، أما الفصلين الأخيرين فنجد فيهم 5 مباحث، ثم التصميم المنهجي للدراسة ليليه الإطار التطبيقي المتضمن للعمل الميداني.

ولأجل تحقيق أغراض الدراسة تضمن الجانب الميداني التصميم المنهجي حيث قمنا بإستخدام المنهج المسحي كونه الأنسب لموضوعنا، أما أدوات جمع البيانات فقد تم إستخدام الإستمارة كأداة رئيسية وتم



توزيعها على عينة عشوائية بسيطة شملت عمال مؤسسة ENIEM وقدرت بـ 150 عامل. ولتحليل البيانات التي تم جمعها من الميدان استخدمنا الأسلوب الكمي والكيفي في التحليل والتفسير.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إرتباط قوية بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة.
- لا توجد علاقة إرتباط بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي.
- لا توجد علاقة إرتباط بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي.
- لا توجد علاقة إرتباط بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي.

Résumé:

Cette étude traite d'un thème intitulé « La socialisation et sa relation avec l'engagement au travail dans l'institution, en particulier avec les travailleurs de l'entreprise ENIEM»

L'étude visé à identifier la socialisation et son impact sur le comportement des travailleurs et leur engagement au sein de l'entreprise.

Par conséquent, la question centrale du problème de l'étude actuelle est venue comme suit : « comment la socialisation contribue-t-elle à la carrière professionnelle au Sein de l'entreprise ?», afin d'atteindre l'objectif général de l'étude, la problématique posée nous a dicté de supposer les hypothèses suivantes:

- Il existe une relation entre la socialisation et la discipline de l'employé au sein de l'entreprise .
- Il existe une relation entre le cas social et la discipline de l'employé au sein de l'entreprise.
- Il existe une relation entre le niveau d'instruction de l'employé et son engagement professionnel.
- Il existe une relation entre le sexe de l'employé et son engagement professionnel.



Dans cette étude nous avons abordé l'introduction de l'étude comme élément principal, en outre le cadre théorique portant 4 chapitre, les deux premiers chapitres devisés en 6 sections, quant aux deux derniers chapitres nous trouvons 5 sections, puis la conception méthodologique de l'étude, suivie du cadre appliquer qui inclus le travail du terrain.

A fin d'atteindre les objectifs de l'étude, nous avons utilisé la méthode d'enquête car c'est le plus approprié pour notre thèse, en ce qui concerne les outils de collecte de données, le questionnaires a été utilisé comme outil principal et il a été distribué à un échantillon aléatoire simple, a inclus les travailleurs de l'entreprise ENIEM, et estimé à 150 ouvriers, Et pour analyser les données recueillies sur le terrain, nous avons utilisé les méthodes quantitatives dans l'analyse et l'interprétation.

Cette étude a abouti à un ensemble de résultats , à savoir :

- Il existe une forte corrélation entre la socialisation de l'engagement professionnel de l'employé au sein de l'entreprise.
- Il n'existe pas une relation entre le cas social et la discipline de l'employé au sein de l'entreprise.
- Il n'existe pas une relation entre le niveau d'instruction de l'employé et son engagement professionnel.



- Il n'existe pas une relation de corrélation entre le sexe de l'employé et son engagement professionnel.



١. مدخل الدراسة

❖ مقدمة

❖ إشكالية.

❖ فرضيات الدراسة.

❖ أسباب إختيار الموضوع.

❖ أهداف الدراسة وأهميتها.

❖ تحديد المفاهيم والمصطلحات.

❖ الدراسات السابقة.

❖ المقدمة

تتطلع جميع الأمم وحكومات وأفراد على حد سواء إلى التقدم والرقى في جميع المجالات والقطاعات، وإن تحقيق هذه التطلعات تتوقف على حسن إستغلال الموارد المادية والبشرية المتاحة، وإذا كانت الموارد بمختلف أشكالها وأصنافها ذات أهمية في تحقيق النمو والإنتعاش الإقتصادي، إلا أنها تبقى عاجزة وقاصرة في ظل غياب الموارد البشرية التي بإمكانها إستغلالها إستغلالاً عقلانياً ورشيداً

إن سلامة أي مجتمع ومدى تطوره وإزدهاره وتماسكه مرتبطة أشد الإرتباط بسلامة وصحة أفراده النفسية والإجتماعية، فالفرد داخل المجتمع صانع مستقبله وهو المحور الأساسي فيه، وأحياناً يكون عاجزاً عن مواجهة حياته والتصرف في شؤونها، ثم بالتدرج يندمج في عملية طويلة معقدة تؤهله لأنه يتعلم كيفية التعايش مع مجتمعه، هذا ما يطلق عليه بعملية التنشئة الإجتماعية.

فتعد هذه العملية سمة مميزة لكل المجتمعات البشرية ويتم من خلال هذه العملية ملائمة سلوك الفرد ليتطابق مع توقعات الجماعة التي ينتمي إليها والحفاظ على بقاء المجتمع وإستمراره عن طريق نقل ثقافته ومعاييره وضوابطه السلوكية من جيل لأخر، كما تهدف هذه العملية أساسية لتحويل الفرد من كائن عضوي إلى كائن إجتماعي مدرك لمعنى المسؤولية الإجتماعية والمهنية.

والجدير بالذكر أن التنشئة الإجتماعية عملية مستمرة لا تقتصر فقط على مرحلة عمرية محددة وإنما تمتد من الطفولة إلى الشيخوخة . وتعمل مؤسساتها على تربية وتعديل سلوك الطفل بغية إكتساب شخصية إجتماعية ليكون فرد متفاعل في المجتمع من جميع النواحي الأخلاقية، الإجتماعية، النفسية وكذا الصحية حتى يصبح مسؤول على نفسه في مكان عمله.

بمثابة توجه الأفراد لمكان عملهم وقيامهم بالمهام الموكلة إليهم تنتج منهم سلوكيات مختلفة كل حسب إنتمائهم، فكان من الأجدر للمؤسسات الغهتمام بالسلوك الوظيفي الذي يخدم أهدافها والذي هو عبارة عن

دراسة إلتزام العاملين داخل المؤسسة، حيث يتم فيه دراسة أفعال وإتجاهات الافراد في المؤسسات وسعيها لتنظيم السلوك الإنساني في كونه هذا الأخير هو العنصر الأهم داخل المؤسسة، حيث بات واضحا بأنه لايمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها بإفادة وفعالية بدون فهم ووضوح عميق لسلوك العاملين فيها.

ولقد حظي الاهتمام الكبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء على الفرد في المؤسسة وذلك بوصفه عنصرا أساسيا يساعد على تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة ودراسة سلوكياته بحيث نجد هناك عدة متغيرات تؤثر بشكل مباشر على الفرد العامل ومن بينها الإلتزام الوظيفي الذي يعد من أهم المصطلحات التي ترتبط بتنشئة الفرد من خلال القيم التي اكتسبها منذ صغره والتي تربي عليها، مما يساهم ذلك في الإلتزامه بمكان عمله،

فالفرد في المؤسسة كلما تطابقت أهدافه مع أهدافها كلما تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله، ويظهر ذلك في أداء المهام الموكلة إليه.

لذا دفعنا كل هذا إلى انجاز دراستنا هذه لتسليط الضوء أكثر على التنشئة الاجتماعية و علاقتها بالإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM كنموذج، وللتعمق أكثر في الموضوع والتعرف عليه بشكل أدق ارتأينا أن نتناول هذه الدراسة وفقا للخطة التالية:

المحور الأول: تم فيه عرض مدخل البحث وذلك بتحديد:المقدمة، إشكالية الدراسة، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع وأهميته، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، وأخيرا الدراسات السابقة.

المحور الثاني: ويتمحور حول مراجعة أدبيات الدراسة وفيه أربعة فصول وهي كالآتي:

الفصل الأول: بعنوان التنشئة الإجتماعية وفيه تطرقنا إلى تمهيد، مفهوم التنشئة الإجتماعية، المقاربات النظرية، مؤسساتها، وظائفها، خصائصها وأخيرا أهميتها وخلاصة الفصل.

الفصل الثاني: بعنوان الإلتزام الوظيفي ويحتوي على تمهيد، مفهوم الإلتزام الوظيفي، أبرز النظريات،

الخصائص، الأهمية، العوامل المؤثرة فيه، وأخيرا الآثار التنظيمية للإلتزام الوظيفي وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث: بعنوان المؤسسة ويحتوي على تمهيد، مفهومها، وظائفها، الظروف الداخلية والخارجية في

المؤسسة وأخيرا أهدافها وخلاصة الفصل.

الفصل الرابع: بعنوان العلاقة بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة وفيه تمهيد وتطرقنا

إلى التنشئة الإجتماعية ودورها في خلق الإنضباط الوظيفي للموظف، التفاعل الأسري وأثره على التنشئة

الإجتماعية للموظف، أسباب الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية في المؤسسة، علاقة التنشئة الإجتماعية

بالسلوك الوظيفي للموظف، وأخيرا علاقة الضغط المهني بالإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة وخلاصة.

المحور الثالث: وتم فيه عرض التصميم المنهجي للبحث ونجد فيه ما يلي:

منهج الدراسة، مجتمع الدراسة وعينته، أدوات القياس، وأخيرا إجراءات الدراسة.

المحور الرابع: ويتضمن التحليل الإحصائي وعرض النتائج وهو كالآتي:

عرض وتحليل البيانات الشخصية، دراسة علاقات الارتباط بين الفرضيات.

المحور الخامس: ويتضمن مناقشة نتائج الدراسة.

وقد انتهت هذه المذكرة بإيراد خلاصة عامة تليها قائمة المراجع ثم الملاحق التي تم الاستناد إليها أثناء

الدراسة.

❖ الإشكالية

تعتبر التنشئة الإجتماعية عملية تربوية ترتبط إرتباطا وثيقا بالمؤسسات الإجتماعية الرئيسية الموجودة في المجتمع ومن أهمها نجد الأسرة و المدرسة اللتان تلعبان دورهما في نقل القيم وتوجيه سلوك الأفراد وتعديله وذلك من خلال عدة أساليب تتبعها في تنشئتهم، والتي تختلف من شخص ومجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى.

كما أن التنشئة الاجتماعية هي المسؤولة عن بناء الفرد الصالح الذي يضمن مكانته ودوره في مجتمعه والمساهمة في تطوره والحفاظ على تماسكه وتوازنه، فالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد دور أساسي في جعل هذا الأخير أكثر تماسكا وانسجاما وهذا على أساس المحيط الذي سيعيش فيه الفرد والذي سيؤثر على حياته المستقبلية وخاصة عند التحاقه بالحياة المهنية والتي تعد مرحلة حاسمة بتطلع من خلالها إلى مستقبل زاهر للفرد العامل والمؤسسة التي يعمل بها وللمجتمع ككل .

وبهذا فقد أصبح حاليا من غير الممكن إهمال العنصر البشري في المؤسسة، بحيث يعد الإلتزام الوظيفي أحد الصفات المهمة لدى الفرد العامل والذي يساعد على تحقيق هذا الأخير أي العامل لأهدافه داخل المؤسسة بالإضافة إلى إشباع رغباته وحاجاته مما يؤدي إلى التزامه وولائه ورغبته بالاستمرار والبقاء في عمله والرضا عنه، ففي المؤسسة الواحدة نجد لكل فرد عامل اتجاهاته وطريقة تفكيره التي توجه سلوكه، فكل واحد له شيء من الإختلاف يميزه عن الآخري والذي أخذه عن التنشئة التي تلقاها في أسرته وباقي المؤسسات.

لذا فالإلتزام يرتبط بعملية التنشئة الإجتماعية للفرد، والتي تعد أهم مرحلة يمر بها العامل في تكوين نفسه وهذه الأخيرة لها علاقة وطيدة بإلتزام الموظف وأداء وظيفته داخل المؤسسة التي يعمل بها على أكمل وجه من أجل إستمرارها ونجاحها.

من خلال ما سبق نفترض أن سلوك الإلتزام في المؤسسة الجزائرية لا يمكن أن يكون مستقلا عن التنشئة الإجتماعية والثقافية العمال، ويظهر ذلك من خلال تلك السلوكات المكتسبة والتي تبرز في بعض مواقف العمال مما يؤدي إلى التأثير على سيرورة العمل وعلى بعض العمليات الإدارية خاصة عملية إتخاذ القرار وعملية الإتصال وطبيعة التعامل بين العامل والمشرف، وهذا ما ينعكس بدوره على مدى الولاء للمنظمة والرضى عن العمل والإنضباط.

ومنه جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن علاقة التنشئة الإجتماعية بالإلتزام الوظيفي للموظف داخل المؤسسة . وإستناد إلى ما ذكر فإن السؤال المركزي لبحثنا يتمثل في مايلي :

• كيف تساهم التنشئة الإجتماعية في الإلتزام الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة؟

❖ ويندرج تحت هذا السؤال التساؤلات الجزئية التالية :

- هل توجد علاقة بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة؟
- هل توجد علاقة بين الحالة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي للموظف؟
- هل توجد علاقة بين المستوى التعليمي والإلتزام الوظيفي للموظف؟
- هل توجد علاقة بين الجنس والإلتزام الوظيفي للموظف؟

❖ الفرضيات:

• هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة.

• هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي للموظف .

• هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي.

• هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي.

❖ أسباب إختيار الموضوع:

✓ الأسباب الذاتية:

- علاقة الموضوع بطبيعة التخصص .
- الميل الشخصي لهذا الموضوع .
- إثراء الرصيد الفكري من خلال إكتساب معارف جديدة .
- الرغبة في إكتساب نظرة أعمق عن الموضوع .

✓ الأسباب الموضوعية:

- تقديم تعريف وجهة نظر جديدة عن الموضوع.
- تمكننا من الدراسة الموضوع دراسة ميدانية .
- التعرف على مدى تأثير التنشئة الإجتماعية بالإلتزام الوظيفي.
- إبراز أهمية التنشئة الإجتماعية بالنسبة للموظفين داخل المؤسسة.
- القيمة العلمية للموضوع وما يمكن أن يقدمه للمهتمين به.
- محاولة الوصول إلى بعض الحقائق التي تمكننا من تحليل الواقع المعاش للموظف في مكان العمل

❖ أهمية الدراسة وأهدافها:

✓ الأهمية العلمية:

- تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة كون موضوع التنشئة الإجتماعية أحد الموضوعات التي تحظى بإهتمام بالغ من قبل المهتمين والدرسين، حيث أن تقدم المجتمعات وتطور منظماتها وإستمرارها يعتمد بشكل رئيسي على الموارد البشرية التي تحركه وترسم خطه وتحدد شخصيته.
- يساعد هذا البحث على سد الثغرات والفجوات العلمية في مجال تخصصنا.

- محاولة تناول الدراسة من زاوية مختلفة لندرة التطرق إليها من قبل الباحثين والمهتمين.
- مكانة العنصر البشري داخل المنظمات و الفناعة بأنه مورد إستراتيجي يمنح التفوق والزيادة في أي مجال بقدر الإهتمام والإعتناء به.

✓ الأهمية العملية:

- تحقيق التنشئة الإجتماعية السلمية للفرد ينتج عنه سلوك سوي وفعال يساهم في تطوير المؤسسة.
- تحديد العوامل المؤدية إلى إلتزام الموظفين إتجاه وظيفتهم داخل المؤسسة.
- الكشف عن العلاقة بين الضغوطات المهنية والإلتزام الوظيفي وذلك من أجل تقديم حلول وإقتراحات للحد من الضغط أو على الأقل التعامل معه.
- إرتباط السلوك الوظيفي بعملية التنشئة الإجتماعية والتي من خلالها تظهر سلوكيات مختلفة في محيط العمل.

❖ أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة كيف تعمل التنشئة الإجتماعية من خلال دورها الإجتماعي على زيادة الإلتزام في العمل.
- معرفة ما إذا كانت القيم التي يحملها الفرد تؤثر على سلوك الأفراد داخل المؤسسة.
- التعرف على ما إذا كانت لشخصية العاملين دور في تكيفهم الإجتماعي في العمل.
- معرفة كيف تؤدي الخبرات والمهارات المكتسبة إلى نمو المنافسة بين العاملين.
- التعرف على مستوى الضغوطات المهنية التي يعاني منها الموظفين.

❖ تحديد المفاهيم والمصطلحات:

تشكل مصطلحات الدراسة الإطار والخلفية التي ينطلق منها الباحث والتصوير الذي يوجهه في إنجاز أبحاثه عبر مراحل مختلفة. وتعتبر المفاهيم من الأدوات البحثية التي تنتقل من خلالها أفكار النظرية إلى

واقع ملموس، فلا يمكن الإستغناء عن المفاهيم. ومن هذا المنطلق حاولنا صياغة مصطلحات الدراسة في ضوء معطيات الواقع، والتي هي ذات إرتباط وثيق بموضوع البحث، وتتلخص في المصطلحات التالية .

✓ المفاهيم والمصطلحات الأساسية:

1. التنشئة:

لغة: التنشئة مشتقة من كلمة "نشأ" ، ينشأ ونشأ (جبر، 2008، ص6-7).

اصطلاحاً: هي مرحلة أولى لإعداد الأفراد في بدايتهم العمرية، في إطار أهداف محددة، تقتضي مبحث عملية إدراجها، بترتيب متسلسل لبلورتها في سلوك مرتبطة بأهداف الإعداد ومضامينه المعرفية (جبر، 2008، ص6-7).

التعريف الإجرائي: التنشئة هي عملية يتم من خلالها إكتساب الفرد وإعداده في كل مراحل حياته ليستطيع التعايش والتأقلم مع المجتمع الذي يعيش فيه.

2. التنشئة الإجتماعية :

اصطلاحاً: عرفها كلاوس على أنها تلك العمليات التي يتم بها دمج الطفل في الإطار العام لأسرته ومجتمعه، مما يساعده فيها على أداء واجبه تجاه الأسرة والمجتمع بكفاءة (الذبال، 2002، ص27).

التعريف الإجرائي: هي العملية التي يتم من خلالها تلقين وإكتساب الفرد لثقافة مجتمعه والتي تكون شخصيته عبر مراحل حياته.

3. الإلتزام الوظيفي:

لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء، والملازم شيء مداوم عليه.

اصطلاحاً: هو تعبير عن إستعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثمة قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها، ويتمثل الإلتزام الوظيفي في إعتقاد القوى العاملة بأهداف المنظمة والسعي لتحقيقها (فيله، 2009، ص282).

التعريف الإجرائي: نقصد بالإلتزام الوظيفي حسب هذه الدراسة أنه شعور الفرد العامل بالإنتماء للمؤسسة وأن أهدافها هي أهدافه التي يسعى بكل جهد وبكل إخلاص في العمل إلى تحقيقها من أجل رفع الإنتاجية.

4. المؤسسة:

لغة: إشتق من لفظ Entreprenure والتي تعني التعهد والإلتزام بإنجاز عمل يكتسي أهمية كبرى.

اصطلاحاً: هي مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة إقتصادية أو إجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المادية والبشرية الضرورية لذلك وإستغلالها إستغلالاً عقلانياً (قاسمي، 2011، ص120)

التعريف الإجرائي: هي وحدة إقتصادية أو خدماتية أو غيرها، تتوفر على موارد بشرية ومادية، يتم بواسطتها مزاولة أنشطة ما من أجل تحقيق أهداف معينة.

5. الإتصال:

لغة: هو مشتق من مصدر وصل بمعنى ربط أو وجد علاقة بين طرفين (حجازي، 1982، ص19)

اصطلاحاً: هو العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات وبواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية (القيروني، 2009، ص218).

التعريف الإجرائي: عملية الإتصال هي عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من إنسان لآخر، بهدف إيجاد نوع من التفاهم والإنسجام المتبادل بينهما.

6. الموظف:

التعريف الإجرائي: هو من يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، ولكي يكتسب الفرد صفة الموظف العام يتعين وجود شروط رئيسية منها أن يصدر تعيينه من السلطة الخاصة.

✓ المفاهيم والمصطلحات ذات صلة:

1. المجتمع:

إصطلاحاً: هو مجموعة من الأفراد تقطن على بقعة جغرافية محددة ومعترف بها، وتتمسك بمجموعة من المبادئ والمفاهيم والقيم والروابط الاجتماعية والأهداف المشتركة التي أساسها اللغة والتاريخ والمصير المشترك الواحد (الحسن، 1999، ص550).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن أفراد يتفاعلون ويقومون في الإقليم نفسه ويتشاركون في ثقافة واحدة.

2. التنظيم:

إصطلاحاً: يعرف على أنه عملية إدارية تهتم بجميع المهام والأنشطة المراد القيام بها في وظائف أو أقسام وتحديد السلطات والصلاحيات والتنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل تحقيق الأهداف مع حل المشاكل والخلافات (عبودي، 2006، ص244).

التعريف الإجرائي: التنظيم هو العملية التي تسعى إلى الإلمام بكل الجوانب التي تخص الأنشطة والمهام والتنسيق بينها.

3. القيم:

إصطلاحاً: هي المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمها ويلتزمون بمضامينها، كذلك هي إعتقاد ضمني أو صريح وهي تعبر عما يعتقد فرد أو جماعة معينة بأنه المسلك المفضل، ويؤثر في إختيارهم لطرق وأساليب وغايات التصرف (العميان، 2005، ص108).

التعريف الإجرائي: هي كل المعتقدات التي يؤمن بها أصحابها ويعملون بها ويتخذونها مرجعاً لهم في حياتهم، فكل تصرف يتخذونه يصبح نتاج لمعتقد سابق.

4. الإنضباط:

إصطلاحاً: هو ضمان الإلتزام بالقواعد والسياسات واللوائح التنظيمية من قبل كافة العاملين بالمنظمة (هاشم، 1996، ص61).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن إحترام القوانين والقواعد الملزمة على العاملين والعمل بها.

5. السلوك:

إصطلاحاً: هو فعل يستجيب به الكائن الحي برمته لموقف ما بإستجابة واضحة للعيان وتكون عضلية أو عقلية أو هما معا وتترتب هذه الاستجابة على تجربة سابقة (بدوي، 1986، ص37).

التعريف الإجرائي: هو كل تصرف ينتج عن الإنسان والذي يكون إستجابة لموقف ما قد تعرض له

6. السلوك التنظيمي:

إصطلاحاً: هي الإستجابة التي تصدر عن الفرد نتيجة إحتكاكه أو نتيجة إتصالية بالبيئة الخارجية من حوله، ويشير إلى النشاطات المتعددة التي يقوم بها الإنسان في حياته لكي يتكيف مع متطلبات البيئة

الخارجية والحياة المحيطة به (العديلي، 1995، ص43)

التعريف الإجرائي: هو دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغية التنبؤ والتحكم به مستقبلاً لتحقيق الأهداف المرجوة.

7. التكيف الإجتماعي:

إصطلاحاً: هو قدرة الفرد على التلائم مع بيئة العمل التي تتكون من الهيكل التنظيمي والوظيفة والزملاء والرؤساء وغيرها من المكونات، بحيث يمكنه هذا التكيف من المحافظة على وظيفته (الصحاف، 1997، ص95).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن عملية إجتماعية تتضمن محاولة الأفراد أو الجماعات الانسجام في بيئة العمل.

❖ الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من الخطوات الأولى عند إجراء موضوع ما فهي جزء لا يتجزأ من البحث الكامل، ويمكن أن تساعدنا في توسيع القاعدة المعرفية لجوانب البحث، وتساعد في ضبط الإشكالية، كما أنها تعطي معنى لنتائج البحث من خلال مقارنة ما توصل إليه الباحث من نتائج مع نتائج الدراسات السابقة.

• دراسات تتعلق بالتنشئة الإجتماعية:

الدراسة 1: "أم الرتم سحر" لقد قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان "مساهمة مؤسسات التنشئة الإجتماعية في تكريس التربية على وسائل الإعلام" وهي رسالة دكتوراة الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال تخصص إشهار وعلاقات عامة بسطيف2، سنة2019.

- وقد تمحورت إشكالية الباحثة حول التساؤل الرئيسي وهو "ما مدى مساهمة مؤسسات التنشئة

الإجتماعية في تكريس التربية الإعلامية؟

- وهدفت هذه الدراسة إلى البحث بشكل أساسي إلى الكشف عن أهمية التنشئة الإجتماعية والإعلامية للطفل ودور التنشئة الإجتماعية في تكريس التربية على وسائل الإعلام.

- وللإجابة على تساؤلات الدراسة إعتمدت الباحثة على إستخدام مجموعة من الأدوات منها الإستمارة وتحليل المضمون لجمع البيانات المطلوبة من عينة غير إحتماالية التي تعد الأنسب نوع لتحقيق جمع البيانات .

- وتم إجراء الدراسة الميدانية على 200مبحوثا وتم إختيارها بطريقة غير إحتماالية (قصدية)

- وتوصلت إلى مجموعة من نتائج:

. أن المساحة الإجمالية المخصصة لمواضيع وسائل الإعلام والإتصال في كلا الطورين غير كافية لتوعية التلميذ بالشكل المطلوب.

. هذه الثورة العلمية والتكنولوجية فرضت على جل المجتمعات ولاسيما العربية الحاجة الملحة إلى التربية والتنشئة الإجتماعية السلمية حتى يكون بمقدورها مواجهة التغيرات التي أفرزتها هذه الثورات، حيث تقوم التربية بدور مهم في المجتمع فهي التي تحدد معالم شخصية الفرد في إطار ثقافة مجتمعه وهي تعطي لتنشئة صفة الإنسانية بعد تشكيل سلوكه بواسطة بعض المؤسسات التربوية كالمدرسة والأسرة ، المسجد،وجماعة الأقران ...ولكل مؤسسة من هذه المؤسسات دور تؤوليه كوسيط تربوي من أجل تحقيق التكامل في عملية التربية .

الدراسة 2: "شيماء أنور أحمد إبراهيم" لقد قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان "مدى تأثيرات مؤسسات

التنشئة الإجتماعية على تولي المرأة المناصب الإدارية العليا في المنظمات القطاع العام في محافظات

شمال الضفة الغربية" هي رسالة ماجستير في علم دراسات المرأة بنابلس، فلسطين سنة2014.

- وقد تمحورت إشكالية الباحثة حول التساؤل الرئيسي "ما مدى تأثير مؤسسات التنشئة الإجتماعية على تولي المناصب الإدارية العليا في منظمات القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية؟"

- هدفت الدراسة للتعرف إلى مدى تأثير مؤسسات التنشئة الإجتماعية من وجهة نظر العاملين والعاملات .

- ولأجل الإجابة عن هذه التساؤلات سعت الباحثة لإختيار الفرضية الصفرية ومنها:

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة، تعزي لمتغير نوع الإجتماعي من وجهة نظر العاملين والعاملات.

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة، تعزي لمتغير الحالة الإجتماعية من وجهة نظر العاملين و العاملات.

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة، تعزي لمتغير المحافظة ، من وجهة نظر العاملين و العاملات.

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة، تعزي لمتغير المؤهل العلمي، من وجهة نظر العاملين و العاملات.

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة، تعزي لمتغير سنوات الخبرة من وجهة نظر العاملين و العاملات.

- ولتحقيق أغراض الدراسة إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإعتماد الإستبانة، وسيلة لجمع البيانات وقد تكونت من 39 فقرة توزعت في 5 مجالات تم التحقق من صدقها وثباتها.

- مجتمع البحث تألف من العاملين والعاملات في منظمات القطاع العام.

- أما عينة الدراسة فقد تكونت من 384 عاملا وعاملة تم إختيارها بالطريقة الطبقيّة العشوائية.

- توصلت إلى النتائج التالية:

. بضرورة الإهتمام ببناء برامج تدرسيه للنساء لبناء كوادر إعلامية نسائية قيادية قادرة على إخراج المرأة من القوالب الجامدة لكي تتمكن من الوصول لمناصب إتحاذ القرار، وتعزيز مشاركة أوسع لهن في وضع السياسات الإعلامية، لتوضيح إحتياجات المرأة، ودورها في تنمية المجتمع.

الدراسة 3: "رثيمي الفضيل" بعنوان "التنشئة الإجتماعية وإشكالية العقلانية داخل المنظمة الصناعية" وهي أطروحة الدكتوراه في كلية علوم الإنسانية والإجتماعية قسم علم الإجتماع 2006.

- حاول في هذه الدراسة أن يجد العلاقة بين التنشئة الإجتماعية بمختلف مؤسساتها(الأسرية والمدرسية) وكيفية تشكيل عقل الأفراد وفق منظومة قيمة إجتماعية تتعارض مع المنظومة القيمة الخاصة بالمؤسسات الإقتصادية .

- ولإجابة على هذا التساؤل صاغ الفرضيات التالية :

. تعمل المدرسة كمؤسسة تنشئة على إنتاج ذهنية لا تتماشى مع المؤسسات الحديثة.

. الثقافة الإجتماعية الخاصة بالعمل داخل التنظيم تعد من العوامل المساعدة على إنتهاج سلوكيات غير عقلانية من طرف بعض العمال داخل التنظيم.

. تعمل التنشئة الأسرية على تنمية الشعور تجاه العلة وأفرادها أكثر من غرسها فكرة الولاء نحو المؤسسة.

- إعتد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي وتم إختيار العينة الطبقيّة لتمثيل مجتمع البحث والتي تقدر عددها 250 عامل.

- بإستخدام أداة الملاحظة والإستمارة والمقابلة في جميع المعطيات من الميدان.

- وتوصل إلى النتائج التالية:

. تبين أن أسلوب التنشئة المتبع من طرف الأسرة هو تطبيق أبناءها على إزدواجية القول والسلوك ومنه فإن التنشئة الأسرية لها دخل في غرس مفهوم التقاني والتضحية والتي تكون في الغالب الأسرة على حساب العمل، وهذا ينعكس على مرودهم العملي وأن محتوى التنشئة الاسرية يعمل على خدمة فكرة الولاء والتضحية من أجل الأسرة فقط.

. كما أن علاقات العمل تحكمها علاقات غير رسمية وأن البيئة الثقافية هندست عقلانية الأفراد بشكل متعارض مع عقلانية المؤسسة.

. إن الخصائص الإجتماعية والثقافية والسياسية والإقتصادية للمجتمع تلعب دورا بارزا ومهما في تشكيل السلوكيات والممارسات الفعلية للمؤسسة.

• دراسات تتعلق بالالتزام الوظيفي :

الدراسة 1: "إبتسام عاشوري " بعنوان الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالثقافة التنظيمية" دراسة ميدانية بمؤسسة

ديوان الترقية التسيير العقاري بمدينة الجلفة مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم وعمل

. 2015

- تمحورت الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي: ماهي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في

مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة ومن جهة أخرى تقديم إستراتيجيات من شأنها النهوض بواقع الإلتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية.

- ولحل إشكالية الموضوع تم إقتراح جملة من الفرضيات منها :

. هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي تجاه المؤسسة.

. هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل الاستمرار.

. هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية تجاه المؤسسة.

- إستعانة الباحثة بالمنهج الوصفي وإستخدمت أدواتي الاستمارة والمقابلة من اجل فهم الواقع الميداني لدراستها.

- مجتمع البحث يتألف من جميع العاملين من إطارات تحكم تنفيذ الذين يزاولون مهامهم على مستوى مديرية ديون الترقية والتسيير العقاري عددهم 70 عامل وتمت الدراسة على أساس المسح الشامل .

- وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج ومن أهمها :

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة.

. توجد علاقة ذات إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية إتجاه المؤسسة.

. توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و تحقيق الرغبة في العمل والإستمرار في المؤسسة .

الدراسة 2: "إيناس فؤاد نوارى فليمان" بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين

التربويين" وهي مذكرة مكملة لنيل درجة ماجستير قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة السعودية 2008.

- إنطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي "ما مستوى الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للمشرفين التربويين؟"

- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي للمشرفين التربويين وكذا التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي.

