

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باجي مختار - عنابة -



قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس العمل والتنظيم

التصورات الاجتماعية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية بالمنظمة الجزائرية

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د لرقم عز الدين

من إعداد :

نواصرية فاروق

اللقب و الاسم	الدرجة	الصفة	الجامعة
بومنقار مراد	أستاذ	رئيسا	جامعة باجي مختار - عنابة
لرقم عز الدين	أستاذ	مشرفا ومقررا	جامعة باجي مختار - عنابة
بوعطيط سفيان	أستاذ	عضوا مناقشا	جامعة 20 اوت 1955 - سكيكدة
شريط الشريف محمد	أستاذ	عضوا مناقشا	جامعة باجي مختار - عنابة
بحري صابر	أستاذ	عضوا مناقشا	المركز الجامعي بركة - باتنة

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر و تقدير

بسم الله و الصلاة و السلام على سيد اشرف الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم , الحمد و الشكر لله سبحانه و تعالى له الفضل و المنة على توفيقه لنا لانجاز هذا العمل فان أصبنا فمن عنده , و إن أخطانا فمن أنفسنا و نسال الله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم , و أن يوفقنا لما يحبه و يرضاه في الدنيا و الآخرة .

أتقدم بالشكر و العرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا و من وقف على المنابر و أعطانا حصيلة فكرة تنير دروبنا , خاصة الأستاذ الفاضل : لرقم عز الدين بإشرافه على هذا العمل نشكره جزيل الشكر على توجيهاته و نصائحه و على كل ما قدمه لنا من إرشاد طوال فترة إعداد هذا البحث

و ملاحظاته في تعديل كل خطأ جزاه الله كل خيرا

كما أتقدم بخالص الشكر للأساتذة الأفاضل : بومنقار مراد , بوعطيط سفيان , مراح فطيمة , عزوز حمزة , سالمى سمير على توجيهاتهم , نصائحهم و ملاحظاتهم رغم انشغالهم

اشكر أعضاء اللجنة كل باسمه لقبولهم مناقشة أطروحتي .

كما نشكر كل من ساعدنا على انجاز هذا البحث العمل المتواضع و لو بكلمة من قريب أو بعيد .

و الحمد لله رب العالمين

اهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما المولى عز وجل " و بالوالدين
إحسانا " , إلى من سهرت على تعليمي و تربيتي و قامت بكل ما تستطيع
من اجلي إلى أول أساتذتي و أفضلهم إلى من جُعلت الجنة تحت أقدامها
إلى التي تمنيت أن تكون معي هنا " أمي الغالية " رحمك الله و جعلك
سيدة من سيدات أهل الجنة إلى من كلله الله الهيبة و الوقار و الذي احمل
اسمه بكل افتخار " أبي الغالي " حفظك الله و أطال في عمرك .
إلى زوجتي الغالية التي سهرت معي و قدمت لي يد العون و كانت سندي
و تحملت تقصيري و ضغطي أحيانا , إلى أولادي الأعزاء حفظكم الله
و رعاكم
إلى من أقمت لهم مكانا عميقا في قلبي و تقاسمت معهم حلاوة الحياة و
مراراتها " إخوتي و أخواتي "
إلى كل زملائي , أصدقائي الذين رافقوني في المشوار الجامعي
إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي , إلى كل من قدم لي يد
المساعدة من قريب أو بعيد .

نواصرية فاروق

ملخص باللغة العربية:

يتناول البحث سلوك المواطنة التنظيمية، باعتباره سلوكاً تطوعياً واختيارياً لا يدخل ضمن المهام الرسمية للعامل ولا يُكافأ عليه رسمياً، لكنه يُسهم بشكل فعال في تحسين أداء المنظمة. وقد حاز هذا المفهوم على اهتمام واسع من قبل الباحثين الذين حاولوا تحديد أبعاده ونماذجه النظرية، مثل:

السلوك الفردي (مساعدة الزملاء)

السلوك التنظيمي (الموجه نحو المنظمة ككل)

أبعاده المرتبطة بالراحة النفسية والرضا الوظيفي.

المدخل النظري: اعتمد بعض الباحثين على منظور التبادل الاجتماعي، حيث يُنظر إلى المواطنة التنظيمية كرد فعل إيجابي من العامل تجاه المعاملة العادلة من الإدارة. وهناك من رآها تعبيراً عن جهد جماعي تعاوني يصب في المصلحة العامة.

المحددات والآثار: تتأثر المواطنة التنظيمية بعدة عوامل، منها:

أسلوب القيادة.

العدالة التنظيمية.

الثقافة التنظيمية.

الرضا الوظيفي.

أما آثارها فتشمل:

الفعالية التنظيمية.

أداء العامل وتقييمه.

خفض معدل دوران العمل.

البعد الاجتماعي والثقافي: ترتبط هذه السلوكيات بشكل وثيق بالتصورات الاجتماعية التي تُعد أنظمة معرفية ونفسية تتبع من تاريخ الفرد، وخبراته، وتفاعلاته الاجتماعية. هذه التصورات تُسهم في تفسير الواقع وبناء السلوك المناسب وفقاً للقيم والمعايير الجماعية.

وفقاً لنظرية Moscovici وKaës وBarbolan:

التصورات الاجتماعية ليست مجرد انعكاس للواقع، بل إعادة بناء ذهنية له.

هي مزيج من الذاكرة الجماعية والفردية وتُستخدم لتفسير وتوجيه السلوك.

تلعب دوراً مرجعياً في توجيه الفعل الاجتماعي وتبريره.

هدف البحث: محاولة فهم التصورات الاجتماعية التي تدفع عمال مديرية التربية بعنابة (رؤساء المصالح والمكاتب) إلى تبني سلوك المواطنة التنظيمية، بالاعتماد على نظرية النواة المركزية لجون كلود أبرك، ومعرفة ما إذا كانت هذه التصورات تختلف باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الأقدمية)

Résumé :

La thèse aborde le comportement citoyen organisationnel comme un comportement volontaire et bénévole qui ne fait pas partie des fonctions officielles du travailleur et qui n'est pas officiellement récompensé, mais qui contribue efficacement à l'amélioration des performances de l'organisation. Ce concept a fait l'objet d'une grande attention de la part des chercheurs qui ont tenté d'en identifier les dimensions et les modèles théoriques, tels que

Le comportement individuel (aider ses collègues)

Le comportement organisationnel (dirigé vers l'organisation dans son ensemble)

ses dimensions liées au bien-être psychologique et à la satisfaction au travail.

L'approche théorique : Certains chercheurs se sont appuyés sur la perspective de l'échange social, où la citoyenneté organisationnelle est considérée comme une réaction positive du travailleur face à un traitement équitable de la part de la direction. D'autres y voient l'expression d'un effort collectif coopératif dans l'intérêt public.

Déterminants et effets : La citoyenneté organisationnelle est influencée par plusieurs facteurs, notamment

Le style de leadership.

La justice organisationnelle.

La culture organisationnelle.

la satisfaction au travail.

Ses effets sont les suivants

L'efficacité organisationnelle.

Les performances et l'évaluation des travailleurs.

la réduction de la rotation de la main-d'œuvre.

La dimension sociale et culturelle : Ces comportements sont étroitement liés aux perceptions sociales, qui sont des systèmes cognitifs et psychologiques découlant de l'histoire, des expériences et des interactions sociales d'un individu. Ces perceptions contribuent à l'interprétation de la réalité et à la construction d'un comportement approprié en fonction de valeurs et de normes collectives.

Selon la théorie de Moscovici, Kaës et Barbolan:

Les perceptions sociales ne sont pas seulement un reflet de la réalité, mais une reconstruction mentale de celle-ci.

Elles sont une combinaison de mémoire collective et individuelle et sont utilisées pour interpréter et guider le comportement.

Elles jouent un rôle référentiel dans l'orientation et la justification de l'action sociale.

Objectif de la recherche : Essayer de comprendre les perceptions sociales qui poussent les agents de la direction de l'éducation d'Annaba (chefs de service et de bureau) à adopter un comportement de citoyenneté organisationnelle, selon la théorie du noyau central de Jean-Claude Aberc, et si ces perceptions diffèrent selon les variables démographiques (sexe, âge, ancienneté)

مقدمة

تُعد المنظمات اليوم من أكثر الأنظمة الاجتماعية تعقيدًا وتداخلًا، حيث لم يعد نجاحها يعتمد فقط على الموارد المادية أو الإمكانيات التقنية المتاحة، بل أصبح الأداء البشري وفاعلية الأفراد العاملين فيها عاملاً حاسماً في تحقيق الأهداف المرجوة. وفي هذا السياق، ظهر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) كأحد المفاهيم المعاصرة التي أولت لها الدراسات الحديثة في علم النفس التنظيمي والسلوك التنظيمي اهتماماً متزايداً، نظراً لدوره المحوري في رفع كفاءة المنظمة وتعزيز إنتاجيتها. ويُقصد بسلوك المواطنة التنظيمية ذلك السلوك الاختياري، التطوعي وغير الإلزامي، الذي يقوم به الفرد بمحض إرادته دون أن يُطلب منه رسمياً أو يدخل ضمن متطلبات الدور الوظيفي المحدد له، ورغم ذلك فإنه يُسهم بصورة مباشرة وغير مباشرة في تحقيق المصلحة العامة للمنظمة ويعود عليها بالنفع والفائدة.

لقد حظي هذا المفهوم باهتمام واسع في الأوساط الأكاديمية، حيث تعددت الدراسات التي سعت إلى تحديد أبعاده وعناصره. فقد صنّف بعض الباحثين هذا السلوك إلى بعدين رئيسيين: البعد الفردي الذي يركز على تقديم الدعم والمساعدة للزملاء داخل بيئة العمل، والبعد التنظيمي الذي يتجلى في السلوكيات الموجهة نحو تحسين الأداء الكلي للمنظمة ودعم أهدافها. بينما ذهب آخرون إلى تقسيمه إلى أبعاد أكثر تفصيلاً ترتبط في جوهرها بالنواحي النفسية والاجتماعية للعاملين، إذ يرى بعض الباحثين أن هذه السلوكيات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الرضا الوظيفي، والشعور بالانتماء، والراحة النفسية التي يشعر بها الفرد نتيجة مساهماته التطوعية داخل المنظمة.

وتُشير الإشكالية الأساسية في دراسة سلوك المواطنة التنظيمية إلى تباين المداخل النظرية التي تم اعتمادها لتفسير هذا السلوك. فبعض الباحثين اعتمدوا على منظور التبادل

الاجتماعي، معتبرين أن هذا السلوك هو بمثابة "رد الجميل" من جانب العاملين تجاه العدالة التنظيمية، والدعم الذي يتلقونه من قادتهم، والظروف العادلة التي توفرها المنظمة. بينما رأى فريق آخر أن المواطنة التنظيمية تعكس في جوهرها جهدًا تعاونيًا جماعيًا من قبل العاملين لتحقيق الصالح العام للمنظمة، بعيدًا عن أي دوافع مصلحة مباشرة.

إن سلوك المواطنة التنظيمية، كسلوك تنظيمي مركب، تحكمه مجموعة من المحددات أو العوامل المؤثرة، من أبرزها: أسلوب القيادة الذي يمارسه المسؤولون داخل المنظمة، ومدى العدالة التنظيمية التي يشعر بها الأفراد، بالإضافة إلى الثقافة التنظيمية السائدة، ومستوى الرضا الوظيفي. كما أن لهذا السلوك آثارًا إيجابية عديدة، منها تحسين الفعالية التنظيمية، ورفع مستوى أداء العاملين، وتعزيز تقييم الأداء، فضلًا عن الحد من معدل دوران العمل داخل المنظمة.

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن أي منظمة تعتمد في نجاحها واستمراريتها على القدرة على تحفيز موظفيها وإطلاق طاقاتهم الإبداعية، ليس فقط لأداء ما هو مطلوب رسميًا، وإنما لتجاوز ذلك إلى تقديم جهود إضافية تطوعية تخدم المصلحة العامة. إن استثمار الطاقات البشرية، وتنمية روح التعاون، وتشجيع السلوكيات الإيجابية مثل سلوك المواطنة التنظيمية، يُعد من أبرز عوامل تحقيق النجاح المؤسسي في بيئات العمل الحديثة.

وإذا ما تأملنا في العوامل الكامنة وراء هذا السلوك، نجد أن التصورات الاجتماعية تلعب دورًا مهمًا في تشكيله وتوجيهه. فالتصورات الاجتماعية هي أنظمة معرفية جماعية، تُترجم الواقع وتعيد بناؤه وفق المعطيات الفردية والاجتماعية والثقافية. وهي تعمل بمثابة "بوصلة" داخلية تحدد انتماء الأفراد للجماعة، وتوجه أفعالهم، وتمنحهم القدرة على تفسير العالم وفهمه. فهي ليست مجرد إعادة تمثيل ذهني للأحداث أو استحضار للواقع، بل هي عملية ديناميكية تُعيد صياغة الواقع وفق قيم ومعايير المجتمع، وتُمزج بين ماضيه وحاضره ومستقبله.

وقد أكد العديد من الباحثين على الدور المركزي للتصورات الاجتماعية في تفسير وتبرير السلوكيات الفردية والجماعية. فحسب ما ذهب إليه "رين كايس" (Kaes, 1968, p.181)، فإن التصورات الاجتماعية هي نتاج بناء عقلي ونفسي للواقع، يعتمد على المعلومات التي يكتسبها الفرد من حواسه، إلى جانب الخبرات التي تراكمت في ذاكرته من خلال تجاربه الشخصية وعلاقاته بالآخرين. كما أشار "جون كلود باربولان" (نقلاً عن Valence, 2010, p.45) إلى أن التصورات الاجتماعية بمثابة أنظمة عقلية مرجعية تساعد الفرد على تفسير الأحداث الخارجية، وتمكنه من اتخاذ قرارات سريعة واستجابات فورية.

وعليه، يمكن النظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره انعكاساً للتصورات الاجتماعية التي يحملها الأفراد حول المنظمة، وزملائهم، والعدالة التنظيمية السائدة فيها. فهذه التصورات تُحدد بدرجة كبيرة استعداد الأفراد للانخراط في سلوكيات تطوعية تعاونية، كما تمنحهم المعنى الذي يبحثون عنه في ممارساتهم اليومية داخل بيئة العمل. ومن هذا المنظور، يُمكن اعتبار التصورات الاجتماعية بمثابة "محرك خفي" يدفع العاملين إلى تبني هذا النمط من السلوك الإيجابي.

إلى جانب ذلك، تُشير الدراسات إلى أن التصورات الاجتماعية ليست مجرد "نسخة مطابقة" للواقع الخارجي، بل هي إعادة تشكيل وتأويل لذلك الواقع، حيث يقع التصور بين ما هو داخلي (نفسي وعقلي) وما هو خارجي (مادي واجتماعي). ويؤكد "Moscovici" أن التصور يلعب دور "الشاشة الانتقائية" التي تختار من بين الخبرات والمعطيات ما يتوافق مع اهتمامات الفرد وقيمه، مستعيناً بذاكرته الفردية والجماعية. وهذا ما يفسر الاختلافات بين الأفراد في مستوى تبنيهم لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترتبط درجة تبني هذا السلوك بنوعية التصورات الاجتماعية والقيم التي يكتسبها كل فرد.

وانطلاقاً من هذا التحليل، يتضح أن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لا يمكن أن تقتصر على الجوانب السطحية مثل الحوافز أو نظام المكافآت، بل يتعين الغوص في عمق البنية الفكرية والاجتماعية التي تحدد سلوك الأفراد. ولهذا جاء هذا البحث ليتجاوز النظرة التقليدية إلى المواطنة التنظيمية، محاولاً الكشف عن التصورات الاجتماعية التي تقف خلف توجيه العمال نحو تبني هذا السلوك، باعتبارها الإطار المرجعي الذي يفسر دوافع الأفراد، ويحدد استجاباتهم داخل بيئة العمل.

إننا اليوم أمام تحدٍّ حقيقي يتمثل في بناء منظمات قادرة على تعزيز القيم الإيجابية، وتحقيق الانتماء، وتشجيع العاملين على ممارسة أدوارهم الرسمية وغير الرسمية بروح من التعاون والتطوع. فالتحولات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المعاصرة فرضت على المنظمات إعادة النظر في طريقة إدارة مواردها البشرية، إذ لم يعد يكفي الاعتماد على السلطة الإدارية أو الحوافز المادية فقط، بل أصبح لزاماً التركيز على بناء ثقافة تنظيمية إيجابية، وتشكيل تصورات اجتماعية تدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وبناءً على ما سبق، يهدف هذا البحث إلى فهم العلاقة بين التصورات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال دراسة أبعاد هذا السلوك، ومحدداته، وآثاره على الفعالية التنظيمية، مع تحليل العوامل النفسية والاجتماعية التي تدفع الأفراد لتبنيه. كما نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة تتجاوز الجانب الوصفي، لتصل إلى تفسير أعمق للظاهرة، انطلاقاً من السياقات الثقافية والاجتماعية التي تشكل بيئة العمل.

الفصل التمهيدي

الفصل التمهيدي : إطار الدراسة

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- المفاهيم الإجرائية للدراسة

7- الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد :

تتناول هذه الدراسة قضية كانت و مازالت تفرض نفسها على الواقع الاجتماعي و النفسي و حتى الأكاديمي , و هي قضية المواطنة التنظيمية لدى عمال منظمة جزائرية تتمثل في مديرية التربية لولاية عنابة , حيث تصب هذه الدراسة في دائرة اهتمام علم النفس عموما و علم النفس العمل و التنظيم خصوصا , إذ تعد منتجا لواقع اجتماعي نفسي و تاريخي كان له بالغ الأثر على حياة الفرد و الجماعة , فما كان أمامنا إلا الوقوف عليها بالدراسة لتجاوز الصعوبات و كسر الحواجز و فتح مجال الدراسة فيها و تقديم منتج علمي يسهم في تفسير هذه الدراسة من خلال نتائج ذات مصداقية يبني على ضوءها استراتيجيات و خطط تعمل على الوصول بالموظف الشعور بالرضا الوظيفي و فعالية تنظيمية عالية. إن طرحنا العلمي لهذه الظاهرة يقودنا بالضرورة إلى الإحاطة بالموضوع و طرح أبعاده المختلفة من خلال إثارة الإشكالية و تقديم الفرضيات , مدعين أفكارنا العلمية بمختلف الجوانب المهمة للموضوع, شارحين أسباب اختيارنا له وفق مقارنة التصورات الاجتماعية راسمين الأهداف التي نسعى لتحقيقها خلال مختلف مراحل الدراسة , موضحين في الأخير المفاهيم الإجرائية و الدراسات السابقة التي اهتمت بالتصورات الاجتماعية أو المواطنة التنظيمية .

1. الإشكالية :

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري تطوعي يقوم به الفرد أو العامل بإرادته, ولا يدخل ضمن متطلبات الدور الرسمي للوظيفة, و لا ضمن نظام المكافأة, لكنه يعود بالنفع و الفائدة على المنظمة , و قد حاز على اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك

التنظيمي بغية تعريفه و تحديد أبعاده التي اختلفت من باحث لآخر, فهناك من صنف هذا النمط من السلوك الجماعي إلى فردي يهدف إلى مساعدة زملاء العمل , ومنظمي يتجلى في سلوك المساعدة التنظيمية الموجهة نحو المنظمات بشكل عام , و قد صنفه آخرون إلى أبعاد كثيرة ربما ترتبط فيما بينها ارتباطا وثيقا يهدف إلى الوصول بالفرد أو العامل إلى الراحة النفسية و الشعور بالرضا عن ما يقدمه للمنظمة, كما اختلف الباحثون في المدخل النظري لدراسة سلوك المواطنة التنظيمية فمنهم من اعتمد على منظور التبادل الاجتماعي باعتبار أن هذا السلوك يعكس رد العمال بالمثل على المعاملة العادلة و الدعم الذي يتلقونه من قبل رؤسائهم, و نظر عديد من الباحثين إلى سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره جهد تعاوني من قبل أفراد المنظمة لتحقيق الصالح العام.

إن هذا النمط من السلوك كغيره من المتغيرات التنظيمية له محددات تتمثل في أسلوب القيادة , العدالة التنظيمية , الثقافة التنظيمية , و الرضا الوظيفي و غيرهم و له آثار تتمثل في الفعالية التنظيمية , أداء العامل و تقييم الأداء و معدل دوران العمل .