- تم استخدام المنهج الوصفي وذلك لتحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي للمشرفين

- وإعتمدت الباحثة على عينة الدراسة التي تمثلت في 102 مشرفاً تربوياً و 175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف وإستخدمت الباحثة الإستبانة كأداة لجمع البيانات .

- **وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :**

. أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي وأعلى مستوى من الإلتزام التنظيمي.

. وجود علاقة إرتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والإلتزام التنظيمي .

. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند دلالة 0.05 في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين

تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور .

الدراسة 3: "بهوتي خديجة" بعنوان "البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الإلتزام الوظيفي" دراسة ميدانية بمجمع

الهامل لولاية أدرار ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم وعمل 2015

- إنطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي "ما أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي؟"

هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض عناصر البيئة الداخلية للعمل بمجمع الهامل وأثر ذلك على إلتزام العاملين وظيفيا.

- وللإجابة عن هذه التساؤلات إقترحت الباحثة عدة فرضيات وهي:

. للعلاقات السائدة في محيط العمل أثر على الإلتزام الوظيفي.

. تؤثر طبيعة العمل على الإلتزام الوظيفي .

. لظروف العمل أثر على إلتزام العاملين وظيفيا .

- إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتصويرها كميا، وإستخدمت أداة

الإستمارة في جمع المعطيات.

- وسعت الباحثة لتحقيق هدف الدراسة بتصميم إستبيان ووزع بطريقة قصدية على مجتمع البحث

المكون من 119 عامل إنتاج بفرع المطاحن ومراكز تعبئة قارورات الغاز ومصنع الأجرور الأحمر

.

- وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها :

. إن العلاقات السائدة بمجمع الهامل جيدة وتجعل العامل يرغب أكثر في البقاء بالعمل.

. أن الدور المكلف به العامل بمجمع الهامل واضح ويناسب للوقت المحدد لإنجازه، مما يجعل للعامل رضا

وظيفي وشعور بإرتياح يدفعه للإلتزام بالوظيفة.

. أن الظروف العمل المادية أثر على الإلتزام الوظيفي أكثر من الظروف الفيزيقية للعمل.

. وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات الرامية إلى تحسين البيئة الداخلية للعمل في ذلك من إنعكاس إيجابي على الإلتزام الوظيفي للعاملين.

• دراسة تتعلق بالتنشئة الإجتماعية وعلاقتها بالإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة:

دراسة "سعودي نزهة" بعنوان دور التنشئة الإجتماعية في الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور (Condor) أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم إجتماع التنظيم 2018.

- تمحورت إشكالية الباحثة حول "هل هناك علاقة للتنشئة الإجتماعية بالإلتزام التنظيمي للمشرفين داخل المؤسسة؟"

- وللإجابة عن هذه التساؤلات صاغت مجموعة من الفرضيات منها :

. تساهم التنشئة الإجتماعية للمشرفين في إلتزامهم التنظيمي للمؤسسة.

. للتنشئة الأسرية والمدرسة أثر على سلوك الإنضباط لدى المشرفين داخل المؤسسة.

. للتنشئة الأسرية والمدرسة أثر على ولاء المشرف للمؤسسة.

. للتنشئة الأسرية والمدرسة أثر في المشاركة في إتخاذ القرار داخل المؤسسة.

- لقد إستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي في تناول الدراسة وقدرتها على وصف الواقع وتحليل

المعطيات بإعتماد أدواتي الملاحظة والإستمارة لجمع البيانات.

- تم إجراء الدراسة على عينة من طبقة الإطارات وأعاون تنفيذ وأعاون التحكم من وحدات المؤسسة

وبلغ عددهم 2134موظف، وحجم العينة 213 مبحوثا وتم إختيار العينة بطريقة عشوائية.

- توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

. هناك عوامل تأثر إجابا أو سلبا على درجة الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وهي مرتبطة بالتصورات التي ينطلق منها كل من المشرف وعمال التنفيذ ويتم إدارتها عن طريق التنشئة الإجتماعية .

. لعبت كل من الأسرة والمؤسسة التعليمية إلى حد ما دور في ذلك حيث تعلم أن الطفل يكون مقلد لسلوك الوالد أولا ثم سلوك المعلم .

. أن السلوك لإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة لدى المشرفين ما هو إلا إنعكاس إلى حد ما للتصورات حول العمل والولاء، والمشاركة في اتخاذ القرار في المجتمع والذي كان للأسرة والنظام التعليمي البارز في بلورتها.

نقاط الدراسة : الجدول (01) يبين أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الإختلاف	أوجه التشابه
- كل الدراسات تختلف في حجم العينة منها ما كان كبير أو متوسط أو صغير .	- جميع الدراسات تطرقت على متغير مما تطرقنا له في دراستنا .
- الإختلاف في المجال المكاني والزمني .	- إعتمدت جلها على المنهج الوصفي
- إختلاف في ربطهم بمتغيرات أخرى تختلف عن دراستنا .	التحليلي الذي إعتمدناه أيضا .

<p>- إختلاف في الفروض ونتائج الدراسة.</p>	<p>- جميعها تبحث عن اثر والعلاقة فيما يخص المتغير الاول والثاني.</p> <p>- التشابه من ناحية ادوات جمع البيانات.</p>
---	--

أوجه الإستفادة:

لقد تم التطرق إلى 7 دراسات تعتبر دراسات علمية تدور حول موضوع البحث وقد تم التطرق فيها إلى محوري التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي وإستفدنا منها مايلي:

- الوقوف على الخلفية النظرية بموضوع التنشئة الإجتماعية وعلاقتها بالإلتزام الوظيفي، وبناء إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وإستخلاص مجالات الدراسة.
- تطوير بناء أداة الدراسة وتحديد مجالاتها كأداة للبحث العلمي لقياس العلاقة بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي، وكذلك تحديد المفاهيم والأبعاد الخاصة بموضوع الدراسة وإعداد الإستمارة.

||. مراجعة أدبيات الدراسة

الفصل الأول : التنشئة الإجتماعية.

تمهيد

المبحث (01) : مفهوم التنشئة الإجتماعية.

الفصل الأول : التنشئة الاجتماعية

تمهيد:

يعد موضوع التنشئة الاجتماعية من المواضيع الهامة التي حظيت بإهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين، فهي عملية جوهرية في حياة البشر وتفاعلها يتم بين الفرد بما لديه من إستعدادات وراثية وبيئة إجتماعية، ليتم النمو التدريجي لشخصيته من جهة وإندماجه في المجتمع من جهة أخرى ضمن

إطار ثقافي يؤمن به ويتمسك بمحتواه، حيث كلما إرتقى الفرد تقدمت وسائل الحضارة لديه إحتاج لتنشئة أكثر ومن الجدير بالذكر أن التنشئة الإجتماعية عملية أساسية ومستمرة لأنها لا تنتهي بإنتهاء مرحلة الطفولة فحسب، بل هي مستمرة إلى غاية الشيخوخة، كما أنها تشتمل على كافة الأساليب التي من شأنها أن تعمل على بناء شخصية الفرد.

المبحث (01) : مفهوم التنشئة الاجتماعية

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم التنشئة الاجتماعية ،حيث تمثل القاسم المشترك بين عدد من العلوم والتخصصات المختلفة الأمر الذي أدى إلى ظهور إتجاهات عدة لكل منها رؤية و منظور خاص لمفهوم التنشئة الإجتماعية و هي كالتالي :

• مفهوم التنشئة الاجتماعية في القرآن والسنة النبوية :

إن الإنسان يولد صفحة بيضاء خالية من أي إتجاه أو تشكل الذات، وإنما يحمل الاستعداد لتلقي العلوم والمعارف وتكوين الشخصية والتشكل وفق خط سلوكي معين ، لذا نجد القرآن الكريم يذكر الإنسان بهذه الحقيقة (السقايد،2013،ص04).

كما في قوله تعالى : " والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيء وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون" (سورة النحل ، الآية 78).

ومن هنا يبدأ تكليف الأبوين في إعداد الطفل وتربيته وتعليمه ، والتربية في مراحلها الأولى هي تدريب سلوكي عملي يتلقاه الطفل عن طريق الحس من أبويه فيكسب منهما السلوك الأخلاقي وطريقة التعامل، ولذلك فإن السلوك العائلي ومحيط الأسرة الثقافي يؤثران تأثيرا بالغا على تكوين شخصية الطفل وإتجاهاته.

وقد جاء الحديث الشريف مؤكداً على ذلك في قوله: " مامن مولود يولد إلا على هذه الفطرة ، وأبواه يهودانه وينصرانه " (السقايد ، 2013، ص05).

كما قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " أكرموا أولادكم وأحسنوا آدابهم "

• مفهوم التنشئة الاجتماعية لدى علماء الاجتماع :

إن التنشئة الاجتماعية كمفهوم له معاني متعددة ومختلفة في العلوم الاجتماعية ، وربما يرجع ذلك لإختلاف أو تعدد الأنظمة أو العلوم التي تستخدمه، فكلًا منهما يراه من وجهة نظرها وبالكيفية التي توظفه فيها .

- فقد عرفها تالكون بارسونز بأنها : عملية تعلم تعتمد على التلقين والمحاكاة والتوحد مع الأنماط العقلية والعاطفية والأخلاقية عند الطفل الراشد ، وهي عملية تهدف إلى إدماج عناصر الثقافة في نسق الشخصية ، وهي عملية مستمرة تهدف إلى التكامل في مجموعة انساق التفاعل والتوحد مع العناصر الثقافية والاجتماعية (الشاوي ، 2001، ص16).

-ويرى أحمد زكي بدوي التنشئة الاجتماعية بأنها : عملية التي يتم بها إنتقال الثقافة من جيل إلى جيل والطريقة التي يتم بها تشكيل الأفراد منذ طفولتهم حتى يمكنهم المعيشة في مجتمع ذي ثقافة معينة ويدخل في ذلك ما يليه الآباء والمدرسة والمجتمع للأفراد من لغة ودين وتقاليد ومهارات ومعلومات ..الخ (بدوي، 1993، ص400) .

• مفهوم التنشئة الاجتماعية لدى علماء الأنثروبولوجيا:

إن التنشئة الاجتماعية بالمعنى الأنثروبولوجي تسميه هي الأخرى بالتنشئة الثقافية وتعني لهم عملية إكتساب المهارات والعادات الفردية وأنماط السلوك والمعايير والقيم والقواعد الاجتماعية أو هي إكتساب الطفل لثقافة مجتمعه. (الجوهري ، 1997، ص109).

• مفهوم التنشئة الاجتماعية لدى علماء النفس :

يعرفها "حامد زهران" بأنها: عملية تعلموا تعليم و تربية تقوم على التفاعل الاجتماعي، وتهدف إلى إكتساب الفرد (طفلا ، فمراهقا ، فراشدا ، فشيخا) سلوكا ومعايير وإتجاهات مناسبة لادوار إجتماعية معينة ، تمكنه من مسايرة جماعته والتوافق الاجتماعي معها وتكسبه الطابع الاجتماعي ، وهي عملية تتضمن التفاعل والتغيير (زهران ، 1984 ، ص 243).

• مفهوم التنشئة الاجتماعية لدى علماء التربية :

يعتبر "دوركايم" أول من إستخدم مفهوم التنشئة الاجتماعية بمعناها التربوي، وأول من عمل على صياغة الملامح العلمية لنظرية التنشئة الاجتماعية وينظر إليها كشيء إجتماعي حيث عرفها بأنها تنشئة إجتماعية للجيل الجديد تمارسها أجيال الراشدين (وظفة ، 1993 ، ص 38).

وفي سياق أخرى هي العمليات التي يتعلم الفرد من خلالها طرق جماعة معينة أو مجتمع معين، ويكتسب من خلالها الوسائل المادية والعقلية والمعايير الأخلاقية التي يحتاجها الفرد لكي يؤدي وظيفته في المجتمع) رتيرز ، 1993 ، ص 202).

نستخلص من التعريفات والمفاهيم السابقة أن التنشئة الإجتماعية هي عملية إدماج الفرد في الإطار الثقافي العام المحيط به وهذه العملية قد تمت بشكل مباشر عن طريق تدريب الآباء للأبناء على نماذج السلوك المقبولة اجتماعيا، فالتنشئة الاجتماعية هي عملية تربوية تنقيفية تشير إلى الأساليب أو الطرق التي عن طريقها يتربى وينشأ الطفل فالولدين هنا يقومان بغرس عناصر الثقافة التي تعتبر جزءا أساسيا وهاما في شخصية الطفل.

المبحث (02) : المقاربات النظرية للتنشئة الاجتماعية

تختلف هذه النظريات بإختلاف الإتجاهات الفكرية التي تناولتها ،فكل اتجاه منها يصورها حسب إهتمامه وتوجهاته الخاصة، وتجدر الإشارة هنا إلى إن الدراسات والبحوث الخاصة بموضوع التنشئة الإجتماعية هذه تزامنت وإرتبطت مع توسيع و إنتشار الدراسات الخاصة بالتنشئة ومن هذا المنبر سنتناول فيما يلي أبرز النظريات التي درست التنشئة الاجتماعية .

1. نظرية التحليل النفسي : يتزعمها الطبيب النمساوي سيغموند فرويد الذي يرى أن جذور التنشئة

الإجتماعية عند الإنسان تكمن فيما يسميه "الآنا" و "الأعلى" الذي يتطور بنقص الولد لدور أحد والديه من جنسه قصد تجاوز عقدة الاوديب عند الذكور وعقدة الالكترا عند الإناث (أبو

جادو ، 1998،ص49).

حيث نجد التحليل النفسي الفرويدية أكدت على أهمية الدوافع البيولوجية والعمليات اللاشعوري (الخولي، 1995،ص272)، ويمكن أن نعتبر هذه النظرية من النظريات المحورية في التنشئة الإجتماعية حيث ترى أن المراحل الثلاث الفمية ،الشرجية والقضيبيية إذ نظرنا عليها معا يمكن أن تصلح لتفسير السنين الخمس الأولى للطفولة المبكرة من الحياة وهي السنوات المسؤولة عن تشكل أنماط الشخصية والتي يصعب أن تتحول عنها بعد ذلك في مراحل النمو المختلفة ، ويمكن القول بأن الطفل يظل معتمدا على والديه فترة طويلة تجعل من السهل تكوين الآنا والأعلى (عفيفي، 1998، ص 170-171).

إن عملية التنشئة الإجتماعية أو التطبيع الاجتماعي عند فرويد هي عملية نمو وتطور فهي عملية نمو حتمية وأساسية متداخلة فيما بينها وذات تأثير بالغ في شخصية الفرد مستقبلا حيث نجد أن مدرسة التحليل النفسي ترى أن عملية التنشئة الاجتماعية تتضمن إكتساب الطفل و إستدخاله لمعايير والديه وتكوين الآنا والأعلى لديه ، ويعتقد فرويد أن هذا سيتم من خلال أساليب عقلية وإنفعالية وإجتماعية أهمها: التعزيز والانطفاء القائم على الثواب والعقاب . ويمثل مفهوم التوحد أو الإندماج مفهوما مركزيا في التحليل النفسي

حيث يتوحد الطفل مع احد والديه ومن ثم يستدمج خصائص الشخص المتواجد معه ومن هنا تكتمل تنشئته
(السيد ، 1995 ، ص16).

ومن خلال هذه النظرية نلاحظ أنها تؤكد على أثر العلاقة بين الوالدين والطفل في نمو النفسي الاجتماعي،
كذلك العوامل الديناميكية والمؤثرة في هذا النمو ، إلا أنها أغفلت المؤثرات الإجتماعية التي يتعرض لها
الطفل خارج المؤسسة وما تقوم به من دور بارز في عملية التنشئة كتأثير جماعة الرفاق (أبو جادو،1998
، ص51).

ومن جهة أخرى نجد إيريك فروم الذي ندى في نظريته بحاجة الفرد إلى الآخرين أو حاجة الفرد إلى العلاقات
الاجتماعية والتي ارجع إليها عملية التنشئة المستمرة ، وفروم يؤكد على أهمية الجماعة إزاء الشخص، حيث
يرى أن الفرد لا يعيش منعزلا بل أنه دائما يحتاج إلى الآخرين ويحتاج مساعدتهم وحنانهم ويشبه فروم
حاجة الراشد إلى الآخرين بحاجة الطفل لهم ، فالطفل لا يستطيع أن يستغني عن الأشخاص الذين من
حوله لإشباع حاجاته المتعددة لتحقيق الطمأنينة (فرح ،1998،ص73).

وبذلك فقد حاول فروم أن يعيد النظر في حتمية السلوك إلي قام بها فرويد موضحا أن المجتمع عامل
هام في تكوين الشخصية الإجتماعية و بإستطاعته أن يتجاوز الخبرات الجديدة المستقاة من حاجته إلى
إقامة علاقات إجتماعية وفيما أرجع فرويد المشكلات النفسية إلى الدوافع الحسية وما لها من اثر على
التنشئة الاجتماعية (فرح،1998،ص82).

2. نظرية التعلم الاجتماعي : التعلم كما يعرفه " جيتس " عبارة عن العملية التي يكتسب من خلالها

الفرد طرق إشباع دوافعه أو يصل عن طريقها إلى تحقيق أهدافه (خواجه،2005،ص73).

التنشئة أو التعلم من وجهة نظر هذه النظريات في التطبيق الإنساني عبارة عن تغييرات في السلوك تنشأ عن التجربة والخبرة ، وكما أن مؤسسات التنشئة الاجتماعية تستخدم أثناء عملية التنشئة الاجتماعية بعض الوسائل والأساليب في تحقيق التعلم سواء كان بقصد أو بدون قصد .

ونظريات التعلم أنواع :

✓ النظريات السلوكية : والتي تضم

- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ (الاختبار والربط) لثورندايك : والتي ترى أن الكائن يرتاح للحركة الناجحة فيثبتها، ولا يرتاح للحركة الفاشلة مما يحذفها ، فالكائن حسب هذه النظرية يتعلم بالمحاولات التي تؤدي إلى النجاح أو الفشل لا بالتفكير .

- نظرية الإشراف الإجرائي لسكينر : الذي يرى إن تقديم المعزز يثبت السلوك ويضمن إستمراريته، والإرتباط بين سلوك معين ومعناه يسمى إشراف إجرائياً.

- نظرية التعلم الشرطي لبافلوف: الذي يرى أن التعلم ظاهرة فيزيولوجية تبنى على أساس إرتباط شرطي بين المثير الإصطناعي والإستجابة الطبيعية عن طريق الجهاز العصبي (خواجه،2005،ص73).

✓ النظريات الحالية : والتي تضم

- النظرية المعرفية لتولمان: الذي يرى أن أساس التعلم قصدي ويرتبط بعناصر المجال التي تنقسم إلى عوامل مسببة في السلوك (مثيرات، حوافز، خبرات، وراثه، نضج) وعوامل تتعلق بالسلوك في حد ذاته (الإتجاه ، الكمية ، الكفاية) وعوامل وسيطة بينها (قدرات عقلية ،عمليات نفسية) والتي سماها بطاقة الكامنة.

- **نظرية الجشطات لكوهلر وكوفكا:** التي ترى أن الفرد يتعلم عن طريق الإستبصار والإدراك ذلك بتنظيم أجزاء الموقف وربط العلاقات بينها ثم الوصول إلى الهدف المطلوب ،ولا يتعلم الفرد بالعادة وإنما بالعلاقة بين الوسيلة والغاية (خواجه ، 2005 ، ص74).

إن مؤسسات التنشئة تستخدم بضرورة أساليب التعلم بقصد أو بغير قصد هذا من جهة، ومن جهة أخرى تخضع التنشئة لنفس قواعد التعلم من تعزيز وعقاب وإطفاء وتعميم وتمييز وغيرها.

نجد إن باندورا يرى أن الأفراد لايتعلمون السلوك الذي قاموا به فقط وإنما أيضا السلوك الذي قام به الآخرون عن طريق ما سماه باندورا بنموذج التعلم بالملاحظة حيث إقترح ثلاثة آثار للتعلم بالملاحظة وهي (تعلم سلوك جديد، الكف والتحرير، التسهيل).

و نجد أن التعلم الاجتماعي عند أصحاب التعلم بالنمذجة بأربع مراحل هي :

- مرحلة الإنتباه وملاحظة النماذج السوية.
 - مرحلة الإحتفاظ وهو تخزين ذلك النموذج.
 - مرحلة إعادة الإنتاج هو التمثيل الفعلي للنموذج .
 - مرحلة الدافعية وتدعو إلى تكرار النموذج وتعلمه أكثر (خواجه ، 2005 ، ص75).
- ✓ **نظرية التفاعل الرمزي:** يرجع الفضل في نظرية التفاعل الرمزي لكتابات "تشارلز كولي" و"جورج هيربرت ميدورايت ميلز" يرى علماء هذا الإتجاه أن التنشئة الاجتماعية هي حجر الزاوية في بناء شخصية الفرد .

حيث يرى كولي أن المجتمع الإنساني عبارة عن نسيج من تفاعلات وتصورات وإنطباعات والنفوس البشرية عبارة عن مجموعة من أفكار تتفاعل وتتعامل مع نفوس الآخرين (خواجة، 2005، ص61)، وقد ميز كولي بين نوعين من الجماعات الإنسانية :

• الجماعة الأولية : تتصف بالعلاقات الحميمة والمباشرة والتعارف بين أعضائها ومن أمثلة هذه الجماعات منها الأسرة وجماعة اللعب.

• الجماعة الثانوية : لا تكون معها في علاقات حميمة ومباشرة كما في جماعة الطلبة مثلا التفاعل الرمزي يعني أن الناس يتفاعلون مع البيئة فقط بل يتصرفون على أن الحياة في حالة مستمرة

ومن أهم الأسس التي تقوم عليها هذه النظرية مايلي : (عيفي، 1998، ص173 - 174).

- أن الحقيقة الاجتماعية حقيقة عقبية تقوم على التخيل والتصور .
- التركيز على قدرة الإنسان على الاتصال من خلال الرموز وقدرته على تحميلها معان وأفكار ومعلومات يمكن نقلها لغيره.

ولقد عرض "جورج ميد " نظريته كما يلي :

- الآباء والأمهات والأصدقاء من نفس المجتمع يكونون شخصية الفرد.
- يستطيع الفرد فهم وإدراك الآخرين من خلال التفاعل مع المجتمع وبالأخص أسرته.
- اللغة من العوامل الأساسية التي يمكن من خلالها خلق الشخصية الاجتماعية وهي أول وسيلة.
- مع نمو الطفل تبدأ فكرة الخطأ والصواب .
- معظم التأثيرات للتنشئة الاجتماعية تحدث في الطفولة حيث تتأثر الشخصية بخبرات الطفولة وخاصة الخبرات التي تحدث من خلال الأسرة وهي تعتبر أول من يؤثر في شخصية الطفل .

فالتنشئة الإجتماعية من وجهة نظر هذه النظرية تمتد مدى الحياة حيث يتفاعل الفرد في حياته مع مختلف الجماعات التي ينتمي إليها وبما انها عملية تأخذ وقتا وتحتاج إلى فهم وإدراك الآخرين من خلال التفاعل مع المجتمع ويصوره خاصة تفاعل الطفل مع والديه والذي يحتاج وسيلة من وسائل التفاعل ومن أبرزها اللغة التي تعتبر عاملا مهما في تحقيق وخلق وتنمية الشخصية الاجتماعية (عفيفي، 1998، ص173-174).

3 نظرية الدور الاجتماعي : هي تلك النظرية التي تؤكد على أن الحياة الاجتماعية عندما نفككها تفكك مجموعة من الأدوار، بحيث لهذه النظرية مفهومين المكانة والدور ،فالفرد يجب أن يعرف الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها ويعتبر الدور السلوك الذي يقوم بها لشخص إما بطريقة واعية أو غير واعية (أحمد ، 2002، ص38).

وبمنظور أخرى يعتبر الدور من أعقد المفاهيم الاجتماعية ، فهو نمط السلوك الذي يتوقعه الآخرون من شخص يحتل مركزا اجتماعيا معنيا خلال تفاعله مع أشخاص يشعلون هم الآخرون أوضاعا إجتماعية أخرى (خواجه، 2005، ص78)، تركز هذه النظرية على مفهومين رئيسيين في تفسير التنشئة الاجتماعية وهما : المكانة الاجتماعية والدور الاجتماعي .

- **المكانة الاجتماعية :** يقصد بها وضع الفرد في بناء إجتماعي يتحدد إجتماعيا وترتبط به إلتزامات وواجبات تقابلها حقوق وإمتيازات ويرتبط بكل نمط من السلوك المتوقع وهو الدور الاجتماعي .
- **الدور الاجتماعي :** الذي يتضمن تلك الافعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة، وعادة ما يكون للفرد أكثر من دور داخل النظام الذي ينتمي إليه (بدوي، 1993، ص395).

ففي عملية التفاعل الاجتماعي يكتسب الطفل أدوار إجتماعية من الأباء والراشدين، والإرتباط العاطفي مهم لأنه يحرك دوافع الطفل نحو التعلم وأيضا لابد من توفر الأمن والطمأنينة وتتنوع هذه الأدوار كما يلي :

- أدوار الحياة : دور الطفل، المراهق، الراشد

- أدوار المفروضة : الجنس، الطبقة

- أدوار المكتسبة : داخل العمل ، المهنة ،الثقافة (خواجة ، 2005 ،ص78).

ويكتسب الطفل دوره الاجتماعي عن طريق مايلي :

- التعلم المباشر : حيث يتعلم الطفل بصورة مباشرة من والديه .
- المواقف : حيث نجد الطفل يتعلم أدواره الاجتماعية عن طريق المواقف العديدة التي يسلك في بعضها سلوكا مناسباً لما هو متوقع منه .
- النمذجة : هنا يتأخذ الطفل من الذي يتفاعل معهم نماذج له وقدوة يقتدي بها يفعلهم عن طريق سلوكهم ومشاعرهم وإتجاهاتهم وتوقعاتهم التي يعبرون عنها أثناء تفاعلهم مع بعض (خواجة،2005، ص79) .

فمن طريق التفاعل مع الآخرين تنمو اللغة وتستدمج المعاني ومن ثم تبدأ الذات الاجتماعية بالظهور .

4 النظرية البنائية الوظيفية : تتمثل فكرة البنائية الوظيفية على أن مجموع الأجزاء يشكل البناء ككل

ولكل بناء مادي مع بناء اجتماعي يشكل وظيفة . وترتكز هذه النظرية على أن التنشئة الإجتماعية تخص كل نوع أو حس بأدوار محددة ، يختلف كل منهما عن الآخر يلتزمون بها في المستقبل(العيسوي،2004،ص87). ومن خلال هذا التعريف نجد أن النظرية تنظر إلى عملية

التنشئة الإجتماعية على أنها إحد جوانب النسق الاجتماعي بحيث يتفاعل مع باقي عناصر النسق الذي يساعد على المحافظة على البناء الاجتماعي وتوازنه .

يقول "دافيد سيلفرمان " لقد نشأت النظرية البنائية بناء على السؤال التالي : 'كيف يمكن للمجتمع أن يعيش ويستمر رغم تغيير الأفراد وكيف يمكن لأناس ذوي الشخصيات مختلفة أن يتعايشوا و يبنوا هيكلا من العلاقات أكثر أو اقل استمرارية'؟. حيث فسرت هذه النظرية التوازن سواء كان حركيا أو مستقرا بإعتبار أن الجسم الاجتماعي شبيه بكل الأجسام الطبيعية ، إذ هو نسق متكون من أعضاء وعناصر متماسكة كل عنصر منهما وظيفة مطالبها بها من طرف العناصر الأخرى ومن طرف النسق ككل لتحقيق التوازن والتكامل داخل النسق(الرشدان ، 2005، ص250).

كما حلل تالكوت بارسونز عملية التنشئة الاجتماعية من خلال التركيز على عمليات وميكانيزمات التعلم أثناء تفاعله مع الجماعة وهي التعلم الإبدال التقليد الوحيد وكذلك فسر بارسونز تنشئة الاطفال بناء على وجود أدوار محددة للذكور وأخرى للإناث، وهذا التفرد والتمايز بين الجنسين يحقق أهداف و فوائد عديدة للأسرة الصغيرة كما يعمل على استمرار النسق الاجتماعي، وبالتالي يؤدي وظيفة للأسرة و المجتمع .

ويرى بارسونز أن أي نسق وعلى أي مستوى يجب أن يفى بأربعة متطلبات هي :

- التكيف: أي أن كل نسق لابد أن يتكيف مع بيئته (رمزي، 2010 ، ص32).
- تحقيق الهدف: لابد لكل نسق من أدوات يحرك بها مصادره بما يحقق أهدافه وبالتالي يصل إلى درجة الإشباع .
- التكامل: كل نسق يجب أن يحافظ على التلائم والانسجام بين مكوناته .
- المحافظة على النمط: بمعنى أنه يجب على كل نسق أن تحافظ بقدر الإمكان على حالة من

التوازن (رمزي، 2010، ص32).

وتقوم هذه النظرية على مسلمات محورية التي تمس عملية التنشئة الاجتماعية من أهمها :

- يمكن النظر إلى أن أي شيء سواء كان فردا أو جماعة أو تنظيمًا رسميًا أو مجتمعًا أو حيي على العالم بأسره على أنه نسق أو نظام .
- لا بد أن يكون النسق دائما في حالة التوازن، ولكي يتحقق ذلك لا بد أن تلبى أجزائه المختلفة احتياجاته .
- يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات، فحاجة المجتمع لرعاية الأطفال وتنشئتهم مثلا يمكن أن تقوم بها الأسرة (عدنان & بسام، 2006، ص54).

المبحث (03): مؤسسات التنشئة الاجتماعية

تتمثل أهمية التنشئة الاجتماعية في مدى قدرتها على تهيئة وبلورة القابلية لدى الأفراد للاندماج في الجماعات الاجتماعية المختلفة داخل المجتمع كل حسب طبيعته كالأسرة والمدرسة، المؤسسات الدينية وغيرها، عن طرق الاندماج في هذه الجماعات يكتسب الفرد العادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية والجماعات التي ينتمي إليها الفرد من أهم هذه المؤسسات مايلي :

1) الأسرة : تعد الأسرة الوحدة الاجتماعية الأولى التي يحتك بها الطفل إحتكاكا مستمرا كما أنها تعد

المكان الأول الذي ينمو فيه أنماط التنشئة الاجتماعية التي تشكل الميلاد الثاني في حياة الطفل

أي تكوينه كشخصية إجتماعية ثقافية تنتمي إلى مجتمع يعنيه (شحاته، 2002، ص20) .

فالأسرة هي المؤسسة الأولى المسؤولة عن تنشئة الطفل إجتماعيا بالإضافة إلى أهمية الأسرة في توفير

الاحتياجات المادية كالغذاء والملابس والسكن ، فالأسرة هي التي تجعل الفرد كائنا إجتماعيا يدرك كيف

يتعامل مع الآخرين ' فالولدين هما اللذان يغرسان في الطفل بشكل مباشر وغير مباشر السلوك الصواب والسلوك المناسب والأخلاقي (الشربيني ، 1998 ، ص79).

فالطفل منذ صغره يجد نفسه محاصر بمجموعة من القوانين التي تحدد له الأكل واللباس والمدرسة التي يتعلم فيها وهكذا يجد الطفل نفسه محاصرا بالمجتمع المحيط به ، ومع مرور الوقت يصبح مجتمعه جزءا لا يتجزأ منه .

ومع تعدد مؤسسات التنشئة الإجتماعية ، إلا أن الأسرة كانت ولا تزال أقوى مؤسسة إجتماعية تؤثر في كل مكتسبات الإنسان المادية وهي مؤسسة مستمرة معه طوال حياته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى إن يشكل أسرة جديدة خاصة به (Jenhins ,1995,p.239).

أي أن الأسرة تصاحب الإنسان منذ طفولته إلى أن يصبح راشدا قادرا على بناء وتشكيل أسرة جديدة يطبق فيها كل ما إكتسبه منذ صغره .

خلاصة القول الأسرة هي أول موصل لثقافة المجتمع للطفل وهي المكان الذي يزود الأطفال ببذور العواطف والاتجاهات اللازمة للحياة في المجتمع إذ تعمل على إرساء القيم الأخلاقية في سنوات الطفل الأولى قبل خروجه من دائرة الأسرة إلى المجتمع .

2) المدرسة: تعد المدرسة نظاما إجتماعيا يتسم بسمة المجتمع الذي أوجده وهو منظم حسب التصور المعطى للحياة الإجتماعية والإقتصادية والسياسية ، وحسب الروابط الإجتماعية التي تحرك هذا المجتمع ولهذا إهتم علماء الاجتماع بصورة مباشرة بالصلات بين العلاقات التربوية والنظام الإجتماعي القائم والتربية مؤسسة هدفها تكييف الجيل الصاعد مع الجماعة (الجعيني،1999 ، ص87).

فالمدرسة هي الكيان إجتماعي بعد الأسرة في تربية الطفل قائم على أسس ومبادئ تحدد إجابات معينة والغرض منها إندماج الطفل في المجتمع وتعليمه الأدوار الاجتماعية فيه واكتشاف مواهبهم من خلال إستعمال الأنشطة المختلفة.

فهي مؤسسة ثانية ينتقل إليها الطفل بعد البيئة المنزلية ، ليجد الطفل دائرة أوسع وميدان جديد لمزاولة نشاطاته المكملة إذ يحتوي في مناهجها التربوية على الدروس وتوفر أساتذة متخصصين يشرفون على ذلك (صالحة & صوالحة، 1999، ص87).

تعتبر المدرسة مؤسسة إجتماعية تعمل على نقل اللغة والثقافة للأفراد وهي التي تقوم بالدور الهام في عملية التربية والتعليم ، من خلال تربية الأجيال المستقبلية القيم والمعايير واللغة والثقافة الوطنية، خاصة من خلال البرامج والأهداف المسطرة لهم فهي تلعب دورا أساسيا وبارزا في اللغة التي يتلقاها الأبناء، والتي قد تكون في معظمها متماشية مع إستراتيجية المجتمع الكبير بهدف الحفاظ على الثقافة والحضارة واللغة الوطنية، والمدرسة هي مؤسسة مؤهلة لتوحيد ذلك من خلال النظام التربوي المرسوم وأهداف الدولة.

3) جماعة الرفاق: إن الطفل لا يمكن أن يبقى قابعا في بيته طوال الوقت بل ببداية تقدمه في السن يبدأ في الخروج إلى الخارج المنزل ، وفيه يبدأ في بالالتقاء بأفراد آخرين، وغالبا مايكونون من أمثال سنة أو متقاربين معه ومن ثم فإنه يبدأ يتعلم من أقرانه بعض الأشياء والأمور التي لم يجدها في الأسرة ويكون اللعب مع الأطفال من أمثاله من السمات الغالبة على ذلك ،وبما أن الجماعة في مفهومها هي جملة أفراد أو أشخاص تربط بينهم علاقات متبادلة ومتداخلة، ويضمهم وعي ولا يمثل دخول فرد فيها زيادة عددية فحسب ، بل تغير كيفية فيما يخص تأثيراتها الوظيفية السلوكية فيه(الشربيني، 1998، ص128).

وإذا قلنا هذا فلا يعني أن جماعة الرفاق متمركزة أو موجودة عند الأطفال فقط ، فهي تكبر كلما كبر الفرد وإتسعت مجالات إحتكاكه و تفاعله ، مما يجعل إكتسابه لبعض السلوكات أو تعديلها أمر وارد، وبالتالي فإن هذه الجماعة سيكون لها تأثير على لغة الطفل أو الفرد، فهي بذلك تقوم بدور تربوي وأثر هذه الجماعة يكون أكثر بروزا من خلال ما تؤثره من فرص وظروف لا تتوفر في الجماعات أخرى كالأسرة والمدرسة...ألخ ، ومنه تقوم جماعة الرفاق بدور هام في عملية التنشئة الإجتماعية فهي تؤثر في قيم وعادات وإتجاهات الأطفال وحتى الكبار (الشربيني ،1998،ص129).

ويتضح من خلال هذا التعريف أن جماعة الرفاق دور وتأثير في ما يكتسبه الأطفال ، خاصة في مجال اللغة حيث تدور جميع مراحل الحديث، ووسيلة للتواصل فيما بينهم ، مما يجعل تأثيرهم على الجانب اللغوي كبير، خاصة إذا كان من يريد الاحتكاك بهم أو التواصل بهم لا تتقن اللغة التي يتحدثون بها ، وهذا ما يضطره ربما لاكتساب لغتهم .

تلعب جماعة الرفاق دورا هاما في التنشئة الأجتماعية ، وجماعة الرفاق ليست وحدة فقد تشارك الطفل في أكثر من جماعة منها جماعة رفاق من أطفال السكني معين أو سكان عمارته وكما تتضمن جماعة أخرى من أصدقاء اللعب المدرسة أو الحي أو النادي الرياضي ، أو حتى في المخيمات الصيفية وربما تتكون جماعة أخرى ، فالطفل أحيانا ينتسب إلى أكثر من جماعة رفاق في وقت واحد. وجماعة الرفاق تتدرج مع الطفل بمرور الوقت من عالم الطفولة إلى عالم الشباب تبعا لتغيرات السن وتدرجه ، وتقوم أيضا جماعة الأصدقاء بادوار جمة في تربية النشء وذلك بإكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات الشخصية العقلية ، الاجتماعية ،الثقافية ، وفي ضم تلك العملية التربوية والتدريبية ينتج عنها أشكال وصور من التأثير المباشر وغير المباشر الذي يقضي إلى تباين في المفاهيم وإعتناق القيم وتغيير في السلوك و التطبيق(شبل & محفوظ، 2000 ، ص74).

وهكذا يتضح لنا بان جماعة الرفاق تلعب دورا بارزا على نمو الطفل نفسيا واجتماعيا كما تؤثر على عاداته وقيمه لغته وكذا طريقة معاملته مع رفاقه ، حيث يجد الطفل مجموعة من الأفراد الذين يتصل بهم ويقاربونه في العمر والميول، وعن طريقهم يتم تكوين جانب مهم من الإتجاهات والقيم والأدوار .

4) المؤسسات الدينية : تقوم هي الأخرى بدورا فعال في تربية الطفل وتشكيل شخصيته وتنشئته

الإجتماعية لما تتميز به من خصائص فريدة أهمها ثبات وإيجابية المعايير السلوكية التي تعلمها

للأطفال والكبار ، ويتلخص أثر المؤسسات الدينية في عملية التنشئة للطفل في :

- تعليم الفرد و الجماعة التعاليم الدينية في تحكم السلوك مما يؤدي إلى سعادة أفراد المجتمع .
- إمداد الفرد بإطار سلوكي تابع من تعاليم دينية .
- الدعوة إلى ترجمة التعاليم الدينية إلى أفعال .
- غرس القيم الدينية من خلال دور العبادة .

بما أن المجتمع الذي تنتمي إليه هو مجتمع إسلامي والإسلام هو دين الدولة فإن المؤسسة الدينية التي تمثل الصدارة هي المسجد وهذا الأخير يحتل منذ القدم مكانة مرموقة كما أن الدور الذي يلعبه في حياة الأفراد زاد من شأنه ومكانته إذ ينتج وسط بديلا عن كل الأوساط التي يترد عليها الناس لشغل أوقات الفراغ وتلبية الحاجات النفسية وإشباع الرغبات (درويش، 1999، ص74).

5) وسائل الإعلام والاتصال : لقد أصبحت وسائل الإعلام والاتصال في وقت الحاضر بفضل التطور

السريع فيها أداة فعالة ورئيسية في تربية وتوجيه وتكوين الإتجاهات للأفراد والجماعات، وهذا لقدراتها للإتصال بجميع الأفراد بمستوياتهم المختلفة، فلهذه الوسائل دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الإجتماعي منها محو الأمية ، تعليم اللغة ،التعليم (دليو ، 1998 ، ص70) والذي يرتبط بطبيعة الأنظمة الإجتماعية لكل حضارة، وتعرف وسائل الإعلام بأنها " جميع المؤسسات الحكومية

والأهلية التي تنتشر الثقافة للجماهير، وتهتم هذه المؤسسات بالنواحي التربوية كهدف لتحقيق تكييف الفرد مع الجماعة " (العنابي، 1997، ص177).

فلهذه الوسائل الإعلامية القدرة على التأثير في سلوك الأشخاص وفي شخصيتهم من خلال ما تبثه من حصص وأفلام ومسلسلات ، وكذا لنوع الثقافة بإختلافها وتنوعها، وبما أن اللغة جزء من تلك الثقافة فهي بذلك تؤثر تأثيرا كبيرا ومباشر على اللغة التي يختارها الآباء لأبنائهم من خلال القنوات المتبعة والبرامج المختلفة ، سواء كانت إعلامية، ترفيهية أو تثقيفية، فكلها تساهم في تأثيرات معينة معينة على الأفراد، خاصة من خلال الوسائل المختلفة (التلفزيون ،الراديو ،السينما....)، والتي تزدهم بالمعلومات وبالتالي في تكوينهم وبالتالي فمن خلال هذه الوسائط يتعرضون للتنشئة الاجتماعية (Piaton ,1997,p.148) وإن تأثير وسائل الإعلام عموما على تنشئة الأطفال تأثر بعدد من العوامل والتي غالبا ماتكون نطاق الأسرة (المستوى الثقافي والاقتصادي والاجتماعي لها) ، وكذا إلى مدى رغبة و إدارة الآباء في ذلك .

ومهما كانت طبيعة هذه الوسائل في برامجها والثقافة التي تحملها والأفكار التي تبثها ، وكل مايتعلق بها لا يكون إلا من خلال اللغة التي بواسطتها يتم فهم محتوى مانشاهده ونسمعه ، خاصة وإن اللغة تعتبر أحسن وسيلة لتبليغ وتوصيل المعلومات للجماهير والتي تكون "الصيقة بأدائها لوظيفتها، التي هي تحقيق التواصل بين الأفراد الناطقين بها والمتداولين لمقاصدهم بألفاظها" (السدي ،1994، ص128). ونجد خاصة في جهاز التلفزيون والراديو اللغة المنطوقة أكثر حيث تسمع وتفهم مباشرة ، وعلى أي حال فإن وسائل الإعلام والتي تؤثر على الطفل وعلى لغته من أهمها :

1) التلفزيون : إن معظم المدمنين على التلفزيون هم من الأطفال الذين لم يدخلوا المدرسة بعد، وهو ما يجعلهم يتابعون يشاهدون برامج مختلفة وخاصة برامج الأطفال ، حين يقومون بتقليد ما

يسمعونه من كلمات وألفاظ وبتكرارها، وهو ما يترك إنطباعات لبعض المفاهيم والمصطلحات في أذهانهم خاصة إذا وجدت المتابعة والمساعدة من قبل الأسرة (العنابي، 1997، ص125).

كما أنه عن طريق التلفزيون يتم تخاطب الأفراد والجماعات ويتبادلون الآراء والأفكار والخيرات مما يجعلهم ينقلون إلى بعضهم البعض المعارف (المعتوق، 1996، ص87)، فالتلفزيون في الوقت الحالي أصبح من الوسائل الأكثر تأثيراً على الأفراد وعلى ثقافتهم وقيمهم وعاداتهم وتقاليدهم، خاصة في ظل الهوائيات المقعرة التي أصبحت فيها نماذج متعددة ومتسعة وستسافر إلى حيث تشاء واللغة التي تبحث عنها، وأصبح بذلك التلفزيون وكأنه جزء من أفراد الأسرة في التأثير على توجيههم.

(2) الراديو: يقوم هو الآخر بدور نشر الثقافة واللغة، حيث بوضوح الألفاظ اللغوية لدى جماهير المختلفة إلى درجة أنه أصبح أعظم الوسائل في نشر اللغة (المعتوق، 1996، ص90). خاصة يمد الناس خاصيتهم وعاميتهم بما يزيد من خصائصهم من ألفاظ اللغة، قديمها، حديثها فصيحها وعاميتها.

ويمكننا القول عن جهازي التلفزيون و الراديو، بأنهم من الوسائل المهمة والفاعلة في نقل اللغة والثقافة إلى الأفراد، وذلك بإمدادهم بالألفاظ والكلمات والجمل، والتي لا شك أن لها أثر البالغ في نفوسهم وهما بذلك يساعدان ويساهمان في توحيد وتجميع اللغة خارج المستوى المحلي أو الطبقي ويكون هذا من خلال ما يقدمانه من برامج ناطقة للغة ما والتي تتال إعجاباً وقبولاً لدى الناشئة (المعتوق، 1996، ص91).

إذا فكل من التلفزيون والإذاعة مؤسستين إجتماعيتين من مؤسسات التنشئة تساهمان في التأثير على الأفراد من خلال متلقيهما وخاصة اللغة التي تبث وتنقل بها البرامج، والتي تكون فيها الألفاظ والكلمات التي تتداول وتستعمل من قبل متابعيه البرامج والحصص، وكما تعتبر وسائل الإعلام من أهم العوامل الخارجية المؤثرة في التنشئة الاجتماعية.

أ- إكتساب الثقافة: تطوي كل جماعة أو مجتمع على ثقافة وهي تضامن القيم والمعارف والعقائد والعادات والتقاليد السائدة في مجتمع ما وتكمن أهمية التنشئة الاجتماعية في تطبيع الأفراد بالسمات الثقافية القائمة وهي تلك التي تقوم بوظيفة إجتماعية إذ تحقق للمجتمع وحدته الثقافية وتجانسه الفكري، وهويته الإجتماعية على المستوى الفردي فهي تتيح للفرد أن يتحول إلى كائن إجتماعي حامل لثقافة مجتمعه .

ب- تحقيق التفاعل بين الثقافة والفرد : تمارس الثقافة إكراها على طبيعة الفرد البيولوجي من جهة كما تمارس إكراها على خصائص الشخصية، وتسعى التنشئة الإجتماعية إلى تحقيق التوصل بين الجانب الفردي والجانب الاجتماعي وذلك عن طريق غرس القيم الثقافية القائمة في عمق الفرد ثم تحقيق التكامل بين الطرفين يتوقف إحساس الفرد بإكراه الإجتماعي وينفي إحساسه أيضا بالإكراه الخارجي الذي تمثله المؤسسات الإجتماعية القائمة ويبدأ لديه الإحساس بالتوافق الطبيعي مع عناصر الحياة الثقافية الاجتماعية (المحمداوي & جواد، 2022، موقع عرب سيكولوجي)

ت- تنشئة الطفل على القيم الاجتماعية الايجابية : مثل التعاون والحرية والتكافل والإستقلال والاعتزاز بالنفس والإنتماء .

ث- تنشئة الطفل على العمل: بما يناسب سنه مع التدرج في تعلمه وعلمه والإهتمام بالقدرات والإستعدادات والميول الخاصة بالطفل وتوجيهها توجيهها سلميا .

ج- تحقيق التكيف مع الوسط الاجتماعي : تأخذ الثقافة بمفهومها العام طابع الشمولية بالنسبة لأفراد المجتمع وأعضائه و لكن مفهوم الوسط الاجتماعي يتميز إلى حدما بالخصوصية حيث ينتمي الفرد بحكم الضرورة إلى الوسط الاجتماعي كالأسرة والجماعة وهو بذلك يشكل عنصرا من الوسط الإجتماعي الذي يعيش فيه ولا بد من التكيف معه (قصي، 1994، ص162) .

المبحث (05) : خصائص التنشئة الاجتماعية

تتميز التنشئة الاجتماعية بالخصائص التالية :

- إنها عملية تعلم إجتماعي تنطلق من الأسرة وتتوسع لتحقيق في المجتمع الأوسع من خلال تفاعل الفرد إجتماعيا وقيامه بأدوار إجتماعية تحدد وفق معايير وبما يناسب عمره .
- متوجهة لاكتساب وتعليم الطفل إتجاهات وأنماط سلوكية يتقبلها المجتمع، مما يعزز السلوك الإجتماعي، أي هي تلك العملية التي تتعلق بتعليم الفرد عادات وإتجاهات وأنماط سلوكية تتماشى مع قواعد مجتمعه .
- من خلالها يتحول الفرد من شخص منغلق على ذاته بهدف إشباع حاجاته الفسيولوجية إلى فرد منفتح على مجتمعه بمعنى ذلك مبتدئا بإدراك معنى مسؤوليته الملائمة لعمره .
- هي عملية مستمرة متواصلة ودائمة على مدى حياة الفرد من طفولته حتى وفاته عبر مراحل حياته مما يمكن الطفل من مواجهة أي مستجدات أو متطلبات جديدة (الكبيسي، 2016، ص 33.34).
- إنها عملية فردية وسيكولوجية بالإضافة إلى كونها عملية إجتماعية في الوقت نفسه، أي أن التنشئة الإجتماعية عملية فردية تخص الفرد والجماعة في الوقت نفسه .
- إنها عملية ديناميكية تتضمن التفاعل والتغيير فالفرد في تفاعله مع أفراد الجماعة يتعلم المعايير والأدوار الاجتماعية والإتجاهات النفسية ، يعني أنها متغيرة تتغير مع تغير الأدوار الاجتماعية .
- هي عملية معقدة متشعبة، تستهدف مهام كبيرة وتستعين بأساليب ووسائل عديدة لتحقيق وبلوغ ما تهدف إليه (الراشدان، 2005، ص 20).
- تتغير التنشئة الاجتماعية وفق معطيات المراحل الحضارية التي يمر بها المجتمع، أي أن كل مرحله حضارية لها تنشئتها .

- لها عمقها التاريخي، حيث مارسها الإنسان ضمن جماعته منذ بداية ظهورها بشكل أو آخر فإمتدادها هو امتداد تاريخ البشرية هذا يعني أن التنشئة الاجتماعية تتواجد مع الإنسان وخلال فترة حياته أنها ذات أبعاد إنسانية من خلال مقوماتها وأهدافها وعملياتها، ذلك أنها تعمق الصفة الإنسانية للفرد المنبثقة من طبيعته الإنسانية عبر مراحل تنشئة ومشاركته المجتمع في حياته بمتغيراتها (الكبيسي، 2016، ص34).

المبحث(06): أهمية التنشئة الاجتماعية

تتجلى أهميتها في كونها المحدد الأساسي التي تتبنى بها الأمة وتعمل على تنمية المهارات الحضارية كما تساهم في مسايرة التغيرات التي تطرأ على المجتمع ، كما تعمل على ترقية وإبداع الفرد وإزدهاره في عمله ودقة معلوماته وصحة نتائجه (مصالح ، 2010 ، ص165).

وهذا يقصد به أن التنشئة الإجتماعية هي الركيزة والبنية الأساسية التي يتبنى عليها أي مجتمع وتعمل على حفظ ونقل التراث عبر الأجيال الأمر الذي يساعد على إستمرارية المجتمع وإزدهاره.

- كما أن التنشئة الاجتماعية تكسب الإنسان إنسانيته فبواسطتها يتعلم اللغة والعادات والتقاليد والقيم السائدة في جماعته ويتعايش مع ثقافة مجتمعه ، وتساعده أيضا على التوافق مع مجتمعه فعندما يتعلم الفرد لغة قومه وثقافته يستطيع إقامة علاقات طيبة مع أفراد مجتمعه ويتوافق معهم (الخواجة&الدريني ، 2010 ، ص90).

ويقصد بهذا أن التنشئة الاجتماعية وسيلة تواصلية بين الأجيال يتعلم عن طريقها اللغة والعادات والتقاليد

- أي أن التنشئة الإجتماعية هي العملية التي بواسطتها تكشف قدرات الفرد وطاقاته وتؤهله لإستثمار وترشده إلى كيفية إستغلالها في خدمة المجتمع وأهدافه (المرسى، 1981، ص23).

فالتنشئة الإجتماعية هي عملية لتطوير المهارات والأساليب التي يحتاجها الفرد لتحقيق أهدافه وطموحاته في الحياة

- التنشئة الاجتماعية وسيلة للمحافظة على المجتمع وتمسكه وتعاون أفراده بواسطة قيم الحب والتآخي والتعاطف بين أفراد المجتمع وكذلك نشر قيم التسامح والتعاون بينهم (قاضي، 1971، ص32).

وبقاء المجتمع وإستمراره يتم ببقاء ثقافته وإستمرارها فالعقائد والقيم والعادات والتقاليد و كل ما يميز مجتمع عن آخر لا يمكن الحفاظ عليه إلا إذا يم توارثه جيلا عن جيل عن طريق نشر قيم الحب والتعاطف بين أفراده .

خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق يتضح أن عملية التنشئة الإجتماعية باعتبارها حلقة الوصل بين الأجيال المتعاقبة هي عملية لا يمكن إهمال دورها أو أهميتها ضمن حياة الأفراد أو المجتمعات ، وهي الشيء الذي يكسبها مميزات خاصة خصوصية المؤسسات المختلفة التي تقوم بتجسيدها وفقا لأساليبها وطرقها المتعددة، وهو يجعل بعضها يلعب دور المؤثر أكثر مما يلعب البعض الآخر لكن فوق هذا فإن عملية

التنشئة الاجتماعية لا يمكن إن تكتمل دون بلوغ أهدافها التي هي أهداف المجتمع في حد ذاته، وكذا فإن الأهداف هذه لن تحقق ما لم يكون عمل المؤسسات القائمة عليها عملا متكاملًا ومشاركًا وبالتالي فإن الأمر متعلق بتكامل واشتراك فيما بينها .

ومهما كان من أمر، فما يمكن قوله في هذا الإطار هو أن التنشئة الاجتماعية في كل أحوالها هي عملية مستمرة استمرار حياة الكائن البشري، فلذلك كان من المهم والضروري التركيز عليها من خلال تسليط الضوء على جوانبها المختلفة وكشف الآليات التي تتم وفقها .

الفصل الثاني : الإلتزام الوظيفي.

تمهيد

المبحث (01) : مفهوم الإلتزام الوظيفي.

الفصل الثاني : الإلتزام الوظيفي

تمهيد

حظي الإلتزام الوظيفي بمزيد من العناية من قبل الباحثين، كونه من السلوكيات المرغوب فيها والمطلوب تعزيزها وتعظيمها لدى العاملين، وبدأ الاهتمام بموضوع الإلتزام الوظيفي منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وإلى اليوم الحاضر، ويعد موضوعا مهما يثير اهتمام كثير من المؤسسات.

يعد العنصر البشري العامل في دوائر الدولة ومؤسساتها العامة المحرك الرئيسي للنشاط الإداري في الدولة. إذ به تحقق الإدارة نشاطها في تنظيم أقسامها ووحداتها المختلفة لضمان حسن سيرها لتحقيق المصلحة العامة، ولكون الإلتزام التنظيمي من السمات الشخصية المرتبطة بإلتزام الأفراد نحو منظماتهم وبأشكال متنوعة من الإلتزامات.

كما يعبر الإلتزام التنظيمي أو الوظيفي عن اتجاه الفرد نحو المؤسسة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها ويظهر الإلتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه مؤسساتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى .

المبحث (01) : مفهوم الإلتزام الوظيفي

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم الإلتزام الوظيفي من عدة جوانب ، وقد إجتهدوا في تعريفهم له والوقوف على حقيقة مفهوم الإلتزام الوظيفي، سنتطرق في هذا الصدد إلى عدة تعاريف تهدف إلى توضيح مفهوم الإلتزام الوظيفي :

1. الإلتزام لغة: الاعتناق، ويلزم الشيء، لايفارقه، والملازم للشيء، المداوم عليه (ابن

منظور، 1956، ص541).

2. الإلتزام اصطلاحا :

- عرّف حلس الإلتزام الوظيفي بأنه "إيمان الفرد بالمنظمة وقيمتها وأهدافها إلى الدرجة التي تجعله ينصهر ويندمج فيها، ويفتخر بالإنتماء إليها مما يدفعه إلى بذل الجهود المطلوبة في مجال عمله، وإستعداده لتحمل أعباء عمل إضافية والمبادرة من أجل إنجاح المنظمة وتقديمها" (حلس، 2012، ص39).

- وعرف أيضا " بأنه شعور يتملك الفرد إتجاه المنظمة ينتج عنه إنسجامه مع المنظمة وأهدافها والرغبة في البقاء فيها، والنظرة الإيجابية لها وخدمتها بغض النظر عن المردود" (أبو شيخة، 2000، ص53).

- وكما يعرفه جودة والباقي بأنه " نزعة الفرد للإندماج في منظمة ما، معبرا عنها بالرغبة في البقاء والإستعداد لبذل الجهد المطلوب وقبول أهداف المنظمة والإيمان بقيمتها (جودة & الباقي، 2005، ص88)

- ويعرفه الوزان أيضا بأن " الإلتزام الوظيفي هو إقناع الفرد بالمنظمة و قيمتها وأهدافها إلى الدرجة التي تجعله يتوافق معها ويندمج فيها، مما يدفعه إلى بذل المجهودات المطلوبة في مجال عمله العادي، فضلا عن إستعداده لبذل مجهودات إضافية تطوعية من شأنها إنجاح المنظمة وتحقيق تقدمها ورفاهيتها" (الوزان، 2003، ص34).

- وكما تطرق لتعريفه عبد الباقي في كتبه "بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، وإن الإلتزام الوظيفي يمثل إعتقادا قويا وقبولا من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمتها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها" (عبد الباقي، 2005، ص315).

- ويشير مايروالين إلى أن الإلتزام الوظيفي هو حالة من الإرتباط النفسي بين الموظف والمنظمة كما انه يتشكل نتيجة الرغبة (الإلتزام الوجداني)، والحاجة (الإلتزام الإستمراري) والشعور بالواجب (الإلتزام المعياري).

- وعرفه جرينبرج و بارون بأنه "درجة إندماج الفرد بالمنظمة وإهتمامه المستمر فيها (جرينبرج بارون، 2004، ص 218).

- ومن جهة أخرى أوضح أن الإلتزام التنظيمي بأنه "إقتناع وإيمان الفرد بسياسة وإجراءات المنظمة إلى درجة يجعله يندمج معها ويشعر انه عضو مهم وفعال في المنظمة، مما يجعله يبذل جهد إضافيا خارج نطاق عمله بهدف نجاح المؤسسة و تقدمها " (جاسر، 2010، ص 21).

مفهوم الإلتزام الوظيفي من منظور إسلامي : حث الإسلام على الألفة والمودة والتعاون بين

الناس ودعا الإسلام إلى الوحدة و نهى عن الاختلاف فقال : "ولا تكونوا كالذين تفرقوا و اختلفوا من

بعد ما جاءهم البينان واولئك لهم عذاب عظيم." (آل عمران 105)

ومن هنا تم تأكيد على الإلتزام وليس مجرد إقراره فقط وهذا ينطبق على الإلتزام إلى المنظمات حيث أمر الإسلام بالإخلاص والإلتزام والأمانة في العمل وطاعة ولي الأمر في غير معصية الله سبحانه وتعالى .

-ومفهوم الإلتزام الوظيفي حسب النظرية الإسلامية فينعكس أصلا على الولاء والإلتزام للمبادئ المنبثقة من العقيدة الإسلامية، تلك المبادئ التي تحدد سلوك العاملين في مواقفهم التنظيمية والإجتماعية بما يرضى الله تعالى .

• مفهوم الإلتزام الوظيفي لدى المدخل السيكولوجي :

يرى أن الإلتزام الوظيفي يمثل إتجاها يربط بين الفرد والمنظمة، كذلك يرى أن الإلتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، حيث عرفه على أنه قوة الارتباط بين الفرد والمنظمة.

• مفهوم الإلتزام الوظيفي لدى المدخل التبادلي :

يرى على أنه محصلة للعلاقات التبادلية بين المنظمة والأفراد، وذلك من ناحية الإسهامات والمنافع، ويرى أحد الباحثين أن الإلتزام الوظيفي يمثل ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة أي أنه طبقا لهذا المدخل كلما زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الإلتزام التنظيمي.

• مفهوم الإلتزام الوظيفي لدى المدخل الاجتماعي والسلوكي :

يرى أصحابه أن الإلتزام الوظيفي يمثل رغبة الفرد في بذل طاقته وولائه للمنظمة والسعي إلى تحقيق أهدافها. حيث تم تعريف الإلتزام الوظيفي من الناحية هذا المدخل على أنه: " الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مقيدا بأعماله، والتي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة وإرتباط الفرد بها." (بوقندورة، إبرييم، 2019،

ص18-19)

- وعرف "بورتر" و آخرون الإلتزام من الناحية الإدارية بأنه: " قوة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الإلتزام الوظيفي للأفراد وهي :

- إيمان قوي بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.
- لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة .
- الإستعداد الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

(قاسمي، 2011، ص20).

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الإلتزام الوظيفي أو التنظيمي هو حالة نفسية إجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته إتجاه الطرف الأخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالإنتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها.

المبحث (02) : نظريات الإلتزام الوظيفي

اختلفت نظريات الدارسة للسلوك الإنساني داخل المنظمات وتباينت، فمنها ما هو كلاسيكي بحيث إهتم بدراسة المؤسسة وأفرادها وإعتبرها نسقا مغلق، ومنها ما هو حديث إهتم بدراسة المنظمة وإعتبرها نسقا مفتوحا على البيئة الخارجية ومن بين أهم النظريات منها :

1. نظرية الإلتزام البقائي : هذه النظرية المدخل الأول لدراسة الإلتزام الوظيفي وإعتمد على مفهوم

بيكر 1960 الذي تعرض مقدمة إلى الإلتزام في السلوك الفردي والإلتزام في السلوك التنظيمي وأطلق

عليه "الإلتزام الوظيفي"، وعرف الإلتزام بأنه إندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة

والمتوافقة ويكون الإلتزام درجة إرتباط الفرد بمنظمة معينة، والإلتزام نتيجة لإستثمارات للفرد في

المنظمة أو لأن يجري عدد من المراهنات الجانبية. وبين بيكر أن الإلتزام السلوكي يشير إلى البقاء

في المنظمة لوجود قدر كبير من الإستثمارات للفرد في المؤسسة وسوف تفقد إذا ما هو ترك المنظمة.

وترى الدارسة أن نظرية الإلتزام البقائي تعمل على تأكيد بقاء المعلم في المدرسة التي يعمل بها، وإندماجه

من خلال التصرفات الثابتة والمتوافقة ، وإندماج المعلم في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة ويكون

درجة إرتباطه بمدرسة معينة (درويش، 2008، ص18-19)

2. نظرية المراهنات -الجانبية : هذه النظرية تنسب إلى "هوارد بيكر 1960" والتي تعرف بنظرية

المراهنات الجانبية، وتعتبر هذه النظرية واحدة من أقدم المحاولات حول فهم الإلتزام والذي يطرح منظورا

شاملا حول علاقة الفرد مع المنظمة . وان الفرد لن يقدم على ترك المنظمة ولا يغيرها بسهولة حتى إذا

ما قدمت له إغراءات أكثر متمثلة في زيادة الأجرة أو زيادة المكانة فإن الإلتزام يستخدم للتعبير عن

السلوك المتجانس أو المتوافق والثابت، ويتمثل خصائص الثابت المتوافق أو خصائص الإلتزام حسب

هذه النظرية في الثبات خلال فترة معينة من الزمن أو في المنظمة ويستطيع ممارسة أي أعمالا أو أنشطة

أخرى في نفس مجال مهنته ولن يمارس أي عمالا أو أنشطة أخرى غير تلك التي كان يقوم بها في السابق، ويمكن أن يمارس أعمال أخرى غير عمله ولكن تجانس أو توافق السلوك، فالسلوك المتجانس يعني الإستجابة للتغيرات التي تحدث في المنظمة، فالفرد يختار التصرف الذي يخدم ويلائم غرضه وأهدافه و يبعد عن البدائل السلوكية الأخرى(Cohan,2007,p.338).

وترى الدراسة أن نظرية المراهنات الجانبية تعمل على بقاء المعلم في المدرسة التي يعمل بها والإستجابة للتغيرات التي تحدث في المدرسة فالمعلم يبقى نفس مهنته خلال فترة معينة من الزمن أو في المدرسة ويستطيع ممارسة أي عملا أو أنشطة أخرى في نفس مجال مهنته والإستجابة للتغيرات التي تحدث . فالمعلم يختار التصرف الذي يخدم ويلائم أهدافه و يبعد عن البدائل السلوكية الأخرى.