و بذلك فسلوك المواطنة التنظيمية يشير إلى أداء أي منظمة تعتمد على الجهد التعاوني بين العمال أو الأفراد إلى جانب قيامهم بمتطلبات الدور الرسمي لهم , فإطلاق إمكانات العمال و قدراتهم و الاهتمام بالنواحي الإبداعية هو أمر في غاية الأهمية و يؤدي إلى تحقيق الفعالية التنظيمية . إن الملاحظ و المحلل لقضية المواطنة التنظيمية يقر بتضافر كل العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و حتى التاريخية و الحضارية في تكوين بناءات نفسية معرفية أعادت رسم الواقع وفق هذه الظروف و تأثيرها في حياة الفرد و في قراراته فتشكلت أحكام و تصورات اجتماعية كانت بمثابة المحرك و الموجه و حتى المبرر لسلوك المواطنة التنظيمية .

التصورات الاجتماعية أنظمة لترجمة الأحداث و العالم و هي القوى الموجهة و الأساسية للآراء و الأحكام و المعتقدات , تهدف إلى ضمان الانتماء لروابطنا و أفعالنا في الجماعة , فهي ليست مجرد إعادة موضوع أو واقع غائب عن طريق استحضاره ذهنيا و إنما هي عملية إعادة بناء الواقع وفق عوامل فردية و اجتماعية تنظمها قيم و معايير اجتماعية, أي أنها ديناميكية تمزج بين تاريخ وحاضر و حتى مستقبل المجتمع , حيث تشرع التصورات الاجتماعية لأفعال و توفر الحجة لشرح و تبرير الفعل الاجتماعي , وهي كشكل من أشكال الفكر الجماعي , فإنها موجهة نحو الاتصال و فهم المحيط و التحكم به, و أيضا البحث في السلوك و تبريره , كما أكد "رين كايس" إن التصورات الاجتماعية نتاج نشأة و بناء عقلي للواقع عن طريق الجهاز النفسي , انطلاقا من المعلومات التي يتلقاها الفرد من حواسه و كذا من تلك التي جمعها أثناء تاريخه الشخصي(التي تبقى محفوظة في ذاكرته)مضاف إليها معطيات و خبرات تحصل عليها من العلاقات مع الآخرين , كل تلك المعلومات تدخل في إطار معرفي شامل و منسجم بدرجات يسمح للإنسان بفهم العالم و التأثير فيه و التأقلم معه أو حتى الهروب منه (kaes ,1968,p,181) وهذا ما أشار إليه "جون كلود باربولان" : بان التصورات الاجتماعية أنظمة عقلية مرجعية تسمح للفرد بتفسير الأحداث ل خارجية , فهذه التصورات تشكل أحكاما مبنية مسبقا تسمح في البث فورا في أي نشاط أو ردة فعل (نقلا عن valence ,2010,p,45). نستنتج أن التصورات الاجتماعية انعكاس لتاريخ و تجارب و مشاعر و أفكار مشتركة بين العديد من الأفراد تساعد على إعطاء معنى لتصرفاتهم و ممارساتهم , إذ تسمح بالتوقع بالنسبة لموضوع التصورات بالتوجيه الملائم و بناء السلوكيات المناسبة , فهي رؤية وظيفية للواقع تمنح للفرد و الجماعة من خلال نظامهم المرجعي , و بالتالي يتكيف معه و يحدد مكانه فيه .التصور حسب" moscovisi " يلعب دور الشاشة الانتقائية بحيث ينتقي ما يلائم موضوعاته من عقل الإنسان و يستعين بالذاكرة كصورة ديناميكية , أي أن الفرد يقوم بالتصور لموضوع ما بواسطة التذكر (ذاكرة جماعية و فردية) فيثبت أن التصور ليس مجرد انعكاس داخلي لواقع خارجي , و على هذا الأساس

يمكن القول انه ليس مجرد نسخة مطابقة لكل ما يحدث خارج عقل الإنسان , فالتصور يقع بين ماهو داخلي و ماهو خارجي أي بين الحقيقة الجسمية و المادية و الحقيقة النفسية على اعتبار أنها عملية عقلية ذهنية يحاول الفرد استحضارها في ارض الواقع . و بذلك فان الفرد في أثناء فهمه للمحيط و التعامل معه يكتسب و ينمي أنماط تفكيرية تترجم على أنها تصورات اجتماعية أو ذهنيات جماعية تحرك أفعاله و تفسر حقائق عالمه , و في هذا الصدد جاء بحثنا قصد معرفة الأفكار الجماعية , أو بعبارة أخرى التصورات الاجتماعية التي ساهمت في توجيه فئة من العمال للمواطنة التنظيمية , و بذلك حاولنا أن نتجاوز إشكالية بحثنا الجوانب السطحية للموضوع لتتعدى و تلمس عمق الدراسة .

2- فرضيات الدراسة :

1-2 الفرضية العامة :

التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية ايجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة

(رؤساء المصالح و المكاتب) .

2-2 - الفرضيات الإجرائية :

• التصورات الاجتماعية لبعده الكياسة (المجاملة) ايجابية لدى عمال مديرية التربية

لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .

• التصورات الاجتماعية لبعده الإيثار ايجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة)

(رؤساء المصالح و المكاتب) .

- التصورات الاجتماعية لبعء وعي الضمير ايجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .
- التصورات الاجتماعية لبعء الروح الرياضية ايجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .
- التصورات الاجتماعية لبعء السلوك الحضاري ايجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .
- تنتظم التصورات الاجتماعية لعمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) وفق نواة مركزية محددة بالحرية , العدالة , الولاء
- يوجد اختلاف في التصورات الاجتماعية لعمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) ترجع للمتغيرات الديمغرافية (الجنس , الاقدمية , السن)

3- أسباب اختيار الموضوع :

- 1- الميل الشخصي و الرغبة في دراسة الموضوع و الوعي بمدى أهمية و ضرورة فهم هذا الموضوع و وضع خطط للوصول بالعامل أو الفرد إلى اكتساب المواطنة التنظيمية .
- 2- توضيح الرؤية و الوصول إلى إجابات على العديد من التساؤلات التي خلقتها بعض الإشكالات في عدم شعور بعض العمال بالانتماء و المواطنة التنظيمية .
- 4- المكانة العلمية و المنهجية الهامة لموضوع التصورات الاجتماعية و حداثة تقنياتها في جمع و عرض و تحليل البيانات .

5- قناعاتي الشخصية بضرورة توجيه البحوث الأكاديمية إلى مواضيع جديدة تبحث في مفصلات المجتمع بالرغم من صعوبة دراستها .

4 - أهمية الدراسة :

يمكن القول أن موضوع الدراسة يتسم بأهمية متعددة الأبعاد نذكر منها :

4-1 أهمية اجتماعية :

موضوع التصورات الاجتماعية لعمال التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) للمواطنة التنظيمية يكتسي أهمية اجتماعية نظرا لطبيعة الموضوع و انتشاره عالميا و محليا , فسلوك المواطنة التنظيمية يأخذ بعد اجتماعي من خلال البحث في العلاقات الاجتماعية و المهنية للوصول إلى أي مدى يتعاون الأفراد و العمال فيما بينهم للوصول إلى فعالية تنظيمية جيدة .

4-2 أهمية علمية :

المساهمة في إثراء البحث العلمي في ميدان علم النفس , و ذلك لنقص الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية من جهة و ربطها بأفكار جماعية من جهة أخرى , كما تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من أهمية التصورات الاجتماعية و موقعها الأساسي ضمن البحوث النفسية و الاجتماعية و حتى الانثروبولوجيا , حيث نجد أن اغلب الدراسات ركزت على الآراء و الميول و الاتجاهات في تفسير المشاكل و الظواهر النفسية دون موضوع التصورات الاجتماعية الذي يعتبر الأشمل و الأوسع و الملم بمعظم النظريات و

البحوث الحديثة إذ تشترك معظم الدراسات السلوكية لتكون التصورات الاجتماعية كونها عملية نفسية اجتماعية تاريخية و حضارية لها دور أساسي في الوصول إلى حقائق المجتمعات من خلال ما تعكسه من عادات و قيم و خبرات فردية و جماعية , و منه كانت التصورات الاجتماعية الأحسن و الأنسب لموضوع المواطنة التنظيمية .

3-4 أهمية اقتصادية :

موضوع التصورات الاجتماعية لعمال التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) للمواطنة التنظيمية له أهمية اقتصادية نظرا لطبيعته من حيث دوران العمل و العمليات الاقتصادية للمنظمة تقديم ساعات إضافية للمنظمة تسمح بربح المال و الوقت و انجاز لعمل في مدة قصيرة مقارنة بالمدة المطلوبة , كما يمكن كسب رهانات اقتصادية للمنظمة تسمح لها بمواكبة التطور و الوصول إلى الأهداف بأقل جهد .

4-4 أهمية عملية :

معرفة خصائص المواطنة التنظيمية , إذ تسمح لنا الدراسة و تحليل التصورات الاجتماعية لعمال التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) بكشف الستار و إلقاء فكرة جيدة على التصورات السائدة في المجتمع الجزائري بصفة عامة و في المنظمة بصفة خاصة, كما يمكن الاستفادة مما ستقدمه النتائج و التحليلات بإعطاء توصيات يمكن استغلالها للوصول إلى وضع استراتيجيات ناجعة و رشيدة تهدف للوصول إلى فعالية تنظيمية جيدة تخدم

مصلحة المؤسسة

5- أهداف الدراسة :

هناك هدف رئيسي و محوري للدراسة يتمثل في التصورات الاجتماعية لعمال مديرية التربية (رؤساء المصالح و المكاتب) للمواطنة التنظيمية , و أهداف أخرى أساسية تتمثل في :

- 1- إثراء البحث العلمي في ميدان علم النفس بفتح المجال لدراسة موضوع التصورات الاجتماعية لعمال مديرية التربية (رؤساء المصالح و المكاتب) للمواطنة التنظيمية و تحفيز الباحثين بالاهتمام بالموضوع و توسيع الدراسة فيه
- 2- الكشف على واقع المواطنة التنظيمية لعمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .
- 3- التعرف على سلوكيات و دوافع عمال مديرية التربية لولاية عنابة من خلال التعرف على تصوراتهم الاجتماعية للمواطنة التنظيمية .
- 4- التعرف بمفهوم التصورات الاجتماعية و شرح وظائفها و سيرورتها و كيفية تطبيق تقنياتها و دراستها و تحليلها على فئة من المجتمع الجزائري .
- 5- توضيح و تسليط الضوء على إشكالية المواطنة التنظيمية من خلال مقاربات التصورات الاجتماعية .
- 6- تحديد العوامل النفسية المؤثرة في عملية المواطنة التنظيمية لعمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح و المكاتب) .

7- التوصل و التعرف على طريقة تنظيم عناصر التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية و مكونات النواة المركزية و النظام المحيط .

6- المفاهيم الإجرائية :

لضبط دراسة علمية ضبطا دقيقا و محكم لابد أن يستخدم الباحث مفاهيم واضحة لإزالة أي غموض أو التباس يعتري تلك المصطلحات , فالتعريف الإجرائي يسمح بقفز الأفكار النظرية المجردة إلى أفكار و أشياء يمكن قياسها و التعبير عنها بشكل علمي , أي يسمح بالتحول من المستوى النظري إلى المستوى التطبيقي , و تتمحور دراستنا حول المفاهيم الأساسية التالية :

6-1 التصورات الاجتماعية :

إن الإنسان في حياته اليومية يصبو إلى تحقيق الأفضل دائما من خلال تفكيره و تفاعله المستمر مع المحيطين به من أشخاص و علاقات و مواضيع تحتم عليه التعامل معهم وفق عملية ذهنية اجتماعية تساعده على إدراك ما حوله و من تم تفسيره و تأويله, يمكن أن نطلق على هذه العملية التصور , فلكل شخص تصوره الخاص للعالم الخارجي و ما يحيط به يبني هذا التصور من خلال تاريخ و معارف و علاقات كل واحد منا. إذا التصورات الاجتماعية عبارة عن مجموعة من المعتقدات و المعلومات و المواقف و الآراء حول موضوع معين. يعتبر مفهوم التصورات الاجتماعية من المفاهيم الغامضة و الغير واضحة , حيث نجد أن الكثير من المفكرين اختلفوا في تعريفه و تفسيره , و هذا ما سنعرضه

بالتفصيل في الفصل المخصص له ، و ما سنوضحه و نعرضه الآن هو بعض الخلاصات
لجهود العلماء على مر السنين

6-1-1 - لغة : يقصد بالتصور إدراك شيء معين عن طريق صورة أو رمز أو إشارة .
6-1-2- اصطلاحا : مصطلح التصورات عند بعض العلماء مثل : *بياجيه :

استعمل هذا المصطلح في بحوثه الأولى عام 1936 عندما تكلم عن المرحلة الأولى
الحس حركية للطفل منذ نموه ، فهو يركز كثيرا على الاستيعاب و التوافق و يلفت النظر
إلى كفاءة جديدة لدى الطفل تتمثل في مراقبة تنقلات غير مرئية للموضوع و نلاحظ ان
بياجيه يضع مصدر التصور في اكمال النمو الحس حركي لأن وظيفته هي تكوين
علاقات مع العالم الخارجي، كما يتحدث عن الإدراك ودوره كمنظم في عملية التفكير
الحسي. *حسب معجم مصطلحات التحليل النفسي

:التصور هو من المصطلحات التقليدية في الفلسفة و علم النفس و يستعمل للدلالة على
ما نتصوره ، و ما يكون المحتوى المحسوس لفعل التفكير و خصوصا لاسترجاع إدراك
سابق.(جان لابلاش و ج.ب.بونتايس ، 2002.ص180) .

* حسب العالم والون "wallon" : التصور هو مدرج وسطي بين الفرد والمحيط من
ظروف نشأة التصور تكمن في التقليد وتكتمل مع ظهور اللغة، والوصول إلى التصور لن
يكون عن طريق الوصول إلى الرمز، حيث يقول: التصور لا يستعمل فقط الوظيفة
الرمزية للغة ولكنه هو نفسه أحد مستويات اللغة والوظيفة الرمزية، فالعلاقات مع الآخرين

ليست مجرد نسخ ولكنها تشترط وجود وسيط كي تتكون (مزيان، 2012، ص36) .

* حسب العالم منود "Mounoud": يقول هذا العالم أن التصورات تعمل كنماذج تنظم

وتبني محتويات الواقع بطريقة داخلية عند الفرد، فابتداء من عمر 02 سنة إلى 03

سنوات يبدأ الطفل في إظهار معرفة إدراكية للآخر عن طريق التمييز بين الموضوع

الحقيقي والتصور الذهني لهذا الموضوع، ومن 04 سنوات إلى 05 سنوات يميز الطفل

بين معرفته ومعرفة الآخر كنماذج تنظم وتبني محتويات الواقع بطريقة داخلية عند الفرد،

فابتداء من عمر 02 سنوات إلى 03 سنوات يبدأ الطفل في إظهار معرفة إدراكية للآخر

عن طريق التمييز بين الموضوع الحقيقي والتصور الذهني لهذا الموضوع، ومن 04

سنوات إلى 05 سنوات يميز بين معرفته ومعرفة الآخر.

* حسب العالم "ibrik" أبريك : التصور الاجتماعي عبارة عن منتج أو سيرورة خاصة

بنشاط عقلي والذي بواسطته يقوم فرد أو جماعة بتشكيل الواقع الذي يعيشون فيه وكذا

منحهم معنى نوعي. (Jean Claude Abric, 1994, p12-14) (

* قاموس علم النفس :

التصور الاجتماعي في معناه العام هو كل محتوى شعوري معاش ككل مفهوم، وموجه نحو

ميدان يخص أشياء، حوادث أو وضعيات محددة. (جرديرفيروز، 2010-2011، ص36)

* قاموس علم الاجتماع:

التصور الاجتماعي عبارة عن تنظيم لأفكار المجتمع أو جماعة ما يهدف إلى ضبط مختلف الميادين أين يطبق فكرها, كما يمكن التحدث عن تصور الطبيعة، تصور الموت، الميلاد، المرض، العمل، الحيز المكاني للجسم. (جردير فيروز، 2010-2011، ص36) .

6-1-3-التعريف الإجرائي للتصور : هو الخبرة و التجارب السابقة التي من خلالها يمكن أن نوجه سلوكياتنا و نحدد و نحكم المواقف التي تعترضنا .

من خلال التعريفات يمكن القول أن التصورات الاجتماعية هي أنظمة اجتماعية معرفية منتجة اجتماعيا وتكون مشتركة بين أفراد الجماعة, لها هدف يحاول فهم وتنظيم المحيط والتحكم فيه والتواصل من خلاله, كذلك توجيه السلوكيات , كما تسمح برؤية الواقع المشترك لجماعة اجتماعية معينة من خلال إعادة بناءه .

6-2- تعريف المواطنة التنظيمية :

عند التطرق إلى مصطلح المواطنة التنظيمية يمكن القول انه من المفاهيم الحديثة التي اتبعها الفكر الإداري المعاصر و اهتم بها باحثين و ممارسين المواطنة التنظيمية للارتقاء بمنظمتهم للأحسن و الأمثل , ذلك أن هناك أفراد داخل المنظمة يمارسون سلوكيات و أعمال رسمية و أخرى غير رسمية , هذا الأخير الذي من بين أشكاله أن الفرد سلوكه داخل المنظمة سيكون سلوك تطوعي الهدف منه تقديم المساعدة و خدمات جيدة للمنظمة لبلوغ الأهداف والعمل على استمراريتها , و التشجيع على الوصول إلى مستويات عالية من الكفاءة و الأداء .

6-2-1- لغة : المواطنة في لسان العرب لابن منظور وطن: الوَطْنُ: الْمَنْزِلُ تُقِيمُ بِهِ، وَهُوَ مَوْطِنُ الْإِنْسَانِ وَمَحَلُّهُ؛ وَقَدْ حَقَّقَهُ "رُؤْبُهُ" فِي قَوْلِهِ: أَوْطَنْتُ وَطْنًا لَمْ يَكُنْ مِنْ وَطْنِي. وفي (المعجم الوسيط) (وطن بِالْمَكَانِ (يطن) وطنًا أَقَامَ بِهِ، (أوطن) الْمَكَانَ وَطَنَ بِهِ وَالْبَلَدَ اتَّخَذَهُ وَطْنًا وَنَفْسَهُ عَلَى كَذَا مَهْدًا لَهُ وَرِضَاهَا بِهِ، (واطنه) عَلَى الْأَمْرِ أَضْمَرَ فَعَلَهُ مَعَهُ وَوَأَقَفَهُ عَلَيْهِ وَالْقَوْمَ عَاشَ مَعَهُمْ فِي وَطْنٍ وَاحِدٍ (توطن) مُطَاوَعَ وَطْنٌ يُقَالُ تَوَطَّنْتَ نَفْسَهُ عَلَى الشَّيْءِ ذَلَّتْ وَتَمَهَّدَتْ لَهُ وَالْأَرْضَ وَبِهَا اتَّخَذَهَا وَطْنًا (وَطَنَ) بِالْبَلَدِ اتَّخَذَهُ مَحَلًّا وَسَكْنَا يُقِيمُ فِيهِ وَنَفْسَهُ عَلَى الْأَمْرِ وَلَهُ حَمَلَهَا عَلَيْهِ، (اتطن) الْبَلَدَ اتَّخَذَهُ وَطْنًا (توطن) مُطَاوَعَ وَطْنٌ يُقَالُ تَوَطَّنْتَ نَفْسَهُ عَلَى الشَّيْءِ ذَلَّتْ وَتَمَهَّدَتْ لَهُ وَالْأَرْضَ وَبِهَا اتَّخَذَهَا وَطْنًا (استوطن) الْبَلَدَ تَوَطَّنَهُ (الموطن) الوطن وأيضًا القومي من يُؤْمِنُ بِوُجُوبِ مَعَاوَنَتِهِ لِقَوْمِهِ وَمَسَاعِدَتِهِمْ عَلَى جَلْبِ الْمَنْفَعَةِ وَدَفْعِ الْمَضَرَّةِ وَالْوَطَنِي (القومية) صِلَةٌ اجْتِمَاعِيَّةٌ عَاطْفِيَّةٌ تَنْشَأُ مِنَ الْإِشْتِرَاكِ فِي الْوَطَنِ .

6-2-2- اصطلاحا : مصطلح المواطنة التنظيمية عند بعض العلماء من بينهم :

*تعريف 2002 William Pitre و Zainuba : يعرفانه بأنه سلوك و ممارسات أولئك

العاملين الذين يسهمون في فعالية المؤسسة و تحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني.(ختام عبد الرحيم السحيمات، 2007، ص22).

*تعريف العامري: التصرفات الإيجابية الزائدة، عما هو موصوف رسميا في المنظمة ،و

التي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعة الإكراهية،و غير خاضعة المكافأة مباشرة و

صراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، و ذات الأهمية الكبيرة العالية المنظمة ،لنجاحها و استمرار أدائها.(العامري،2002،ص23) .

*تعريف شنايك و دامبلير :سلوك المواطنة التنظيمية سلوك خارج الدور الذي يتحدد من خلاله الوصف الوظيفي للفرد , و لا يترتب عليه مكافآت في حالة حدوثه , أو عقاب في حالة عدم حدوثه من قبل المنظمة, و لكنها تستفيد منه بشكل أو بآخر لتحسين كفاءتها و أدائها .(زياد العزام,205,ص110)

6-2-3- التعريف الإجرائي للمواطنة التنظيمية : هو سلوك تطوعي ايجابي زائد عما هو محدد رسميا, يتميز بطبيعة اختيارية غير إكراهي , يعزز الأداء الفعال داخل المنظمة و يساهم في النجاح التنظيمي على كل المستويات. من خلال التعاريف يمكن القول أن المواطنة التنظيمية هو سلوك الدور الإضافي وغير المباشر، ولا يتم تحديده في نظام المكافأة الرسمي للمنظمة على عكس السلوكيات التنظيمية الرسمية، فسلوك المواطنة التنظيمية يتم تأديته على أساس تطوعي، وتتجاوز هذه السلوكيات سلوكيات العمل الروتينية 6-3- المنظمة الجزائرية :

6-3-1 - لغة : إن كلمة تنظيم أو منظمة هي ترجمة للمصطلح الفرنسي الانجليزي "organization". أما المصطلح العربي فهو نظم , ينظم , تنظيما , و منها كلمة تنظيم , و تستعمل لنفس معنى كلمة منظمة . (بوفلجة غيات , 1992, ص 13) .

وفي الاستعمال العام تعني وضع بنود من التنظيم في مخزون من المواد المختلفة لكي نجعل منها آلة و أداة في خدمة إدارة تسعى إلى تحقيق مشروع معين .(عقيلي ,1993,ص16) .

6-3-2- اصطلاحا : لقد استعمل مصطلح المنظمة بنفس معناه اللغوي , إلا أن

المهتمين و الباحثين في هذا المجال و من خلال دراساتهم النظرية و التطبيقية تعمقوا أكثر في توضيح المفهوم و تدقيقه , فالمنظمة هي مجموعة من الأدوار و التي هي بدورها عبارة عن مجموعة من التوقعات تحملها الأطراف المرتبطة و ذات العلاقة بالمنظمة (موردون , وسطاء , أجهزة حكومية , رأي عام , مساهمون) بالإضافة إلى توقعات الإدارة و الأفراد في المنظمة ذاتها , و على غرار الكثير من المفاهيم السلوكية التنظيمية لا يزال مفهوم المنظمة يحيط به بعض الغموض , ما جعل التعاريف تتعدد ,و من خلال الدراسات العديدة يمكن تحديد أربعة اتجاهات رئيسية لتعريف المنظمة وهي : (عقيلي , 1993 , ص 200) .

1 - الاتجاه الاجتماعي " social approche " : يرى هذا الاتجاه أن المنظمة عبارة عن

تكوين أو تنظيم اجتماعي يتكون من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد و الجماعات و ما يتبعها من عمليات و فعاليات و وظائف , و هناك تعريفات كثيرة لهذا الاتجاه نذكر منها :

* تعريف " كانديالة 1977 khandialla " : المنظمة وحدة اجتماعية هادة تسعى إلى

تحقيق أغراض المجتمع بكفاءة و فعالية , و تحقق السعادة للأعضاء العاملين فيها و العناية و الاهتمام بالمجتمع .

* تعريف " ستيفن و روبنز Stephen, Robbins 1990 " : المنظمة تكوين

اجتماعي واعي و منظم له حدود واضحة المعالم , يعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف (Stephen , 1990 , p200) .

ب – الاتجاه الوظيفي " functional approche " : هي عبارة عن جهاز يؤدي و يدير مجموعة من الوظائف الأساسية و من أهم تعاريف هذا الاتجاه نجد:

* تعريف " ديسلر Dessler " : المنظمة عبارة عن الإدارة الوظيفية , و تعني إدارة مجموعة من الوظائف المتنوعة .

* تعريف " سلفرمان و ستونر Siverman and Stoner 1976 " : المنظمة عبارة عن مؤسسة أو تشكيل تنظيمي له وظائف محددة .

ج – الاتجاه الهيكلي Structural approche : يرى هذا الاتجاه أن المنظمة عبارة عن تنظيم هيكلي يحدد بشكل دقيق مواقع عمل الأفراد و الجماعات فيها و يمكن أن نقدم أهم تعريفات هذا الاتجاه فيما يلي :

* تعريف " رديان و زميت Redeian and Zammut 1991 " : المنظمة هيكل من الفعاليات المتداخلة و الموجهة لتحقيق هدف معين .

* تعريف " براون و مورك Browen and Moherg 1980 " : المنظمة عبارة عن هيكل معتمد من الأدوار في إطار التنظيم الرسمي للمنظمة .

د - الاتجاه السلوكي Behaviorial approche : يذهب هذا الاتجاه في تصوره الى ان المنظمات هي مجموعة من السلوكيات تحدد العلاقات بداخلها و تتحكم في اتجاهات عملها و أدائها من خلال تحديد الأدوار و السلوكيات فيها , و قد انعكس هذا التصور في جملة من التعاريف أهمها :

* تعريف " سيمون 1957 Simon " المنظمة هيكل مركب من الاتصالات و العلاقات المرتبطة بسلوكيات معرفة .

* تعريف " كاست و روزنزويج 1974 Kast and Rosenzweig " المنظمة هي مجموعة من السلوكيات المشتركة في التنظيم , أي المشتركين بالتنظيم .

7-الدراسات السابقة:لقد اهتم الكثير من العلماء و الباحثين بموضوع التصورات الاجتماعية و المواطنة التنظيمية , و فيما يلي بعض النماذج من هذه الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل ودراسات أخرى تناولته كمتغير تابع و في دراسات أخرى تناولته كمتغير وسيط .وتوصلت هذه الدراسات إلى مجموعة من النتائج الايجابية لتبني سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات .

حيث توصلت دراسة (He et al.(2019) إلى وجود علاقة تأثير معنوية سلبية بين سلوك المواطنة التنظيمية والصمت التنظيمي للعاملين من جهة و الإرهاق العاطفي من جهة أخرى للعاملين بالشركات الصينية .في حين توصلت دراسة أحمد , (2017) إلى وجود تأثير سلبي معنوي لكل من صمت الخضوع والصمت الدفاعي على سلوك المواطنة التنظيمية

بأبعادها الخمسة، في حين يوجد تأثير إيجابي معنوي للصمت الاجتماعي على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف معنوي لإدراك العاملين لمستوى كل من الصمت التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً للعوامل الديموغرافية النوع (ذكر / أنثى)، عدد سنوات الخدمة، نوع الوظيفة (مثبت / مؤقت / متعاقد .)

حيث

تبين أن النساء والعاملين ذوي مدة الخدمة الأقل والعاملين المؤقتين والمتعاقدين أكثر إدراكاً للصمت التنظيمي وأقل إدراكاً لسلوك المواطنة التنظيمية وذلك مقارنة بالرجال، والعاملين ذوي مدة الخدمة الأطول، والعاملين المثبتين، فهم أكثر إدراكاً لسلوك المواطنة التنظيمية وأقل إدراكاً للصمت التنظيمي.

كما توصلت دراسة Yurcu & Akinci, (2017) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمسة (الإيثار والكميصة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) يرتبط إيجابياً وتأثير معنوي إيجابي بالرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية للموظف. وقد وجد أيضاً أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والرفاهية الشخصية للموظف. حيث ترتفع مستويات الرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية للعاملين الذين يتمتعون بسلوك مواطنة تنظيمية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير مرتفع على الرضا الوظيفي للموظفين بالمقارنة بالرفاهية الشخصية للموظف .

وأكدت دراسة (Gerke et al (2017) أن ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين يساعد على تحقيق التعاون بين العاملين في المنظمة وزيادة مستوى الإبداع في العمل .

وتوصلت دراسة (Lim & Marin, 2017) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للعدالة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية .

توصلت دراسة (Chan & Lai, 2017) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لكل من الاتصالات والعدالة المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، كما تبين عدم وجود فروق معنوية بين العاملين من حيث النوع الرجال والإناث فيما يتعلق بكل من الاتصالات، والعدالة المدركة، وسلوك المواطنة التنظيمية .

وتوصلت دراسة (Abed,2016) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الدعم التنظيمي ، ومشاركة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين . (وأكدت دراسة)

Harwiki, (2016) أن كل من القيادة الخادمة والثقافة التنظيمية، والالتزام التنظيمي له تأثير معنوي إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، ومن ثم تحسين أداء العاملين .

وفي دراسة (Shafazawana et al (2016) إلى أن كل من الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي له تأثير معنوي إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين . كما توصلت

دراسة (Basirudin et al ,2016) إلى وجود أنه يوجد تأثير معنوي للرضا الوظيفي على سلوك المواطنة ، كما أن العاملين بالقطاع الخاص يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة أكبر من العاملين بالقطاع الحكومي.

في حين توصلت دراسة (Thomas et al., 2016) إلى أنه كلما ارتفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ارتفعت إنتاجية العاملين، في حين أكدت دراسة Ranasinghe, (2016) وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الرضا الوظيفي خاصة بعد الراحة النفسية , وسلوك المواطنة التنظيمية. كما توصلت إلى وجود فروق معنوية من حيث النوع برجال وإناث في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، والإنتاجية وذلك لصالح الرجال .

وتوصلت دراسة (Pohl et al., 2015) إلى وجود علاقة معنوية بين التنافر المعرفي والعاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية من جهة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية الالتزام التنظيمي والإشباع الوظيفي من جهة أخرى.

وأكد (عبد الحافظ 2015) ، على وجود أثر معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي.

كما أكدت دراسة عبدا لغفار(2014) على وجود تأثير إيجابي معنوي على سلوكيات المواطنة التنظيمية من متغيرات الثقة في علاقات العمل ,وممارسة التعلم التنظيمي، وتوصلت دراسة(محمد، 201) إلى إنه يمكن للعاملين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية إذا توفر في المنظمة مناخ تنظيمي جيد يعتمد على فعالية القيادة تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات ، وحوافز عادلة، ونظم اتصالات مرنة وخالية من المعوقات.

يمكننا القول من خلال ما سبق أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي اختياري يقوم به الموظف، ويتصف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه لا يخضع لأي وصف وظيفي محدد ، ولا لأي نظام مكافآت رسمي ، وليس شرطيا أو إلزاميا ، وغير متوقع ، ويمكن أن يوفر مزايا إضافية بالإضافة إلى المزايا المستمدة من الدور المتوقع المحدد السلوك الفردي ، لكن ممارسته تتعلق بالثقافة التنظيمية إن كانت محفزة أم لا ، وتنفيذ هذا السلوك يؤدي إلى مجموعة من الممارسات الإيجابية داخل المنظمة، مثل: تقديم العون والمساعدة للزملاء احترام نظم وقواعد العمل، المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرارات ، والتوجيه ، وأداء واجبات إضافية دون تأخير ، وعدم الشكوى ، و الالتزام بالمواعيد ، والاستخدام الكفء للموارد ، وتبادل الأفكار ، وتمثيل المنظمة بشكل إيجابي

نموذج الدراسة

سلوك المواطنة التنظيمية

الإيثار

الكياسة (المجاملة)

وعي الضمير

الروح الرياضية

السلوك الحضاري

المتغير التابع

التصورات الاجتماعية

المتغير المستقل

الجانب النظري

الفصل الثاني

التصورات

الاجتماعية

• تمهيد

1. لمحة تاريخية عن نشأة التصورات الاجتماعية
2. بعض المفاهيم القريبة من التصورات
3. تعريف التصورات الاجتماعية
4. أنواع التصورات الاجتماعية
5. بنية و تركيبية التصورات الاجتماعية
6. خصائص التصورات الاجتماعية
7. سيرورة و آلية عمل التصورات الاجتماعية
8. العوامل المؤثرة في التصورات الاجتماعية
9. أسباب الاهتمام بالتصورات الاجتماعية
10. سمات التصورات الاجتماعية.
11. محتوى التصورات الاجتماعية
12. نظريات التصورات الاجتماعية
13. وظائف التصورات الاجتماعية

• ملخص

تمهيد:

تملك التصورات الاجتماعية أهمية بالغة في بحوث علم النفس , ذلك أنها تحتل مكانة ممتازة و مرموقة في جميع الدراسات و البحوث , لأنها تعتبر مفتاح من مفاتيح الأنشطة الذهنية و حلقة الوصل بين ماهو اجتماعي و ماهو نفسي , حيث يعيش الإنسان في عالم مملوء بالتفاعلات المستمرة من خلال العلاقات الاجتماعية والوضعيات المعقدة و البسيطة التي تستدعي منه التدخل لإيجاد الحلول الممكنة و التعامل معها , كما يتأثر بالعديد من المتغيرات المادية , ترتبط كلها بمواقف و أفكار تثير فينا الكثير من التساؤلات عن دلالتها, ماهيتها, و علاقتها بنا . إن وجودنا و ارتباطنا بمحيطنا يجعلنا دائما في حاجة إلى معارف و مكتسبات لفهمه و تلبية الحاجة النفسية و الاجتماعية للتحكم و السيطرة من اجل التمتع الجيد في العالم الذي نعيشه, و الإحساس بالانتماء له, و بناء جسور تواصل مع الآخرين يتطلب منا تكوين عمليات ذهنية ذات أبعاد اجتماعية, نفسية و تاريخية تعرف بالتصورات الاجتماعية . فالتفاعل بين ماهو مادي و ماهو ذهني يساعدنا على فهم و إدراك كل ما يحدث من حولنا و من تم تفسيره و تأويله وفق تكويننا و مجسدت حياتنا الشخصية , عاداتنا و تقاليدنا, سجل قيمنا , ثقافتنا , علاقتنا بالآخرين . هذا ما حفزنا و شجعنا على الاعتماد على التصورات الاجتماعية لشرح بعض مفاهيم و أبعاد سلوك المواطن التنظيمية من خلال التعرف على التصورات الاجتماعية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية في مؤسسة جزائرية (مديرية التربية لولاية عنابة) .

يمكن القول أن جملة المعارف التي سبق الحديث عنها لا يمكن أن تولد مع الفرد، إنما هي نتيجة تفاعله و احتكاكه الدائم و المتواصل بالمجتمع الذي نشأ و تربى فيه ، فهي تبنى و تتشكل عنده من خلال عدة عمليات فكرية و عقلية ، تدخل ضمنها عملية بناء التصورات أو التصور كسيرورة لبناء المعارف لدى الفرد . لذا تم اعتمادها في بحثنا كأسلوب علمي للكشف عن بعض الخفايا و الجوانب للدراسة المطروحة بيننا ، لذلك وجب علينا تقديم التصورات الاجتماعية في فصل نشرح فيه مختلف أبعادها .

1- لمحة تاريخية عن نشأة التصورات الاجتماعية :

لقد مر هذا المفهوم بعدة مراحل قبل أن يصقل كمفهوم أساسي في علم النفس الاجتماعي بصفة خاصة و في العلوم الاجتماعية و الإنسانية بصفة عامة ، حيث تم التطرق له في الفلسفة الإغريقية القديمة وعلى رأسهم "أرسطو" بإعطائه معنى خاص بالرغم من حداثة المفهوم في ذلك الوقت من حيث الدراسة و التداول فقد كانوا يتساءلون ما إذا كانت الصور التي نراها مطابقة للواقع الذي نعيشه أم لا ؟ و هل الأحكام التي نطلقها على هذه الصور تفقد قيمتها و تعرضها للتشوه أم لا ؟ و قد بقي الجدل قائما فيما بينهم حول هذه القضية ، وحتى في كتابات الفلاسفة المسلمين كابن سينا ، الذي ذكر في باب التصورات و ما كتبه عن المنطق العرفاني قائلا : " الآلهة العاصمة للذهن عن الخطأ فيما نتصور و نصدق" و ما أردفه بالقول : " فان كان الإدراك عقليا فهو امتثال صور المعوقات في العقل" . و قد كان للفارابي أيضا نصيبا في التطرق للتصور حيث كان

يرى اناي تصور يتقدمه آخر , و القوة العاملة تجرد التصورات فتستخلص منها الأفكار .
أما ابن خلدون(2004,ص520-521) فقد ميز بين التصورات العقلية و التصورات
كعملية إنتاجية في قوله : ".....إن أسباب التصورات تصورات أخرى و كل ما يقع في
النفس من التصورات فمجهول سببه , إذ لا يطلع احد على مبادئ الأمور النفسانية".
عند القرن التاسع عشر، انقسمت العلوم الاجتماعية إلى مفاهيم أساسية، فعلم النفس
الاجتماعي ظهر كعلم في الولايات المتحدة الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية وحسب
العالم "موسكوفيسي" هذا العلم الجديد يتألف من ثلاثة مراحل لكل واحدة تعريف خاص
ومحدد وهي العادات الاجتماعية، والمعارف الاجتماعية، والتصورات الاجتماعية.

والتصورات الاجتماعية كانت بدايتها الأولى مرتبطة بالمجال المعرفي على العموم والجانب
الفلسفي على الخصوص فاستعمل الفيلسوف "كانط" (1724-1804) مصطلح التصور
عندما قال: "إن معارفنا تتشكل من مواضيع معينة ما هي إلا في حقيقة الأمر تصورات".
كما يؤكد أيضا بعض العلماء أن فكرة التصورات الاجتماعية تطورت على يد "موسكوفيسي"
(1961) الذي وضع نظرية حول هذا المفهوم مستلهما أعماله من أعمال "إيميل دوركايم"،
الذي يعتبر أول من عرف مفهوم التصورات الاجتماعية حين أشار إليه بالصفة الجماعية و
ذلك بالمقارنة بين التصورات الجماعية و التصورات الفردية من خلال الدراسات التي قام بها
على الديانات و الأساطير, و نشر نتائجها في مجلة الميتافيزيقا و الأخلاق عام 1898
معلنا أن التصورات الجماعية موضوع مستقل الدراسة و أن التفكير الفردي له خصوصية

مقابل التفكير الجماعي مبررا ذلك بالضمير أو التفكير الجمعي الذي يعتبر مجموعة من المشاعر و المعتقدات العامة لدى أعضاء المجتمع الواحد تنتقل من جيل لآخر و تكون العلاقة بين الأجيال وبذلك فهو ليس حكرًا و خاص بكل فرد على حدا, إنما عام و يربط بين جميع أفراد المجتمع له خصوصيته و شكلا لطبيعته, وهذا ما أكده بقوله: "إن المجتمع يشكل واقعا قائما بذاته من نوع خاص ,له خصوصيات لا نجدها بنفس الشكل لدى المجتمعات الأخرى و التصورات التي تفسر و تعبر عنه لها معنى مغاير للتصورات الفردية و الشيء المؤكد هو أن التصورات الأولى تضيف شيئًا للتصورات الثانية (durkheim1898 ,p23)

وفي الستينات من القرن 20 و اثر فترة من الركود و عدم الاستعمال عاد بقوة مفهوم التصورات الاجتماعية للظهور على الساحة العلمية متقرا و متاخلا إلى جميع العلوم الاجتماعية و الإنسانية , و كانت الانطلاقة الفعلية والحقيقية على يد العالم "سارج موسكوفيسي" كما ذكرنا سابقا الذي درس تصورات الجماعات المختلفة للتحليل النفسي, حيث أراد معرفة كيف تنتشر نظرية علمية لدى جمهور و التغيرات التي تطرأ عليها بعد نصف قرن من الزمن , فنشر نتائج دراسته المشهورة في كتاب "التحليل النفسي صورته و جمهوره" *la psychanalyse ,son image et son public* عام 1961 و أعيد نشره عام 1976, و بعد هذه العودة القوية لهذا المفهوم أو هذا المصطلح و إعادة إحياءه من جديد على يد العالم موسكو فيسي الذي كان له الفضل في ذلك ازداد عدد العلماء الذين اهتموا بموضوع التصورات الاجتماعية و توالى الدراسات , و منهم على سبيل الذكر : dennise jodelet

,herzlich ,laplantine,renè kaès,mouliner,guemilli et rouquette,j-c abric.