3.نظرية الواجب : تطورت هذه النظرية على يد "وينر" 1982، فقد إنتقد وينر المحاولات السابقة لتفسير الإلتزام الوظيفي بإعتبارها تفسيرات جزئية قاصرة عن تقديم فهم شامل للظاهرة ،ومن هنا ينظر وينر إلى الإلتزام كعملية دافعية معيارية تختلف إختلاف كليا عن التوجيهات النفعية للوسيلة، وتتفق إلى حد ما مع نظرية التوحد وتعد إمتداد وتطويرا لها وقد تأثر وينر في ذلك بنموذج فنبت 1967 عن المقاصد السلوكية، وبناء على ذلك يفسر الإلتزام الوظيفي بإعتباره دالة للمعتقدات المعيارية التي سوف يدخلها الفرد خلال عمليات التنشئة الاجتماعية سواء قبل الإلتحاق بالمنظمة، أو بعد الإلتحاق بها ويكتسب الفرد هذه المعايير الأخلاقية قبل الإلتحاق بالمنظمة من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة مثل الأسرة، إما التنشئة التي تحدث بعد التحاقه بالمنظمة فتسمى بالتنشئة التنظيمية وهي عملية تصبح من خلالها قيم الأعضاء و معاييرها و معتقداتهم متطابقة مع تلك الموجودة بالمؤسسة، وبذلك يتحدد الإلتزام الوظيفي ببعدين أساسيين هما القيم العامة للولاء والواجب والتوحد التنظيمي (المهدي، 2002، ص72).

وترى الدراسة أن نظرية الواجب تعمل على إكتساب المعلم التنشئة الإجتماعية في الأسرة بعد ذلك في الدراسة التي يعمل بها من قيم ومعتقدات ومعايير بالإضافة إلى التنشئة التنظيمية، وتصبح القيم والمعايير القيم والمعتقدات للمعلمين متطابقة مع تلك الموجودة في المدرسة .

4.نظرية التوحد في المنظمة : ل March Simon 1958 تشير إلى قبول قيم وأهداف كما لو كانت

هي قيم وأهداف الفرد الخاصة، ويرى من المؤلفان أن أنماط التوحد هي : التوحد مع المنظمة التي يعمل بها الفرد، التوحد مع جماعات العمل الفرعية، التوحد مع أنشطة أو المهام، التوحد مع المنظمات خارج منظمة الفرد، التوحد مع جماعة المجتمع المحلي، التوحد المهني، التوحد مع جماعة الأسرة (المهدي، 2002، ص 71).

وترى الدراسة أن نظرية التوحد مع المنظمة تعمل على إكتساب المعلم في المدرسة قيم وأهداف الآخرين كما لو كانت هي قيم وأهداف الفرد الخاصة .

وأشار إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على التوحد مع المنظمة كما حددتها نظرية التوحد هي عوامل متعلقة بخصائص الأفراد في المنظمة منها (طول مدة الخدمة، درجة ترقية الفرد للأعلى، خبرة الفرد، معايير تقييم الفرد والجماعة للمنظمة) وعوامل متعلقة بخصائص بيئة العمل الداخلية للمنظمة منها (درجة الرضا عن العمل وعن المنظمة، درجة السماح للأفراد بتحقيق أهدافهم الشخصية، درجة المشاركة في إتخاذ القرارات بالمنظمة، كمية التعرض للتفاعل بين أعضاء المنظمة بدرجة التشابه في الخلفية الفكرية والإجتماعية لأعضاء المنظمة، درجة التشابه في المركز بين أعضاء المنظمة) وعوامل متعلقة بخصائص المنظمة منها (حجم المنظمة ، معدلات نمو المنظمة، مكانة المنظمة في المجتمع، درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، درجة مهنية المنظمة ومدى تميزها في المنتج) وكما نجد عوامل متعلقة بالبيئة العمل الخارجية للمنظمة .

وتتفق الدراسة مع ما ذكر أن العوامل المؤثرة على التوحد مع المنظمة متمثلة في عوامل متعلقة بخصائص الأفراد في المنظمة وبيئة العمل الداخلية للمنظمة وخصائص للمنظمة وبيئة العمل الخارجية للمنظمة (درويش، 2008، ص76-77).

وبتحليل نظريات الإلتزام الوظيفي السابقة إستنتجت الدراسة بعض النقاط الرئيسية في الإلتزام التنظيمي أي الوظيفي منها أن الإلتزام هو درجة إرتباط الفرد بالمنظمة معينة، والفرد لن يقدم على ترك المنظمة ولا يغيرها بسهولة حتى إذا ما قدمت له إغراءات كثيرة و يغرس الإلتزام الوظيفي التنشئة الإجتماعية والتي تظهر من خلالها قيم الأعضاء ومعاييرها ومعتقداتهم، كذلك يكون قبول قيم وأهداف الآخرين كما لو كانت هي قيم الفرد الخاصة به.

المبحث (03) : خصائص الإلتزام الوظيفي

بالنظر إلى أن الإلتزام الوظيفي يشير إلى مدى إندماج الفرد في المؤسسة وإستمراره فيها، فهو يمتاز بمجموعة من الخصائص التي أتاحت له بلوغ كل هذا، نلخص أهمها فيما يلي :

- ❖ يمثل الإلتزام الوظيفي درجة الموائمة والتطابق مع المؤسسة والإرتباط بها من جانب الفرد .
- ❖ يعبر الإلتزام الوظيفي عن عاطفة وجدانية للفرد نحو المؤسسة (طموس، 2015، ص35-36).
- ❖ يعبر الإلتزام الوظيفي عن إستعداد الفرد بذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها .
- ❖ يؤثر الإلتزام الوظيفي تأثيرا مباشرا على كثيرا من الظواهر الإدارية الأخرى ويتضح ذلك من رغبة الأفراد بالبقاء في المنظمة أو مدى إلتزامهم بالحضور إلى العمل ومستوى الأداء والإنجاز .
- ❖ يشير الإلتزام إلى رغبة يبذلها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء .

❖ يأخذ الإلتزام الوظيفي عدة أشكال وصور من أهمها الإلتزام كوسيلة لتحقيق هدف معين، والإلتزام كقيمة في حد ذاته والإلتزام كامتثال لما يتوقعه الآخرون.

❖ الإلتزام الوظيفي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم (طومس، 2015، ص35-36).

❖ يستغرق الإلتزام الوظيفي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل تكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.

❖ الإلتزام الوظيفي يعبر عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الفرد.

❖ متعدد الأبعاد، ورغم إيقاف غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الإلتزام الوظيفي إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأخيرة تؤثر في بعضها البعض ويمكن تحديد أسباب التعدد في هذه الأبعاد كما يلي :

* أن المؤسسة مكونة من عدة فئات، لكل منها أهداف خاصة بها وليس من الضرورة إشتراك

هذه الفئات في هدف واحد (حنونة، 2006، ص13).

* عادة يوجد داخل كل منظمة تكتلات، أي مجموعة من الأفراد يكونون كتلة واحدة لها إهتمام

واحد، ولكل تكتل من هذه التكتلات يحاول الحصول على منافع خاصة له دون الآخرين

(حنونة، 2006، ص13)

في ضوء ما سبق ترى أن خصائص الإلتزام الوظيفي يشعر الفرد بأن أهداف المؤسسة تمثل أهداف شخصية

له، وينشئ روابط ايجابية لدى الموظف وزملاء العمل، ويولد لديهم الروابط الايجابية بين أعضاء الجماعة،

ويصبح هناك اندماج للفرد مع المؤسسة، ويلتزم بالبقاء فيها.

المبحث (04) : أهمية الإلتزام الوظيفي

يعد الإلتزام الوظيفي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلت عليها الضوء وإن أهميته لا تقتصر على ما يترتب عليه من آثار تتعلق بالفرد أو المؤسسة وإنما تتعدى ذلك لتشمل المستوى الإجماعي والقومي، وتبدو هذه الأهمية فيما يترتب على الإلتزام الوظيفي :

1. على مستوى الفرد : تتضمن نتائج الإلتزام على مستوى الأفراد العديد من المخرجات، حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالإنتماء والأمان والنظرة الإيجابية للذات والقوة وتحديد الأهداف في الحياة، إن الأفراد الملتزمين يحصلون على مكافآت من أجل تشجيعهم وتشمل أهميته على مستوى الفرد :

- العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المؤسسة .
- يساهم الإلتزام الوظيفي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على إنخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد، والشعور بالإستقرار الوظيفي لديه (أبو جياب، 2014، ص18).
- يحفز العاملين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل.
- يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمؤسسة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المؤسسة (أبو جياب، 2014، ص18).
- يمكن أن يساعد الإلتزام الوظيفي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة (عبد الباقي، 2004، ص182).

2. على المستوى المؤسسة :

- الإلتزام الوظيفي يمثل احد المؤشرات الأساسية للتعقب بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمون من سيكونون أطول بقاء في المؤسسة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.

- الحد من التسرب الوظيفي و ما يترتب عليه من آثار مثل : فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين، إضعاف الروح المعنوية وتدني الإنتاجية وارتفاع تكاليف التوظيف مجددا .

- سهولة إستجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة حيث أنه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير يصيب في مصلحة المؤسسة .

- يزيد الإلتزام الوظيفي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل .

- الأفراد الملتزمون يتبنون أهداف المؤسسة، ويدركون قيمتها وأهمية التكامل بين الأهداف الفردية والتنظيمية (أبو جياب، 2014، ص18)

3. على المستوى الاجتماعي :

- يؤدي الإلتزام الوظيفي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة .

- تنعكس آثار الإلتزام الوظيفي على الإرتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين، حيث يشعر ذوي الولاء المرتفع بالسعادة والرضا .

4. على المستوى القومي :

- يؤدي الإلتزام الوظيفي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للإلتزام، وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمؤسسة (أبو جياب، 2014، ص18).

ومن خلال ما تطرقنا نلاحظ أن الإلتزام الوظيفي يرتبط بالعديد من النتائج والمخرجات الإيجابية للفرد، مثل زيادة مشاعر الإلتزام والأمان، وكلما زادت درجة الإلتزام عند مجموعة العمل كانت على إستعداد لبذل جهد اكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل، وهذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة.

المبحث (05) : العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي

يؤثر الإلتزام الوظيفي بشكل مباشر وغير مباشر التي تساهم في تنمية وتطوير وتعزيز الإلتزام الوظيفي منها

(1). عامل العمر وعلاقته بالإلتزام الوظيفي : أثبتت نتائج بعض الدراسات على وجود إرتباط إيجابي فيما بين التقدم بالعمر والإلتزام التنظيمي، أي أنه كلما تقدم العامل في العمر إرتفع معدل الإلتزام الوظيفي لديه نتيجة لإن الكبار في السن من العمال أكثر حرصا وظيفيا في العمل(عوض،2008،ص156).

(2). عامل علاقة مدة الخدمة وعلاقته بالإلتزام : أكدت الدراسات أن معدل الإلتزام الوظيفي يرتفع مع تقدم الخبرة، أي وجود علاقة طردية إيجابية وذلك لعدة أسباب منها أن التفاعل الإجتماعي فيما بين العامل وزملاء العمل من جهة، والعامل وقيادته المباشرة من جهة أخرى. وتقدم وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء الأعمال ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع زملاء والتابعين إضافة إلى إرتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفته متقدمة علاوة على إمكانية تحقيق بعض الإمتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات خدمة طويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة إلى ترك مؤسسته للعمل في مؤسسة جديدة أي أن إحتمال إنتقال الفرد إلى مؤسسات أخرى تقل مع زيادة مدة عمل الفرد (عوض،2008،ص156).

(3). عامل المستوى التعليمي وعلاقته بالإلتزام : أكدت بعض الدراسات بين التأهيل للعامل ومعدل الإلتزام الوظيفي وذلك نتيجة لأسباب عديدة يرجع معظمها لإرتفاع معدلات وتوقعات وطموحات الفرد المؤهل

وسعيه المستمر لتحقيق عائد مادي ومعنوي أفضل، علاوة على تزايد الخيارات والبدائل الوظيفية أمام الفرد كلما ارتفع تأهيله العلمي، أما البعض الآخر من الدراسات أكدت على الارتباط الإيجابي بين الإلتزام الوظيفي والمستوى التعليمي للعامل (عبد الباقي، 2004، ص 317).

4. عامل جنس الموظف وعلاقته بالإلتزام الوظيفي: أكدت بعض الدراسات بأن الرجل أكثر إستقراراً وإلتزاماً من المرأة، أما البعض الآخر أكد على أن المرأة أكثر التزماً من الرجل ويقول البعض أن المرأة الملتزمة هي المرأة غير المتزوجة لأنها أكثر رضاً وإرتباطاً بوظيفتها.

5. عامل الحاجة إلى العلاقات الإجتماعية وعلاقتها بالإلتزام الوظيفي: أكدت بعض النتائج على العلاقات الإيجابية بين الإلتزام الوظيفي والطموح والحاجة إلى العلاقات الإجتماعية وكذلك بين الإلتزام الوظيفي والحاجة إلى الإنجاز.

6. عامل العلاقة بين نطاق الوظيفة والإلتزام الوظيفي: أشارت بغض الدراسات إلى علاقة بين نطاق الوظيفة والإلتزام الوظيفي إذ كلما زاد نطاق الوظيفة أدى إلى زيادة التحدي المرتبط بالوظيفة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإلتزام الوظيفي (دوين، 2012، ص 35).

7. عامل صراع الدور وغموض الدور وعلاقته بالإلتزام الوظيفي: تشير إلى وجود علاقة عكسية بين كل من غموض الدور وصراع الدور والإلتزام الوظيفي (دوين، 2012، ص 35)، حيث إن صراع الدور يؤدي إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية التي تؤثر سلباً على إلتزام الأفراد، أما غموض الدور يضع الفرد في موقف صراع يؤدي إلى زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد وبالتالي يؤثر سلباً على الإلتزام الوظيفي، ولكن إذ ازدادت درجة وضوح الدور الذي يؤديه الفرد زاد التزامه به .

(8). عامل عيب العمل والالتزام الوظيفي : أن شعور الفرد بزيادة عبء الدور الذي يؤديه قد يؤدي إلى انخفاض درجة الالتزام الوظيفي، أي هناك علاقة عكسية بين عبء الدور والالتزام الوظيفي. (دوين، 2012، ص35).

(9). عامل العلاقة مع رؤساء و المرؤوسين : العلاقة الجيدة تولد عنصر الثقة مما يعزز من النظرة الإيجابية إلى المنظمة وإستمراره في العمل فيها.

(10). عامل وضوح الأهداف : فكلما كانت تلك الأهداف واضحة كلما كان فهم الأفراد لما هو مطلوب منهم أفضل وأكثر شمولاً (جودة، 2008، ص282).

المبحث (06) : الآثار التنظيمية للالتزام الوظيفي

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة على الالتزام الوظيفي، وقد تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول وهو المتعلق بأثر الإلتزام داخل نطاق العمل والوظيفة، القسم الثاني وهو المتعلق بأثر الإلتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

أولاً: الآثار الوظيفية للالتزام الوظيفي : أن العامل الملتزم تنظيمياً إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا العامل الأقل التزاماً، فالعامل حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به كلما وحد وجهة نظره مع وجهة نظر التنظيم، عند تحديد ما هو في صالح هذا التنظيم، فالعامل الأكبر التزاماً لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلاً عن طريق المزيد من التقدم في

وظيفته. إن الوجة النظرية هي الوجة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الإلتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في إرتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل، وانخفاض الغياب ودوران العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي (عاشوري، 2014، ص19).

ثانيا: الآثار الحياتية للإلتزام الوظيفي

إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين إتجاهات الفرد نحو وظيفته وإتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي. وتشير بعض الدراسات إلى أن العامل يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته. وعلى النقيض مع الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للإلتزام الوظيفي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن للإلتزام الوظيفي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره في حياته الخاصة، ومن ثم فإن العامل الأكثر إلتزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة (عبد الباقي، 2004، ص182).

إن الإلتزام الوظيفي له آثار عدة تنعكس سواء على الفرد أو المؤسسة كما تؤثر على بيئة العمل .

خلاصة الفصل

إنطلاقا مما سبق فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني و ذلك بهدف تحقيق النجاح للمنظمات و التقدم ، ويتحقق هذا بعدة عوامل منها الإلتزام الوظيفي، حيث أنه من أحد أهم الركائز

الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، والذي يعتبر حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد إتجاه منظمته التي يعمل بها وتعددت الأدبيات في النظر إلى الإلتزام الوظيفي من زوايا مختلفة .

ويعد الإلتزام الوظيفي من بين أهم المواضيع التي لاقيت إهتماما من قبل العديد من الباحثين في مجال العلوم الإدارية لما له أهمية كبيرة في مختلف المنظمات، كونه يشجع الأفراد على البذل والعطاء أكثر لتحقيق أهداف و رسالة المنظمة التي تعود عليهم بالنفع .

فنجاح المؤسسة يتوقف على مدى إلتزام وتلاحم جماعات العمل المختلفة ورضاهم الوظيفي باعتبار أنفسهم جزء من المنظمة .

كما تم عرض هذا المحور ليوضح مجموعة من المفاهيم حول الإلتزام الوظيفي وتعرض إلى خصائص وأهمية التي تميزه عن باقي المتغيرات وتطرق إلى العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي في المؤسسة ليصل إلى المعنى المطلوب وأيضا الآثار المترتبة عن الإلتزام الوظيفي.

الفصل الثالث : المؤسسة

تمهيد

تعتبر المؤسسة الهيكل القائم و المحرك الأساسي والنواة الفعالة لاقتصاديات العالم، فميزاتها تختلف من مجتمع لآخر وبذلك نجدها تعاني في بعض الأوقات نظرا لعدم الاستقرار أو نتيجة لجملة من المتغيرات

المتسارعة التي تمس مجالات مختلفة و بالتالي يصعب التنبؤ بها و لا يمكن السيطرة عليها وهذا يشكل تهديدا مستمرا عليها،لذا تسعى دوما إلى محاولة التكيف والتعايش مع المتغيرات وإستثمارها لصالح المؤسسة من خلال العمل المستمر على التنبؤ المستقبلي والترصد على مختلف التقلبات التي قد تطرأ على المحيط الذي تنشط فيه،كما تتوقف فعالية كل مؤسسة في انجاز مهامها وتحقيق أهدافها.

المبحث (01) : مفهوم المؤسسة

لغة : إن مصطلح المؤسسة اشتق من لفظ *Entreprendre* التي تعني التعهد والإلتزام بانجاز عمل يكتسي أهمية كبرى، أي التكفل بمهمة هامة نسبيا وتعتبر فرنسا البلد الأول الذي ظهر فيه مصطلح المؤسسة *L'entreprise* وكذا المصطلح المرافق له وهو الماقول *L'entrepreneur* في القرن 15

إصطلاحا: هي عبارة عن إطار قانوني لتجمع بشرا هادفا يتم في نطاقه توحيد و تنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة كما يمكن اعتبارها بأنها نظام أنشئ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة، وهي مفتوحة على النظام الاقتصادي والذي من خلاله تحصل على عوامل الإنتاج وتؤثر فيه عن طريق منتجاتها، وهي مسيرة من طرف مجموعة بشرية منظمة، وتشكيل خلية إجتماعية خاصة لها وسائل قانونية ومالية ومادية، وهي أيضا مركز اتخاذ القرارات (نوري،2010،ص11-12)

ومن خلال هذا المنظور تعددت التعارف حول المؤسسة و نذكر منها مايلي:

- المؤسسة هي تنظيم إنتاجي الهدف منه إيجاد قيمة سوقية من خلال الجمع بين عدة عناصر إنتاجية ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الأرباح (عسكر،1984،ص10) .
- كما عرف أيضا على أنها اندماج لعدة عوامل تهدف لإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين وهذا في إطار قانوني ومالي واجتماعي معين، وضمن شروط تختلف زمنيا ومكانيا لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط (عسكر،1984،ص11).

ومن خلال ماسبق نستخلص أن المؤسسة هي ظاهرة معينة ولذلك نجد وجهات نظر مختلفة في إعطاء تفسير لمفهوم المؤسسة ومنه يمكن القول أنها عبارة عن منظمة تجمع فيما بينها مختلف عوامل الإنتاج، العمل، الخبرات، الآلات و مواد أولية بطريقة مثالية للبحث عن الفعالية في جميع الميادين من أجل إنتاج سلعة أو تقديم خدمة

المبحث (02) : وظائف المؤسسة

تأتي مجموعة من الوظائف داخل المؤسسة و لها من الأهمية لما كان في دفع حركية هذه المؤسسة، ولعل الوظائف التي تركز عليها المؤسسة سواء ما تعلق منها بالجانب المالي أو ما تعلق منها كذلك بالجانب التنموي أو حتى الجانب الإنتاجي والتسويقي.

1. الوظيفة المالية : إن الوظيفة المالية تعتبر من أهم الوظائف التي تعتمد عليها المؤسسة الاقتصادية في

حركيتها و ذلك لما لها من الأهمية البالغة في تحديد الوضعية المالية لها (مخبي ،2007،ص21).

فان أهمية الوظيفة المالية بالنسبة للمؤسسة في تغطية احتياجا المالية تكون بناءا على اختيار مزيج مالي من الأموال الخاصة أو حتى التمويل الذاتي أو اللجوء إلى الاقتراض والذي يحقق لها أحسن مردودية بتكاليف أقل ما أمكن والأهمية للوظيفة المالية تظهر حاليا في تنفيذ البرنامج المالي، حيث تقوم الوظيفة المالية بمتبعاتها بعد تحديد وتوزيع مسؤولية إستعمال الأموال، وتوجيهها والحرص على أن تتم العمليات المالية ضمن الخطوط المرسومة لها سابقا ويتم الاعتماد على برنامج يتم توزيعه خلال السنة في شكل موازنات لتغطية مختلف الحاجات من الأموال على أن في أية كل فترة يتم رصد نظام مراقبة ليسهر على تحديد أولويات البرنامج المنفذ. ويمكن أن نضبط عبارة بسيطة تحدد لنا بصورة مباشرة الوظيفة المالية في المؤسسة الإقتصادية كون عملية الحصول على الأموال بقيمة مناسبة وبعائد ملائم وفقا للتكلفة، مراعين الجانب الزمني من أجل إنفاقها بطريقة مثلى للوصول إلى أغراض المؤسسة(مخبي ،2007،ص21).

يمكن أن نضبط مجموعة من أهداف الوظيفة المالية للمؤسسة:

-دراسة الحاجة المالية المرتبطة بنشاط المؤسسة طبقا لخطتها الإستراتيجية وذلك لتحديد الوسائل الحالية الضرورية لتغطية هذا النشاط والوقت المناسب للحصول عليها مع مراعاة مختلف الأنشطة التي سوف ينفق عنها وزمن تنفيذها

-دراسة الإمكانيات المتوفرة أمام المؤسسة للحصول على الأموال المطلوبة بحيث تعمل على المقارنة بين الاختيارات الممكنة واقتراح أحسن مردودية وأقلها تكلفة

-إختيار أحسن طرق التمويل حيث تكون عادة في شكل مزيج بين مختلف المصادر وتحقيق أحسن مردودية مالية .

-تتم دراسة الإمكانيات المقترحة فيما يتعلق بوسائل الإنتاج الضرورية ، لهذا إعادة ما يتم اقتراح عدة مشاريع ليتم المفاضلة بينها واقتراح أحسنها وفقا لعدة معايير مالية.

-يعتبر تسيير خزينة المؤسسة وسيولتها المالية من أهم المهام وأعقدها حيث تلتقي فيها مختلف العوامل والجوانب المتعلقة بالوظيفة المالية ، ونظرا لهذه التعقيدات فان تسيير الخزينة يناط إلى أحسن المسيرين الماليين (مخبي، 2007، ص22-23).

إذن ما يمكن ملاحظته وفقا للنقاط السالف ذكرها يتجلى لنا أهمية الوظيفة المالية و التي تكمن في الإستعمال الجيد لإمكانيات المؤسسة ليس أثناء تنفيذ الخطط والبرامج فقط، بل حتى عند إعدادها (مخبي، 2007، ص22-23).

2. الوظيفة التموينية: تحتل وظيفة التموين مكانة هامة في المؤسسة، كما تعتبر من الوظائف التي تعتمد عليها للحصول على الإمدادات من المواد والوسائل الضرورية التي يتطلبها نشاطها ، لهذا نجد أن دائرة التموين هي من بين الدوائر الهامة والرئيسية في المؤسسات، إذ أن نجاح أي مؤسسة يتوقف على أداء وظائفها لأنشطتها المختلفة وخاصة على مدى توفير الموارد والمستلزمات والخدمات الضرورية في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة والجودة المناسبة من طرف المورد المناسب بالسعر المناسب وهذا بغرض

إستخدامها في العملية الإنتاجية والتي على ضوءها تبرز أهمية المؤسسة وتزيد من منافسيها في السوق الوظيفية الإنتاجية يعد الإنتاج بشقه المادي والمالي وحتى الخدماتي، أساسي ومحوري ضمن النشاط الإنساني للفرد والجماعة، ونظرا لأهمية هذا العنصر وماله من نتائج في استمرارية نمو اقتصادية الدول وتقدم المبيعات إلزاما لتنظيم هذه العملية وإدارة مواردها المحدودة ضمن وحدات إنتاجية مختلفة الأحجام، وهذا قصد الحصول على الإنتاج المطلوب لإشباع حاجة المتنامية. ومع تعقد وتشابك العلاقات الإجتماعية والإقتصادية ظهرت الحاجة لمزيد من الجهود لتنظيم وإدارة الموارد وكذلك عمل الوحدات الإنتاجية المختلفة للحصول على الإنتاج بكفاية اقتصادية عالية . وإنطلاقا من هذا يطرح هذا التساؤل أكيف يمكن لنا أن نسير وظيفة الإنتاج بحيث يتم الاعتماد على تدفق المعلومات والإعتماد عليها من جهة، ومن جهة أخرى استمرارية العملية الإنتاجية لما يعود بالفائدة على المؤسسة الإقتصادية وكما يعد النشاط الإنتاجي النشاط الأساسي في مختلف المؤسسات الإقتصادية بشكل عام، فهو يعتبر أهم الموضوعات التي تتناولها الإدارة في الوقت الراهن وهذا بالإضافة إلى العنصر المتعلق بالجانب التسويقي (مخبي، 2007، ص22-23).

3. الوظيفة التسويقية: تتجلى هذه الوظيفة في مجموعة العمليات والمجهودات من طرف المؤسسة والموجهة للسوق من خلال معرفة المتطلبات اللازمة لهذا الأخير، وما يجب انجازه في مجال مواصفات المنتج الشكلية منها والتقنية. فوظيفة التسويق لها أهمية كبرى لما تقدمه من جهود فيما يخص عملية ترويج وعرض المنتج للمستهلك في الوقت المناسب وكذا بالطريقة الملائمة بغية تحقيق أكبر الأرباح ، فالتسويق بمفهومه الواسع لا يهتم فقط بالطلب الحالي للسلع والمنتجات التي توفرها المؤسسة بل أيضا التنبؤ بالطلب المستقبلي، فمع زيادة المنافسة وتشعب الأسواق أصبحت المؤسسة تلجأ إلى توقع المستقبل ومحاولة إستحضاره (عدوان، 1998، ص350).

ومن بين أهم الأهداف التي قد تحافظ عليها المؤسسة لضمان استمرار نشاطها والتمسك بمكانتها هو من واجبات إدارة التسويق فهي حقيقة لا بد أن تدركها ولكي تساهم بفعالية في تحقيق إستراتيجية المؤسسة يجب عليها القيام بالوظيفتين التاليتين :

*البحث باستمرار على فرص تسويقية جديدة : سواء بزيادة الحيز الذي تحتله المؤسسة في السوق القائمة أو بغزو أسواق جديدة

*ضرورة تنظيم وتطوير نظم المعلومات التسويقية : بمعنى تزويد الإدارة العليا في المؤسسة بالمعلومات السوقية في الوقت المناسب حتى تتمكن من إتخاذ القرارات السليمة في جميع مجالات نشاطها (عدوان،1998،ص351).

المبحث (03) : الظروف الداخلية والإنضباط الوظيفي في المؤسسة

تتمثل أهم الظروف الداخلية ونتناولها في النقاط التالية:

أولاً- بيئة العمل الداخلية : هي تلك البيئة التي تتعلق بالمنظمة ذاتها، من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها، والأنظمة الرسمية وغير الرسمية، والهياكل التنظيمية، وإجراءات وسياسات تنفيذها، والتكنولوجيا المستخدمة، وأنماط الاتصالات السائدة، وهكذا. أي هي البيئة التي تعبر عن القوى داخل المنظمة والتي تؤثر على المنظمة وأدائها بشكل مباشر، وهي البيئة التي تؤثر داخليا من الداخل في المنظمة وتتكون من : (عقيلي&المؤمن،1994،ص146)

- **المالكون** : يشكل المالكون عنصر ضغط داخل المنظمة، خاصة المنظمات الصغيرة، وذلك لأنهم يتدخلون بعمليات وتفاصيل أداء المنظمة باعتبار أن جزءا كبيرا من مصالحهم مرتبط بالمنظمة، وبالتالي فإن أداءهم وسلوكياتهم وانطباعاتهم واتجاهاتهم تمثل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة والتي يمكن أن تحدد في كثير من الأحيان سلوكيات المنظمة واتجاهات وأنماط أدائها.

- **العاملون** : يمثل العاملون القوة البشرية للمنظمة، وبالتالي فان سلوكياتهم وأداءهم ومتطلباتهم وعلاقاتهم تمثل جزءا من البيئة الداخلية للمنظمة، وبالتالي تحكم الكثير من أجواء وظروف العمل في المنظمة. حيث ترتبط هذه بعوامل أساسية مثل الرضا عن العمل، الانتماء، الاندفاع في الأداء، والإخلاص في العمل، وهذه العوامل ترسم النمط أو النموذج الأساسي للبيئة الداخلية للمنظمة كونها تمثل أحد عناصر الضغط والتأثير في المنظمة (**عقيلي&المؤمن، 1994، ص146**).

- **نمط القيادة** : تمثل القيادة في المنظمة العناصر الإدارية القيادية العليا في المنظمة (مجلس الإدارة الرئيس الأعلى للمنظمة) وأن هذه العناصر بصفتها القيادية ومسئولياتها الإجمالية والشاملة في المنظمة تؤثر بشكل مباشر في بيئة المنظمة. ذلك لأن النمط القيادي الذي تتبعه أو تستخدمه القيادة العليا يمثل عنصرا هاما من عناصر البيئة الداخلية للمنظمة، كون هذا الأسلوب سيكون المحدد الأساسي لقواعد وأساليب وأنماط العمل في المنظمة، وبالتالي فان الأساليب البيروقراطية أو الديمقراطية في الإدارة مقلا تخلق أجواء مختلفة داخل المنظمة وبالتالي تولد ظروف وقواعد بيئية مختلفة (**عقيلي&المؤمن، 1994، ص146**)

- **أخلاقيات المنظمة** : وهذه تعبر عن القيم والأفعال المشتركة بين أعضاء المنظمة، وتمثل هذه القواعد السلوكية الأساسية المعتمدة والمتفق عليها في المنظمة، وبالتالي فان هذه القواعد تشكل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة كونها تعتبر محددات أساسية من محددات السلوك والأداء والتصرف ضمن المنظمة، وبالتالي تشكل مؤثرا هاما من المؤثرات البيئية داخل المنظمة، وعليه فان أخلاقيات المنظمة تشكل نوعا من الضغوط البيئية المؤثرة داخل المنظمة في تنفيذ المهام والواجبات وأداء الأعمال (**عقيلي&المؤمن، 1994، ص146**).

- نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم : ويقصد بها كل ما يمكن استخدامه من مداخلات معرفية أو تقنية من اجل مخرجات نهائية أو وسيطة، يمكن أن تسهم بدورها في اغتناء مداخلات المنظمات الأخرى، ولها تأثيرات سلبية منها :

- انخفاض الروح المعنوية والدافعية لدى العاملين في المنظمات المعقدة تكنولوجيا.

- اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقة المنظمة بالعاملين: يستند تطبيق اللوائح والأنظمة في المنظمة إلى الصلاحية الإدارية التي يتمتع بها المدير أو المسؤول، ويواجه تطبيق النظام واللوائح عدد من الموانع والقيود التي تحول دون تحقيقها للنتائج المتوقعة، أو تسهم في بظهور بعض المشكلات والصعوبات التي - **تعرق عمل المنظمة وتؤدي إلى نفور العاملين منها** : الرفض السلبي أو المقاومة لأسباب تتعلق بنوع هذه الأنظمة واللوائح وطريقة تنفيذها ويؤدي هذا إلى خلق التوتر والانقسام بين صفوف العاملين.

- **الحوافز المادية والمعنوية** : يقصد بها جميع العوائد المادية والمعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل عمله في المنظمة ،ويتضمن هذا المجال ظروف وبيئة العمل المادية والمعنوية التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة عمله الداخلية وبالتالي رضاه عن منظمته ، وتشمل هذه الظروف الطبيعية من متغيرات الحرارة والتهوية والنظافة والمرافق، كما يتضمن أيضا الأجور والمكافئات ونظام التقاعد وفرص التطور والرقي في العمل، والأمن والاستقرار الوظيفي والاعتراف والتقدير والمكانة التي تحتلها الوظيفة في المجتمع (الكبيسي، 1998، ص 25).

- **الإتصالات داخل المنظمة** : يعرف الاتصال بأنه تمرير للمعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة الفهم وتبادل وجهات النظر أو لتنسيق المواقف الفكرية والسلوكية ، وتقوم المنظمة بكثير من الإتصالات الإجراءات التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة لأسلوب العمل والإدارة بهدف رفع ولاء العاملين وإتمائهم للمنظمة (الكبيسي، 1998، ص 25).

ثانيا- الظروف المتعلقة بأوقات العمل : من بين الظروف التي تتعلق بأوقات العمل ولها أثر على العامل نجد منها مايلي:

- **مواعيد العمل**: يتعدى إهتمام علم النفس الصناعي والتنظيمي الظروف الفيزيائية للعمل بل يتعداها ليشمل أوقات العمل ومواعيده وعلى الرغم من أن معظم العاملين يشتغلون في الفترة الممتدة بين الساعة التاسعة

صباحا والخامسة مساء (أو ما بين الثامنة والرابعة) إلا أن أعداد متزايدة من العاملين تضطر إلى العمل خلال مواعيد أخرى غير تقليدية وهذا لعدة اعتبارات منها :

- هناك مؤسسات تعمل بصفة مستمرة ودون إنقطاع مما يضطرها للعمل وفق ثلاث ورديات متتالية كل منها تستغرق ثمانية ساعات.

- هناك مؤسسات معينة مثل المطاعم والمحال التجارية وما شابه ذلك ،تستمر حتى ساعات متأخرة من الليل في تقديم خدماتها، وبعضها لا تغلق أبوابها نهائيا.

-بدأ بعض العاملين بفصل مواعيد عمل معينة كي يتجنب العودة ساعة إزدحام الشوارع.

- هناك حاجة لتطو ير مواعيد عمل تتميز بالمرونة من أجل أن يمنح العاملون إحساسا بالتحكم في تخطيط وتنظيم أوقات العمل ومواعيده (حسن، 1984، ص45).

- ورديات العمل **work shift**: نعني بورديات العمل أي تنظيم أو ترتيب لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة كي، تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف. وينقسم يوم العمل الذي ينقسم إلى ثلاث ورديات هي: (حسن، 1984، ص45)

- الوردية الصباحية (من السادسة صباحا وحتى الثانية ظهرا).

- وردية الظهر أو المساء (تبدأ عادة من الساعة الثانية ظهرا وتنتهي في الساعة العاشرة مساءً).

- وردية العمل الليلي (تبدأ من الساعة العاشرة مساء وتنتهي في الساعة السادسة صباحا).

- المكثف العمل أسابيع : حاولت بعض المؤسسات تجربة أسلوب الأسابيع المكثفة للعمل بتقليل عدد أيام العمل أسبوعيا مع زيادة عدد ساعات العمل اليومي، وأكثر هذه المحلات شهرة تلك التي تجعل عدد أيام العمل الأسبوعي أربعة فقط ، وعشر ساعات للوردية الواحدة.

- فترات الراحة: إن الراحة خير علاج للتعب، ولقد أدت فترات الراحة إلى زيادة في الإنتاج تتراوح ما بين

8 إلى 20 بالمئة، إلا أن هناك شكا في مدى التحسين الذي تسببه فترات الراحة لدافعية الأفراد ومدى ما

يمكن أن تسهم في تخفيف وطأة التعب... وذلك نظرا لأن هذين العنصرين متداخلين في أثرهما على الأداء ومن الصعب التمييز بينهما، ولاشك أننا لا نستطيع التعميم عمليا بخصوص طول فترات الراحة أو عددها لتأثرها بعوامل أخرى مثل :طبيعة العمل واثر التوقف على سبل الإنتاج وعلى وجود أماكن مستقلة للراحة يستطيع فيها العمال قضاء راحتهم.

- **ظروف العاملين الخاصة :** إنه لمن الصعب أن نفصل بين حياة العامل الخاصة وبين حياته في العمل فالحياتان مرتبطتان ببعضهما البعض وكل منهما يؤثر على الآخر ويتأثر به. فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل مشاق وتبعات العمل وإعطائه كل جهده واهتمامه، أما العامل غير المستقر في حياته الخاصة تكثر مشكلاته السلوكية في عمله ويسوء تكيفه معه، لذا نجد أن بعض المؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين بها لحل مشاكل العاملين فيها (حسن، 1984، ص45).

- **حاجات العاملين ومدى إشباعها :** مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته السلوكية كثيرة منها :

. عدم القدرة على التركيز في عمله وسخطه على العمل وإنصرافه عنه .
. الإحساس بالإحباط والفشل مما يؤدي به إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله ،وهذه من سمات سوء النفسية أو الصحة النفسية للعامل

أما العمل الذي يمكن أفرادهم من إشباع حاجاتهم البيولوجية والنفسية والاجتماعية فانه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون له دور هام في تدعيم نفسياتهم وهذا يعود عليه بالفائدة لأنه سوف يهتم وينتبه لعمله ويؤديه بأحسن حال مما سيؤدي إلى التقليل من الحوادث وإصابات العمل (حسن، 1984، ص45) .

ثالثا : الظروف المادية (الفيزيكية) :

تعتبر ظروف العمل المادية أهم من بين المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية، ويقصد بها البيئة الفيزيكية

التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية، والتي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه ، نجد منها:

- **الإضاءة :** تعتبر الإضاءة في بيئة العمل المصنع أو الوحدة الإنتاجية وهي من العوامل الطبيعية عامة

فبالعينيين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85 بالمئة من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة

إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل الأشياء ولونها وحجمها وبعدها وحركتها.

- **الضوضاء :** هي الخليط المتناثر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين

فتقلل من إنتاجهم فضلا عن الآثار الجانبية التي تحدثه على المدى الطويل من أثر على الصحة والروح

المعنوية للعاملين بالوحدة الإنتاجية (طه،1985،ص223).

- **الحرارة :** هي نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة حرارة ما تصل إليه من الأجسام وتقاس كمية

الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعر وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة حرارة كيلو جرام واحد

من الماء درجة واحدة مئوية (طه،1985،ص223).

رابعا : حوادث العمل: يعرفها التشريع الجزائري في المادة السادسة من القانون /83 13 الصادر بالجريدة

الرسمية رقم 28 المؤرخة ب / 05 جويلية 1983 بكونه " كل حادث خلف إصابة بدنية، عن ناتج سبب

مفاجئ و خارجي في إطار تأدية علاقة العمل ". كما تنص المادة التاسعة من نفس القانون " أنه على

يعتبر حادث كل عمل إصابة وفاة أو حدثت في مكان ووقت العمل في أو يلي وقت الحادث مباشرة أو

أثناء معالجة آثاره

- **آثار حوادث العمل :** إن من الأسباب التي تؤدي إلى وقوع حوادث العمل أغلبها الظروف الفيزيكية للعمل

نفسها لهذا فالآثار الناجمة عنها هي نفسها التي تؤدي إلى وقوع حوادث في مكان العمل.

المبحث (04): الظروف الخارجية والانضباط الوظيفي في المؤسسة

يقصد بها جميع المتغيرات التي توجد خارج المنظمة ، وهي مختلف الظواهر التي نشأ وتطور وعاش فيها النظام الإداري ، وكذلك التفاعلات التي يتلاقى فيها النظام الإداري مع غيره من النظم الفرعية الموجودة داخل المجتمع مثل النظم الإقتصادية والإجتماعية والثقافية وغيرها ، ويمكن إختصار هذه الظروف في النقاط التالية

أولاً- بيئة العمل الخارجية: يعرف الكبيسي بيئة العمل الخارجية على أنها (القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة ، وتقع خارج حدودها ، حيث يراد بها المتغيرات الايكولوجية التي تحيط بالمنظمة وهي لا تملك الصلاحيات) والتي يصنّفها أيضا إلى: (الكبيسي،1998،ص87-88)

● **بيئة عمل خارجية عامة :** وهي تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية، سياسية، إجتماعية، اقتصادية، ثقافية، يكون تأثيرها على جميع المنظمات متماثلا لحد كبير، فعلى سبيل المثال وجود نظام سياسي مستقر يحظى بثقة المواطنين ، فهو يعدّ ظرفا بيئيا إيجابيا بالنسبة للمنظمات باختلافها .

● **البيئة السياسية :** تلعب البيئة السياسية دورا هاما في تشكيل بناء ونمط أداء أجهزة الإدارة العامة على وجه الخصوص ، حيث أنّ تغيير الوزارة المستمر ، ومراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين ، كلها متغيرات مؤثرة على أداء المنظمات وعلى هياكلها ، وأساليب عملها.

● **البيئة الإقتصادية :** تؤدي البيئة الإقتصادية دورا هاما في تحديد نطاق وطبيعة الدور الذي تلعبه أجهزة الحكومة في المجتمع كما تحدد قدراتها على القيام بهذا الدور .

● **البيئة الإجتماعية :** تؤثر البيئة الاجتماعية المحيطة بالمنظمات في طبيعة الأداء وعمل هذه المنظمات، فهي تحدد السمات العامة للشخصية العامة التي تتسم بها مجموعة من الأفراد يعيشون في إطارها، كما تحدد سلوكيات الفرد أو الجماعة في ظل موقف معين (الكبيسي،1998،ص87-

● **بيئة عمل خارجية خاصة** : يقصد بها ذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة بالمنظمة

ولها تأثير فعال على المنظمة في تحقيق أهدافها، وبمعنى آخر أن البيئة الخاصة هي البيئة

العملياتية للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عمليات المنظمة وأدائها. وتتمثل هذه بالآتي :

- الزبائن : يمثلون جزءا من البيئة الخاصة للمنظمة ذلك لأنهم يمتلكون تأثيرا أساسيا ومباشرا على

المنظمة، من خلال تحديد الماديات نجاح وفشل المنظمة، ذلك لأن الزبائن هم المستفيدون من إنتاج

المنظمة بسبب شرائهم واستخدامهم للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، وكونهم مصادر التعريف

للمنظمة بماديات كفاءة المنتج في تلبية احتياجاتهم من خلال التغذية العكسية

- **المجهزون** : هم جزء أساسي من البيئة الخاصة للمنظمة كونهم كأفراد ومنظمات هم المسؤولون عن

توفير المدخلات المختلفة للمنظمة لإنتاج السلع والخدمات. والمجهزون يؤثرون في المنظمة بشكل كبير

وأساسي، ذلك لان المنظمة بحاجة مستمرة إلى مدخلات متعددة لأغراض تأمين الإنتاج والاستمرارية وبالتالي

استمرار وبقاء المنظمة، ومن أمثال المجهزين المؤثرين في المنظمة : البنوك، المستثمرين، الجرائد،

الجامعات، وكالات التشغيل، موردي المواد الأولية،... الخ (عقيلي & المؤمن 1994، ص 141).

- **المنافسون** : يمثلون المنظمات الأخرى المنافسة للمنظمة والتي تنتج سلع وخدمات متماثلة أو تخدم نفس

الشريحة من الزبائن، حيث تمثل هذه المنظمات البيئة التنافسية ضمن البيئة الخاصة للمنظمة، فقد تخرج

المنظمة من السوق نهائيا إذا كانت المنافسة فعالة ومؤثرة. لذلك يجب على المنظمة هنا أن تعرف ماذا

يعمل منافسوها في مجالات الإنتاج التسعير ، الترويج ، خدمات المستهلك ، مصادر التجهيز وأي معلومات

أخرى.

- **الحكومة** : وتمثل هذه عنصر السلطة الرئيسي، وعنصر القوة في البيئة الخاصة للمنظمة، وتتمثل في

الوزارات والمؤسسات والأجهزة والوكالات الحكومية المختلفة، التي تتولى وضع وفرض الأنظمة والقوانين

والإجراءات وإجبار المنظمة على الالتزام بها، وبالتالي فإن الحكومة تمثل عنصر ضغط فعال على المنظمة من خلال السياسات المؤثرة والإجراءات القسرية التي تؤثر بها على فعاليات المنظمة .

- **الشركاء** : يمثل الشركاء عنصر ضغط على المنظمة كونهم من أصحاب المصلحة المباشرة في المنظمة، ذلك لأن الشركاء يساهمون / يشاركون في المنظمات (عقيلي&المؤمن 1994، ص141).

- **الإتحادات والنقابات** : تمثل هذه عنصر التأثير وبشكل مباشر وكامل على القوى العاملة ومصادرنا وتشغيلها في المنظمة، وتعتبر النقابات جزء من قواعد العمل المنظم في البيئة الخاصة للمنظمة، ذلك لأنها تهتم بتطبيق اللوائح والقواعد والعقود الخاصة بالعمالين وضمان حقوقهم والدفاع عنها . وبالتالي فإن

حركة المنظمة باتجاه العاملین تتأثر بدرجة كبيرة بالاتحادات والنقابات وبالتالي أصبح لها تأثير مباشر على المنظمة (عقيلي&المؤمن 1994، ص141) .

ثانيا - ضغوط العمل وأثارها:

نظر بعض الباحثين إلى الضغوط باعتبارها ناشئة عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه تحملها ، في حين أن البعض الآخر عرف الضغوط باعتبارها ليست ناشئة من مجرد موقف سلبي فقط وإنما من الممكن أن تنشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف إيجابية

1. الضغوط التنظيمية : تتمثل في مجموعة من العوامل المسببة للضغط لدى العامل نجد منها:

- كثرة العمل وشدته.

- عدم استخدام مهارات الفرد وقدراته وطاقاته.

- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين ، ورخائهم ورفاههم .

- ظروف عمل طبيعية رديئة و غير سارة .

- صراعات شخصية .

- إتخاذ القرارات (الشهابي واخرون، 2009، ص288-289).

2. المصادر الشخصية لضغط العمل : والتي تنقسم إلى مصدرين أساسيين هما

1- **تغير المجتمعات** : شهدت السنوات الأخيرة تغيرات ديمغرافية مفاجئة ولقد تمثلت هذه التغيرات في

معدل النمو السكاني السريع ، الهجرة من المناطق الريفية إلى المدن ، ارتفاع عدد كبار السن، تنامي دور المرأة ، وكل هذه التغيرات زادت من حدة مستويات الضغط .

2- **التعامل مع الحياة اليومية** : يعتقد الكثير من الأفراد أن معيار النجاح هو العمل فقط، ومن ثم يسعون

إلى العمل معظم الوقت، إلا أنه يحب التحذير من أن الحياة الخاصة يجب أن تحظى بنفس الإهتمام الذي

تحظى به الحياة العملية، ويمكن تلخيص ذلك من حيث التعامل مع الغير، التعامل مع أحداث الحياة،

المواصلات من وإلى العمل، كل هذه مسببة للضغوط التي يتعرض لها الفرد

(الشهابي واخرون، 2009، ص288-289).

المبحث (03) : أهداف المؤسسة.

يسعى منشئ أو مؤسس المؤسسات الإقتصادية، إلى تحقيق عدة أهداف منها:

أولاً- الأهداف الإقتصادية : يمكن جمع عدد كبير من الأهداف التي تدخل ضمن هذا النوع كما يلي:

1. تحقيق الربح : إن استمرار المؤسسة في لوجود لا يمكن أن يتم إلا إذا استطاعت أن تحقق مستوى

أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات

الأخرى.

2. تحقيق متطلبات المجتمع:

عند قيام المؤسسات بعملية بيع منتجاتها فهي تغطي طلبات المجتمع الموجودة، سواء على المستوى المحلي

أو الوطني أو الجهوي والدولي.

3. عقلنة الإنتاج :

- يتم ذلك بواسطة الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج و رفع إنتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد والتدقيق للإنتاج والتوزيع بالإضافة إلى مراقبة تنفيذ هذه الخطط والبرمج. (بالضياف، 2013، ص12)

ثانيا-الأهداف الاجتماعية:

من بين هذه الأهداف العامة للمؤسسة الإقتصادية نجد الأهداف الإجتماعية حيث تتمثل في :

● ضمان مستوى مقبول للأجور:

يعتبر العمال من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها حيث يتقاضون أجورهم مقابل عملهم بها ، و يعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونيا وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال من العنصر الحيوي والحي في المؤسسة

● تحسين مستوى معيشة العمال :

أي تحسين وعقلنه الاستهلاك الذي يكون بتتبع تحسين الإنتاج وتوفير إمكانيات مادية ومالية أكثر فأكثر للعامل من جهة و للمؤسسة من جهة أخرى(ابن الموفق، 2005، ص19).

● إقامة أنماط استهلاكية معينة :

وذلك بتقديم المؤسسة منتجات جيدة أو بواسطة التأثير في أذواقهم عن طريق الإشهار والدعاية .

● الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال:

وهو الوسيلة الوحيدة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسات وتحقيق أهدافها.

*توفير تأمينات و مرافق للعمال:

تعمل المؤسسة على توفير بعض التأمينات مثل:التأمين الصحي ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد

ثالثا- الأهداف الثقافية والرياضية: تتمثل في:

● توفير وسائل ترفيهية وثقافية:

تشمل المؤسسات على إعتياد عملها على الاستفادة من وسائل الترفيه والثقافة التي توفرها لهم ولأولادهم من مسرح ومكتبات ورحلات نظرا لتأثير هذا الجانب على المستوى الفكري للعامل والرضي بتحسين مستواه (ابن الموفق، 2005، ص19).

● **تدريب العمال المبتدئين:** مع التطور السريع الذي تشهده وسائل الإنتاج فان المؤسسة تجد نفسها مجبرة على تدريب عمالها الجدد تدريباً كفيلاً بإعطاءها إمكانية استعمال هذه الوسائل بشكل يسمح باستغلالها استغلالاً عقلانياً ، رغم إمكانية تحصيلهم على تكوين نظري أحياناً في إطار المنظومة التربوية والجامعية.

● **تخصيص أوقات الرياضة:** تعمل المؤسسات الخاصة الحديثة منها على إتباع طريقة في العمل تسمح للعامل بمزاولة نشاط رياضي زمن محدد مما يجعل العامل يتخلص من الملل ويحتفظ بصحة جيدة (ابن الموفق، 2005، ص19).

رابعا-الأهداف التكنولوجية :

بالإضافة إلى ما سبق تؤدي المؤسسة دوراً هاماً في الميدان التكنولوجي نذكر:

● **البحث والتنمية:**

مع تطور المؤسسات عملت على توفير الإدارة ، مما زاد أهمية الاتصال لنسبة عالية وهذا حسب حجم المؤسسة الذي يتناسب طردياً معها كما أن المؤسسة الاقتصادية تؤدي دوراً هاماً مسانداً للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطوير التكنولوجي، نظراً لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة المؤسسات الضخمة منها، من خلال الخطة التنموية للدولة (ابن الموفق، 2005، ص19).

خلاصة الفصل

ومن كل ماسبق التطرق إليه نستطيع أن نستخلص بان المؤسسة هي القلب النابض للبيئة الاقتصادية، ويتمثل في نفس الوقت جزء لا يتجزأ من البيئة الإجتماعية لأي مجتمع مهما كان ولعل من أهم ما تصبو إليه المؤسسة هو السعي وراء تعظيم قيمتها وهي مرهونة بقدرتها على تحقيق تراكم الثروة التي تقاس بمدى خلق القيمة وكذا السعي إلى تحقيق أهدافها مما يتسنى لها المشي قدما وراء التقدم والمساهمة في إشباع حاجات المستهلكين، مما يؤدي بها إلى التوسع في الحصة السوقية .

الفصل الرابع : العلاقة بين التنشئة الإجتماعية والالتزام الوظيفي داخل

المؤسسة.

تمهيد

المبحث(01): التنشئة الإجتماعية ودورها في خلق الإنضباط الوظيفي للعامل داخل

المؤسسة

المبحث (02): التفاعل الأسري وأثره على التنشئة الإجتماعية للموظف داخل المؤسسة.

المبحث (03) : أسباب الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية للموظف في المؤسسة.

المبحث (04) : علاقة التنشئة الإجتماعية بالسلوك الوظيفي في المؤسسة.

المبحث (05) : علاقة الضغط المهني بالالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

خلاصة الفصل.

الفصل الرابع : العلاقة بين التنشئة الاجتماعية والالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

تمهيد

يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله بإعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي إستلزم الإهتمام به ومتابعة مستوى أدائه ومايعانيه من ضغوط و مشاكل سواء في العمل الذي يؤديه إلى رفع روحه المعنوية أو على مستوى المشاكل و الإهتمام العائلي.

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة بشكل عام بسمات ومعالم فرضته على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة، وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكيد والإضطراب الدائم، حيث يتعرض العاملون لمستويات من مختلف الضغوطات النفسية الأسرية والمؤسسية، ولكل ذلك نتائج وأثار سلبية على نفسية وصحة الفرد العامل الذي يلتزم بالالتزام الوظيفي .

وكل هذا وذاك يؤثر على علاقتهم الإجتماعية وبالتالي ينعكس على أدائهم ويحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف الوظيفية .لذا تعد التنشئة الاجتماعية عامل برز نفسه مؤخرا في تحديد مستوى و أداء العامل في الإلتزام الوظيفي داخل المنظمة.

المبحث (01) : التنشئة الاجتماعية و دورها في خلق الانضباط الوظيفي داخل المؤسسة

يعتبر تكوين الانضباط الوظيفي للعامل داخل المؤسسة عملية مستمرة، لا تتم بمجرد دخول المورد البشري إلى المنظمة، فالمورد عند دخوله إلى التنظيم يحمل معه التنشئة الاجتماعية التي ترى عليها منذ نشأته، لأن التنشئة الاجتماعية هي السيرة التي يتم من خلالها إدماج الفرد في المجتمع، من خلال إستبناطه للقيم والمعايير والرموز (زروال & رتيمي، 2017، ص 329)، ومن خلال تعلمه للثقافة في مجملها، كما يتعلم الفرد فيها عن طريق التفاعل الاجتماعي أدواره الاجتماعية والمعايير الاجتماعية التي تحدد هذه الأدوار، ويكتسب الإتجاهات النفسية والأنماط السلوكية التي توافق عليها الجماعة ويرتضيها المجتمع، حيث أن هذا ما يتم تعلمه من مؤسسات التنشئة الاجتماعية، وأهمها الأسرة التي تلعب دورا أساسيا في سلوك الأفراد بطريقة سوية أو غير سوية، من خلال أنواع السلوك التي تلقنها لأطفالها، وهذه الأنماط من السلوك تتم داخل محيط الأسرة، وتؤثر بشكل مباشر على سلوك المورد داخل التنظيم فيها بعد، كما أن الأسرة ليست فقط مؤسسة تنشئة وظيفتها تعليم الأطفال أنماط السلوك والأدوار والإتجاهات، بل أيضا تعيش ثقافة المجتمع الذي توجد فيه وتعيش قوانينه وقواعده العامة التي تسيهه.

وبعدها تأتي المدرسة والتي أيضا تقوم بتلقين الفرد السلوكيات والمعارف التي توجه سلوكه وأفعاله، وتعمل على إكسابه القدرات التي يستطيع من خلالها التكيف مع المحيط الخارجي، وتعمل أيضا على صقل مواهبه وتوجيهها في الإطار الجيد لها، والمدرسة من أهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي تعمل بطريقة مقصودة موجهة في خدمة الصالح العام فكلما كانت المناهج التي تدرس في المدارس تسيير وفق أطر موضوعية ومشروعة أخلاقيا ودنيا، كلما أثر ذلك بالإيجاب على سلوك المورد البشري فيما بعد داخل التنظيم (زروال & رتيمي، 2017، ص 329).

إضافة إلى مؤسسات التنشئة الاجتماعية الأخرى كإعلام والمساجد، فالمسجد يعمل على تصحيح بعض السلوكيات والقيم وتوجيهها في الإطار الصحيح، وللمسجد دور هام جدا في سلوك الأفراد في شتى

جوانب الحياة الاجتماعية السياسية والإقتصادية فهو الكفيل لتقويم وتصحيح الأفكار الدينية وإتباع الدين الحنيف والسنة النبوية الكفيلان بحل المشاكل الاجتماعية والأخلاقية التي يتخبط فيها المجتمع الجزائري، فديننا الحنيف يحثنا على إتقان العمل والإنضباط في أداء المهام المطلوبة من الوظيفة وعدم التماطل والتكاسل والخمول الذي أصبح صفة ملازمة لسلوك المورد البشري في أغلب المنطقات ونظيف إلى ذلك دور الإعلام في توجيه وتديل السلوك للأفراد، حيث يعتبر الإعلام وسيلة غير مقصودة لتنشئة الأفراد وتعليمهم القيم والاتجاهات العامة للسلوك.

ومن هنا يمكننا القول أن المؤسسات التنشئة الاجتماعية تملك دوراً رئيسياً في تحديد وتوجيه سلوك المورد البشري داخل التنظيم، فالفرد الذي تربى على إتقان العمل والتفاني فيه من طرف الأسرة والمدرسة سوف يتجه إلى سلوك الإنضباط الوظيفي في سلوكه داخل التنظيم، فكل مؤسسات التنشئة الاجتماعية من شأنها خلق وتكوين سلوكيات إنضباطية للمورد البشري، وذلك بقيامها بدورها على أكمل وجه، أضف إلى ذلك عمل المنظمة على خلق وتبني مجموعة من القيم داخل التنظيم تكون منتظمة من المجتمع الذي توجد فيه المنظمة، وإستخلاص القيم الإيجابية التي تشبع بها الفرد من مؤسسات التنشئة الاجتماعية ودمجها في القيم التنظيمية للمؤسسة لإن الفرد داخل التنظيم يسير في علاقة تأثر وتأثير (زروال & رتيمي، 2017، ص 329)

المبحث (02) : التفاعل الأسري وأثره على التنشئة الاجتماعية للموظف داخل المؤسسة

يقصد بالتفاعل الأسري، العلاقات التي تتكون بين أعضاء الأسرة وتكون محل جذب وإرتقاء، وأخذ وعطاء، وخلال هذه العملية يتعلم الفرد الكثير من الخبرات الاجتماعية ومبادئ السلوك، وهو لا يتعلق بناحية من نواحي الحياة، وإنما يمتد ليشمل جميع مجالات الحياة الاجتماعية التي يتفاعل الطفل معها (فهمي، 1974، ص 159).

وحتى يتعلم الطفل من هذا الجو الأسري والتفاعل الإجتماعي، لابد من توفر مجموعة من الشروط:

1/ أن يشعر الطفل في الأسرة أنه مقبول إجتماعيا ومحبوب من قبل والديه ومرغوب فيه، حتى يتهيأ نفسيا لقبول من يلاحظه داخل الأسرة ويملك جميع قدراته العضلية والنفسية لبعض ما يطرح عليه من نماذج سلوكية وآداب وتوجيهات إجتماعية، وفي هذه الحالة نؤكد على عامل الثقة الذي يجعل الطفل يأخذ عن والديه، ولا يتأنى هذا العامل إلا من خلال الجو الاجتماعي الدافئ في الأسرة.

2/ يجب أن تكون الأسرة المحيط الاجتماعي الأول الذي يتعامل معه الطفل، وينمي فيه قدراته الفكرية والنفسية ويتعلم فيه الخبرات الإجتماعية، وكيفية بناء العلاقات الإجتماعية مع الآخرين، عن طريق اللعب ومشاركة رفاقه وأعضاء أسرته في لهوهم وفي حبهم، بمعنى وحدة المصدر في بداية حياة الطفل لحساسية هذه المرحلة في حياته.

3/ يجب أن تكون الأسرة المحيط الذي يتعلم فيه الطفل كيف لا يكون أنانيا ومحباً لذاته، غير عابئ بالآخرين، وهذا الأمر يتحقق عن طريق مقاسمة إخوته للحب والعطف الأبوي والأموي، وعدم الانفراد به وقبول رأيه في بعض الأحيان ورفضه في أحيان أخرى، وإجابة طلباته مرة، وعدم فعل ذلك مرة أخرى.

4/ يجب أن يكون محيط الأسرة المحيط الذي يلقي الطفل المبادئ الأولية في التعامل مع المجتمع، ويلقنه القيم الإجتماعية التي يتعامل لها الناس، و يعطونها الأهمية والأسبقية، وهذا يكون عن طريق ما تنتجه الأسرة من فرض للحديث عن الحياة وحقوق الآخرين وإستقبال الضيوف وطريقة معاملتهم (فهيمى، 1974، ص 159).

5/ الأسرة هي المحيط الذي يبني فيه الطفل اتجاهاته الإجتماعية نحو مختلف الموضوعات الخارجية، ضمن طريق السلطة السائدة في الأسرة وحقوق الأخوة، يكون للطفل اتجاه نحو الحقوق والواجبات التي اقراها المجتمع وهكذا وهذا يشير في نفس الوقت إلى الضرر الذي يسببه الإهمال داخل الأسرة، وكذلك التسبب واللامبالاة فهذه الأشياء تؤدي بالطفل إلى إسقاطها على حياته خارج الأسرة في شكل إهمال لمسؤولياته، وعدم الاهتمام بالتضامن والانضباط.

6/ الأسرة هي المرجع الذي يتعلم فيه الطفل مجموع العادات الحسنة كعادات كيفية الأكل والشرب واللباس والنوم وإستقبال الضيوف والعامل مع الجيران.

وأخيرا حتى يكون التفاعل الأسري وسيلة فعالة لعملية التنشئة الاجتماعية، يجب أن تكون الأسرة مجالا لتعلم العقائد والتدين الصحيح، الذي يضمن استقامة السلوك (محمود، 1981، ص237).

المبحث (03) : أسباب الإهتمام بالعلاقات الاجتماعية للموظف في المؤسسة

تعريف العلاقات الإجتماعية على أنها الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع وهي تنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم وإحتكاكهم ببعضهم ومن تفاعلهم في المجتمع (برغوثي، 1996-1997، ص32).

ومن الأسباب التي بالمؤسسات إلى الإهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال هي كالتالي:

- ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية التي تدعو إلى زيادة الإهتمام بالعامل كإنسان والتركيز على دراسة حاجاته المادية والنفسية والاجتماعية عن طريق الوظيفة والعمل .

- ظهور النقابات ومحاولة الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق أجور أعلى وقد أدى ذلك إلى تجميع عدد أكبر من العمال حول هذه النقابات وقد دفع إدارة المؤسسات إلى توجيه الإهتمام بالعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروفهم وجعل ظروف العمل أكثر إنسانية.

- تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون وتوجيه قدر من هؤلاء إلى هذه الجماعات وفرض زيادة الإهتمام بجانب الاجتماعي وتزويد العاملون بالمهارات السلوكية والإنسانية.

-التغير المستمر الذي عرضه العالم وفرض الإهتمام بالجانب الإنساني والذي شمل لأدوات والآلات ونظم العمل والإنتاج والعلاقات التي تحكم بين العاملون.

- إرتفاع مستوى التعليمي والثقافي للعاملين وزيادة قوة العمل كتجمع في المؤسسة وفرض الإهتمام بالجانب الاجتماعي والانساني داخل المؤسسة(برغوثي، 1996-1997، ص32).

أ- أسباب الاهتمام بالعنصر البشري:

- تتشارك منافع الإدارة والأفراد لتحقيق أهداف معينة عن طريق التنظيم وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والإقتصادية للأفراد ومن الدوافع لدراسة العلاقات الاجتماعية نجد أن هناك هدفين مشتركين تسعى المؤسسة إلى تجميعهما وهما كالتالي:

- أهداف الإدارة والتنظيم.

- الأهداف الشخصية للعاملين في التنظيم (مرار، 1983، ص50).

*ومن أسباب ذلك نذكر

• الأسباب التنظيمية:

- تجهيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة.

- تحفيز الأفراد على التعاون في تحقيق أهداف مشتركة بينهم وبين المؤسسة التي يعملون فيها.

- مساعدة الأفراد على إشباع حاجاتهم الإقتصادية والنفسية والاجتماعية طبقاً لتسلسل أهمية الحاجات

لدى الفرد في المواقف المختلفة (العربي، 1988، ص196).

ونظراً لتزايد المشاكل داخل المنظمات العمال زيادة لحجم التنظيمات الإدارية فقد أدى التخصيص

الدقيق إلى مشاكل إجتماعية بين الفئات والجماعات المهنية فقد أدى ذلك إلى تحسين أوضاع العامل المادية

والثقافية مما ساعد على المطالبة بإدارة أفضل وعلى المقدر على المشاركة والإستجابة في التعامل معها

(العربي، 1988، ص196)

• الأسباب الإجتماعية:

إن الأهداف الاجتماعية لدراسة العلاقات في عصرنا الحالي بعد استقرار العلوم الاجتماعية كعلم قائم

بذاته تتبع الطريقة العلمية وبعد تقدم الآراء والنظريات الاجتماعية التي تنادي بحقوق الانسان إلى حياة

أفضل فأنها ترمي إلى التأمل والاتجاه نحو واقع الإفادة بالحقائق الاجتماعية ومعرفة جوانب القوة والضعف

في العلاقات وتوطيد ما يربط بين العاملين ببعضهم البعض لتحقيق الانسجام في العمل وتوثيق الروابط بينهم والوصول إلى الشعور بالراحة عند أداء العمل والرضا عن ذلك (عبد المنعم، 2003، ص 08).

وبهذا فالعلاقات الإجتماعية هي ذلك الفرع من المعرفة الذي يستخدم الدراسات السيكولوجية والإجتماعية والإنسانية في مجال العمل بمختلف مجالاته في فهم العمل والعاملين في المؤسسات المختلفة في ظروف معينة للوصول إلى طرق صحيحة للتعامل مع المواقف وتكييف العامل مع عمله وإحتكاكه بزملائه ورؤسائه (عبد المنعم، 2003، ص 08).

المبحث (04) : علاقة التنشئة الإجتماعية بالسلوك الوظيفي في المؤسسة

إن عملية التأثير المتبادل بين نشاط الفرد وثقافته، تتم عن طريق السلوكات الذي يصدرها والتي تعتبر كنتيجة لتفاعل عدد من العوامل، والعناصر ذات الجوانب الإجتماعية والنفسية والبيولوجية والمعنوية بحيث يكون السلوك نتيجة لتفاعلات العادات والتقاليد والميول والتي تحدد شخصية الفرد وتتحكم بسلوكه وتوجيهاته، وبالتالي نتائج أعماله في المؤسسة وفي محيطه الاجتماعي (عدون، 2003، ص 104).

حيث نجد أن الممارسات المهنية ليست وسيلة للعيش فقط بل وسيلة تستمر من خلالها عملية التنشئة الإجتماعية وأيضا عملية التفاعل الاجتماعي، فمن خلال مهنة ما تتحكم في المعرفة وتحقق وضعاً اجتماعياً وبنياً ونعيش علاقات ذات أبعاد متعددة ونكون أعضاء في جماعة وبنياً نماذج التفكير، سلوك وطريقة حياة خاصة بالجماعة المهنية التي تنتمي إليها، فالجماعات السوسيو مهنية هي أول مصادر الثقافات للجماعة في المنظمة كأن تطور فئة العمال مفهومها للعلاقة بين الزملاء (قاسيمي ، 2014 ، ص 102).

ومما لاشك فيه فان الجماعات لها دور كبير في ظهور وتعدد الثقافات داخل المنظمة الواحدة ففي غرار التنشئة الإجتماعية قد نجد تنشئة تنظيمية داخل المنظمات، حيث يكتب الفرد فيها أيضا لما يكمل ما إكتسبه من التنشئة الإجتماعية السابقة والتي تنعكس على سلوكه بشكل خاص داخل مكان عمله. ومع مرور الوقت تتشكل داخل كل منظمة ثقافة خاصة بنسقتها الداخلي وهي خلاصة لتفاعل الثقافة الإجتماعية وثقافة المنظمة النابعة من حاجات النسق ذاته وفي هذا المجال ينتج النسق الداخلي قيما ومعايير وأنماط سلوك خاصة به قد تختلف عن باقي المنظمات في بعض جوانبها وتعتبر الثقافة التنظيمية أحد مستويات تحليل الظواهر الثقافية داخل المنظمة (قاسيمي، 2014، ص102).

كما أن للإتجاهات مثلها مثل القيم دور مهم في توجيه السلوك الفردي في الجماعة، وسلوك هذه الأخيرة ككل وتتحدد الإتجاهات والقيم بذلك وزنها في المنظمات والمؤسسات الإقتصادية على الخصوص (عدون، 2003، ص111)

ويزداد دور الإتجاهات في توجيه الفرد وسلوكه إنطلاقا من الشخصية التي إكتسبها، حيث يقيد الفرد في تأثيراته بالمحيط الذي يعيش فيه، وتتكون لديه مجموع إتجاهات كميّاس يعرض عليه تصرفاته وسلوكه قبل القيم بها.

ويمكننا إستخلاص أن التنشئة الإجتماعية ترتبط إرتباط وثيقا بالمؤسسات الإجتماعية حيث تقوم هذه المؤسسات بنقل القيم وتوجيه سلوك الأفراد وتعديله، فندخل الأفراد لمكان عملهم وقيامهم بالمهام الموكلة إليهم تنتج عنهم سلوكات مختلفة كل حسب إنتماءاته.

المبحث (05) : علاقة الضغط المهني بالالتزام الوظيفي داخل المؤسسة

1) العلاقة السلبية (العكسية)

تشير هذه العلاقة إلى أن الموظف لكي يكون لديه الإلتزام نحو مؤسسة تعرض لضغوطات عديدة من أجل أن يبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها والتي بدورها تسهم في رغبة الموظف

في البقاء والإستمرار في مؤسسته كذلك يكون لديه ولاء وإنتماء بشكل كبير لهذه لمؤسسة، حيث أشار كل من "خطيبي، والأسدي وحميدي" إلى وجود علاقة سلبية لضغوط العمل بحيث تؤثر على الإلتزام التنظيمي العاطفي والمعياري ولكن لم يكن هناك تأثير على الإلتزام الوظيفي المستمر، ويمكن تحديد وتقليص العوامل المسببة للإجهاد من خلال عدم وجود مقارنة بين الموظفين مع مختلف المراحل التعليمية **Hamidi et (Asadi, 2009, p272-278)**

كما أظهر "خارابي" آثار ضغوط العمل والمواطنة على الإلتزام الوظيفي ووجد أن الإلتزام الوظيفي للعاملين يرتبط بالإيثار والوعي بفضل المنظمة والمجاملة وتقبل الآخرين بروح رياضية **(karabay,2014 , p.282-302)**

وأشار "تيواري وهيشرا" دور ضغوط العمل والصحة في التنبؤ بالإلتزام التنظيمي وأكد ضرورة وجود مستوى ضغوط العمل والحالة الصحية في ملف الموظف من خلال إستبيان الصحة وذلك في الضغوط المادية والحالة الشخصية ومصحة العمل، وبين مجموعة العمل الطويلة تؤدي إلى مزيد من التوتر بين الموظفين من الذين يعملون فترات العمل القصيرة ولكن بنفس المشاكل الصحية للمجموعتين **(Tiwari et alishra, 2008,p.267-277)**

(2) العلاقة الإيجابية (الطردية):

تشير هذه العلاقة إلى أن الموظف لكي يكون لديه الإلتزام نحو مؤسسته يتعرض لضغوطات كبيرة من أجل أن يبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، في حين ذكر "حريفين، وهودن ، لامبرت وبيكر" على وجه التحديد علاقة بين الزمن الوظيفي مع الإجهاد العاطفي . تبعد الشخصية، في حين ظهرت علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والشخصية الإفرادية والتفرد في العمل، في حين أن الإلتزام الوظيفي ليس لديه علاقة مع أي من الأبعاد الثلاثة **Al-Homaya,et)**

(al,2013,p.7-19)

ووضح "الخميني وشمس الدين وسبرامنيام و إسلامي" وجود علاقة بين ضغوط العمل القليلة والأداء الوظيفي فالإلتزام الوظيفي يعتبر رد فعل مهم ومعقول للمحفزات في بيئة العمل، وكما أكد الباحثون على أهمية الدعم التنظيمي في التحقيق من تأثير الضغط على الأداء الوظيفي وترجع الدراسة أن هذه الضغوط القليلة متمثلة في المتابعة المباشرة من قبل المسؤول لنجاح سير العمل

(Al-Homaya,et al,2013,p.7-19)

- ونستخلص من كل هذا أن ضغوط العمل ناتجة عن صراع بين الأسرة والعمل بحيث تعتبر من أهم العوامل التي لها آثار كبيرة على الإلتزام التنظيمي فلكي تتم سيرورة ونجاح العمل يجب التقليل من الضغوطات ومعرفة كيفية التعامل معها.

خلاصة الفصل

في الختام يمكن القول أن الشخصيات داخل المؤسسة بإختلافها والمتضمنة في كل من المسؤولين والعمال بدرجات متفاوتة وتتكون أصلا عبر سياقات ومناخ الشخصية الإجتماعية بادوات محددة و المتمثلة في إتجاهات الوالدين المختلفة في تربية ابنائهم.

هذه الإتجاهات التي تؤثر كثيرا على سلوك الأفراد داخل الأسرة و كذلك المجتمع ككل، و من ثم أماكن العمل في المؤسسة، وبالتالي تؤثر على إلتزامه في وظيفته .

ومن بين كل ما طرح سابقا يتبين أن هناك علاقة وطيدة بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الفرد بوظيفته داخل المؤسسة التي من شأنها خلق وتكوين الإلتزام للموارد البشرية .

III. التصميم المنهجي للدراسة

1. منهج الدراسة

2. مجتمع الدراسة وعينته

3. أدوات القياس

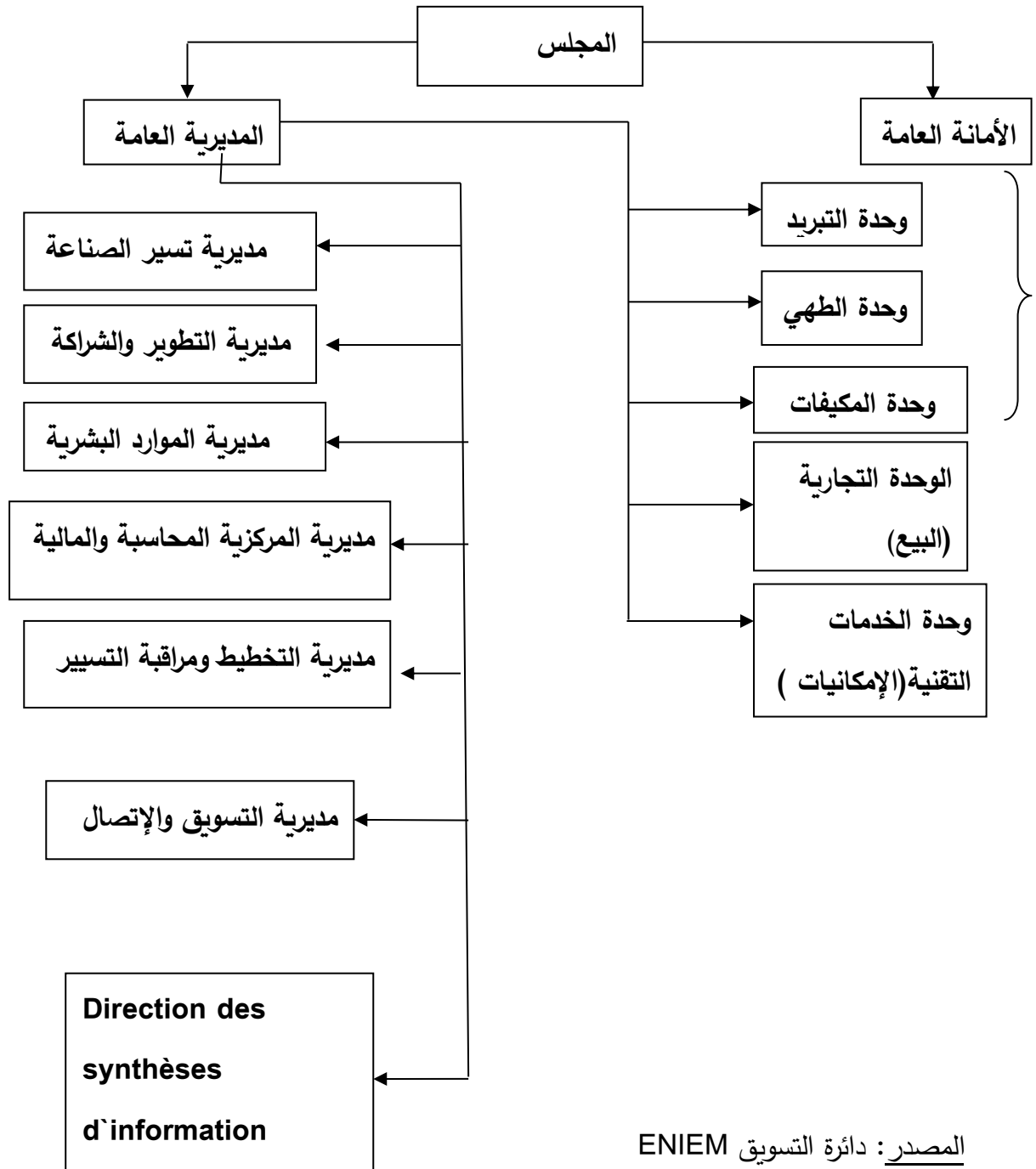
4. الإجراءات

- لقد أجرينا بحثنا الميداني لهذه الدراسة في مؤسسة ENIEM بشكل عام هي مؤسسة جزائرية إقتصادية ذات رأس مال اجتماعي يقدر ب 10279500000 تأسست في 02 جانفي 1983 و التي يعود تواجدها إلى سنة 1974 تحت رعاية سونيلاك SONILEK الوطنية وإستقلت ذاتيا في 8 أكتوبر 1989. وتعتبر منتجات ENIEM منتجات وطنية جزائرية %100 فهي مؤسسة تهتم بإنتاج مختلف الأجهزة الكهرومنزلية كالثلاجات، آلات الطبخ والغسيل والمكيفات الهوائية. كما تعمل على توزيعها في مختلف التراب الوطني. وتتفرع إلى عدة وحدات مثل (وحدة الطبخ، وحدة التبريد، وحدة الخدمات التقنية....الخ).

- أما الموقع الجغرافي لمؤسسة ENIEM : تقع في ولاية تيزي وزو بوسط المدينة بالضبط في شارع نهج ستيتي علي. أما وحدتها الإنتاجية والصناعية تتواجد في قلب المنطقة الصناعية "واد عيسي" حوالي 10 كم شرق مدينة تيزي وزو فهي تابعة إداريا لدائرة تيزي راشد. وهذه الشركة أبرزت نفسها في السوق الإنتاجي والإقتصادي إلى يومنا هذا.

ومن هنا سنتعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (01) الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM



المصدر: دائرة التسويق ENIEM

1. منهج الدراسة

يعتبر المنهج العلمي الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد والإجراءات والخطوات المنتظمة، توجه سير العمل البحثي وتحدد عملياته حتى يصل الباحث إلى نتيجة (بدر، 1982، ص 15).

والمنهج كافي كان نوعه والطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لإكتشاف الحقيقة فهو ركيزة البحوث الميدانية ومن أجل الوصول إلى نتائج علمية علينا أن نختار المنهج المناسب والملائم للموضوع محل الدراسة، فالمنهج هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم وتبعاً لإختلاف العلوم تختلف المناهج (الفول، 1983، ص 130)

ويعرف كذلك على انه الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة، ويعرف أيضاً كونه الطريق الذي يجب أن يسلكه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية (بن مرسل، 2003، ص 84).

ويتحدد المنهج المتبع في أي بحث على تبعاً للموضوع ونظراً لطبيعة موضوع دراستنا الذي يحاول الكشف عن العلاقة بين متغيرين (تابع ومستقل) من جهة، وكذا طبيعة مجتمع البحث، فإن أنسب منهج يمكن إعتماده هو المنهج المسحي.

لهذا وفي دراستنا هذه وقصد الوصول إلى نتائج تجيب عن الإشكالية المطروحة في بحثنا والمتمحورة حول علاقة التنشئة الإجتماعية بالالتزام الوظيفي داخل المؤسسة فإن أنسب الطرق هو معالجة هذه الإشكالية في إطار البحوث الوصفية.

وتبرز أهمية هذا المنهج في بحوث الإعلام في كونه الأسلوب الأكثر قابلية للإستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان.

وأنسب طرق البحث لدراسة موضوعنا هذا هي الطرق المسحية والتي تمثل إحدى الطرق المتفرغة من الطرق الأساسية في الأبحاث الوصفية.

ولقد إعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي (منهج المسح) والذي يعرف على أنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية أو رقمية ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظاهرة المختلفة الأخرى (قويدري، 2000، ص183).

كما يسمح أسلوب المسح بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد مثل السمات العامة والسمات الإجتماعية والفردية وكذلك أنماط السلوك المختلفة، وتقديم قاعدة واحدة للبيانات الخاصة بهذا الجمهور، إستخدام المسح كطريقة يعطى لنا فرصة إستخدام عدد كبير من المتغيرات وخصوصا الجنس الاجتماعي، الحالة الاجتماعية الاجتماعية، المستوى التعليمي (محمد علي، 1986، ص96).

بالتالي فإن هذه الدراسة ستعتمد على المسح بالعينة كما أننا نعتمد على المسح الوصفي التحليلي وذلك من خلال محاولة تحليل وتفسير البيانات المجمعة للوصول إلى الكشف عن طبيعة العلاقة ما بين المتغير المستقل (التنشئة الاجتماعية) والمتغير التابع (الإلتزام الوظيفي).

2. مجتمع البحث وعينته

أ. مجتمع البحث : إن مرحلة تحديد مجتمع البحث وإنتقاء عناصره هي مرحلة مهمة من خطوات ومراحل البحث العلمي ولذا ينبغي أن يحدد الباحث المجتمع الذي يستهدفه وأن يختار بحذر ودقة المعانية مما

يمكنه من تحديد الحجم الضروري للعينة، وكما هو معروف يوجد نوعين من المعاينة هناك العشوائية والغير العشوائية فإختيار أحد النوعين متوقف على متطلبات البحث والتقنية المستعملة على حد قول موريس أنجرس (موريس، 2004، ص106).

فيقصد بمجتمع الدراسة جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة حقائق معينة منها، قد تكون هذه المفردات برامج إذاعية أو تلفزيونية أو نشرات أخبار خاصة في حالة تقسم مضمون وسائل الإعلام، وكما كان التحديد أكثر دقة كلما ساعد ذلك في دقة النتائج (حجاب، 2000، ص29)

ويتحدد مجتمع بحثنا بدراسة شاملة للعمال في مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرو منزلية (أي أعوان تنفيذ، أعوان التحكم، الإدارات، الإطارات...) فالمؤسسة بأكملها تتكون من 1700 عامل موزعين على قطاعات مختلفة.

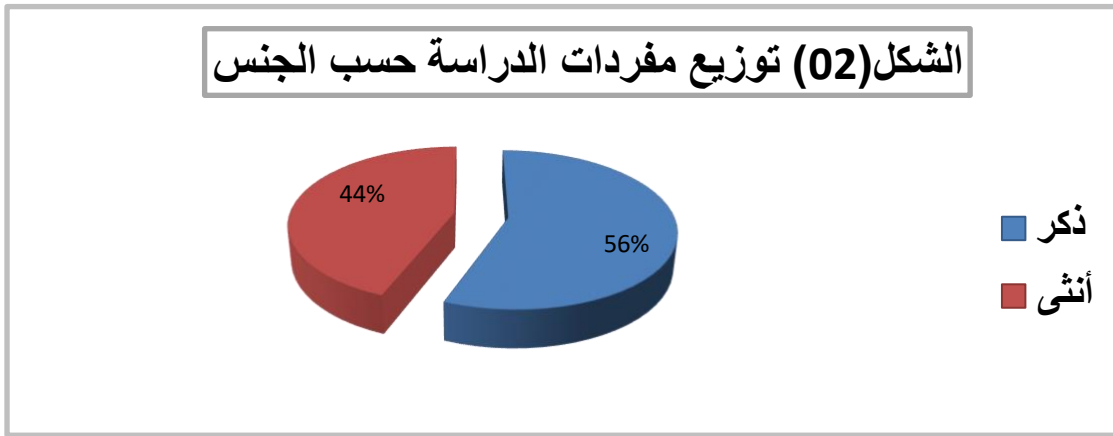
ب.العينة: تُعرف العينة في سياقها المنهجي على أنها مجموعة من العمليات التي يستعين بها الباحث كآلية لتكون مجتمع البحث، وتعتبر حيزا من ذلك المجتمع أي نأخذ مجموعة جزئية من الأفراد مختارين بطريقة معينة وتجرى الدراسة عليهم ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي. وتمثلت عينة هذه الدراسة في 150 مفردة من عمال مؤسسة ENIEM.

أما نوع العينة التي إعتدناها فقد تمثلت في العينة العشوائية البسيطة التي تعرف على أنها تلك العينة التي يختار فيها الباحث عينة الدراسة بحيث تكون الفرصة متساوية لجميع مفردات مجتمع البحث في عملية الإختيار، ويتم ذلك من حيث إعطاء كل فرد أو وحدة من عينة الدراسة رقما، ومن ثم استخدام قائمة الأرقام الموجودة في معظم كتب الإحصاء لإختيار الأفراد أو الوحدات، ويمكن أن يتم الإختيار أيضا بإستخدام الكمبيوتر (الضامن، 2007، ص167).

وبهدف وصف عينة الدراسة التي تم إستطلاع آرائها، إعتمدت الدراسة على مجموعة من المتغيرات الشخصية أهمها: (الجنس، والسن، والحالة الإجتماعية، والمستوى التعليمي، ومكان الإقامة، والأقدمية في العمل) وفيما يتعلق بمتغير الجنس، تشير المعطيات الإحصائية إلى مايلي:

الجدول(02): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	84	56%
أنثى	66	44%
المجموع	150	100%

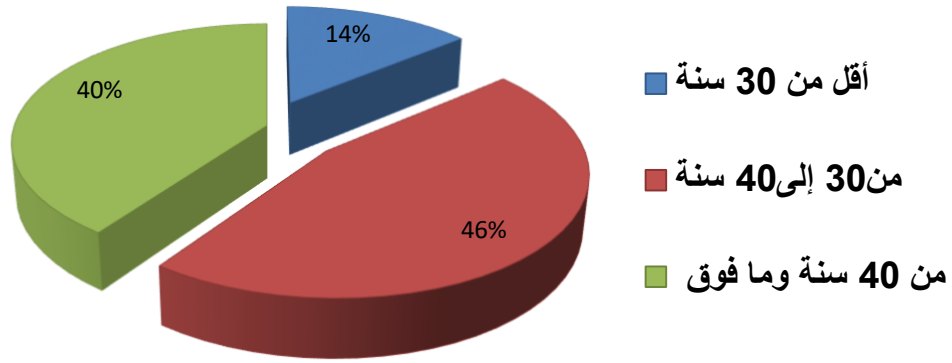


يلاحظ من الجدول رقم (02) أن عينة الدراسة توزعت بنسبة (56%) للذكور، و(44%) للإناث، ونستنتج من الجدول أدناه بأن نسبة الذكور أعلى من الإناث.

الجدول(03): توزيع مفردات الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
14%	21	أقل من 30 سنة
46%	69	من 30 إلى 40 سنة
40%	60	من 40 سنة وما فوق
100%	150	المجموع

الشكل (03) توزيع مفردات الدراسة حسب السن



يلاحظ من الجدول (03) أن أفراد العينة توزعت أعمارهم كما يلي: بنسبة (14%) أقل من 30 سنة

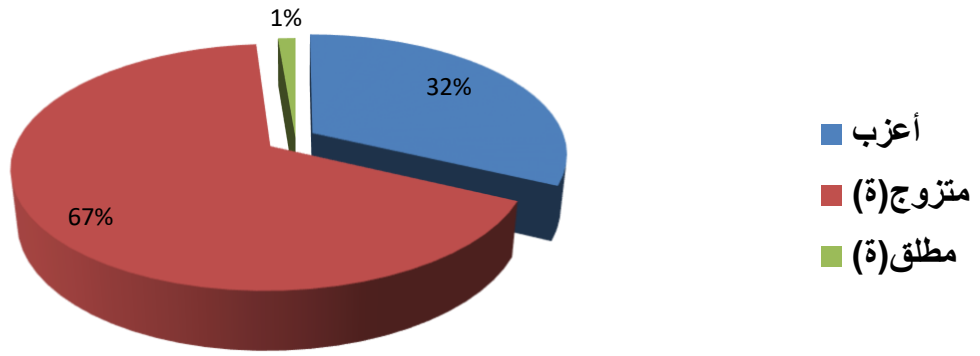
أدنى فئة عمرية، و(46%) من 30 إلى 40 سنة وهي الفئة العمرية الأكثر حضوراً في دراستنا، وبنسبة

(40%) من 40 سنة وما فوق.

الجدول (04): توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة الإجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الإجتماعية
32%	48	أعزب
66.7%	100	متزوج(ة)
1.3%	2	مطلق(ة)
100%	150	المجموع

الشكل (04) توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة الإجتماعية



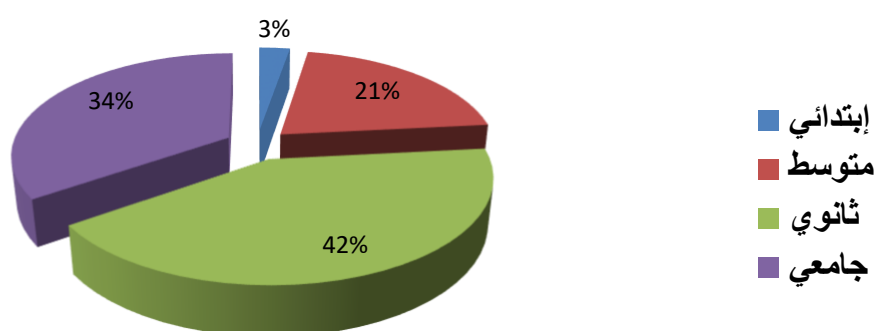
يلاحظ من الجدول (4) أن أغلبية العاملين متزوجين بنسبة % (66.7) ، ثم تليها فئة عزاب بنسبة

(32%) ، في حين بلغت النسبة المتبقية (1.3%) من فئة مطلق(ة)

الجدول (05) توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
2.7%	4	إبتدائي
20.7%	31	متوسط
42%	63	ثانوي
34,7%	52	جامعي
100%	150	المجموع

الشكل (05) توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي

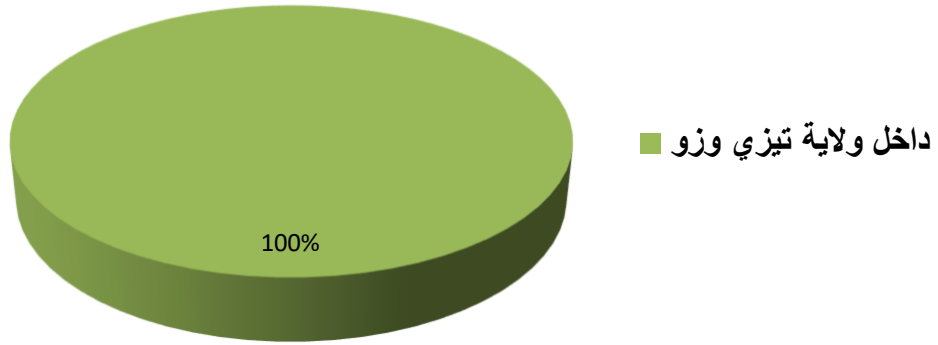


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول إلى أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب مستواهم التعليمي بنسبة (2.7%) إبتدائي، ونسبة (20.7%) للمستوى المتوسط، وبنسبة (42%) للثانوي، في حين قدرت نسبة المستوى الجامعي (34.7%). إستنتاجا مما سبق نجد أن المستوى الثانوي كان أكبر نسبة من العدد الإجمالي للعينة.

الجدول (06) توزيع مفردات الدراسة حسب الإقامة

النسبة	التكرار	الإقامة
100%	150	داخل ولاية تيزي وزو

الشكل (06) توزيع مفردات الدراسة حسب الإقامة



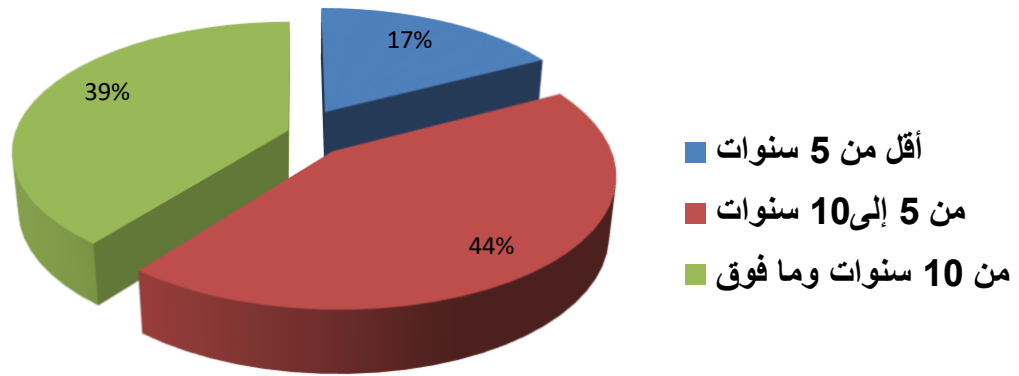
يتضح من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول (06) أن إجمالي العاملين مركزهم داخل ولاية

تيزي وزو بنسبة (100%)

الجدول (07) توزيع مفردات الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	26	17.3%
من 5 إلى 10 سنوات	65	43.3%
من 10 سنوات وما فوق	59	39.3%
المجموع	150	100

الشكل (07) توزيع مفردات الدراسة حسب الأقدمية في العمل



ويلاحظ من الجدول رقم (07) أن الدراسة التي أجريت على أفراد العينة حسب الأقدمية في الموقع الوظيفي كانت نسبة (17.3%) أقل من 5 سنوات، ونسبة (43.3%) من 5 إلى 10 سنوات، ونسبة (39.3%) من 10 سنوات وما فوق ، وهذه المعطيات تبين أن أكبر نسبة عينة الدراسة (43.3%) لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة.