كما يمكن لقول أن الثلاثين السنة الماضية اي الثمانينات و التسعينات من القرن 21 شهدت دراسات و أبحاث جدية و معمقة حول التصورات الاجتماعية كانت لها نتائج جد ايجابية من حيث الكم المعرفي و منهجي جديد متنوع أعطى إضافة في جميع العلوم الاجتماعية و الإنسانية و ساهم في تقديم قاعدة علمية لكل من يريد و يرغب في دراسة هذا الموضوع و التوسع فيه .

2- بعض المفاهيم القريبة من التصورات :

من الصعب التحكم في مفهوم التصور لأنه مرتبط و متداخل مع بعض المفاهيم النفسية والاجتماعية القريبة منه أهمها:

2-1- الرأي:

هو تعبير الفرد أو الجماعة أو المجتمع أو الجمهور العام عن مشاعره وآرائه و معتقداته و أفكاره واتجاهاته في وقت معين بالنسبة لموضوع محدد. (سميح أبو مغلي وعبد الحافظ سلامة، ص163). ربما الرأي يختلف عن التصور لان هذا الأخير اشمل حيث يتأثر بالآراء والاعتقادات الشخصية، كما يرى "دولاندوشير" أن الرأي هو استجابة لفظية قابلة للقياس و الملاحظة يعتقد الفرد لمدة محددة غالبا ما يعبر عن الشعور القوي السائد حول ما يجب أن يكون عليه الوضع , وليس ما هو موجود فعلا لدى أفراد المجتمع . فالآراء قابلة

للتغيير مثل الاتجاهات لكن الاتجاه يتعرض للتغير بدرجة اقل من الرأي.(عبد الرحمان

العيسوي,1974,ص163)

2-2- الاتجاه:

يعتبر الاتجاه حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي يعبر عن استجابة مسبقة مكتسبة وليست فطرية،تتكون وتتنظم من خلال خبرة الشخص فالاتجاهات تثير للشخص القدرة على التعامل مع المواقف السيكلوجية المتعددة على نحو معين و محدد. (سميح أبو مغلي وعبد الله الحافظ سلامة، 2002، ص59)، فالاتجاه أكثر تعقيدا من الرأي و يمتاز بالثبات و الاستقرار النسبي. (عبد الرحمان سعد,1967,ص330) .

كما يعرفه "جوردن البورت" بأنه حالة من الاستعداد العقلي و العصبي التي تكونها و تنظمها الخبرة تسبب تأثيرا موجها أو ديناميكيا على استجابات الفرج داخل الموضوعات و المواقف المرتبطة بهذا الاتجاه .(محي الدين مختار,1982,ص208) .

و بالتالي يصير الاتجاه هو الكاشف عن التصور من خلال ما يحمله من معاني مجردة أو ملموسة في المحيط و يمكن القول أن التصور يكون كدلالة عقلية لاستكشاف المحيط ،أما الاتجاه فيظهر عبر إشارات, حركات, و وضعيات.....الخ.(عمر بلهواش ,2005,ص49) .

2-3- الاعتقاد:

هو موقف معين من حادثة تعتبر واقعا، وهو ينطوي على درجات من اليقين تمضي من الشك إلى الإقناع، فهو يشمل حقا دلاليا واسعا يحدده الرأي والإيمان. (سليمانى ترجمة وجيد اسعد، 2001، ص259) .

كما يمكن القول انه فرضية أو اعتقاد متعلق بالأنظمة الاجتماعية، و بأهداف الحياة و وسائل الوصول إليها ، و بأقسام السلوك الإنساني، تساعدنا في معرفة كيفية استعمال التصورات لفهم و شرح سلوكياتنا بهدف التكيف مع المجتمع لان التصور يسمح لنا بشرح و فهم الواقع من خلال مجموعة من الاعتقادات . نجد أيضا خلف مفهوم الاعتقاد مفهوم التنظيم الاجتماعي الذي عرفه علماء الاجتماع على انه سيرورة مسبقة و مهياة للمنظمة، و لمعيار اجتماعي يقسم و يحدد حسب الاتجاهات، المعتقدات، القيم، و التصورات الاجتماعية، وقد ميز و ساهم "موسكوفيسي" في تحديد أوجه الاختلاف بين التنظيم الاجتماعي و الاعتقاد، و ذلك بإبراز و توضيح أن النظام الاجتماعي يقع في المجال المعرفي للتصور. (عمر بلهواش، 2005، ص49)

2-4- الصورة:

هي انعكاس حقيقي للواقع أي تعكس الشيء كما هو موجود في الواقع، أما التصور فهو العكس من ذلك، والصورة هي مثال لشيء مدرك مسبقا وهي تحتفظ بالفكرة الموجودة والمجردة. (سليمانى وجيد اسعد، 2001، ص148) . و يوضح "موسكوفيسي" أن التصور يلعب دور الشاشة الانتقائية أي ينتقي ما يلائم موضوعاته من عقل الإنسان

ويستعين بالذاكرة بصورة ديناميكية. (s.moscovici,1980 ,p41) .

وهذا ما يؤكد أن عملية التصور لا تحدث بطريقة آلية بإرجاع الصور البسيطة للواقع فقط، إنما إرجاع الشيء للعقل و القيام بإعادة بناء عقلي لنشاطنا ، حيث أن الفرد حينما يتلقى المثير الخارجي يقوم بالمعالجة الذهنية لذلك المثير أو الموضوع و ينتج عن ذلك التصور، علما أن المعالجة تختلف من شخص لآخر نتيجة عوامل ذاتية و أخرى خارجية (s.moscovici,1980,p96).

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن مفهوم التصور له علاقة ويتشابه مع مفاهيم عديدة ويتداخل فيها، وهي مفاهيم اجتماعية نفسية على الرغم من الاختلاف البسيط إلا أنها مترابطة مع بعضها البعض.

3- تعريف التصورات الاجتماعية :

يعتبر مفهوم التصورات الاجتماعية من المفاهيم التي لها حقلا واسعا و متعدد التخصصات بتعدد المداخل و المقاربات النظرية ، و بالتالي فان التعاريف تختلف و تتنوع بحسب كل عالم على ما اعتمده و استمده من مرجعيته و الوضعية التي كان فيها، لكن هذه الاختلافات لا ترجع في واقع الأمر لمجرد اختلاف الرؤى إنما تباينات نظرية ومنهجية متفاوتة الشدة ، هذا ما جعل مفهوم التصورات الاجتماعية يلفه الغموض و صعب نوعا ما في وضع تعريف تدقيق له،وفي هذا العرض حاولنا التركيز على المعنى اللغوي للتصورات، ثم تقديم تعريفات لبعض العلماء الذين ساهموا في إثراء هذا المصطلح ، ونذكر منهم و ليس للحصر :

- شرح قاموس لاروس (2001) le petit Larousse التصورات على أنها كلمة مشتقة من كلمة يونانية representare ومعناها :

« rendre présent à l'esprit et à la conscience un objet qui n'est pas directement perçu »

- أما في اللغة العربية فنجد أن المعنى واضح و قريب و ليس ببعيد , فالتصور من الفعل :تصور, يتصور , تصورا, تصور الشيء تمثله أو تخيل شكله وصورته في ذهنه, و تصور الشيء أي صارت عنده صورة خاصة به .

- و حسب معجم مصطلحات التحليل النفسي : التصور من المصطلحات التقليدية في الفلسفة و علم النفس و يستعمل للدلالة على ما نتصوره , و ما يكون المحتوى المحسوس لفعل التفكير , خصوصا لاسترجاع إدراك سابق.(جان لابلاش و ج.ب.بونتاليس,2002,ص180).

- في قاموس (Norbert Sillamy سيلامي 2010, ص,1029) : " التصور ليس فقط استرجاع الصور البسيطة للواقع , بل بناء و تكوين للنشاطات العقلية , إذا فهو بناء عقلي لنشاطنا " .

- أما بياجي 1926 فتعريفه منبثق و مستمد من نظريته المشهورة في النمو إذ يعرف التصور على انه : " استحضار لمواضيع غائبة أو مضاعفة الإدراك في حضورها , هي تكملة المعارف المدركة بالرجوع إلى مواضيع أخرى ليست حاضرة في وقتها , " و يضيف

أيضا : " إذا امتدت التصورات إلى معاني فان الإدراك يدخل عنصر كامل جديد , نسق المعاني يحتوي على اختلاف بين الدال و المدلول ". يمكن القول أن بياجي أعطى التصورات معنى مباشر تتحول إلى صورة ذهنية , أي انه الميكانيزم الذهني الذي يسمح ببناء تلك الصورة و استرجاعها عن طريق دلالة أو رمز. (Fischer ,2010,p,129-

130)

- أما إميل دوركايم فيرى أن التصورات : " مجموعة ديناميكية تختص نظرتنا للواقع....., أو علوم أو نظريات ذات طابع جماعي موجهة نظرتنا إلى تفسير الواقع و تعود إلى مجموعة من المواضيع و المبادئ التي تشكل وحدة وتطبق خاصة في مجالات الوجود و النشاط و في حياتنا الخاصة, وهي تحدد حقل التواصل الممكن للقيم و الأفكار الحاضرة و الموجودة في وجهات النظر المشتركة بين الجماعات , وتنظم فيما بعد السلوكات المرغوبة و المرجوة " (J.M.seca,2002,p,36). و يضيف أيضا : " التصور يتكون من مجموعة ظواهر نفسية و اجتماعية تؤثر في الفرد " (Moscovici,1976,p,36). نفهم من تعريف "دوركايم" انه ركز على السمات المزدوجة للتصور فأكد على أنها المنتج و النشاط معا ". إذا التصورات سيرورة فكرية تتجلى في نشاط فكري كما أنها استيعاب و إدخال للأشياء و المواضيع , تحدد المحتويات و تنظمها في مواضيع على شكل أقوال و خطابات حول الواقع فتصبح هنا منتج . فالتصورات الجماعية لها أهمية و أولوية على التصورات الفردية و تختلف عنها كثيرا بالنسبة لدوركايم, كما استخلص أيضا إلى أن أصل أساليب التصورات

دينية لأنها تتشكل من بقايا حياتنا السابقة , أي هو مجموع ما اكتسبه الفرد من خبراته , تجاربه و أفكاره , كل هاته تتميز بالاستمرارية والقوة عبر الزمن , السيطرة على الفرد و تنتقل من جيل إلى جيل . -

حسب جودلي (Jodlet) 1984: التصور الاجتماعي هو تحضير نظام يحدد و يدير علاقاتنا مع المحيطين بنا و العالم الخارجي , فهو يوجه و ينظم السلوكات و الخطابات الاجتماعية , فهو توزيع للمعرفة كما يساهم في التطور الفكري و الجماعي إذ يساهم في التعريف بالهويات الشخصية و الاجتماعية و كذا في خطابات الجماعات و التحولات الاجتماعية. (J.M.seca,2002,p,36) , و تقول أيضا : " إن التصورات الاجتماعية شكل معرفي مبني و موزع اجتماعيا يساهم في تكوين حقيقة مشتركة لفئة اجتماعية, أي نموذج للفكر الممارس الموجه نحو التواصل المشترك و الفهم و التحكم في المحيط المادي , الاجتماعي و الفكري, فهي نظام معرفي اجتماعي و نتاج سيرورة النشاط العقلي الذي يعيد الفرد من خلاله تكوين الواقع الذي يوجهه و يمنحه معنى خاص . (Jodlet,2003 ,p,34-38) .

- أما موسكوفيسي صاحب الفضل في إعادة و تطوير مفهوم التصورات الاجتماعية فيعرفها كالتالي : "التصورات الاجتماعية هي إعادة إظهار الشيء للوعي مرة أخرى رغم غيابه في المجال المادي , وهذا ما يجعله عملية تجريدية محضة , إلى جانب كونه عملية إدراكية فكرية " , و يضيف بالقول أيضا : " أنها نظام من المفاهيم و الممارسات و القيم

المرتبطة بموضوع , أبعاد الوسط الاجتماعي , لا يسمح فقط باستقرار إطار حياة الأفراد و الجماعات , لكن تشكل أيضا أداة توجيه لإدراك الظروف و تشكيل الإجابات " (Moscovici,1976,p ,37) . كما اعتبر أن التصورات الاجتماعية عبارة عن نمط خاص بالاتصال و المعارف , و نظم لها لغة و منطق خاص , لها تكوين يضم المفاهيم و القيم, كما أن للتصورات الاجتماعية وظيفتين أساسيتين في حياة الفرد الأولى تيسير و تسهيل الاتصال بين أعضاء الوحدة و التماسك الجماعي , و الثانية تنظيم و ترتيب الأشياء وفق نظم تسمح للفرد بالتوجيه الصحيح و التحكم في المحيط الذي يعيشه - تعريف كلود ابريك : " التصورات الاجتماعية عبارة عن مجموعة منظمة من الآراء , المواقف , المعتقدات والمعلومات حول موضوع معين , حيث تكون مبنية و مقسمة اجتماعيا " , يتضح انه تعريف مختصر لكنه شامل للتصورات الاجتماعية . (Abric,2003,p. 8) .

- أما هرزليتش (Herzlich 1969) : فقدت دراسة حول التصورات الاجتماعية للصحة و المرض فكان تعريفها : " أنها سيرورة تكوين الواقع , حيث أن التركيز على مفهوم التصورات كان لإعادة تقديم أو إدخال أنماط المعارف و السيرورات الرمزية في علاقتها مع الأفعال (Fischer,2010,p.130) .

- بينما نجد أن " فيشر Fischer " اقترح مفهوم للتصورات الاجتماعية دمج, بسط و شرح فيه التعاريف السابقة حيث يرى أن : " التصورات الاجتماعي هي التكوين الاجتماعي لمعرفة عادية مبنية طريق المعتقدات والقيم المشتركة لمجموعة اجتماعية حول عدة مواضيع

(فئات اجتماعية , أحداث , مواقف , أشخاص ... الخ) تؤدي إلى رؤية مشتركة للأشياء و التي تظهر أثناء التفاعل الاجتماعي . (Fischer,2010,p.131) .

- تعريف خلايفية : " التصورات الاجتماعية بشكل من أشكال المعرفة الخاصة والمتقاسمة اجتماعيا، تتشكل من خلال تجاربنا والمعلومات والمعارف المكتسبة من العالم الخارجي عن طريق التقليد، التربية، كذلك التواصل الاجتماعي , و تقول أيضا : " هي مجموعة منظمة من المعلومات والاتجاهات والمعتقدات التي تخص موضوعا معيناً، فهي حصيلة إنتاج جماعي، إذ يأخذ التصور طابع القيم التي تتماشى والنظام الفكري الاجتماعي وتمثل عنصر هاماً في نظرتها للعالم (خلايفية ، 2012 ، ص 18-19) .

- أما عشيبي فتعرف التصورات الاجتماعية بأنها: "مجموعة من الآراء والمعلومات والاتجاهات والمعتقدات التي ينتجها الفرد، حيث يتأثر بمحيطه الاجتماعي، وتعمل على فهم الواقع وتسيير لسلوكيات الفرد في مختلف الوضعيات وكذلك تساهم في إعادة بناء ذلك الواقع (عشيبي، 2016، ص 41). فالتصورات الاجتماعية لسلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن معرفة اجتماعية مبنية وفق معتقدات و قيم مشتركة لعمال مديرية التربية لولاية عنابة تعكس رؤية موحدة نستخلصها و نلاحظها من ردود أفعالهم و أحاديثهم .

4- أنواع التصورات :

يعتبر التصور نشاط ذهني يقوم به الفرد للتحكم في البيئة و فهمها , و ينقسم التصور إلى نوعين هما تصور ذهني و تصور اجتماعي , و يدل التصور الذهني (الفردي) إلى بناء

عقلي ناتج من عدد الإدراكات المتكررة في بناء جملة من المعارف و المعلومات حول الواقع الذي نعيشه , في حين التصور الاجتماعي ليست تصورات ذهنية بل هي اجتماعية لأنها تشترك بين مجموعة من الأفراد .

4-1- التصورات الذهنية (الفردية):

لقد تطور مصطلح التصورات تطورا حقيقيا في العلوم الإنسانية و الاجتماعية و في علم النفس خاصة , انطلاقا من المقاربات المفسرة للسلوك الإنساني إلى المقاربات الذهنية , حيث أصبح يعبر عن بعض عناصر و مكونات الإدراك عند الإنسان الذي يسعى للاحتفاظ بالمعارف نتيجة تفاعل الأفراد مع العالم , لكن من المهم أن نفرق بين التصور كمسار (مجموعة تصورات) و التصور كنتاج لهذا المسار , ذلك أن بعض مسارات التصور هي نتيجة منتج مادي (منحنى بياني , رسومات بيانية , بطاقات.....) (le dictionnaire da la psychologie,1997,p .1107) .

علم النفس بالمسارات المنتجة للتصورات الذهنية بمعنى الوجود الإدراكي الناتج عن الوظيفة البيولوجية , و النظام العصبي . (le dictionnaire da la psychologie,1997,p .1108) . كما نجد أن علم النفس المعرفي اهتم بهذا الموضوع من خلال اعتبار التصورات أمثلة و أنماط داخلية يكونها الفرد من ردود أفعاله التي يستخدمها كمصدر للمعلومات و وسيلة للتعديل و التخطيط في البيئة التي يعيشها. (le dictionnaire da la psychologie,1997,1108) .

إن التصور الذهني أو العقلي هو " نشاط عقلي يرجع إلى إدراك شيء محسوس عن طريق شكل، رمز أو إشارة ... وترتيبه ضمن المعارف السابقة لإمكانية تفسيره وتأويله، وكذا للتمكن من التواصل معه و حوله . ويعتبر التصور الذهني أيضا " معنى كلاسيكيا تقليديا مأخوذا من الفلسفة وهو عملية تنظيم المعارف و الأفكار وترتيبها وتحليلها حتى تجعل الفرد قادر على تفسير الظواهر المحيطة به " كما يدل أيضا على إدراك فكري للواقع . " كما يعتبره " سيلامي "إن التصور ليس مجرد استرجاع صورة بسيطة للواقع المتصور، وإنما هو بناء وتكوين من خلل النشاطات العقلية إذن فهو بناء عقلي للواقع (ليلى شكمبو, 2005, ص.18-19) .

أما " فرويد " فقد اعتبر التصور الذهني مصطلح تقليدي في علم النفس و الفلسفة , يشكل المحتوى المحسوس لفعل التفكير خصوصا لاسترجاع إدراك سابق. " (ج.لابلاش و ج . ب.بونتاليس, 1986, ص.185) .

ويستعمل " فرويد " نوعين من التصور :

1- تصورات الشيء = التصورات البصرية

2- تصورات الكلمة = التصورات السمعية .

3- مما سبق يتضح أن نشاط التصورات مرتبط بالوظيفة الرمزية، بمعنى يشكل النشاط

الإنساني الذي يرتكز على إنتاج رموز تهدف إلى فهم البيئة و التحكم فيها.

وانطلاقاً من أن الفرد منتج لرموز فهو بالتالي يصدر و ينتج تصورات ذهنية ذات طبيعة نفسية، تعد نتائج ما يتراكم لديه خلال تفاعله مع العالم، وهذا ما يتعلق حسب (prax et (1984) بالوظيفة العامة لارتباطها الذهني من خلال العلاقات الخارجية والداخلية للأفراد بالواقع، وهذا ما يؤكد أن التصورات الذهنية هي نشاط ذهني يهدف إلى شرح وفهم الواقع من جهة وتوجيه وتعديل سلوكيات الأفراد وأفعالهم من جهة أخرى. في حين تختلف الاتجاهات في أشكال وتنظيم التصورات الذهنية، فهناك اتجاه يرى بأن العقل الإنساني يستخدم ويخزن المعارف على شكل واحد، ومن ثمة نجد شكلاً مشتركاً للتصورات في المعارف المعالجة من قبل فرد ما، اتجاه آخر يعتبر أن المعارف موجودة على شكل مختلف، كما أن أولوية وكيفية تنظيمها مختلفة كذلك، والفرضية التي تقوم عليها هذه النظرية هو أن أهمية كل شكل من أشكال التصورات مرتبط بالوضعية التي يستخدم الفرد فيها هذا التصور، هذه الفرضية متعددة النماذج، حيث تأخذ بعين الاعتبار أولوية داخلية المنشأ لكل شكل من أشكال التصورات الذي يتكيف مع النموذج الخاص، لتكون المعارف في هذه التصورات. (خروف حياة ، 2006، ص.42) .

و حسب موسكوفيسي تساعد التصورات الأفراد من اكتساب المعارف و إدماجها في قالب منسجم ، منسق ، ومفهوم مع نشاطهم المعرفي ، كون الفرد منتج لرموز فهم ينشأ من خلالها تصورات ذهنية ذات طبيعة نفسية ، تعد نتاج ما يتراكم لديه خلال تفاعله مع العالم ، وهذا ما يتفق عليه " لينار و براكس " (linar et prax) 1984، بالوظيفة العامة للاستخدام

الذهني من خلال العلاقات الداخلية و الخارجية للأفراد مع العالم الخارجي و مع الواقع , هذا ما يؤكد أن التصورات الذهنية هي نشاط ذهني يهدف إلى فهم و شرح الواقع من جهة و تعديل و توجيه أفعال الأفراد و سلوكياتهم من جهة أخرى , كل تصور يتكون من تنظيم و محتوى (J.C Abric,2003 ,p.59) حيث يمثل محتوى المعارف , المعتقدات , الآراء,المواقف و المعلومات , و يتشكل لكل تصور نواة أو نظام لمجموعة من العناصر تعطي له معناه و تحدده , إذن لكل تصور دور كبير في تحديد المعنى , و نواة مركزية معينة تمثل العنصر الأساسي له .(J.C Abric ,2003,p.23)

4-2- التصورات الاجتماعية : هناك تعريف عديدة للتصورات الاجتماعية تجتمع و تلتقي اغلبها في نقاط مشتركة تسمح بإعطاء اكبر وضوح للمفهوم و تقريبه أكثر, و يمكن استخلاصه من التعريفات التالية :

ا-عرض و تمثل لأفكار و صور و معارف و آراء و خواطر مصاغة و موجودة اجتماعيا (J.C.Abric.2003,p.36) .

ب-دراية و خبرة مصاغة اجتماعيا حول ظاهرة ما مشتركة بين أفراد المجتمع.(D.Jodlet,1990,p.360) .

ما يمكن ملاحظته أن هذين التعريفين يشتركان في كفتين أساسيتين من التصورات الاجتماعية هما : أنها إدراك و معارف وما ينتج عنها من صور و آراء و معلومات و خواطر و اتجاهات و ميول حول موضوع التصور مما يبرز الجانب المعرفي الفردي . كما

أن بناءها و توضيحها و صياغتها يكون على الصعيد الاجتماعي , أي أن العناصر المكونة للتصور تكون متقاسمة و مشتركة بين أفراد المجتمع ما يسمح ب بروز الجانب الاجتماعي, كما أن التفاعل بين هذه العناصر يتم حسب القيم و المعايير و الأطر المرجعية الثقافية السائدة في هذا المجتمع , بعبارة أخرى هي شكل من المعرفة المنتجة عند الفرد ضمن الجماعة حول موضوع معين , أي أنها مجموعة الأفكار و الصور التي تنتج عن تجارب و خبرات الفرد الشخصية بالاشتراك و التنسيق مع تجارب الجماعة التي ينتمي إليها و يتفاعل معها من خلال معتقداته و مرجعيته الإيديولوجية و الثقافية . (ليلي شكمو,2005,ص.22) .

ج- تعتبرها "جودلي" (Jodlet) شكل من أشكال المعرفة المصاغة اجتماعيا لها أهداف عملية تساهم في إنشاء و بناء واقع مشترك متقاسم بين أفراد جماعة معينة.(J.C.Abric.2003.p.36) . يضيف تعريف "جودلي" شيء جديد للتصورات الاجتماعية كونها تساعد و تسمح بصياغة و رؤية واقع مشترك متقاسم بين أفراد المجتمع الواحد مما يامن و يضمن الترابط فيما بينهم , و سهولة عملية التواصل عندهم , لان هذه التصورات تعكس تجارب الجماعة و تاريخها و تعبر عن الأفكار المشتركة و المشاعر الجماعية , إذ تعتبر عاملا هاما في تآزر , ترابط و تضامن المجتمع .(ليلي شكمو,2005,ص.22).

د- اما "موسكوفيسي" (Moscovici) فيرى أن التصورات الاجتماعية عبارة عن أنظمة اجتماعية معرفية لها لغة ومنطق خاص بها، وهي خلفية نظرية موجهة لترتيب الواقع و فهمه و التواصل خلاله في الحياة اليومية ، كما أنها تقوم بدور الموجه و المرشد للفعل . من خلال هاته التعاريف يمكن القول أن التصورات الاجتماعية عبارة عن منتج ذهني يتم بلورته و صياغته عند الأفراد بالاعتماد على السندات و المصادر و المرجعيات الثقافية و المعايير و القيم السائدة داخل الجماعة التي ينتمون إليها ، و تعني أيضا السيرورة التي تتم بواسطتها عملية الإنتاج ، حيث يعرف التصور على انه عملية ذهنية أو عقلية يتم من خلالها استرجاع موضوع معين غائب .

4- بنية و تركيبية التصورات الاجتماعية :

5- 1-5- النواة المركزية (النواة الشكلية) :

إن التصورات الاجتماعية لا تشكل مجموعة من العناصر المتعلقة بالموضوع المتصور فقط بل هي مجموعة العناصر التي ترتبط و تتفاعل فيما بينها بطريقة متناغمة و متناسقة مما يكسب التصورات الوحدة والاستقرار وتشكيل معاني مركزية مكونة بذلك نواة استدلالية شكلية ، هذا المفهوم الذي يعتبر "موسكوفيسي" أول من جاء به ، ثم طوره "ابريك" فيما بعد تحت اسم النواة المركزية أو النواة الصلبة ، التي تبين ان التصور عبارة عن مجموعة مستمرة منتظمة و متواصلة حول نواة مركزية مكونة من عناصر تعطي معنى لهذا التصور و تلعب دورا مهما في تنظيمه و تسييره و العمل على استقراره . كما

تعتبر النواة المركزية حسب "أبريك" من العناصر التي تعطي معنى ودلالة للتصور والتي تكون مشبعة بالنظام القيمي للجماعة الاجتماعية وهي تلك العناصر المتعلقة بطبيعة الموضوع المتصور وعلاقة الفرد أو الجماعة بموضوع التصور ونظام القيم والمعايير. (عامر نورة 2005 ص 47) .

وهناك وظيفتان أساسيتان للنواة المركزية هما:

- الوظيفة العامة (المولدة): أي أن النواة المركزية هي العنصر الذي يملك وظيفة إنشاء وتحول دلالة ومعنى العناصر الأخرى المكونة للتصور ، وتكون بذلك لهذه العناصر معنى وقيمة حيث أن أبريك Abric يعرفها بأنها : " العنصر الذي بواسطته تنشأ أو تتحول به معاني العناصر الأخرى المكونة للتصور "

- الوظيفة التنظيمية : وهي التي تحدد طبيعة الارتباط بين عناصر التصور ، فهي بذلك توحد التصور وتثبته لقدراتها الهائلة على مقاومة التغيير وهذا ما أشار إليه أبريك بقوله : النواة المركزية هي العنصر المقاوم للتغيير ، أو الأكبر مقاومة للتغيير وكل تحويل وتنظيم في النواة المركزية يؤدي بالضرورة إلى تحويل وتعديل في طبيعة التصور .

ويضيف أبريك أنه إذا كان هناك تصوران محددان ومعرفان بمحتوى واحد فإنه يمكن أن يكونا مختلفين تدريجيا من حيث تنظيم هذا المحتوى وبذلك فإن التمرکز الخاص ببعض العناصر يكون كذلك مختلفا، إذا فعندما يحدد عنصر مركزي معنى العناصر الأخرى، فإن تكافؤه يجب أن يكون معنويا واستدلاليا أكثر ارتفاعا مقارنة مع البنود المحيطة ، ومنه

فالبعد الكمي لا يكون مؤشرا كافيا في تمركز عنصر للتصور ، وعلى العكس من ذلك يبقى البعد الكيفي هو المحدد لتمركز هذه العناصر ، أي أن العناصر المكونة للتصور ليس لها نفس الأهمية فبعضها مهم و بعضها أساسي و الآخر ثانوي ، كما أن ظهور عنصر بصفة مكثفة لا يعبر عن المعنى الحقيقي للتصور ، بينما مدى قرب العنصر من النواة يوضح معناه. (J.C.Abric,2003,p.66) .

5-2- العناصر المحيطة (النظام المحيط) :

رغم أن هذه العناصر تبدو اقل أهمية من النواة المركزية إلا أن لها مكانة ودورا أساسيا في التصورات، إذ أنها تشمل بين النواة المركزية والوضعية الممارسة المادية الواقعية التي تصاغ وتعمل فيها التصورات، وهذه العناصر تتأثر بمجموعة من الأشياء منها الأفراد وتجاربهم الخاصة ومعاشهم لذلك نجد من خلال هذه العناصر المحيطة ملامح اختلاف أفراد والجماعة وجوانب التنافر والتغير داخلها. كما تساهم هذه العناصر في مساعدة الأفراد على بناء التصورات الاجتماعية وجعلها أكثر شخصية و خصوصية ، ويكمن دورها كذلك في وجودها بين النواة المركزية ووضعية الواقع يجعلها ترشدنا لما يجب فعله وينبغي فعله، كما تسمح بإدماج و إدراج عناصر جديدة في التصور، وهي بذلك تلعب دور حماية النواة المركزية من التغير وتبقي العناصر السطحية دائمة التغير والتطوير و التكيف مع معطيات المحيط.(إيلي شكمو، 2005، ص61) . وهناك ثلاث وظائف أساسية للعناصر المحيطة هي :

أ- وظيفة التجسيد: *la fonction de concretisation*

إن النظام المحيطي يجسد النظام المركزي في شكل سلوكيات ومواقف لأنه أكثر حساسية لخصوصيات الظروف والموقف الآني ، كما يشكل هذا النظام الواسطة بين الواقع الملموس والنواة المركزية فهو في غالب الأحيان الوجه الظاهر الذي يمكننا الوصول إليه من خلال ملاحظة الأفراد أو مقابلتهم .

ب - وظيفة التكيف مع التغيير : *la fonction d'adaptation au changement*

نظرا لمرونتها فإن العناصر المحيطة تؤدي وظيفة تكيف التصورات الاجتماعية مع المعوقات وتغيرات المواقف الملموسة التي تواجهها الجماعة ، فإذا ظهرت هناك عناصر جديدة مثلا أو المعلومات تعيد النظر في النواة المركزية للتصور ، فإن النظام المحيطي يكون الأول في إدماج هذه العناصر الجديدة ، لتسمح للتصورات بالتكيف مع الحفاظ على معناها المركزي . وفق هذه الوظيفة يرى "جون ماري سيكا" Seca ان عناصر النظام المحيطي مرنة في مدلولاتها وخصائصها المعيارية ونشطة وذلك راجع إلى طبيعة الخطاب وكذلك سلوكيات الأفراد .

ج- وظيفة التفرّد : *la fonction d'individuation* هذه الوظيفة تسمح بشيء من التخصص الفردي للتصورات ، فمرونة هذا النظام تسمح بإجراء تغييرات أو تعديلات فردية ، قد تكون لها علاقة بتاريخ ذلك الفرد أو بخبرته الذاتية أو معاشته للأحداث ، فإذا كان هناك إجماع حول النواة المركزية فإن التصورات الاجتماعية تقبل بوجود فروق بين الأفراد حول النظام المحيطي، نستخلص مما سبق أن التصورات الاجتماعية تتشكل من نواة مركزية وعناصر محيطية يعملان ككيان واحد ، حيث يقوم كل نظام بعمل محدد ، ولكنه متكامل . فالتصورات تبدو لنا ثابتة ومتحركة ، جامدة ومرنة في آن واحد ، فهي جامدة ومستقرة لأنها محددة بنواة مركزية متغلغلة في نظام قيم الجماعة ، مرنة ومتحركة لأنها تتغذى من الخبرات القرنية ، فهي تدمج المعطيات المعاشة وكذلك الوضعية النوعية والتطور الخاص بالعلاقات والممارسات الاجتماعية والتي يندمج الأفراد أو تتدمج الجماعات فيها . (J.C.Abric,2003,p.66)

نستنتج أن ركيزة بنية التصورات الاجتماعية هي النواة المركزية التي لها دور أساسي في تشكيل التصورات بالإضافة إلى العناصر السطحية، والتي تقوم على خصائص أو صفات ثانوية ولا يمكن الاستغناء عنهما فهما عنصران مكملان لبعضهما البعض

6- خصائص التصورات الاجتماعية :

تعتبر التصورات الاجتماعية نموذج من التفكير العقلي خاص بالأفراد يهدف إلى فهم البيئة و سيرورة الاتصال , كما أن هذا المصطلح معقد يستوجب تنظيم ميزاته و محتواه, لأنه شكل

من أشكال المعرفة الخاصة بالفرد أو الجماعة , وقد حددت جودلي(2003) خمس خصائص أساسية للتصورات الاجتماعية و هي كالتالي : (D.Jodlet ;1990 ;p.365) .

6-1- لا يوجد تصور بدون موضوع :

من شروط وجود التصور وجود المعلومات حول الموضوع , و لا يمكن وجود معلومات بدون وجود موضوع , لان هناك علاقة بين الموضوع و الفاعل , كما بين موسكوفيسي انه لا يمكن الفصل بين العالم الخارجي و الداخلي للفرد أو الجماعة , فالموضوع و الفعل ليس بالضرورة أن يكونا مختلفان, لان تصور الشيء يدلنا على أصله, إذ أن الفاعل يسبغ على الموضوع طابعه الخاص الماخود و المستمد من معتقداته, ثقافته, إيديولوجياته, و خبراته , فتصبح حقيقة يمتلكها هو فقط , و يمكن أن يكون الموضوع ذو طبيعة ملموسة كالفئات الاجتماعية و الأشخاص , أو ذو طبيعة مجردة كالعواطف و الأحاسيس , و الجنون .

6-2- خاصية الصورية (تمثيلية) :

تعتبر من أهم خصائص التصورات حيث تكون متلازمة لمعنى الدلالة لأي بنية تصويرية، حيث أن التصورات تظهر بوجهين متلازمين، ولكن منفصلين، فالصورة والمعنى كلاهما يشكلان التصور الاجتماعي , إذ تتكون التصورات من وجهة رمزية هي المعنى , و وجهة تمثيلية هي الصورة , فهما متلازمين لكن منفصلان كما شبههما موسكوفيسي وجهان لعملة واحدة .

6-3- خاصية البنائية :

ما يميز التصور عن باقي العمليات النفسية، انه لا يعتبر مجرد تكرار أو إعادة أو إنتاج سلبي للموضوع بل عملية تركيب وبناء ذهني (بن شوقي، 2017، ص 59)، فهذه الخاصية في التصورات الاجتماعية تحدث عندما يستدخل الفرد موضوع على المستوى الذاتي فإنه يقوم بربطه مع مواضيع متواجدة من قبل في هذه الدائرة الفكرية، فينزع بعض الخصائص، ويضيف له خصائص أخرى، مما يؤدي إلى إعادة بنائه اي تغييره ، و هذا ما أكده ابريك في قوله : " كل حقيقة هي تقديم ، بمعنى خاصة بالفرد أو الجماعة ، يعيد بناءها داخل نظامه المعرفي و تدمج في نظام من القيم ، تخضع لتاريخه و الإيديولوجية ، والبيئة الاجتماعية المحيطة به " .

6-4- خاصية الرمزية الدلالية :

ينسب الفرد مجموعة من الرموز كالإشارات و الصور أثناء بنائه للتصورات ، يهدف من خلال ذلك إلى تفسير الموضوع المتصور و إعطائه صورة دلالية رمزية تدل عليه للتحكم فيه و التفاعل معه، و تسهيل عملية الاتصال بإشراك كل أفراد المجموعة بأنسب نفس المعنى للموضوع .

6-5- خاصية الاستقلالية و الإبداعية :

إن التصور الاجتماعي ليس إنتاجا بسيطاً من الواقع بل هو عملية إبداعية تهدف إلى تنظيم عناصر الواقع بطريقة مغايرة تتماشى مع الجماعة و محيط الفرد ، و تخضع للمعايير السائدة و نظم القيم ، و بذلك تنتج واقع جديد متصور يؤثر و يوجه سلوكيات الفرد في

الجماعة كما يحدد نوع العلاقة بين الأفراد و المجموعات, لأنه يسهل عملية الاتصال و الاندماج و التكيف(مها عقاقنية,2017,ص.31) , كما أكده ابريك حيث يقول : " دور جديد للتصورات هو صيانة و تقوية الموقف الاجتماعي للجماعة" (Abric ,2003,p.11) .

7- سيرورة و آلية عمل التصورات الاجتماعية :

كان و لازال موضوع التصورات الاجتماعية محور دراسة من الكثير من العلماء و الباحثين المنتمين لمختلف التيارات و المقاربات التي اهتمت بالظواهر الممثلة لموضوع التصور , ذلك أن عملية التصور تتضمن نشاطا تحويليا للمعرفة من خلال سيرورتين رئيسيتين كما يرى "موسكوفيسي" يفسران و يوضحان كيف الجانب الاجتماعي يغير المعارف عند التصورات و الطريقة التي تحول خلالها هذه التصورات الطابع الاجتماعي هما التوضيح والترسيخ. هناك العديد من الباحثين أمثال "herzlich" , "w.windish" , "m.guily" , "reas" , "requepio" , الذين اهتموا و فسروا هاتين السيرورتين و ذكروا أهميتهما خلال تحليل التصورات و الظواهر الاجتماعية المعرفية . 7-1- التوضيح (الوضعية) :

ويهدف إلى الانتقال من العوامل النظرية المجردة إلى الصور الملموسة، فهو بالنسبة لموسكوفيسي عبارة عن الإزاحة التدريجية للمعاني الزائدة عن طريق تجسيدها وبتالي الانتقال إلى الملاحظة التي هي الاستنتاج.

إن عملية التوضيح تشمل حركتين تذهب الأولى من النظرية إلى الصورة أما الثانية فتذهب من الصورة إلى البناء الاجتماعي، وتسمح سيرورة التوضيح بدمج الظواهر والمعارف المعقدة

وتقوم على ثلاثة مراحل هي:

المرحلة الأولى:

وتسمى مرحلة انتقاء المعلومة Sélection des informations التي تخص التحليل النفسي وتضم الانتقاء والإزاحة عن الإطار الأصلي لعناصر قيمه وفرز المعلومات حول الموضوع وفق معايير ثقافية ومحكات معيارية، ويتم الحفاظ على ما يوافق النظام القيمي للجماعة ويتفق معه وإدخالها في عالمهم الخاص والتحكم فيها.

المرحلة الثانية:

المخطط الشكلي Schématique وتعتبر النواة الصلبة ل لتصور حيث تؤدي إلى تكاثف عناصر المعلومات من جهة، وعزل المفاهيم الأكثر تصارعا من جهة أخرى. فالعوامل المختلفة يمكن دمجها وبهيئة مستخرجة مصورة ومرتبطة وهو ما يسمح بلمس حقيقة مجردة.