3. أدوات القياس

إن أدوات جمع البيانات متعددة ويتوقف إختيارها على حسب ميزات الدراسة ونوعيتها، وتم الإعتماد في هذه الدراسة على أداة الإستمارة كونها التقنية الأنسب لموضوعنا هذا وذلك لإرتباطه بالمنهج الوصفي.

الإستمارة: هي عبارة عن دليل يشمل مجموعة من الأسئلة التي توجه للمبحوثين بهدف الحصول على البيانات معينة و تعرف بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأخرى وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقة رياضية والقيام بمقارنات رياضية (موريس، 2004، ص 184).

كما تعرف أيضا على أنها مجموعة من الأسئلة المغلفة والمفتوحة المنظمة يسوغها الباحث، معتبرة عن المؤشرات التي يتبين عليها النموذج التحليلي.

وقد كانت إستمارة هذه الدراسة مخصصة لعمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، فقمنا بتوزيع 200 إستمارة وإسترجعنا 50 إستمارة غير صالحة للإستعمال لان أصحابها لم يجيبوا على جل الأسئلة المطروحة و150 إستبانة قابلة لدراسة والتحليل.

- وصف المقياس وثباتها:

تكونت أداة الإستمارة من 04 محاور أساسية وهي:

المحور الأول: أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية من (01 إلى 06).

المحور الثاني: أسئلة تتعلق بالتنشئة الإجتماعية من (07 إلى 27).

المحور الثالث : أسئلة تتعلق بالإلتزام الوظيفي من (28 إلى 50).

الجدول(08): محاور مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة

رقم المحور	تسمية المحور	الأسئلة	أمثلة عن الاسئلة
1	التنشئة الإجتماعية	.7.8.9.10.11.12	ساعدتني القيم التي
		.13.14.15.16.17	تحصلت عليها في أسرتي
		.18.19.20.21	في إلترامي داخل مؤسسة التي أعمل بها .
2	الإلتزام الوظيفي	28.29.30.31.32.33	تراعي إدارة مؤسستي
		.34.35.36.37.38.39	ظروف العامل أثناء تقسيم
		.40.41.42.43.44.45	الأداء.
		46.47.48.49.50	

- ثبات مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي:

الجدول (09): معاملات الإتساق الداخلي alpha cronbach لمقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام

الوظيفي

المقياس	معامل Alpha cronbach
مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي	.77

III. 4. الإجراءات

أجريت دراستنا بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو في المنطقة الصناعية "واد عيسي".

بدأنا بالدراسة الميدانية من 15 مارس 2022 إلى غاية 15 ماي 2022 حيث انقسمت هذه المدة إلى 3 مراحل و هي:

- قمنا في المرحلة الأولى بزيارة إلى المؤسسة لأخذ نظرة شاملة للتعرف عليها و على طبيعة نشاطها و هيكلها التنظيمي, كما قابلنا رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية الذي قدم لنا كامل التسهيلات و أمدنا بمجموعة من المعلومات القيمة حول سير العمل و كيفية تقسيم العمل و العمال. كما أعطيت لنا الفرصة للتحدث مع بعض العمال و الاستماع لأرائهم حول طبيعة العمل و أهم الضغوطات التي يعانون منها .

- بناء محاور و فقرات الإستبانة بحيث تتماشى وأسئلة الدراسة، وتبني المناسب منها من الدراسات ذات العلاقة

- تحكيم الإستبانة من قبل المشرفة، إجراء التعديلات المقترحة في ضوء ملاحظتها.

- القيام بالإجراءات الرسمية التي تتيح للباحث توزيع الإستمارة على عينة الدراسة من خلال الحصول على كتاب رسمي من قبل إدارة الجامعة للجهات ذات العلاقة لتسهيل مهمة التوزيع.

- توزيع الإستمارات على العينة وبسبب كثرة العمل والتزامات العمال المهنية لم نتمكن من إسترجاعها في نفس اليوم لهذا حاولنا توزيعها لمدة 3 أيام على التوالي.

اليوم الأول : إمتدت الفترة من 9 صباحا إلى 12 زوالا.

اليوم الثاني: من 13 زوالا إلى 15 مساءا.

- اليوم الأخيرة فقد قمنا بجمع الإستمارات, حيث تم جمع الإستمارات فقد وزعنا 200 استمارة و تم إسترجاع 50 منها غير صالحة للإستعمال وبهذا يقدر العدد الإجمالي لأفراد العينة 150.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإجراء المعالجة الإحصائية لها بإستخدام برنامج (Spss)، وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة وإستخراج النتائج.
- مناقشة النتائج.

IV . التحليل الإحصائي وعرض

نتائج الدراسة

- عرض وتحليل الجداول البسيطة

- عرض وتحليل الجداول المركبة

- دراسة علاقة الارتباط

IV. التحليل الإحصائي وعرض نتائج الدراسة

من المعلوم أنه أمام كثرة المعطيات وتعددتها يجد العقل الإنساني صعوبة في معالجة كل جزئياتها دفعة واحدة. وعليه فالحل المنهجي يكمن في أن يترك الإنسان جانب الجزئيات، ويركز إهتمامه على السمات الكبرى التي تساعده على فهم متغيرات موضوع البحث. فالفحص الأولي للمعطيات هو مرحلة هامة في كل البحوث الإحصائية، ومن شأنه أن يساعد الباحث على تلخيص أهم المعلومات التي تحتوي عليها المعطيات وهيكلتها، بل ويوضح له في غالب الأحيان مسار التحليل الإحصائي والتقنيات الملائمة في مراحل البحث اللاحقة عند إختبار الفرضيات (الوصيف,2006)، كما إعتدنا على برنامج Spss22 في دراسة وتحليل نتائج .

= عرض وتحليل الجداول البسيطة:

تبين النتائج الموضحة في الجدول (10) أدناه أن المتوسط الحسابي لبنود مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي تراوحت بين 3.39 و 6.39 وهذا ما يشير إلى أن أغلب الإجابات تراوحت بين معارض قليلا وموافق بينما الإنحرافات المعيارية بين 0.92 و 1.80 وهو ما يشير إلى تشتت ضعيف في نتائج أفراد العينة، أي أن إجابات المستجوبين كانت متقاربة.

الجدول (10): يمثل نتائج أسئلة مقياس التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم السؤال
1.11	6.39	س1
1.14	6.20	س2
1.01	5.99	س3
0.95	6.07	س4
1.20	5.72	س5
1.07	5.87	س6
1.03	6.03	س7
1.11	6.00	س8
1.23	5.17	س9
1.68	4.82	س10
1.44	5.54	س11
1.56	5.14	س12
1.59	4.88	س13
1.40	5.10	س14
1.31	5.58	س15
1.10	5.50	س16
.96	5.95	س17
1.11	5.94	س18
1.15	5.63	س19
1.62	5.14	س20
1.51	5.04	س21
1.39	5.81	س22

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم السؤال
1.68	5.07	س23
1.17	5.32	س24
1.14	5.36	س25
1.11	5.96	س26
.97	6.09	س27
1.64	4.74	س28
1.40	4.88	س29
.92	6.03	س30
1.17	6.00	س31
1.20	5.66	س32
1.66	4.38	س33
1.78	3.93	س34
1.39	5.16	س35
1.28	4.96	س36
1.69	4.13	س37
1.27	5.35	س38
1.31	5.33	س39
1.42	5.66	س40
1.80	3.93	س41
1.69	4.32	س42
1.32	5.40	س43
1.43	5.83	س44

= عرض وتحليل الجداول المركبة:

الجدول (11): إرتفاع مستوى التعليم والوعي لدى الاسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة إجتماعية سلمية للفرد حسب متغير المستوى التعليمي

بعد قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ بان نسبة 20.7% من فئة المستوى التعليمي الثانوي موافقون بأن إرتفاع مستوى التعليم والوعي لدى الأسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة إجتماعية سلمية للفرد، في حين 16.7% من الثانويين إجابتهم موافق . أما الجامعيين قدرت نسبتهم ب16% موافق بشدة أي إرتفع مستوى التعليم والوعي كلما كانت التنشئة الإجتماعية سلمية .

بالنسبة لفئة المستوى التعليمي المتوسط النسبة الكبيرة منهم تراوحت بين 11.3% و 7.3% موافقون بأن المستوى التعليمي له دور كبير في طبيعة التنشئة. وبنسبة أدنى كانت للفئة الإبتدائي ب 1.3% موافق بشدة.

المجموع		إرتفاع مستوى التعليم والوعي لدى الاسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة إجتماعية سلمية للفرد														إبتدائي	المستوى التعليمي
		موافق بشدة		موافق		موافق قليلا		متردد		معارض قليلا		معارض		معارض بشدة			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
2.7	4	1.3	2	0.7	1	0.0	0	0.0	0	0.7	1	0.0	0	0.0	0		
20.7	31	11.3	17	7.3	11	0.7	1	0.0	0	0.0	0	0.7	1	0.7	1		متوسط
42	63	20.7	31	16.7	25	3.3	5	0.7	1	0.7	1	0.7	1	0.0	0		ثانوي
34.7	52	16	24	12	18	4.0	6	0.7	1	0.7	1	0.7	1	0.7	1		جامعي
100	150	49.3	74	36.7	55	8.0	12	1.3	2	2.0	3	1.3	2	1.3	2		المجموع

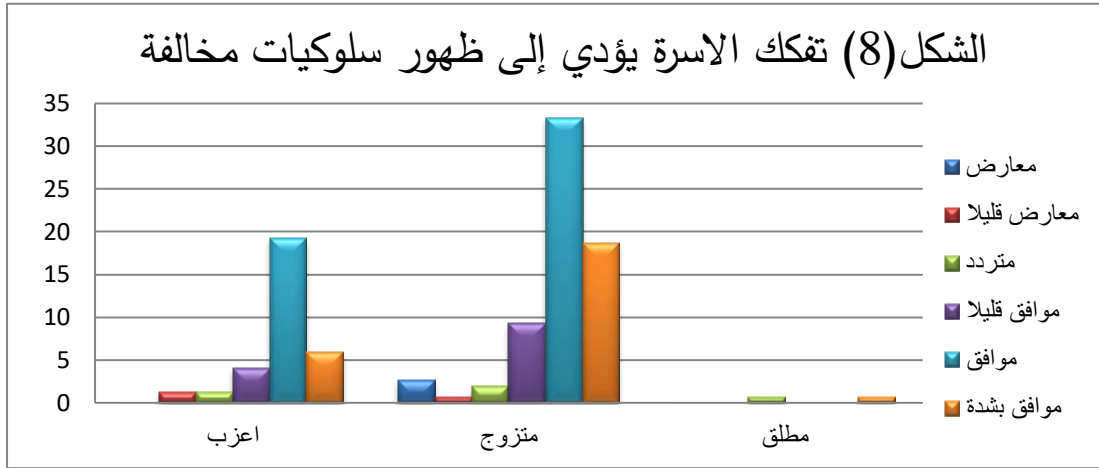
الجدول(12): تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة لقيم الجماعة حسب متغير الحالة

الإجتماعية

نلاحظ من الجدول(12) أدناه أن معظم المتزوجين في دراستنا أكدوا بأن تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة لقيم الجماعة بنسبة 33.3% بإجابة موافق، تليها موافق بشدة ب 18.7%، تليها موافق قليلا ب9.3% وكأدى نسب تراوحت بين 2.7% و 2% و 0.7% كانت نوع إجابتهم بمتردد ومعارض قليلا ومعارض.

أما العزاب كانت إجابتهم ب19.3% موافقون بأن تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة، تليها نسبة 6% بموافق بشدة، و4% كانت لموافق قليلا وأدى نسبة قدرت ب1.3% لمتردد و معارض قليلا. ونسبة0.7% لموافق بشدة و متردد كانت للفئة المطلقين.

المجموع		تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة لقيم الجماعة														الحالة الإجتماعية	
		موافق بشدة		موافق		موافق قليلا		متردد		معارض قليلا		معارض		معارض بشدة			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
32.0	48	6.0	9	19.3	29	4.0	6	1.3	2	1.3	2	0.0	0	0.0	0	أعزب	الإجتماعية
66.7	100	18.7	28	33.3	50	9.3	14	2.0	3	0.7	1	2.7	4	0.0	0	متزوج	
1.3	2	0.7	1	0.0	0	0.0	0	0.7	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0	مطلق	
100	150	25.3	38	52.7	79	1.3	20	4.0	6	2.0	3	2.7	4	0.0	0	المجموع	



الجدول (13): احترام توقيت الدخول والخروج في العمل حسب متغير الجنس

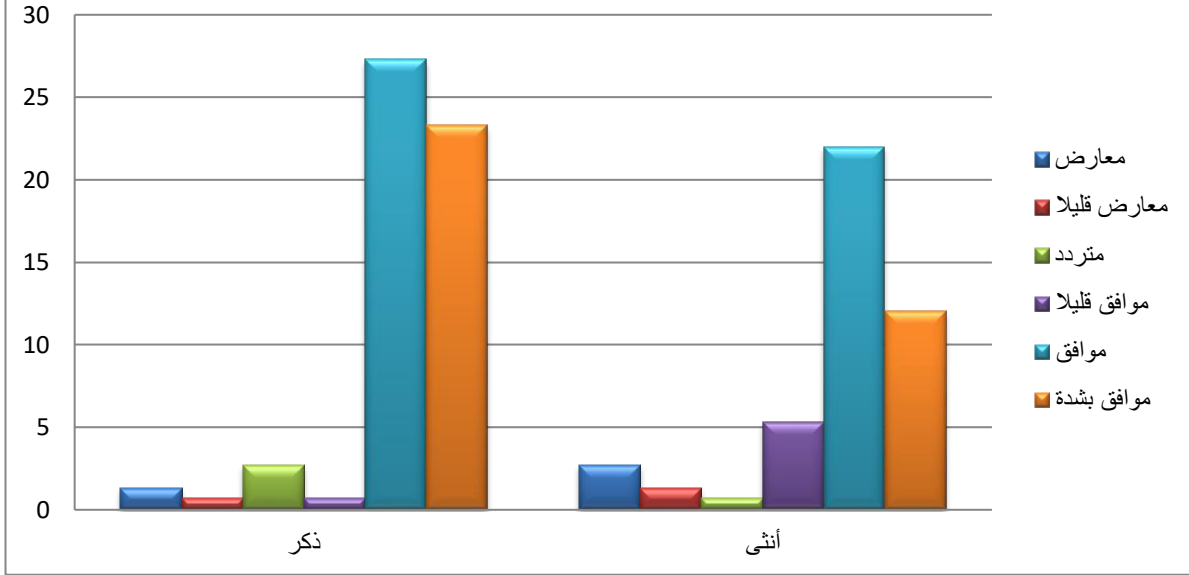
نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن معظم الذكور والمقدرة نسبتهم 27.3% يحترمون توقيت الدخول والخروج بموافق، تليها إجابة موافق بشدة بـ 23.3% ثم تليها نسبة 2.7% أجابوا بمتردد، وأخيرا نجد نسبة 1.3% معارضون و 0.7% من الذكور كانت إجاباتهم بمعارض قليلا.

أما بالنسبة للإناث كانت إجاباتهم بـ 22% بموافق، تليها 12% بموافق بشدة و 5.3% كانت لموافق قليلا،

وأدنى نسبة قدرت بـ 0.7% لمتردد.

المجموع	أحترام توقيت الدخول والخروج في العمل														الجنس		
	موافق بشدة		موافق		موافق قليلا		متردد		معارض قليلا		معارض		معارض بشدة				
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
56.0	48	23.3	35	27.3	41	0.7	1	2.7	4	0.7	1	1.3	2	0.0	0	ذكر	
44.0	66	12.0	18	22.0	33	5.3	8	0.7	1	1.3	2	2.7	4	0.0	0	أنثى	
100	150	35.3	53	49.3	74	6.0	9	3.3	5	2.0	3	4.0	6	0.0	0	المجموع	

الشكل (9) أحترم توقيت الدخول والخروج في العمل



الجدول (14): فرصة الترقية متاحة أمام الجميع في مؤسستي حسب متغير الأقدمية

نلاحظ من الجدول (14) أن معظم المبحوثين في دراستنا بنسبة 18.7% كأعلى نسبة أكدوا أن فرصة الترقية متاحة أمام الجميع بحيث كانت إجابتهم بموافق، ونسبة 8.7% بموافق قليلا، أما 7.3% كانت بموافق بشدة لفئة ذو أقدميه من 5 سنوات إلى 10 سنوات.

أما بنسبة متوسطة كانت من 10 سنوات فما فوق أكدوا أيضا بإتاحة الترقية أمام الجميع بنسبة قدرت 14.7% بموافق تليها إجابة موافق قليلا بنسبة 10.7%، أما بنسبة 4.7% كانت بمتردد وكأدنى نسبة تراوحت بين 2.7% و 0.7% كإجابات بين معارض بشدة ومعارض قليلا. وأخيرا بلغت نسبة 8.0% بموافق، تليها 4.0% لموافق قليلا وكانت 3.3% لمتردد وكأدنى نسبة 1.3% و 0.7% أجابوا بمعارض قليلا وموافق بشدة بالنسبة لفئة ذو أقدميه أقل من 5 سنوات.

فرصة الترقية متاحة أمام الجميع في مؤسستي

المجموع		موافق بشدة		موافق		موافق قليلا		متردد		معارض قليلا		معارض		معارض بشدة			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
17.3	26	0.7	1	8.0	12	4.0	6	3.0	5	1.3	2	0.0	0	0.0	0	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
43.3	65	7.3	11	18.7	28	8.7	13	6.0	10	1.3	2	0.7	1	0.0	0	من 5 إلى 10 سنوات	
39.3	59	6.0	9	14.7	22	10.7	16	4.7	7	0.7	1	0.0	0	2.7	4	من 10 سنوات فما فوق	
100	150	14	21	41.3	62	23.3	35	14.7	22	3.3	5	0.7	1	2.7	4	المجموع	

- دراسة علاقات الارتباط:

هناك طرق عديدة يمكن إعتادها لتفسير علاقات الارتباط بين مختلف التغيرات، وفي البحث الحالي إستخدمنا إرتباط Pearson (Pearson Product moment correlation) بهدف دراسة علاقات الارتباط بين متغيرات البحث، ويشير Pearson إلى أن الارتباط في هذا الإختبار يتراوح بين (-0.1) وهي العلاقة المثالية السالبة، (0.0) والتي تعني أنه لا يوجد أي إرتباط، وصولاً إلى (+ 0.1) وهي العلاقة المثالية الموجبة. ويشير الإيجاب والسلب في الارتباط إلى الزيادة والنقصان في أطراف الارتباط، فإذا كان هذا الارتباط موجبا فذلك يعني أنه كلما زاد العامل الأول زاد العامل الثاني والعكس صحيح وهو ما يسمى بعلاقة طردية، في حين إذا كان الارتباط سالبا فان ذلك يشير إلى أنه كلما زاد العامل الأول نقص العامل الثاني والعكس صحيح وهذا ما يسمى بعلاقة عكسية. وإنطلاقاً من هذه المعطيات قمنا بإختبار العلاقات الموجودة في فرضيات البحث بإستخدام إرتباط Pearson كما ذكرنا سابقاً. بعد إعتدنا على هذه

المراحل توصلنا إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين الفرضية الرئيسية أي بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفي ذات دلالة إحصائية 0.01

- هناك علاقة بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة (الفرضية

الأولى):

كما يبين الجدول (15) أدناه وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي ($r=63, p=0.01$) هذا يعني وجود علاقة إرتباط قوية بينهما فالتنشئة التي تلقاها الفرد في مختلف مراحل حياته تحدد طريقة ومستوى إنضباطه الوظيفي في مكان عمله.

الجدول (15): يمثل الإرتباط بين التنشئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة

الإلتزام الوظيفي	التنشئة الإجتماعية	
.63**	1	التنشئة الإجتماعية
1	.63**	الإلتزام الوظيفي

** إرتباط ذو دلالة على مستوى 0.01

- هناك علاقة بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي للموظف داخل المؤسسة (الفرضية

الثانية):

يوضح الجدول (16) أنه لا توجد علاقة إرتباط بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي وهذا يعني أن الحالة الإجتماعية للموظف سواء كان أعزب أو متزوج لا تؤثر على أداء عمله بشكل منظم.

الجدول (16): يمثل الارتباط بين الحالة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي للموظف

الإلتزام الوظيفي	الحالة الإجتماعية	
-04	1	الحالة الإجتماعية
1	-04	الإلتزام الوظيفي

- **هناك علاقة بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي (الفرضية الثالثة) :**

كما يبين الجدول (17) لا توجد علاقة إرتباط بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي، وهذا ما تبينه نتائج دراسة أفراد العينة بالنسبة للفئة الضعيفة المستوى أي الإلتزام غير مرتبط بالمستوى التعليمي فقد يكون شخص ذو مستوى تعليمي عاليا ولكنه غير ملتزم والعكس صحيح.

الجدول (17): يمثل الارتباط بين المستوى التعليمي للموظف وإلتزامه الوظيفي

الإلتزام الوظيفي	المستوى التعليمي	
.09	1	المستوى التعليمي
1	.09	الإلتزام الوظيفي

- **هناك علاقة بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي (الفرضية الرابعة):**

يوضح الجدول أدناه (18) أنه لا توجد علاقة بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي هذا يعني أن الإلتزام الوظيفي ليس مرتبط بجنس الموظف، فقد نجد إناث ملتزمين وذكور ملتزمين والعكس صحيح.

الجدول (18): يمثل الارتباط بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي

الإلتزام الوظيفي	الجنس	
-0.12	1	الجنس
1	-0.12	الإلتزام الوظيفي

٧. مناقشة نتائج الدراسة

.V مناقشة نتائج الدراسة:

إن النتائج التي تنتهي إليها الدراسة هي التأكيد إلى حد ما على الفكرة التي طرحناها في الفرضية العامة وتم تأكيدها بأن هناك علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين التنشئة الاجتماعية والانضباط الوظيفي لدى الموظف داخل المؤسسة قدرت ب ($r=63, p=0.01$)، محل الدراسة بالدرجة الأولى.

فكما تبين من خلال مناقشة نتائج كل فرضية أن هناك عوامل تؤثر إيجابا وسلبا على درجة الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة، وهي مرتبطة بالتصورات التي ينطلق منها كل من عامل ومشرف التنفيذ على حد سواء هذه التصورات التي تم إدراكها عن طريق التنشئة الاجتماعية وبالدرجة الأولى عن طريق الأسرة والمدرسة وبواسطة الأساليب المختلفة. ونتيجة لثقافة المجتمع الذي أعطى للفرد من خلال التنشئة الاجتماعية معاني سلبية لبعض القيم مثل الوقت وقيمة العمل.

بينما الإلتزام الوظيفي لا ينحصر على الحالة الإجتماعية وإنما بتعلق الفرد ومعرفته لقيمة الوقت أي أن الحالة الإجتماعية لا تؤثر على الإلتزام سواء كان أعزب أو متزوج، وهذا ماكدته بعض الدراسات أنه يمكن نجد شخص متزوج ملتزم في أداء عمله وإنظباطه في الوقت مثلا أكثر من الأعزب والعكس صحيح وهذا ما توصلت إليه الفرضية الثانية.

وهنا لعبت كل من الأسرة والمؤسسة التعليمية إلى حد ما دور في ذلك حيث نعلم أن الطفل يكون مقلد لسلوك الوالد أولا ثم سلوك المعلم، حيث ومن خلال تصريحات أغلب أفراد العينة أن آباءهم غير حريصين على أداء أعمالهم في وقتها بالإضافة إلى معلمهم وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة "سعودي نزهة" من جهة، ومن جهة أخرى مثال ذلك غياب إتصال الأولياء بالمؤسسات التعليمية وعدم المداومة على مراقبة أعمالهم المدرسية وهذا يعود عليهم بعدم الإنضباط في الحياة اليومية وهذا ما أدى لبعض أفراد العينة لشعورهم بالتمتر عند التحدث عن الإنضباط و يمكن أن يكون سبب من أسباب تفضيلهم للعمل في مؤسسات العامة بدل من مؤسسات الخاصة.

أما عن قيمة العمل وأهداف المؤسسة وكذا الأهداف الشخصية فهي الأخرى لم تعد مصدر لتحقيق الذات ولا تحقيق مكانة إجتماعية عند أفراد العينة بل مصدر لكسب الراتب الذي أصبح العامل يرتقبه كل نهاية الشهر بغض النظر عن الأهداف والقطاع المفضل للعمل فيه ونجد أن للظروف الداخلية والخارجية سواء إقتصادية أو إجتماعية كانت ومتطلبات المعيشة المتزايدة هي الأخرى أثرت على تصور لقيمة أهداف المؤسسة والعمل لديهم في إختصارها على الجانب المادي فقط، رغم تلقينها من طرف الأسرة والمدرسة والتثنية الإجتماعية بصفة عامة.

من خلال ذلك عدم وجود علاقة بين جنس الموظف وإلتزامه الوظيفي يبين أن كلاهما معنيين بالإلتزام سواء ذكر أو أنثى، فقد نجد إناث غير ملتزمين عكس الذكور، فالإلتزام غير مرتبط بجنس الموظف وهذا ما توصلت إليه الفرضية الرابعة.

ونجد ولاء العمال لمؤسستهم راجع إلى تحقيق أهدافهم الشخصية على حساب أهداف المؤسسة أي العائد المادي وهذا الذي يربطهم بالمؤسسة، كما أن الإخلاص للعائلة على حساب العمل مازال سائد رغم التغيير الطفيف وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة "الفضيل رتيمي" وكما أن للأقدمية دور بارز في الولاء المؤسسة.

وأكدت نتائج الدراسة للجدول (12) أن معظم الانحرافات نتيجة للأساليب التربوية الخاصة هذا ما أكدته أغلبية أفراد العينة، ونتيجة لإهمال الآباء لأبنائهم أو تفكك الأسرة يؤدي في بعض الأحيان إلى إكتساب الأولاد قيم سلبية وإنحرافات تطغى على الأخلاق.

كما تم التوصل من خلال الدراسة للجدول (11) إلى أن كلما يرتفع مستوى التعليم والوعي لدى الأسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة سليمة للفرد، وتجدر الإشارة أن كل من المستوى التعليمي للآباء وطبيعة مهنتهم والأصل الجغرافي لها أثر على مناقشة بعض القضايا وتقديم تنشئة سليمة داخل أسر أفراد العينة.

بينما الإلتزام الوظيفي لا تربطه أي علاقة بالمستوى التعليمي في الإلتزام الموظف لوظيفته، فقد يكون شخص ذو مستوى عالي لكنه غير ملتزم وهذا ما تأكده الفرضية الثالثة، أي أن المستوى التعليمي عبارة عن نيل شهادات ذو درجات عالية في الدراسات. وهذا ما أكدته بعض الدراسات في بغض الأحيان نجد موظف ذو مستوى متوسط لكنه عالي في إلتزامه وإحترامه للقيمة العمل مثلا.

أما عن النقاش وتبادل الأفكار داخل المؤسسة فقد أكد أغلب أفراد العينة أنه يتم ذلك عن طريق إنعقاد إجتماعات وتقديم إقتراحات وهذا ينعكس على دور المؤسسات التعليمية في حد ذاتها لها دور في تقديم

قاعدة تعليمية أي المؤسسات التربوية دور تـؤديه كوسيط تربوي من أجل تحقيق التكامل في العملية وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة "ام الرتم سحر".

كما نجد أن عملية مشاركة المشرفين لعمالهم في إتخاذ القرار داخل المؤسسة محل الدراسة بعيدة كل البعد عن التنظيم الصناعي الحديث، حيث يرجع ذلك إلى عقلية المشرق القائمة على حب التمسك بكل ما يتعلق بالمؤسسة إلى الأسلوب التنشؤي المتبع من طرف الأسرة والمدرسة والمتمثل في أسلوب التشدد وهذا ما إنعكس على تصور المشرف أو الرئيس بمجرد توليه المسؤولية او جزء من السلطة داخل المؤسسة من جهة، وإنعكاس على العمال من جهة أخرى. هذه التنشئة المعتمدة على أسلوب الخضوع تتم في الأسرة ثم المدرسة لتعمم أو ينتقل هذا الأسلوب ليصبح للخضوع لأعلى مستوى بشكل طبيعي، ونجد أن الظروف الإجتماعية والإقتصادية الصعبة تلعب هي الأخرى دور في هذه السلوكيات وبالتالي يؤثر على إلتزامهم الوظيفي وهذا الأخير ما توصلت إليه " بهوطي خديجة".

هذا ونجد أنه في المؤسسة محل الدراسة أن المعلومات في الغالب تصل بواسطة لوائح تنظيمية أو بعبارة أخرى عن طريق الإعلانات والملصقات، وبالتالي يتجنب المسؤولين الإلتصال المباشر مع العمال. كما نجد أن هناك غياب ديناميكية إجتماعية في العلاقات التي تربط المشرف بالعمال وإستشارة العامل في حال القيام بتغييرات بالمؤسسة وهذا راجع للفهم الخاطئ لقانون المؤسسة.

ومنه أن التنشئة الإجتماعية تؤثر في الفرد سواء داخل أو خارج مؤسسته وهي القاعدة المستمدة للفرد في صغره

والإنضباط الوظيفي غير مرتبط بالجنس سواء ذكر أو أنثى وذلك راجع إلى مدى تميز وتنشئة كل منهما من جهة ومن جهة أخرى غير مرتبط بالحالة الاجتماعية أو حتى بالمستوى التعليمي للفرد وهذا ما توصلت إليه الفرضيات الثالثة الأخرى.

وكما تم التوصل من خلال الدراسة إلى أن التنشئة الإجتماعية هي إعداد الفرد وجعله يتشبع بالقيم الإيجابية قبل إتحاقه بالمؤسسة، ويمثل كل من النظام التربوي والأسري عاملين جد مهمين من عوامل التنشئة الاجتماعية.

ومنه يمكن القول أن الالتزام الوظيفي للموظف داخل المؤسسة ماهو إلا إنعكاس إلى حد ما للتصورات الموجودة حول العمل والمشاركة في إتخاذ القرار في المجتمع والذي كان للأسرة والنظام التعليمي الدور البارز في بلورتها أي الإلتزام الوظيفي للموظف مرتبط بالتنشئة الاجتماعية.

خلاصة :

إن نجاح أي مؤسسة مهما اختلفت صورها وتعددت أشكالها واختلفت درجاتها ومستوياتها تتطلب تسيير فعال عن طريقه يتم التحكم في كل الجوانب بشكل يدعم كل نقاط القوة في المؤسسة، وتعتبر القيم التي نشأ عليها العامل من بين أهم العوامل التي يتوقف عليها نجاح وإستمرار أي شكل من أشكال المؤسسة. وبالتالي فإن البيئة الثقافية والإجتماعية المحيطتين بالمؤسسة تفرز عدة مؤشرات على السلوك الفردي والجماعي والوظيفي، وعلى رأس هذه المؤشرات القيم والمواقف الإجتماعية ومختلف السلوكات المكتسبة عن طريق عملية التنشئة الإجتماعية التي يؤمن بها الفرد وينتهجونها في سلوكهم اليومي وعلاقتهم مع الآخرين، فكلما كانت هذه القيم إيجابية نجحت في دعم التقدم على جميع الأصعدة .

ورأينا انه في المؤسسة الجزائرية شهدت ومازالت تشهد مسار إصلاحى طويل غير أن هذه التغييرات لم تتماشى مع الجانب الإنسانى فالتغيير والتحسين قبل أن يكون تغيير وتحسين فى الهيكل ولأنظمة وإستيراد التكنولوجيا والعلامات التجارية ومختلف الجوانب المادية بالرغم من أهميتها هو تغيير فى الفرد فى حد ذاته، والتحسين عملية تبدأ من داخل الفرد سواء عامل أو مسؤول ومدى الإيمان الراسخ من كل فرد عامل بالقيم الإيجابية تجاه العمل وإتقانه، قيمة الوقت الحوار وتبادل الأفكار من طرف الجميع وترسيخها بالأفعال لا بالأقوال، مصدقا لقوله تعالى: " ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم " الآية 11 سورة الرعد.