المرحلة الثالثة:

فيها التطبيع وتسمى مرحلة النواة المركزية Processus de naturalisation وترى أن عوامل النواة الشكلية تصبح عوامل للواقع بواسطة سيرورة التطبيع، وبهذا الانتقال نحصل على اختيار للظواهر المعقدة ويستقبل الفرد ما يعتقد حول نفسه. (بومدين سليمان، 2004، ص26)

وفي الأخير يمكننا القول إن عملية التوضيح عبارة عن معلومات منتقاة ومستقلة تساهم في عملية بناء التصورات والواقع الاجتماعي

7-2-الترسيخ:

يسمح الترسيد بتحويل ما هو غريب إلى شيء مألوف والهدف منه هو دمج وتقدم نظام تفكير متواجد مسبقاً، وهو يشير إلى النماذج المدمجة في التصورات الاجتماعية يمكن ملاحظة ثلاثة أشكال للترسيخ وهي:

الشكل 1:

ويعتمد على تداخل المعتقدات أو القيم العامة مثل المعتقدات في عالم تسوده المساواة، والتي يمكنها تنظيم الصلات الرمزية مع الآخرين. كما أن تحديد هذه المعتقدات أو القيم لا يعني بالضرورة أن الجميع يتقاسمها إنما لأنها تتدخل في عدد كبير من العلاقات والتقييمات الاجتماعية

الشكل 2:

يهتم بتركيب التصورات الاجتماعية وذلك من خلال الطريقة التي يتصور من خلالها الأفراد الصلات بين الوضعيات والفئات الاجتماعية.

الشكل 3:

يتم تحليله إذا ما وضع الباحث صلة بين التصورات الاجتماعية والانتماءات أو الوضعيات الاجتماعية الخاصة التي يحتلها الفرد.

وتشكل التصورات نظام للمعاني بواسطة الترسيد، فكل موضوع جديد يفسر في كل مرة وفق فلسفة الحركة الفكرية الإيديولوجية السائدة في تلك الفترة في ذلك المجتمع.

فالتريسيخ يعتبر مكنيكم لتقريب ما بين العناصر المستحدثة والعناصر المعروفة مسبقا لتوضع بعدها نماذج لترتيب السلوكيات.

-إذن تعتبر آلية عمل التصورات الاجتماعية قائمة على أساسيين هما التوضيح والتريسيخ، ومن خلالهما يتم تكوين وبناء التصورات لدى الأفراد والجماعات وهما آلتان مهمتان في عمل وتطور التصورات الاجتماعية.

08- العوامل المؤثرة في التصورات الاجتماعية :

يتعرض مفهوم التصورات الاجتماعية إلى الكثير من العوامل التي قد تؤثر عليه في عملية البناء و التفسير , إلا أن هذا لم يمنع أن اغلب العلماء والباحثين اتفقوا على أن العوامل المؤثرة في التصورات الاجتماعية هي ثلاثة عوامل رئيسية وهي:

8-1- العوامل النفسية: تعتبر معرفة الجوانب النفسية للإنسان والتي تختص بفهم طبيعة الإنسان من المنظور الشخصي بمثابة السبيل الذي يقود إلى معرفة اهتماماته وسلوكياته اتجاه المسائل والموضوعات التي تناقش ذلك لأن الجانب النفسي هو الذي يجبر الفرد على أن يفكر بطريقة معينة ويتجه هذا الاتجاه دون غيره، إن مثل هذه المؤثرات مثل الانفعالات، المشاعر، الإحساس، والإدراك لها تأثير كبير في بناء التصور الاجتماعي للفرد.

8-2- العوامل البيئية: ونقصد بالعامل البيئي كل ما يتعلق بالمحيط أو المكان الذي يوجد فيه الفرد نفسه ومجتمعه أثناء تفاعله معه، وما يشمل عليه من مناخ ومناظر طبيعية

ومعمارية، فالعامل البيئي لا يقل أهمية عن العوامل الأخرى (سعيدة شي، 2016، ص 138).

8-3- العوامل الثقافية: إن من أهم العوامل التي تساهم في بناء عملية التصورات الاجتماعية هو العامل الثقافي الذي يتمتع به الفرد، ونقصد بذلك الثقافة بجميع مكوناتها من حيث:

- المسلمات والبداهيات التي لا تحتاج إلى إثارة جدل حولها أو حتى المناقشة وإبداء الرأي.
- اللغة والعادات والتقاليد والأعمال الأدبية وحتى الأغنية الشعبية لها دور في تكوين التصورات الاجتماعية.

كما لا ننسى أيضا المادة الإعلامية التي تعرض في وسائل الإعلام (سعيدة شي، 2016، ص 139).

09- أسباب الاهتمام بالتصورات الاجتماعية :

استطاع مفهوم التصورات الاجتماعية ان يفرض نفسه و بقوة في جميع ميادين العلوم , و بالأخص في علم النفس و علم الاجتماع , و هذا راجع الى اهتمام الكثير من العلماء و الباحثين بهذا المفهوم كل له أسبابه للاهتمام بهذا المفهوم , و يمكن إدراج تصنيف أو أسباب اهتمامهم كما يلي :

*الصنف الأول: يرى أصحاب هذا الاتجاه أن سبب الاهتمام الرئيسي يرجع إلى أن التصورات الاجتماعية تتبع تعميمات لدى الأفراد عن البيئة الاجتماعية من خلال بناء

رمزي، حيث تسري الصورة المنطبعة في الإدمان على الظروف والمواقف والأشخاص المشابهة.

*الصنف الثاني: إن الاهتمام بالتصورات الاجتماعية يرجع إلى أن مفعولها يتعدى مجرد التعميم، بل يصل إلى درجة الاعتقاد والرسوخ والثبات بسبب ما تقدر الرسائل الإعلامية عن الشخصيات والأحداث والقضايا يجعل المشاهد يعتقد أن ما يشاهده على الشاشة ما هو إلا صورة طبق الأصل للعالم الحقيقي.

الصنف الثالث: يرى هذا الصنف أن معرفة السلوكيات المتوقعة عن الفرد مرهونة بالصورة المرسخة في ذهنه عن القضية لأنها تتصل اتصالاً وثيقاً بالاتجاهات وأنواع السلوك التي يتعامل بها الفرد مع الجماعة أو الموضوعات والقضايا والآخرين في الحياة (سعيدة شي، 2016، ص 136).

*الصنف الرابع: ويذهب إلى أن الثقافة في الأصل تعبير عن الرسائل والصورة الذهنية التي تنظم العلاقات الاجتماعية وتعيد إنتاجها، فهي تقدم لنا الأدوار التي ينبغي أن نقوم بها (سعيدة شي، 2016، ص 137).

10- سمات التصورات الاجتماعية :

تتشارك التصورات الاجتماعية حسب م. لاروكات "m.l rouquette" و ب.راتو "p.rateau" في نمطين أساسيين في سمات التصورات الاجتماعية هما:

10-1- الإنتاج : أو سمات الحالة و يتعلق الأمر هنا بالخصائص البنائية دائمة كانت أو ظرفية للتصورات الاجتماعية . (M.L.rouquette ,1998,p.16) .

10-2- السيرورة : و تتعلق ببناء و اكتساب و وضع التصورات في صورة ثلاث عمليات , هذه العمليات الثلاث تمثل السيرورات المعرفية الاجتماعية , أي أنها الأنماط المعرفية المحددة اجتماعيا . (عربي سعيدة,2011,ص.52).

11- محتوى التصورات الاجتماعية :

بالرغم من اختلاف الباحثين و العلماء في تعريف التصورات الاجتماعية , ذلك أن هذا المفهوم تشابك و تعقد مع مفاهيم أخرى كالمعتقدات و الآراء و الاتجاهات, لكنه يبقى خاضع لثلاث عناصر أساسية اقترحها موسكوفيسي و هي:

11-1- المعلومات :

لا بد من وجود معلومات كافية عن الموضوع المتصور، إذ تعتبر عناصر أساسية في بناء التصورات الاجتماعية . فالفرد يبني واقعه بالاعتماد على كمية المعلومات المكتسبة ونوعيتها وكيفية تنظيمها . فيمكن أن تكون متعددة نسبيا ،متنوعة،دقيقة . أو على شكل قوالب نمطية les stéréotypes تعمل على تعريف الصور الثابتة للذاكرة المشتركة . وهذه المعلومات تتشكل من أفكار مكتسبة من حياة الفرد وتجاربه الماضية وأيضا من أفكار الجماعة المرجعية أو حتى الثانوية التي ينتمي إليها الفرد حول موضوع معين . فالتصورات الاجتماعية للتسويق الالكتروني في الجزائر عموما متأثرة بكم المعلومات الهائل الذي يتلقاه

الفرد حول هذا الموضوع بحكم العلاقات الاقتصادية أو حتى القرب الجغرافية .أما في دراسة موسكوفسي حول التصورات الاجتماعية للتحليل النفسي ،لاحظ بأن هناك ضعفا واضحا حول التقارير المعلوماتية للتحليل النفسي ، عند العمال المستجوبين الذي وبكل تأكيد أثر على تصوراتهم للموضوع .

وبالعكس بالنسبة للطلبة وأصحاب الطبقة الوسطى وأصحاب المهن الحرة الذين تعرفوا على صاحب النظرية والحالات التي تستدعي العلاج المدة الزمنية الكافية له و هذا ما أثر أيضا على تصرفاتهم للموضوع .

وفي القرن الواحد والعشرين وتنوع وسائل نقل المعلومات ووسائل الاتصال التي لها الأثر الكبير على ديناميكية الاجتماعية وبالأخص ديناميكية التصورات الاجتماعية .لابد لنا من ذكر أنماط الاتصال الثلاثة والتقنيات الحديثة المستعملة وهي :

* الاتصال اليومي بين الأفراد : بوجود الانترنت والتكنولوجيا الحديثة للمعلومات أصبح الاتصال اليومي للأفراد لا يقتصر على أصحاب المنطقة الجغرافية الواحدة . بل تعدى ليشمل كل ما تأمنه هذه التكنولوجيات ليضم أي منطقة في العالم مهما قربت أو بعدت .

وبما أن التصورات عبارة عن معارف مبنية وموزعة اجتماعيا فان التفاعل الاجتماعي والاحتكاك بين الأفراد يسمح بنقل المعلومات وتداولها وبالتالي نقل وعمل التصورات الاجتماعية .

*الاتصال الإعلامي : وهو اتصال محترف يسهر عليه مجموعة من الاختصاصيين الذين يتقنون العملية الاتصالية نذكر منها التلفاز ،الجرائد والراديو ...وحواليا كل تلك العناصر يجمعها شيء واحد وهي الانترنت فبالإمكان رؤية التلفاز قراءة مختلف الجرائد العالمية ،سماع أي راديو في أي مكان في العالم وأنت جالس أمام كمبيوترك أو حتى هاتفك الذكي ، وهذا ما يساهم في انتشار المعلومات وتقديم دعاية لها تسمح بنقل التصورات. *الاتصال مابين الجماعات : لها مكانة مهمة في

سيرورة وانتقال التصورات ،فالتفاعل بين الجماعات وما تسمح به من مساحة تجادل ،رفض ،قبول وتجاوز وما تنتجه من تأثير وتأثر وتعايش وتكيف .فتتشكل تصورات جديدة وتتحول أخرى بينما تحافظ الثالثة على بقائها .

11-2- مجال التصور :

يتمثل حقل التصور في عناصر معرفية وعاطفية ،أي مجموعة من المعلومات المبنية والمنظمة لموضوع ما وفق وحدة هرمية .ولإنتاج التصور لابد من توفر حد أدنى من المعلومات التي يختلف تنظيمها من جماعة الى أخرى وحتى داخل الجماعة الواحدة .باختلاف القيم والمعايير الاجتماعية السائدة داخل كل جماعة .وبالرجوع الى نفس الدراسة التي قدمها موسكوفسي فان حقل تصور التحليل النفسي يتضمن بعض المظاهر المشتركة ،كتصوره الممارسة التحليلية وصورة المحلل النفسي وتقييم العناصر المتسببة في اتساع نطاق التحليل النفسي ،بالمقابل نجد تباين داخل نفس الجماعة تبعا لمعايير ايولوجية حول

علاقة التحليل النفسي والمشكلات الاجتماعية والعمل السياسي حيث يرى اليساريون أن لا تداخل بين التحليل النفسي والمشكلات الاجتماعية ،بينما يرى اليمينيون والوسطيون أن المشكلات النفسية والاجتماعية والسياسية تنتمي إلى نفس المجال .ومنه يتبين اثر العوامل الإيديولوجية (في مثل هذه الحالة) على بنية حقل التصور .

11-3 الاتجاه :

يعبر على الموقف بالاستقطاب الايجابي أو السلبي تجاه الموضوع المتصور ،والموقف عنصر محدد مسبقا حتى قبل المعلومات والعقل .فالاتجاه يتواجد حتى في ظل معلومات ضئيلة وحقل قليل التنظيم فاتجاه أفراد الطبقة الوسطى كان محدد على الرغم من قلة معلوماتهم حول التحليل النفسي .ويساهم الاتجاه في تماسك الجماعة حيث تمثل ضغوطات تمارس بين الأفراد والجماعة الواحدة أو كنمط دفاع مقابل الجماعات الأخرى التي لا تتوافق معها في الاتجاه حول موضوع المتصور .

ومن خلال كل ما ذكر نستنتج أن محتوى التصورات الاجتماعية من معلومات وحقل واتجاه تتكاثف فيها بينها مشكلة رحم خصب للتصور .فالعلاقة التكاملية بين الأبعاد الثلاثة تقوي وتعزز الجوانب الناقصة ،فمهما ضعف عنصر عوضه وعززه الآخر .(مها عقاقنية ,2016,ص.31-33) .

12- نظريات التصورات الاجتماعية :

هناك ثلاث نماذج نظرية ساهمت بقدر كبير في تفسير التصورات الاجتماعية , هذه النماذج تعتبر مقاربات مكملة لبعضها البعض , لان كل تيار انشغل بدراسة و تحليل جانب معين , كما ارتأت هذه المقاربات النظرية على تحليل و تفكيك التصورات الاجتماعية و و سوف نعرض هذه المقاربات حسب الترتيب الزمني لظهورها :

12-1- النموذج السويسري-التطوري: : *Le modèle sociogénétique*

يعد هذا النموذج أول مقارنة نظرية يقترحها موسكوفيسي للعمل على التصورات الاجتماعية (1960-1980)، حيث يدرس من خلالها الأفراد تصوراتهم حول مواضيع الحياة المختلفة. يرى موسكوفيسي أن ظهور وضعية اجتماعية جديدة، و ما تفرضه هذه الأخيرة من قلة المعلومات بشأنها أو نقص المعارف المكتسبة سابقا عن تأويلها، يؤدي إلى بروزها كموضوع إشكالي جديد يستحيل معرفته بشكل كامل نظرا لتشتت المعلومات التي تتعلق به، فهذه الوضعية تولد نقاشات و جدالات و تفاعلات تزيد من الشعور بضرورة فهم الموضوع، وهكذا يتم تنشيط التواصل الجماعي و التطرق لكل المعلومات و المعتقدات و الفرضيات الممكنة، ما يؤدي في نهاية الأمر إلى الخروج بموقف متفق عليه لدى الجماعة، هذا التوافق تساعده طبيعة معالجة الأفراد الانتقائية للمعلومات، إذ يتمركزون حول مظهر خاص يتناسب و توقعاتهم و توجهاتهم الجماعية، لكن هذه السيرورة العفوية المولدة للتصور تحتاج لثلاث شروط (Roussiau & Bounardi,2001,p.148-149) :

*تشتت المعلومة. La dispersion de l'information.

* التركيز في بؤرة la focalisation .

* الحاجة إلى الاستدلال. La pression à l'inférence.

لكن موليني Moliner فصل فيما بعد أكثر في هذه الشروط:

* ظهور موضوع معقد و مركز أو متعدد الأشكال.

* وجود جماعة اجتماعية.

* وجود رهانات متعلقة بالهوية أو بالترابط الاجتماعي متأثرة بهذا الموضوع.

* حدوث ديناميكية اجتماعية؛ أي مجموعة من التبادلات و التفاعلات ما بين الجماعات

حول هذا الموضوع.

* غياب تنظيم امتثالي (dogmatique) متحكم في المعلومة المتعلقة بالموضوع كما

اقترح موسكوفيسي من خلال هذا النموذج سيوريتين ينتج عنهما ظهور التصورات،

سنتطرق لهما بشكل مفصل في العنصر الموالي (سيرورة التصورات الاجتماعية) :

أ- سيرورة التوضيح : هي السيرورة التي تجعل المجرى ملموسا.

ب- سيرورة الترسخ : هي سيرورة يحاول الأفراد من خلالها إدماج

المعلومات الجديدة المتعلقة بالموضوع في نسق مرجعي موجود سلفا. (Blanc) N. et

(.20-19 .autres, Op.cit.,pp

12-2- نظرية النواة المركزية : : *La théorie du noyau centra*

تتخذ نظرية النواة المركزية منحى وصفي، فهي تهتم بسيرورة التوضيح (objectivation) وتلعب دورا في الكشف عن منتوج هذه السيرورة، كما تؤكد هذه النظرية أن التوافق الضروري للتصور الاجتماعي موجود على مستوى الآراء الشخصية للأفراد. (RoussiauN.,Bonardi c .2001 .)

ينظر أبريك Abric صاحب هذه المقاربة النظرية إلى التصورات الاجتماعية على أنها مجموعة سوسيو-معرفية منظمة بطريقة خاصة، وتتحرك حسب قواعد عمل خاصة بها، ففهم الميكانيزمات التي تتدخل من خلالها التصورات في الممارسات الاجتماعية يتطلب ضرورة معرفة التنظيم الداخلي للتصور (Abric j. C. (1994) sociales et .8.représentations,p) ولهذا اهتم مختلف الباحثين الذين يعملون معه في هذا المجال بالمعتقدات المتقاسمة و المتوافق عليها من قبل أعضاء الجماعة، . حيث ينظر إليها كنسق مدرج (hiérarchisé) من المعتقدات، يضم عناصر محيطية منتظمة حول نواة مركزية تتولى مهمة تنظيم بقية مكونات النسق.

لكن تقدم الأبحاث كشف عن إمكانية وجود تدرج (hiérarchisation) آخر داخل النواة المركزية، حيث يشير المشتغلون في هذا الحقل إلى وجود عناصر مركزية رئيسية تضمن إعطاء الدلالة للموضوع، في حين تخصص وتدقق هذه الدلالة مجموعة من العناصر المركزية النائبة (Oadjoints). (Abric,0994,p.8).

12-3- النموذج السوسيو-ديناميكي : *Le modèle sociodynamique*

أقترح دواز Doise الذي اهتم بالمعتقدات الخاصة التي يكونها الأفراد عن المواضيع المختلفة للحياة الاجتماعية، فالتصورات حسبه لا يمكن تبصرها إلا من خلال ديناميكية اجتماعية تضع الفاعلين الاجتماعيين في حالة

تفاعل.

عندما تدور هذه الديناميكية حول مسألة مهمة، تثير مواقف مختلفة لدى الأفراد بحسب الانتماءات الاجتماعية لكل واحد، وذلك بالرغم من اشتراكهم في نفس المبادئ المنظمة للمواقف، وهكذا تنسب هذه النظرية وظيفة مزدوجة للتصورات الاجتماعية؛ فهي تعتبرها من جهة كمبادئ مولدة للمواقف، ولكنها من جهة آخر مبادئ منظمة للفروقات الفردية، و بالتالي فليست وجهات النظر هي المتقاسمة و لكن المسائل التي يتجابه حولها

هي المتقاسمة . (jodlet,2003,p.242-248) .

تعطي هذه المقاربة النظرية مكانة مهمة للعلاقات ما بين الأفراد، و ذلك بمحاولة توضيح الكيفية التي يمكن من خلالها للانتماءات الاجتماعية المختلفة أن تحدد الأهمية الموكلة للمبادئ المختلفة، إذ يتعلق الأمر بدراسة ترسيخ التصورات في الواقع الجماعي.