وبالتالى فإن الرجوع إلى عملية التنشئة الإجتماعية وبالمؤسستين (الأسرة والمدرسة) على عاتقها جزء كبير فى ترسيخ هذه المفاهيم هذا فى وجود إتفاق جميع الأطراف المساهمة فى المجتمع ولاسيما وجود إدارة سياسية قوية للتغيير والإصلاح الفعلى.

ولذا نجد الإلتزام الوظيفى بالنسبة للمشرفين بالدرجة الأولى وعمال التنفيذ بالدرجة الثانية والعمال بصفة عامة ليس نتاج ظروف ضيقة فقط وإنما محصلة لعوامل كثيرة متداخلة موجودة فى محيط معين أوسع من وحدة أو مؤسسة عمل، وأن كل من الخطأ تعميم نتيجة دراسة ما فى مؤسسة على جميع المؤسسات فإن نتيجة التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفى مرتبطة وذات علاقة تكاملية نابعة من مجتمع تنتمى إليه تلك المؤسسات فقط وتراكم الدراسات لتدعيمها.

أخيرا هدفت هذه الدراسة من خلال جانبها النظرى والميدانى للكشف عن ما إذا كانت هناك علاقة بين التنشئة الإجتماعية والإلتزام الوظيفى، وإلى مدى يرتبط ويتأثر سلوك الأفراد فى المؤسسة التى يعملون بها بأفكارهم وإتجاهاتهم السابقة التى تم إكتسابها وتم نقلها من المجتمع الذى ينتمون إليه وذلك بإسقاط هذا الموضوع على الإلتزام الوظيفى لدى الموظف على مستوى مؤسسة ENIEM ومعرفة ما إذا كان للتنشئة الإجتماعية علاقة فى تحديد شكل معين من هذا السلوك أم لا وهذا إنطلاقا من تحديد بعض مؤشراتها،

وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت وأيضا من خلال التحليلات الكمية والكيفية لتحليل وتفسير مؤشرات الفرضيات التي صيغت في شكل إستمارة تبين لنا من خلالها أن نسبة تحقيق الفروض كانت كبيرة عموما وهذا من خلال القيم والإتجاهات والمعتقدات والأفكار التي يحملونها إلى منظماتهم فيتخذ العامل الواحد سلوكا قد يختلف عن سلوك الآخرين .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية.

أولاً: المصادر

القرآن الكريم.

ثانياً: المراجع

أ. الكتب:

(1) أبو جادو، صالح محمد علي. (1998). سيكولوجية التنشئة الإجتماعية. ط 1. دار المسيرة

للتنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

(2) أبو شيخة، نادر أحمد. (2000). إدارة الموارد البشرية. دار صفاء للنشر. عمان.

(3) أحمد، عثمان. (2002). علم النفس الإجتماعي التربوي. مكتبة انجلو المصرية. مصر.

- 4) بدر، أحمد. (1892). أصول البحث العلمي ومناهجه. ط 2. وكالة المطبوعات. الكويت.
- 5) بن مرسل، أحمد. (2003). مناهج البحث العلمي في علو الإعلام والاتصال. ط 2. ديون المطبوعات الجامعة. الجزائر.
- 6) جبر سعيد، سعاد. (2008). سيكولوجية التنشئة الإجتماعية الأسرية للفتيات. ط 1. دار الكتاب العلمي. عمان.
- 7) جرينبرج، بارون. (2004). إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات: تعريف ومراجعة، رفاعي محمد. دار المريخ للنشر. السعودية.
- 8) الجعيني، نعيم حبيب. (1999). أساسيات التنشئة الإجتماعية. دار الكندي. الأردن.
- 9) الجوهري، محمد المحمود. (1997). الأنثربولوجيا أسس نظرية وتطبيقات علمية. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- 10) حجاب، محمد منير. (2000). الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية. ط 3. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة.
- 11) حجازي، مصطفى. (1982). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. د ط. المركز العربي للتطور الإداري. بيروت.
- 12) حسن، عادل. (1984). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. دار الجامعة. بيروت.
- 13) الحسن، محمد. (1999). موسوعة علم الاجتماع. ط 1. دار العربية للموسوعات. بيروت.
- 14) خواجة، عبد العزيز. (2005). مبادئ في التنشئة الإجتماعية. دار الغرب للنشر والتوزيع. وهران.
- 15) الخولي، سناء. (1995). الزواج والعلاقات الأسرية. د ط. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- 16) درويش، زين العابدين. (1999). علم النفس الإجتماعي أسسه وتطبيقاته. دار الفكر العربي. القاهرة. مصر.

- 17) درويش، محمد احمد. (2008). نظرية الإلتزام التنظيمي. ط 1. عالم الكتب.
- 18) دليو، فضيل. (1999). مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري. ديون المطبوعات الجماهيرية. ديون المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- 19) دوين، أحمد يوسف. (2012). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- 20) الذبال، أحمد. (2002). التنشئة الإجتماعية مبحث في علم النفس الإجتماعي. د ط. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- 21) الرشدان، عبد الله زاهي. (2005). التربية والتنشئة الإجتماعية. ط 1. دار وائل للنشر والتوزيع. الأردن.
- 22) رمزي، أحمد عبد الحي. (2010). علم الإجتماع التربوي. ط 1. مؤسسة الورق. عمان.
- 23) ريترز، جورج. (1993). رواد علم الإجتماع ترجمة محمد الجوهري وآخرون. ط 1. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.
- 24) زهران، حامد عبد السلام. (1984). علم النفس الإجتماعي. ط 5. عالم الكتب. القاهرة.
- 25) السدي، عبد السلام. (1994). ما وراء اللغة، بحث في الخلفيات المعرفية. مؤسسة بن عبد الكريم للنشر والتوزيع. تونس.
- 26) السيد، محمد إسماعيل. (1995). مشكلات الطفل السلوكية وأسلوب معاملة الوالدين. ط 2. المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.
- 27) الشاوي، محمد حسن وآخرون. (2001). التنشئة الإجتماعية للطفل. ط 1. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- 28) شبل بدران، محفوظ أحمد فاروق. (2000). أسس التربية. دار المعارف الجامعية. الإسكندرية.

29) شحاته، سليمان محمد. (2002). تنشئة الطفل وحاجاته بين النظرية والتطبيق. مركز الإسكندرية للكتاب. مصر.

30) الشربيني، زكرياء أحمد. (1998). علم النفس الطفولة الأسس النفسية والاجتماعية والهدى الإسلامية. دار الفكر العربي. القاهرة. مصر.

31) الشهابي، أنغام وأخرون. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. ط 1. دار الإثراء للنشر. الأردن.

32) صالحه، محمد أحمد وصوالحة، مصطفى محمود. (1999). أساسيات التنشئة الإجتماعي. دار الكندي. الأردن.

33) الضامن، منذر عبد الحميد. (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان.

34) طه، فرج عبد القادر. (1985). علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط 5. دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية.

35) عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. دار الجامعة. القاهرة.

36) عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي. دار الجامعة الجديدة للنشر. الإسكندرية. مصر.

37) عبد المنعم، نور. (2003). العلاقات الإنسانية. دار المعرفة. القاهرة.

38) عبودي، زيد منير. (2006). مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق. ط 1. دار الشروق. عمان.

39) عدنان، رانيا وبسام، رشا. (2005). التنشئة الإجتماعية. ط 1. دار البداية ناشرون وموزعون. عمان.

40) عدون، ناصر دادي. (2003). إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي. د. ط. دار المحمدية العامة. الجزائر.

41) عدون، ناصر دادي. (1998). إقتصاد المؤسسة. ط 1. دار المحمدية العامة. الجزائر.

42) العديلي، ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي. معهد الإدارة العامة. الرياض.

43) العربي، محمد كامل. (1988). مبادئ ومفاهيم ووظائف الإدارة. مطابع لنا. الرياض.

44) عسكر، سمير أحمد. (1984). مدخل إلى إدارة الأعمال. دار النهضة العربية. مصر.

45) عفيفي، عبد الخالق محمد. (1998). الأسرة والطفولة، أسس نظرية... مجالات تطبيقية. مكتبة

عين شمس. القاهرة.

46) عقيلي، عمر عبد المؤمن. (1994). المنظمة ونظرية التنظيم. ط 1. دار زهران للنشر والتوزيع.

47) العميان، محمد سلمان. (2005). السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال. ط 3. دار وائل

للنشر. عمان.

48) العنابي، عبد الحميد. (1997). الطفل والأسرة و المجتمع. ط 1. دار الصف للنشر والتوزيع.

عمان. الأردن.

49) عوض، عامر. (2008). السلوك التنظيمي الإداري. ط 1. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان.

الأردن.

50) العيسوي، عبد الرحمان محمد. (2004). الجريمة والشذوذ العقلي. ط 1. منشورات الحلبي

الحقوقية. لبنان.

51) فهمي، مصطفى. (1974). سيكولوجية الطفل والمراهقة. دار مصر للطباعة.

52) الفوال، صلاح مصطفى. (1983). مناهج البحث في العلوم الاجتماعية. مكتبة غريب. القاهرة.

- 53) فيه، فاروق عبده. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. الأردن.
- 54) قاسيمي، ناصر. (2014). سوسيولوجيا المنظمات. ط 1. ديون المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- 55) القريوتي، محمد القاسم. (2009). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الفردي والجماعي في المنظمات. ط 3. دار وائل للنشر. عمان. الأردن.
- 56) قصي، عبد العزيز. (1994). أسس الصحة النفسية. ط 2. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة. مصر.
- 57) قويدري، رجا وحيد. (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. دار الفكر. دمشق.
- 58) الكبيسي، سناء عبد الوهاب. (2016). التنشئة الاجتماعية للطفل ودور الأسرة فيها. دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- 59) الكبيسي، عامر. (1998). التصميم التنظيمي. ط 1. دار الشروق للطباعة والنشر. الدوحة.
- 60) اللوزي، موسى. (2003). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- 61) محمد سعيد، فرح. (1998). البناء الاجتماعي والشخصية. د ط. دار المعرفة الجامعية. الأزاريطة.
- 62) محمد علي، محمد. (1986). علم اجتماع التنظيم. د ط. دار المعارف الجامعية. الإسكندرية.
- 63) محمود، حسين. (1981). الأسرة ومشكلاتها. دار النهضة العربية للطباعة والنشر. بيروت. لبنان.
- 64) مرار، فيصل فخري. (1983). الإدارة والأسس والنظريات والوظائف. دار مدوي. عمان.
- 65) المرسي، سرحان منير. (1981). إجتماعات التربية. دار النهضة العربية. بيروت. لبنان.

66) مصالح، عامر. (2010). علم النفس الإجتماعي في السياسة والإعلام. دار الكتاب الحديث. القاهرة. مصر.

67) المعتوق، أحمد محمد. (1996). الحصيلة اللغوية، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب. الكويت.

68) موريس، أنجلوس وآخرون. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. د ط. دار القصة للنشر. الجزائر.

69) نوري، منير. (2010). تسير الموارد البشرية. ديون المطبوعات الجامعية. الجزائر.

70) هاشم، زكي محمود. (1996). إدارة الموارد البشرية. ط 1. دار المنشورات. الكويت.

71) وظفه، علي أسعد. (1993). علم الإجتماع التربوي. مطبعة الإتحاد. دمشق.

ب. القواميس والمعاجم:

72) ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل. (1956). لسان العرب. دار المعرف. القاهرة.

73) الخواجة، محمد ياسر. الدريني، حسين. (2010). المعجم الموجز في علم الإجتماع. العربية للنشر. القاهرة. مصر.

74) الصحاف، حبيب. (1997). معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين. ط 1. مكتبة لبنان للناشرون. لبنان.

75) بدوي، احمد زكي. (1986). معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية. د ط. مكتبة بيروت. لبنان.

76) بدوي، احمد زكي. (1993). معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية. لبنان.

77) قاسمي، ناصري. (2011). دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم والعمل. ديون المطبوعات الجامعية. الجزائر.

ج. الرسائل الجامعية:

78) ابن الموفق، سهيلة. (2006/2005). "أثر تقلبات معدل الفائدة على أداء المؤسسة، رسالة

ماجستير. كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير. جامعة منصورى. قسنطينة.

79) أبو جاسر، صابرين مراد نمرة. (2010). "أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء

السياسي"، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

80) أبو جياب، محمد مصطفى. (2004). "مداخل تنمية الإلتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة"،

رسالة ماجستير. كلية التجارة الجامعة. الجامعة الإسلامية. غزة.

81) بالضياف، العيد. (2013). " المؤسسة الإقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة"، رسالة

ماجستير. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة قاصدي. ورقلة.

82) برغولي، محمد. (1997/1996). "أنماط العلاقات الإجتماعية بين التلاميذ وأساتذة وعلاقتها

بالتوافق الإجتماعي لتلاميذ التنظيم الثانوي"، رسالة ماجستير. معهد علم الإجتماع. جامعة قسنطينة.

83) حلس، صقر. (2012). "دور إدارة التغيير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين"، رسالة

ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

84) حنونة، سامي إبراهيم. (2006). "قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين"، رسالة ماجستير

غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

85) طموس، إيمان عمر. (2015). "التمكين الإداري وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى العاملين"، رسالة

ماجستير. كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

86) عاشوري، إيتسام. (2004). "الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية"، رسالة

ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة.

87) مخبي، أحلام. (2007/2006). "تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك"، رسالة ماجستير. كلية

العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير. جامعة منشوري. قسنطينة.

د. المجالات:

88) بوقندورة، يمينة. إبريغم، سامية. (2019). "واقع الإلتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة". مجلة

الدراسات المالية والإدارية والمحاسبية: 6 (1): 18-19.

89) جودة، محفوظ احمد. (2008). "تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن واثره في الإلتزام المؤسسي

للعاملين في شركات الألمنيوم الأردنية" المجلة الأردنية للعلوم التقنية. العراق: 22 (2): 282.

90) زروال، نصيرة. رتيمي، الفضيل. (2007). "دور مؤسسات التنشئة الإجتماعية في خلق

الإنضباط الوظيفي داخل المنظمة". مجلة أفاق للعلوم. البليدة: 6 (1): 329.

91) السقايد، محمد. (2013). "معالم في تربية الأطفال". (1): 04-65.

92) قاضي، علاء الدين. (1997). "التربية والتغير الإجتماعي". مجلة رسالة التربية: (1) : 32.

93) المهدي، ياسر. الهنداوي، فتحي. (2002). "الضغوط التي يواجهها عضو هيئة التدريس وأثرها

على الرضا الوظيفي وسبل معالجتها في جامعة الزيتونة الأردنية". مجلة واسط للعلوم الإنسانية.

العراق: 7(19): 173-210.

هـ. المواقع الإلكترونية:

94) المحمداوي، محمد. (2022). "وظائف التنشئة الإجتماعية"، مواقع عرب سيكولوجي.

2. قائمة المصادر والمراجع باللغة الأجنبية

- 95) Cohan, Aron. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. Human resource management review.
- 96) El homayan, Shansudin. Subramanian & Jslen. (2013). Effects of the job stress and organizational support on the relationships between jobs. Australian journal of basic and applied sciences: 7(10): 7–19.
- 97) Jenhins. (1995). School of liquidity and school. Sociology: 15 education.
- 98) Karabay, Melisa Erdilek. (2014). Investigation of the effects of work related stress and organizational commitment on organizational citizenship behavior. Turkiye. 6 (1): 282–302.
- 99) Khatibi, A & Asaidi, H & Hamidi. (2009). The relationship between job stress and organizational commitment in national Olympic and Paralympic Academy (Nopa) employees Tehran, World Journal of Sport Sciences. 2(4): 272–278.
- 100) Piaton, (G). (1997). Education et socialisation. Eléments de la psycho-sociologie de l'éducation. Toulouse. Eduard Privat.
- 101) Tiubri, Nlisha. (2002). Work stress and health as predictors of organizational commitment. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology: 34(2): 267–277.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة مولود معمري تبزي وزو كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

❖ فرع علوم الإعلام والاتصال

❖ تخصص إتصال تنظيمي

إستمارة إستبيان بعنوان

الملحق: 01

التنشئة الاجتماعية و علاقتها بالالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

دراسة مسحية لعينة من العمال بمؤسسة **ENIEM** بتبزي وزو

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال يشرفنا أن نقدم لكم هذا الإستیبان ونرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة الواردة فيه علما أن البيانات المذكورة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .ولكم منا خالص التحية و التقدير . ملاحظة يرجى منكم الإدلاء بالمعلومات المطلوبة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

تحت إشراف الاستاذة

إ/ بوشلاغم زينب

من إعداد الطالبتين

❖ حكوم ليتيسيا

❖ خشابة حبيبة

السنة الجامعية 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- السن :

أقل من 30 سنة .

من 30 إلى 40 سنة.

من 40 سنة و ما فوق .

3- الحالة الاجتماعية :

أعزب

متزوج (ة)

مطلق (ة)

4- المستوى التعليمي:

ثانوي

إبتدائي

جامعي

متوسط

5- مكان الإقامة :

داخل ولاية تيزي وزو .

خارج ولاية تيزي وزو.

6- الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات .

من 5 إلى 10 سنوات.

من 10 سنوات فما فوق.

المحور الثاني : التنشئة الإجتماعية

موافق بشدة	موافق	موافق قليلا	متردد	معارض قليلا	معارض	معارض بشدة	
							7- للأسرة دور كبير في غرس القيم والعادات الحميدة.
							8- إرتفاع مستوى التعليم والوعي لدى الأسرة يؤدي إلى تقديم تنشئة إجتماعية سليمة للفرد.
							9- الأساليب التربوية الخاطئة من قبل الأسرة تؤدي إلى إنحراف الأبناء.
							10- كلما كانت التنشئة سلمية كلما زادت فعالية الضبط الإجتماعي.
							11- معظم الإنحرافات السلوكية سببها ضعف التنشئة الإجتماعية السلمية.

							12- تفكك الأسرة يؤدي إلى ظهور سلوكيات مخالفة لقيم الجماعة .
							13- للمدرسة أهمية كبيرة في العملية التربوية وضبط السلوك.
							14- للمدرسة دور كبير في تعليم الأفراد النظم والقوانين الإجتماعية
							15- الرفاق هم مصدر رئيسي للتفاعل الإجتماعي للفرد.
							16- الأصدقاء مصدر لتعلم السلوكيات الغير حميدة.
							17- لدور العبادة أثر كبير في تنشئة الفرد دينيا وإجتماعيا وضرورية لتهديب السلوك.
							18- بعض الأسر أصبحت تغفل أهمية التعاليم الدينية لأفرادها.

المحور الثالث : الإلتزام الوظيفي.

موافق بشدة	موافق	موافق قليلا	متردد	معارض قليلا	معارض	معارض بشدة	
							28- تلعب مؤسستي دورا هاما في المساهمة في التنمية الإقتصادية .
							29- تتأثر مؤسستي بالأزمات الإقتصادية والسياسية الدولية.
							30- تساعد المؤسسة في بناء الثقة والإبداع بين العاملين.
							31- تعطي إدارة المؤسسة العاملين فرصة لحل مشاكل العمل.

							32- لدي إهتمام بمراعاة شروط الصحة والسلامة في العمل.
							33- أتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتي الخاطئة.
							34- فرصة الترقية متاحة أمام الجميع في مؤسستي.
							35- تراعي إدارة المؤسسة ظروف العامل أثناء تقسيم الأداء.
							36- أسعى من خلال عملي إلى تحقيق أهداف مؤسستي.
							37- أحترم توقيت الدخول والخروج في العمل.
							38- هناك تعاون بين مختلف المصالح من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .
							39- تقوم الإدارة بإستشارتي في حالة القيام بتغيرات بالمؤسسة.
							40- أضع أهدافي كأولوية على أهداف المؤسسة التي أعمل بها.
							41- يعقد رئيسيك إجتماعات خاصة من أجل مناقشات هادفة في مجال العمل.
							42- يقبل رئيسي إقتراحي في تطوير العمل.
							43- أعاني من صراع بين عملي ووجباتي العائلية.
							44- يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه وقت الحاجة.
							45- تستطيع الإعتماد على زملائك في الحصول على المساعدة التي تحتاجها.
							46- تعتمد المؤسسة على قوانين ولوائح تنظيمية محددة لإنضباط العامل.
							47- وقت العمل المخصص لا يسمح بأدائي كل ما هو مطلوب مني.
							48- أتأثر في المشاكل الداخلية والخارجية في مؤسستي.

							49- يوجد توافق بين قيمي وقيم المؤسسة التي أعمل بها.
							50- لدي الرغبة بالإستمرار في الوظيفة التي أعمل بها في مؤسستي.

نشكركم على تعاونكم معنا

الملحق 02: نماذج عن العمل في Spss

الجنس

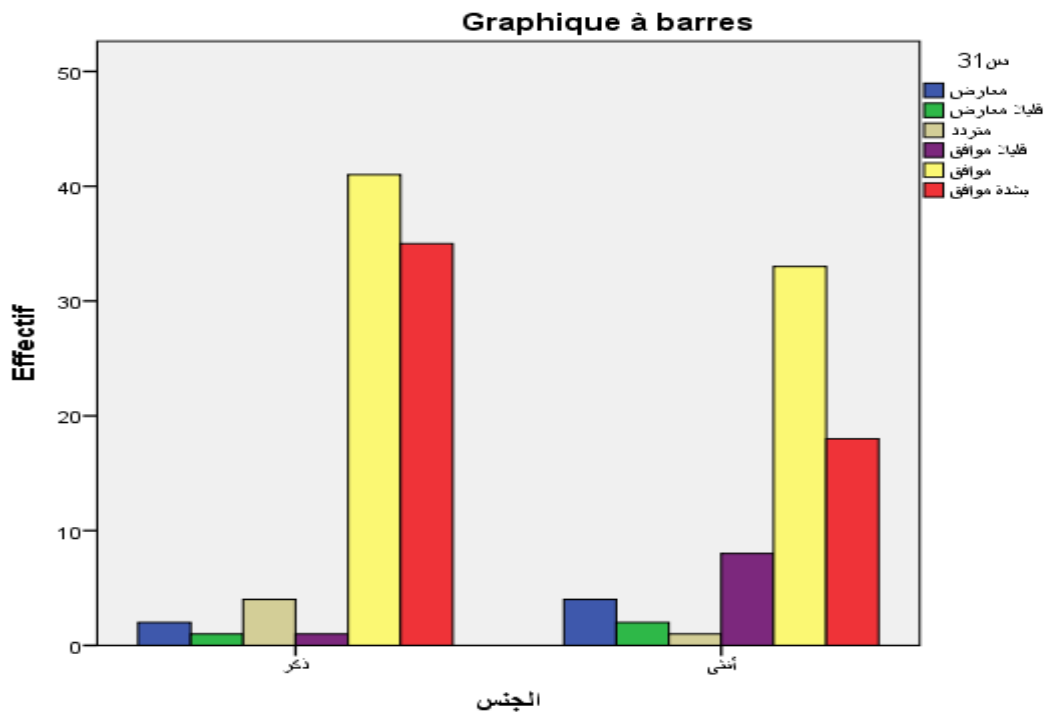
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	84	56,0	56,0	56,0
أنثى	66	44,0	44,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

الأقدمية

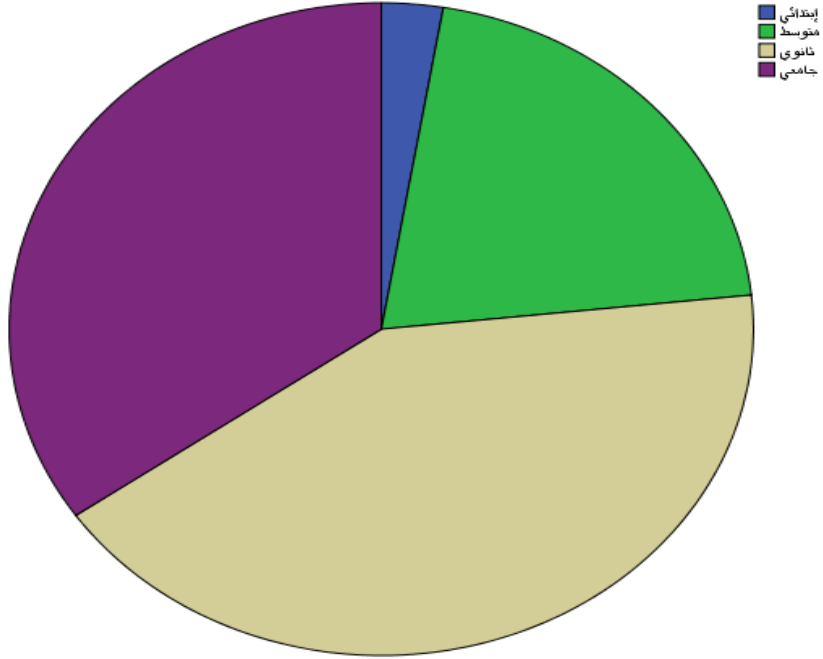
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من اقل	26	17,3	17,3	17,3
سنوات 10 إلى 5 من	65	43,3	43,3	60,7
فوق فما سنوات 10 من	59	39,3	39,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

2س * المستوى Tableau croisé

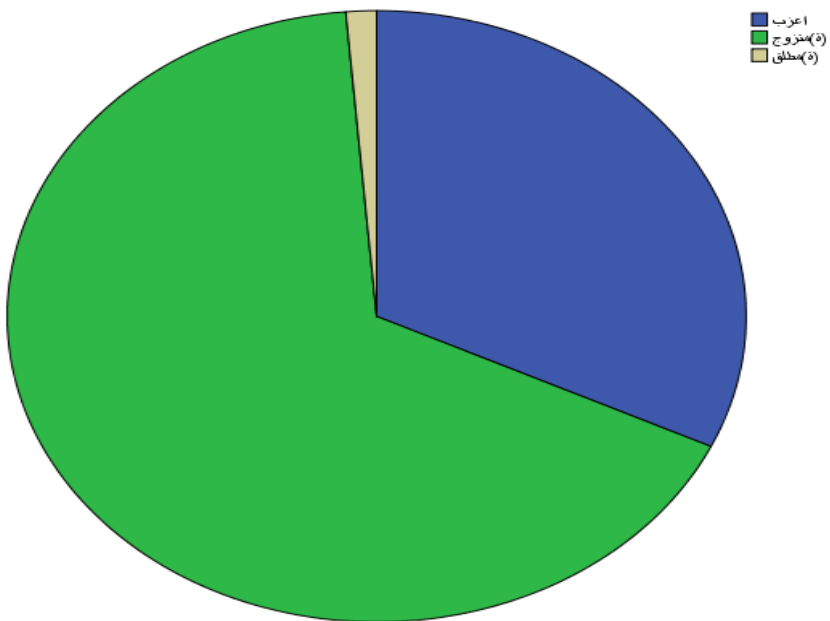
			س2						Total	
			بشدة معارض	معارض	قليلًا معارض	متردد	قليلًا موافق	موافق		بشدة موافق
المستوى ابتدائي	Effectif		0	0	1	0	0	1	2	4
	% dans المستوى		0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	% dans س2		0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	1,8%	2,7%	2,7%
	% du total		0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	2,7%
متوسط	Effectif		1	1	0	0	1	11	17	31
	% dans المستوى		3,2%	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%	35,5%	54,8%	100,0%
	% dans س2		50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	8,3%	20,0%	23,0%	20,7%
	% du total		0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	7,3%	11,3%	20,7%
ثانوي	Effectif		0	0	1	1	5	25	31	63
	% dans المستوى		0,0%	0,0%	1,6%	1,6%	7,9%	39,7%	49,2%	100,0%
	% dans س2		0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	41,7%	45,5%	41,9%	42,0%
	% du total		0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	3,3%	16,7%	20,7%	42,0%
جامعي	Effectif		1	1	1	1	6	18	24	52
	% dans المستوى		1,9%	1,9%	1,9%	1,9%	11,5%	34,6%	46,2%	100,0%
	% dans س2		50,0%	50,0%	33,3%	50,0%	50,0%	32,7%	32,4%	34,7%
	% du total		0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	4,0%	12,0%	16,0%	34,7%
Total	Effectif		2	2	3	2	12	55	74	150
	% dans المستوى		1,3%	1,3%	2,0%	1,3%	8,0%	36,7%	49,3%	100,0%
	% dans س2		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% du total		1,3%	1,3%	2,0%	1,3%	8,0%	36,7%	49,3%	100,0%

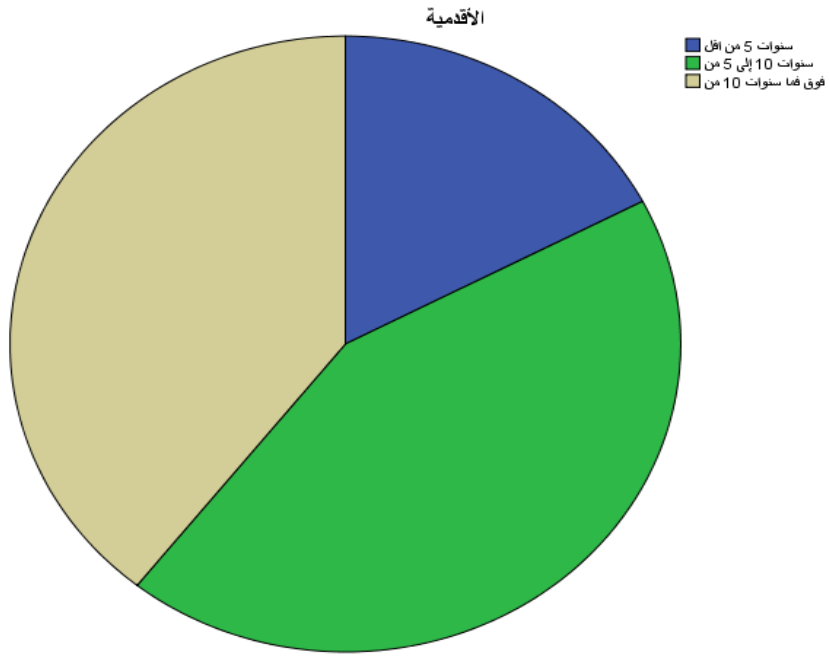


المستوى



الحالة





Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	2

س1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة معارض	3	2,0	2,0	2,0
معارض	1	,7	,7	2,7
قليلًا معارض	2	1,3	1,3	4,0
متردد	1	,7	,7	4,7
قليلًا موافق	5	3,3	3,3	8,0
موافق	47	31,3	31,3	39,3
بشدة موافق	91	60,7	60,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	3	2,0	2,0	2,0
	معارض	11	7,3	7,3	9,3
	قليلًا معارض	12	8,0	8,0	17,3
	متردد	14	9,3	9,3	26,7
	قليلًا موافق	34	22,7	22,7	49,3
	موافق	48	32,0	32,0	81,3
	بشدة موافق	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

38س

		Corrélations		Pourcentage	Pourcentage cumulé	
Valide	ارض		التنشئة		2,7	
	ارض	التنشئة	Corrélacion de Pearson	1	,637**	3,3
	ارض		Sig. (bilatérale)		,000	6,7
	متردد		N	150	150	21,3
	موافق	الإلتزام	Corrélacion de Pearson	,637**	1	44,7
	موافق		Sig. (bilatérale)		,000	86,0
موافق		N	150	150	100,0	

Total **. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الجنس	الإلتزام
الجنس	Corrélation de Pearson	1	-,125
	Sig. (bilatérale)		,126
	N	150	150
الإلتزام	Corrélation de Pearson	-,125	1
	Sig. (bilatérale)	,126	
	N	150	150

Corrélations

		الإلتزام	الحالة
الإلتزام	Corrélation de Pearson	1	-,043
	Sig. (bilatérale)		,601
	N	150	150
الحالة	Corrélation de Pearson	-,043	1
	Sig. (bilatérale)	,601	
	N	150	150