تبحث نظرية المبادئ المنظمة عن الخصوصية في حركية النقاط المرجعية المشتركة للأشخاص الذين يتقاسمون تصورا معيناً، نقاط مرجعية مشتركة تتحول إلى رهانات تكون مصدر الاختلافات الفردية، و كل هذا يحدث في علاقة مع التداخلات الاجتماعية لأشخاص، فالتوافق المميز للتصورات الاجتماعية موجود حسب هذه المقاربة في هذه الرهانات. (جلول & بكوش الجموعي، 2014، ص. 174-176) لاختيار مقاربة ميدانية يجب أن تكون خاضعة إلى شروط تحكمها أهداف الباحث و طبيعة الموضوع من الدراسة ، فإذا كان الباحث يبحث عن العوامل المؤثرة في التصور يتبع نموذج دواز، و إن كان يعمل على دراسة المنحنى التطوري للتصور يتبنى نموذج موسكوفيسي ، أما إذا كان عن انتظام و محتوى التصور فما عليه إلا إتباع و الاعتماد على مقاربة النواة المركزية ، و هذا ما سنتبناه دراستنا في الجانب الميداني و ذلك بالاعتماد على نظرية ابريك أين سنعمل على تحديد عناصر التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية و كيفية تنظيمها وفق نواة مركزية و نظام محيطي ، أما الجانب النظري ففضلنا الخلط بين كل التيارات حتى نكون نظرة جامعة و عامة حول التصورات الاجتماعية .

13- وظائف التصورات :

تلعب التصورات دوراً أساسياً في الحياة الاجتماعية للأفراد والجماعات من خلال كونها تسمح للفاعلين أو الأفراد بفهم وشرح الواقع وتنظيم المعارف العامة حول الأشياء والتي غالباً ما توصف بأنها معارف بسيطة أو ساذجة .ومن خلال عملية التصور يقوم الفرد ببناء

واكتساب المعارف وصلها في إطار أو نموذج مفهوم من قبله ،على اعتبار أنها عملية إدراك وفكر وتركيب وبالتالي فهي تمكن الفرد من إعداد سلوكه وتسميته وتصنيفه وتنظيم العالم بصفة منسجمة ومن خلال هذا فهي نظرية تفسيرية لظواهر هذا الكون (S.Moscovici,1944,p.75). كما التصورات تؤدي عديدة على مستويات كثيرة تعكس دورها و مكانتها , و قد اقترح أبريك(1994) أربع وظائف أساسية و مهمة تحدد الفعل الأساسي للتصورات الاجتماعية في ديناميكية الروابط بين الأفراد , وهي كالتالي :

1-13- وظيفة التوجيه:حسب جودلي (Jodlet) العالم يسير اجتماعيا و ليس فرديا , وحسب هذه النظرة توجه التصورات الاجتماعية سلوك وممارسات الأفراد داخل الحقل الاجتماعي ، فنظام تفسير الواقع الذي تشكله التصورات الاجتماعية له وظيفة توجيه سلوكات الأفراد وإعطاء معنى ودلالة لها إذ تملك القدرة على دمج الأفراد داخل شبكة من العلاقات والاتصالات وتحديد السلوك الذي ينتهجه ضمن تلك الوضعية , هذه العملية التوجيهية بالنسبة للممارسات تنتج انطلاقا من ثلاث عوامل أساسية وهي :

* تتدخل التصورات مباشرة في تعريف الغاية من الموقف، فهي التي تحدد نمط العلاقات المناسبة للفرد فنحن نفضل مصاحبة الذين يشاطروننا نفس التصورات حول قضايا محيطنا مثلا.

* تنتج التصورات نظاما للتوقعات، فهي تحمل أثرا على الواقع، وهي تحدد وتصفي المعلومات، والترجمات الخاصة بالواقع، والهدف هو جعل الواقع مناسبا لما تحمله

التصورات. فالتصورات لا تتيح ولا تعتمد على سياق التفاعلات لأنها تتقدمها وتسبقها وكذا تحدها، وبالتالي فالتصورات تعتبر أنظمة لفك رموز الواقع وظيفتها توجيه انطباعاتنا وتقييماتنا وسلوكياتنا.

* تقرر التصورات السلوكيات والممارسات التي تقوم بها، إذ تحدد لنا ما هو مسموح به وما هو مقبول أو غير مقبول في موقف ما، وتلعب بالتالي دور المعايير ذلك أن التصورات تعكس القواعد والروابط الاجتماعية وتصور السلوكيات والممارسات اللازمة.

13-2- وظيفة المعرفة: تسمح التصورات الاجتماعية بشرح وفهم الواقع ، وحسب موسكوفيسي(1961) فإنها تساعد الأفراد على اكتساب المعارف وإدماجها في إطار مفهوم منسجم منسق مع نشاطهم المعرفي وقيمهم التي يؤمنون بها ، و قد اتفق كل من جودلي(1984)،(1999)Guimelli ، وابريك (1994) على أنها تقوم بتسهيل عملية الاتصال الاجتماعي بحيث تحدد الإطار المرجعي المشترك الذي يسمح بعملية التبادل بين أفراد المجتمع و أن الوظيفة المعرفية الأولى للتصورات الاجتماعية تطبق على تنمية معرفة مشتركة و خاصة ، كما اقترح Guimelli تعريف يتماشى و هذه النظرة ، حيث يرى أن التصورات الاجتماعية مجموعة معتقدات و آراء و معارف مشتركة من جماعة لموضوع ما، لكن Jodletz يرى أن هذا النوع من المعرفة لا يعتمد فقط على طرق التفكير كالإيديولوجيات ، المعرفة العلمية و الثقافة لكن تتكون أيضا من التجارب العاطفية و الشخصية للفرد .

13-3- تحديد الهوية الاجتماعية :تقوم التصورات الاجتماعية بتحديد الهوية الاجتماعية وتسمح بالحفاظ على خصوصيات الجماعات المختلفة، كما أنها تساعد الأفراد على تمركزهم في الحقل الاجتماعي من أجل الحفاظ على صورة إيجابية لهذه الجماعة , كما تساهم في عملية التصنيف و المقارنة ,فيتموقع الفرد مع الجماعة التي ينتمي إليها, و يتحدد موقعه مع الجماعات الأخرى , فمثلا شخص معارض لفكرة ما فانه يرى الأشخاص الذين مثله هم أناس عقلاء و حكماء, أما المؤيدين لهاته الفكرة فيراهم متعصبين و غير حكماء, فالتصورات تعتبر أنظمة لترجمة الأحداث و العالم وهي القوى الأساسية و الموجهة للمعتقدات و الآراء و الأحكام , هدفها ضمان الانتظام و الانتماء لأفعالنا و روابطنا في الجماعة, فتلائم التصورات الاجتماعية و توافقها مع النظام القيمي يؤدي إلى تأكيد و تعزيز الانتماء الاجتماعي , و بذلك تنتج بشكل جزئي كضرورة للإحساس بالانتماء . (مها عقاقنية,2016,ص.44) .

13-4- وظيفة التبرير : إن التصورات الاجتماعية تبرز المواقف والسلوكات التي يقوم بها الفرد , فهي تسمح له بالتبرير القبلي, أي قبل أن يشرع في أي عمل أو التبرير البعدي أي بعد قيامه بسلوك أو فعل ما , فهي تسمح بشرح المواقف في وضعيات مختلفة , وهذه الوظيفة مهمة لأنها تسمح للفرد بتقوية التمايز الاجتماعي و تبريره فنتضح بالغ الأهمية لهذه الوظيفة و أثرها الكبير على سلوك الفرد أو الجماعة , حيث يتمثل لدينا حسب التصورات أن ما نقوم به السلوك الصحيح و الأمثل , مثال على ذلك ما كان يقوم به

الإرهابيون من قتل و بطش و ذبح واغتصاب...الخ , في معتقداتهم و تصورهم أن ما يقومون به سلوك صحيح و سوي, بشكل عام هذه الوظيفة توفر كل الحجج و الأدلة على أن ما نقوم به صحيح .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل حول التصور و ما طرحه العلماء من مقاربات نظرية مختلفة أحيانا (كل حسب تخصصه و حسب تصوره للموضوع) و متكاملة أحيانا أخرى , فإننا نستنتج مدى ثراء هذا الموضوع و محوريته في دراسة الفكر الاجتماعي لدى الأفراد و الجماعات , و كيف أن هذا المفهوم الواسع يحاول المشاركة دائما في جزئيات البناء الاجتماعي,محاوِلا إدراك و فهم و تفسير مختلف العلاقات الموجودة بينها و مدى معرفة كيفية تركيبها و بنائها لتكون بنية اجتماعية تدخل في الإطار الفكري و التطبيقي للأفراد و الجماعات و تكون بذلك احد دعائم البناء و النسيج الاجتماعي للأفراد,كما يتبين لنا مدى أهمية و ضرورة التصورات الاجتماعية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية و في علم النفس بصورة خاصة , إذ تحدد فيه أشكال الفكر العملي , موجهة نحو التحكم في المحيط و فهمه , والاتصال و أيضا البحث في السلوك و تبريره , على هذا الأساس جاء اختيارنا لموضوع المواطنة التنظيمية وفق مقارنة التصورات الاجتماعية , فهي أساسا متعلقة بالآراء, الاتجاهات,المعتقدات و القيم ,تحدد هذه الخطط و التكوينات حول موضوع ما , إما أن تكون حول شيء أو فكرة أو حدث أو شخص, وتكون مشتركة بين مجموعة من الأفراد , و

تتأثر هذه التصورات بالمتغيرات والظروف و الوضعيات التي يكون فيها الفرد أو مجموعة الأفراد .

إن الاهتمام بالتصورات الاجتماعية كمثل ذهني و حضاري , اجتماعي أو فردي و الذي هو نتاج لتاريخ شخصي ,ثقافي و اجتماعي بالتفاعل مع المعلومات و المعارف يفرض نفسه في كل الوضعيات الاجتماعية , فالانتقال من دراسة الرأي و الاتجاه إلى التصور الاجتماعي قدم للدراسات النفسواجتماعية عمقا و بعدا علميا في تحليل الظواهر و فهمها و التحكم فيها و تفسيرها , حيث أن الاهتمامات و الفحوصات التي عرفتھا دراسة التصورات الاجتماعية في السنوات الأخيرة و فضل العلماء في دراسة هذا المفهوم سهل على الباحثين التجارب و الخوض في كل مجالات البحث التي لها علاقة بواقع و معاش الفرد. فاعتمدنا على التصورات الاجتماعية كركيزة منهجية و ميدانية في موضوع دراستنا عبر تحليل و تفسير و كشف تصور المواطنة التنظيمية في مؤسسة جزائرية .

كما استطعنا التعرف من خلال الفصل السابق على اثر هذه المعارف الاجتماعية على الفرد و سلوكاته من خلال خصائصه و سيرورات بنائه,و كيفية تكون هذه المعارف .

الفصل الثالث

المواطنة

التنظيمية

• تمهيد

- 1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
 - 2- أهمية المواطنة التنظيمية .
 - 3- بعض المفاهيم القريبة من سلوك المواطنة التنظيمية .
 - 4- أنماط المواطنة التنظيمية.
 - 5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 6- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
 - 7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
 - 8- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
 - 9- معوقات المواطنة التنظيمية .
 - 10- الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية .
- ملخص

تمهيد:

يعتبر العنصر الإنساني من الموارد البشرية المهمة داخل المنظمة فهو يقوم بتنظيم و توزيع الأعمال , و يوفر الموارد و كيفية استخدامها , و بالتالي فان أي منظمة يمكن أن تفشل بسبب تعيينها لأشخاص غير مناسبين , أو لعدم قدرتها على تحفيز موظفيها لتحقيق أهدافها, و بالتالي فان بقاء ونجاح , أو فشل و تدهور أي منظمة يرتكز بالأساس على جدارة و كفاءة مواردها البشرية و طريقة التعامل معها , وعلى قدرة هذه المنظمة على تحفيز تلك الموارد لأداء مهامهم المطلوبة و الرسمية, و الغير مطلوبة الغير رسمية , هذا المصطلح الأخير الذي يندرج تحت اسم سلوك المواطنة التنظيمية , فلقد شغل هذا المفهوم الكثير من الباحثين , ذلك انه مفهوم أنتجه فكر إداري معاصر, هذا النوع من السلوك يتجاوز متطلبات الوظيفة الرسمية و لا يدخل ضمن نظام الكفاءات , هو سلوك اختياري تطوعي يقوم به الفرد يعود بالفائدة على المنظمة , و يساهم في الرقي, و ضمان بقائها و تطويرها .

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

يمكن القول أن كتابات برنارد سنة 1938 في مجال الرغبات الحقيقية للأفراد ومدى استعدادهم لتقديم خدمات وأعمال جديدة و جيدة هي بداية الاهتمامات الحقيقية في تحليل الأسس الدافعة للسلوك التنظيمي والتي أعتمد عليها فيما بعد كاتر عام 1964 عندما حدد ثلاثة أنماط رئيسية للأسس الدافعة للسلوك التنظيمي , كما فرق بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين لدى العاملين , أطلق على احدهما سلوك الدور الرسمي و هي المهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقا للقوانين و المعايير الرسمية , وأطلق على الآخر سلوك الدور الإضافي و يتمثل في قيام العامل بسلوكات تطوعية تتجاوز الالتزام بما هو مطلوب رسميا مثل مساعدة زملائه , أو تقديم خبرته لزملائه الجدد, أو التصرفات الفورية عند وجود أي خطر من اجل حماية المنظمة. و في عام 1977 ظهر مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على يد العالم اورجان ,حيث قام بدراسة العلاقة بين الأداء و الرضا الوظيفي , وقد توصل إلى نتيجة أن الرضا الوظيفي له علاقة قوية مع المواطنة التنظيمية, خاصة بعد طرح باتمان "batman" عام 1983 و هو تلميذ اورجان لدراساته و نتائج أبحاثه التي توصل من خلالها إلى انه لا توجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، بل هناك علاقة قوية موجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات الطوعية وأطلق على هذه السلوكيات "سلوك المواطنة التنظيمية" نظرا لان هذه السلوكيات أقل اعتمادا على قدرات الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في الإنتاجية، وتعد هذه المرحلة الأولى لظهور مصطلح "سلوك المواطنة

التنظيمية"، ومنذ ذلك العام توالى الدراسات المتعلقة بهذا المصطلح من الناحية النظرية والتطبيقية . (القحطاني، 2013، ص 40) ومنذ ذلك العام و إلى يومنا هذا ازدادت وتوالى الاهتمامات و الأبحاث و الدراسات بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية من الناحية النظرية و التطبيقية . و يؤكد "روبنز"(2001) أن المنظمات الناجحة و التي تريد و ترغب في الوصول إلى مستويات عالية من الأداء و الفعالية التنظيمية لابد لها من عمال يؤدون أكثر من واجباتهم المطلوبة و الاعتيادية. هناك العديد من التعاريف التي أعطيت لسلوك المواطنة التنظيمية , فقد اختلف الباحثين و العلماء في وضع مفهوم محدد لسلوك المواطنة التنظيمية (زياد العزام ,2015,ص,109) , ويمكن أن نقدم مجموعة من التعاريف التي تناولته و هي كالاتي :

- يعرفه شنايك و دامبلير " Schnake and dumber " على انه : سلوك خارج الدور الذي يتحدد من خلاله الوصف الوظيفي للفرد , و لا يترتب عليه مكافآت في حال حدوثه , أو عقاب في حالة عدم حدوثه من قبل المنظمة , لكنها تستفيد منه بشكل أو بآخر لتحسين كفاءتها ,أدائها و إنتاجها.(زياد العزام ,2015,ص,110) .

- و يعرفها الين و آخرون : سلوك المواطنة التنظيمية هي الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لانجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل , المحافظة و الالتزام على أنظمة و قواعد بيئة العمل و المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ

القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل و دون إبداء أي شكوى و تذر من العمل .
(journal of information &Management, vol.45, 2008,P:394,395).

- و عرفه اورجان : بأنه ذلك السلوك الفردي الطوعي والاختياري الذي يقع خارج نطاق الأدوار الوظيفية الرئيسية ويعتمد كلياً على الجوانب التعاونية من الأفراد داخل التنظيم ولا يشتمل على مكافآت أو حوافز جراء القيام به ويؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة .

- أما لامبير فيعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه : أنه " ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل ويكون إلى حد كبير عمل تقديري يقوم به العاملون داخل المنظمة، وتعود الفائدة منه على المنظمة .

- تعريف لي و ألان (lee and allen) : هو السلوك الغير رسمي والمطلب الرئيسي لتنفيذ العمل إلا أنه يقدم تسهيلات وخدمات تعود بالنفع على المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر .

- تعريف زنوبا و ويليام و بيتر "Zainuba و William ,Pitre 2002" :

يعرفانه بأنه سلوك و ممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فعالية المؤسسة و تحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني.(ختام عبد الرحيم السحيمات،2007،ص22).

- تعريف العامري:

التصرفات الإيجابية الزائدة، عما هو مطلوب رسمياً في المنظمة، و التي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعة الإكراهية، و غير خاضعة للمكافأة مباشرة و صراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة، وذات الأهمية الكبيرة العالية المنظمة لنجاحها و استمرار أدائها. (العامري، 2002، ص23).

-تعريف قرينبارج " greenberg " :سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك النشاط أو الإجراء الذي يمارسه الأفراد في المنظمة والذي يتجاوز التوقعات الرسمية لمتطلبات وظائفهم والتي تعتمد مثل هذه السلوكيات على الثقافة التنظيمية المحفزة

- أما أبو تايه 2012 فيعرف سلوك المواطنة التنظيمية على انه : سلوك طوعي يقوم به الفرد دون انتظار المكافأة أو الحوافز المادية من أجل الارتقاء بالمنظمة، فهو شعور وإحساس داخلي بالمسؤولية تدفع الفرد بالعمل الطوعي الذي يحقق طموحات المنظمة .

- تعريف 1994 konovsky :

يعرفه بأنه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية و يتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له ،و لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية داخل المنظمة .

- تعريف مورمان " moorman " : سلوك المواطنة التنظيمية هو الدور الإضافي فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إجبار كما انه لا يرتبط بنظم الحوافز المادية داخل المنظمة . (محمد الصيرفي , 2009, ص308).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن هناك تعدد و اختلاف في الصيغة الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية لكن ما يمكن قوله أن هناك أكيد قاسم مشترك بين هذه التعاريف كلها في أن سلوك المواطنة نابع و خارج من إرادة ذاتية وهو سلوك اختياري طوعي لا يجازى فاعله ولا يعاقب تاركه إلا أنه يساهم في تحسين أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وبقاءها في أوج العطاء والمنافسة.

2- أهمية المواطنة التنظيمية :

يتفق الكثير من الدارسين و الباحثين لسلوك المواطنة التنظيمية على الأهمية الكبرى للفرد و المنظمة على حد سواء , وتتبع أهمية سلوك المواطنة كونه يؤثر إيجابا على كل الجوانب في المنظمة , كما يعتبر سلوكا فعالا في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق بناء قاعدة متينة تبادلية للعلاقات بين الموظفين في الإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة, و يحافظ على تماسك و وحدة المنظمة.(العامري بتصرف2002،ص46). كما يساهم في تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشاكل و غيرها .

أما "نتماير" فيرى أن سلوك المواطنة التنظيمية يقدم للإدارة وسائل التفاعل بين الأشخاص المنتمين للمنظمة الواحدة تؤدي إلى زيادة النتائج الكلية و العامة المحققة نظير الأدوار الإضافية التي يقوم بها الموظفين , كذلك قلة و ندرة الموارد البشرية أو المالية في المنظمة يعد أمرا خطيرا و حرجا في حياة المنظمة يؤثر عليها سلبا، يمكن أن تتجاوز المنظمة بفضل

القيام بالأدوار الإضافية من قبل أفرادها التي تشكل في النهاية سلوك للمواطنة التنظيمية و منه تحقيق أهدافها. (شعبان، بتصرف 2003، ص15).

و تتبع أهميتها من الآثار الإيجابية الكثيرة التي تحققها المنظمة، مثل تحسين الإنتاجية بنفس الإمكانيات المتاحة و بنفس التعداد البشري الموجود للمنظمة من دون صرف تكاليف مالية إضافية. كما يؤدي ذلك إلى إكساب الموظفين مهارات إضافية نظير اطلاعهم على أدوار غيرهم من الموظفين، من تحسين القدرات و مهارات العاملين التنظيمية و التواصلية من جهة ، و من جهة أخرى بين العاملين و رؤوسهم، كل ذلك يعود على تحسين مردودية المنظمة و زيادة فاعليتها إذ تقل مستويات التسرب الوظيفي، كما تتلشى تدريجيا بوادر الصراعات التنظيمية بين الأفراد بسبب تنسيقهم فيما بينهم و تعاونهم الدائم .تكمُن أيضا أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه أسلوبا للرفع من الأداء الكلي و العام للمنظمة لما ينتج عنه تعاون نظير إدارة العلاقات البينية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة .

و ربما من أهم إيجابيات هذا السلوك هو رفع الإنتاجية و زيادة مستويات الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي، والمحافظة على كفاءات المنظمة و مواردها النادرة و الاحتفاظ بأفضل العناصر ،حيث أن الرغبة في مساعدة زملاء العمل تؤدي لا محالة إلى تدعيم روح الجماعة في العمل و تماسكها ، كما أن الإشراف الذي تفرضه ظروف العمل من طرف المديرين

على العاملين هو المسؤول عن زيادة مستويات ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية. (العامري، بتصرف 2002، ص46).

يمكن القول أن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في أي منظمة و لابد من وجوده لتجاوز أي مشاكل قد تطرأ في أي وقت على المنظمة أو على الأفراد , و يمكننا استخلاص الأهمية في النقاط التالية :

ا- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المنظمة:

- يقلل الحاجة لتخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط , والصيانة داخل المنظمة , والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة .
 - يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة .
 - يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية .
 - يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة ويؤدي إلى استقرارها .
 - يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة .
 - يساعد المنظمة على اجتذاب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم .
 - يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة .
- ب- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الفرد :

- جدولة الأعمال، وحل المشكلات .

- يحسن من قدرة المدراء و الموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت اكبر للتخطيط الفعال .

- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي .

- يعمل على تحسين أداء إنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا .

ج - أهمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المجموعة:

- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

- يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد . (عالية إبراهيم محمد

طحطوح,2016,ص.36) .إن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية وتأثير كبير على الأفراد

العاملين بالمنظمة من جهة ، وعلى المنظمة من جهة أخرى وهذا ما أكدته العديد من

البحوث والدراسات السلوكية ،أيضا تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وجماعة

العمل،وعلى مستوى المنظمة فإنه يسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال الاستخدام

الأمثل للموارد المتاحة و المحافظة عليها و التكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل .

وأشارت دراسة أخرى أن سلوك المواطنة له دور في خفض تكاليف الخدمة من اجل الإنتاج

الأحسن و المصاريف التشغيلية و البقاء في بيئة العمل المعقدة التي تعيشها منظمات اليوم،

و ما تحتاجه من تقديم السلع و الخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة ، حيث أن قلة الموارد تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية و تطوير موظفيها للقيام بالأعباء الوظيفية أكثر مما هو مطلوب منهم. (العامري،بتصرف،2003،ص71).

3- بعض المفاهيم القريبة من سلوك المواطنة التنظيمية :

إن النتائج التي كانت حول سلوك المواطنة التنظيمية دفعت بالعديد من الدارسين و الباحثين إلى الغوص في حقيقة هذا السلوك والبحث أساسا في كيفية نشؤه و طرائق تنميته ليكون منطلق وقاعدة أساسية لدى المورد البشرى للمنظمة ، كذلك إن البحث في أسباب هذا السلوك يدفعنا إلى تبيان موقعه من بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى التي قد تكون بيئة صحيحة حاضنة لظهور هذا السلوك أو قد يكون العكس من ذلك ونذكر منها:

3-1- المناخ التنظيمي : القصد من كلمة المناخ التنظيمي كل القيم والعادات والتقاليد والإيديولوجيات وتأثيرها على العملية الإدارية و سلوك العاملين التنظيمي داخل هذه المنظمات، وبذلك فإن المناخ التنظيمي يشير إلى العلاقة المتشابكة و المتداخلة بين كل من خصائص التنظيم ومستوى إدراك الأفراد لجملة من المؤثرات التنظيمية والتي تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو العمل سلبا أو إيجابا. (المغربي ، 1995،ص 303) .

وعليه فالمناخ التنظيمي ينتج عن تفاعل الفرد بمكوناته الشخصية مع التغيرات التنظيمية، ويقصد بالمكونات الشخصية كل ما تعلق بالجانب الاجتماعي أو النفسي للفرد ، فالمناخ

التنظيمي يتكون من سلوكيات للأفراد وسياسات للتنظيم ومستويات مختلفة من إدراك الأفراد لهذا التنظيم، بحيث تعمل كعوامل ضاغطة نحو توجيه أنشطة وسلوكيات الأفراد وهو ما ينطبق على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتحسن و يقوى بفضل هذا المناخ ايجابيا أو سلبيا .

3-2- الروح المعنوية : يقصد بالروح المعنوية تلك الروح او الم ا زج السائد بين جماعة من الأفراد الذين يتميزون بالشعور بالثقة في الجماعة وبثقة الفرد في دوره في الجماعة، و كذلك الشعور بالولاء اتجاه جماعته والاستعداد لتحقيق أهدافها، فالروح المعنوية تشير إلى العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة، كما تشير إلى علاقة الأفراد بالقادة والى إحساس العامل عن نفسه وعن عمله وسلوك المواطنة التنظيمية هي إحدى مكونات هذه الروح فتتأثر بكل ما يؤثر في الروح المعنوية بالزيادة أو النقصان.

3-3- العدالة التنظيمية : تعرف العدالة التنظيمية بأنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات والمخرجات)، التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الفرد مع رؤسائه و مدرائه والموظفين و زملائه بنفس رتبة العمل، وبعلاقته مع منظمته كنظام اجتماعي ومن السلوكيات التي تتأثر بقيم العدالة في المنظمة سلوك المواطنة التنظيمية، إذ أن الموظف قد يبادل إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له

كمساعدة الموظفين زملائه في المنظمة، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على نجاح المنظمة و تطويرها .

3-4- القيادة الإدارية : يعرفها " احمد قورايا " (2007) بأنها عملية يحرك فيها القائد الذي يتمتع بالكفاءة و بثقة الأتباع و ولائهم نحو تحقيق الهدف الجماعي بطريقة ناجحة وفعالة و تتطلب هذه القيادة أربع عناصر هي:

- وجود جماعة من الأفراد .

- وجود قائد يتميز بالكفاءة والقدرة و الفعالية .

- وجود هدف جماعي .

- وجود الولاء و الثقة المتبادلة . (قورايا , 2007, ص 35)

يمكن القول أن القيادة بهذا المفهوم السابق تقتضى أن يؤثر القائد في الجماعة ويتأثر بهم ، و يجب أن يتمتع بمهارة التأثير في سلوكيات التابعين حتى يستطيع توجيههم و دفعهم لتحقيق أهداف المنظمة، وهنا قد يتأثر الكثير من العاملين بطبيعة التعامل التي ينتهجها القائد بان يجعل الجميع في صف خدمة المنظمة فيخلق لدى الكثير منهم سلوكيات قيمية ايجابية من قبيل الولاء وسلوك المواطنة و الالتزام ، أو قد يدفع بهم إلى اكتساب اتجاهات سلبية نحو العمل و بيئة المنظمة، ومنه تصبح هذه البيئة بيئة نافرة للابتكار و الإبداع .

3-5- الرضا الوظيفي :يعتبر الرضا الوظيفي من بين أهم الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسات والاستقصاء لما له من اثر واضح على الحالة النفسية والصحية والمهنية للمورد البشرى في المنظمة، و يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه له، فكلما قل الفرق بينهما ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه .و يرى " هرزبرغ " Herzberg أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة شعور الفرد نحو ما تنطوي عليه الوظيفة بما في ذلك الشعور بالإنجاز والاعتبار و المسؤولية , أما عدم الرضا فيمكن تحديده من خلال شعوره نحو بيئة العمل المتمثلة بسياسة التنظيم وظروف العمل المادية ودرجة الاستقرار والأمن في الوظيفة والمركز الاجتماعي والأجور وأسلوب الإشراف . (إيناس فلمبان بتصرف , 2008, ص 31) .

ويظهر رضا العاملين في مشاعرهم اتجاه منظماتهم واضحا في تبني سلوك المواطنة التنظيمية من عددهم، فالرضا العالي يفضى إلى ممارسة المواطنة والعكس صحيح .

4- أنماط المواطنة التنظيمية :

هناك العديد من الأنماط و الصور التي يمارسها العاملون في مؤسساتهم يمكن ترجمتها إلى سلوكيات مواطنة هدفها تقديم الأفضل و الأحسن للمنظمة بطريقة ايجابية , و يمكن أن نحدد و نلخص بعضها فيما يلي: (جمعة سليمانى,2016,ص.42)

4-1- النمط المتعلق بالأمور الشخصية :يرتكز هذا النمط على تقديم الإعانة و المساعدة

في الأمور المتعلقة بالمشكلات العائلية أو العاطفية أو الاجتماعية ، التي تواجه الزملاء في حياتهم المهنية او الشخصية ، كذلك المشرفين ، والعملاء إذ يعرفها الآخر عنه و يسعى لتقديم المساعدة له جون انتظار المكافأة أو الأجر المادي.

4-2- النمط المتعلق بشؤون العمل : يشمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة العمال المتغيبين عن العمل، توجيه الموظفين الجدد، مساعدة الموظفين الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة ، ومساعدة الرئيس و المشرف في العمل، و حتى و إن لم يكن ذلك مطلوب منه، إذ أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من المتطلبات الرسمية للوظيفة .

4-3- النمط المتعلق بالتنظيم الإداري :

يترجم هذا النمط من خلال الانصياع للوائح التنظيمية و السياسات والقيم التنظيمية في مكان العمل مثل الحضور و الانصراف حسب التوقيت الزمني للعمل و مواعيد العمل المحددة ، و استخدام الموارد التنظيمية استخدام سليم ، و ذلك باقتراح تحسينات تنظيمية متعلقة بممارسات و بناء تنظيمي ، و تحسينات إدارية أو إجرائية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية للمنظمة و جعل المنظمة أكثر نجاحا و تميزا .

4-4- النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من المنظمة : يشمل هذا النمط تقديم المساعدة للعملاء أو المراجعين بأمر تتعلق بالخدمات و السلع المقدمة، مثل الإصغاء لهم

و إرشادهم ، وشرح الطرق والإجراءات لتي تساعدهم كي يستفيدوا من خدمات المنظمة.
4-5- النمط المتعلق بالالتزام الوظيفي :

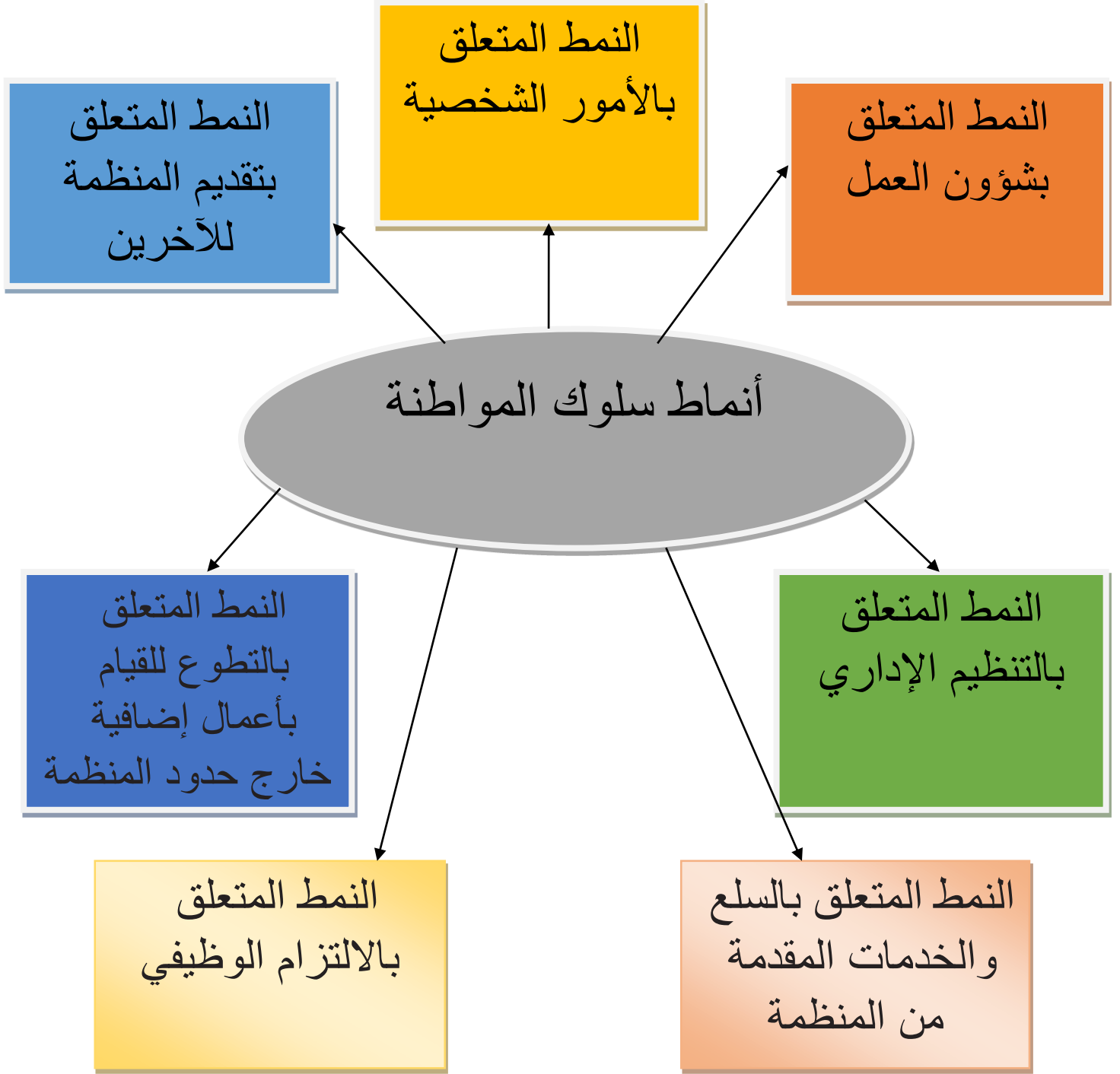
ويتضمن بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب إضاعة الوقت في تمديد وإطالة فترات
الاستراحة أو عمل زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل.

4-6- النمط المتعلق بالتطوع للقيام بأعمال إضافية خارج حدود المنظمة :
ويشمل الاشتراك بلجان أو مشاريع متعلقة بالعمل، أو التغلب على الصعوبات التي تواجه
العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار والحضور الاختياري للاجتماعات
والندوات.

4-7- النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين :

ذلك بتقديم و تمثيل المنظمة أحسن تقديم والحديث عنها بصورة طيبة أمام الآخرين ، الدفاع
عنها و عن مصالحها كذكر ايجابياتها أمام العاملين والعملاء، و الوقوف معها في
الظروف الصعبة التي تواجهها ، مما يسهم في تحسين سمعتها و قيمتها أمام الكل .

الشكل رقم (02) : أنماط سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالب

5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

لقد حظي هذا المفهوم باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، إذ سعى كل منهم إلى تحديد أبعاده و مؤشرات، ذلك ما أدى إلى وجود اختلاف بين الباحثين و العلماء و عدم اتفاقهم على تحديد أبعاد سلوك المواطنة تحديداً دقيقاً و بشكل متفق عليه من الكل، ففي حين يرى سميت و آخرون (Smith et Al 1983) أن سلوك المواطنة يحتوي على بعدين فقط : بعد فردي يتعلق بمساعدة الموظفين و محاولة حل مشاكلهم و بعد منظمي وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة و الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي هما :الإيثار و الطاعة , نجد أيضاً ويليامز و أندرسون (Williams & Anderson) عام 1991 قد صنفا سلوك المواطنة التنظيمية إلى مجموعتين كالتالي :

- أ - سلوك المواطنة التنظيمية الفردي (OCB-I) : هو سلوك يفيد أفراد معينين ويسهم بشكل غير مباشر في زيادة فعالية المنظمة، ومن مؤشراتهُ
 - مساعدة زملاء العمل في إنجاز الأعمال المتأخرة .
 - توجيه العمال الجدد ومساعدتهم في معرفة كيفية أداء أعمالهم .
 - المساعدة في حل النزاعات العمالية.

ب - سلوك المواطنة التنظيمية المنظمي (OCB-O) :

وهو السلوك التطوعي الذي يفيد المنظمة بشكل عام و من مؤشراته :

- تقديم المقترحات التي تفيد في تطوير الأداء.

- عدم تضخيم المشاكل .

- الالتزام بقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة.

- الدقة والتفاني في العمل.

- حضور الاجتماعات المبرمجة من قبل المنظمة.

- عدم التغيب إلا للضرورة القصوى.

و في عام 1994 اقترح "داين و رفاقه " أربعة أبعاد للمفهوم هي الطاعة التنظيمية، و المساعدة الشخصية، و الموالاة التنظيمية، و المشاركة التنظيمية , و في نفس السنة اقترح "بودسكوف" و " ميكنزي" ثلاثة أبعاد للمفهوم هي سلوك المساعدة، والروح الرياضية و السلوك الحضاري .

و في عام 1997 أعاد "اورغان " النظر في الأبعاد التي اقترحها من قبل، وقلصها في ثلاثة هي المساعدة والكياسة ووعي الضمير .

وعلى الرغم من تعدد الأبعاد التي يقترحها الباحثون المختلفون لسلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن الأبعاد التي اقترحها "اورغان " تبقى هي الأبعاد واسعة القبول و الاستخدام بين الباحثين - كما بين "بارك و يون" (park & yoon 2009) - لكن تجب الإشارة إلى أن لوباين ورفاقه (le pine & al 2002) وجدوا أن هذه الأبعاد ترتبط مع بعضها ارتباطا قويا مما قد

يدل على أنها متداخلة ومتشابكة. وفي هذه الحالة، قد يكون تصنيفها ضعيفا باعتبار أن التصنيف الجيد لا تتداخل عناصره. أما " جيبان و رودوال " (Jepsen & Rodwell, 2006) فقد بينا أن الأبعاد التي اقترحها الباحثون لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لا تزال في حاجة إلى البحث والتمحيص لأن مجال سلوك المواطنة أوسع من أن تغطيه الأبعاد المقترحة حاليا .

لكن نرى أن التصنيف الأكثر شيوعا لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كان لاورجان (Organe)1988, فان دان وآخرون (Van Dyne Et al.1994) فقد توسع هذا المفهوم و انتشر ليشمل الأبعاد التالية: (محمد مقداد , 2015, ص212 مجلة تنمية الموارد البشرية -العدد الحادي عشر - ديسمبر 2015)

5-1- الإيثار : تعددت التسميات التي أطلقها الباحثون على هذا البعد منها : صناعة السلام ، وقيادة حملة التشجيع ، والمساعدة بين الأشخاص، والتسهيل على الآخرين، ومساعدة الزملاء ، و هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل ، و مساعدة و توجيه العمال الجدد و شرح لهم كيف يتم تأدية مهام معينة حتى عندما لا يسألون ، مساعدة الموظفين المتغيبين عن العمل لإنجاز مهامهم المتراكمة دون الالتفات للحصول على مكافأة تحفيزية له جراء ذلك السلوك ، إذا فالإيثار هو نمط سلوك مساعدة يقوم به الموظف أو العامل لتقديم المساعدة للآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة ، فضلا على مساعدة زبائن

المنظمة على اختلاف أنواعهم. ويتجلى ذلك في السلوكيات الطوعية للعامل التي يساعد من خلالها شخص آخر في المنظمة بمسألة تتعلق بالتنظيم. كما يعتبر الإيثار سلوك يشمل مساعدة العمال فيما يتعلق بمهامهم و مشاكلهم (راتب السعود , سوزان سلطان, 2008) .

5-2- الكياسة : يسمى أيضا اللطف , اللباقة , و المجاملة , ويشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل خاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمير المعلومات وتسهيل إجراءات عمل المنظمة ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية . وعدم استغلال حقوق الآخرين و تجنب إثارة المشاكل معهم , و بشكل عام يمكن تعريفها على أنها : تتمثل في السلوكيات التي تهدف إلى محاولة منع وقوع المشاكل المرتبطة بالعمل (أبا زيد, 2010, ص 502) .

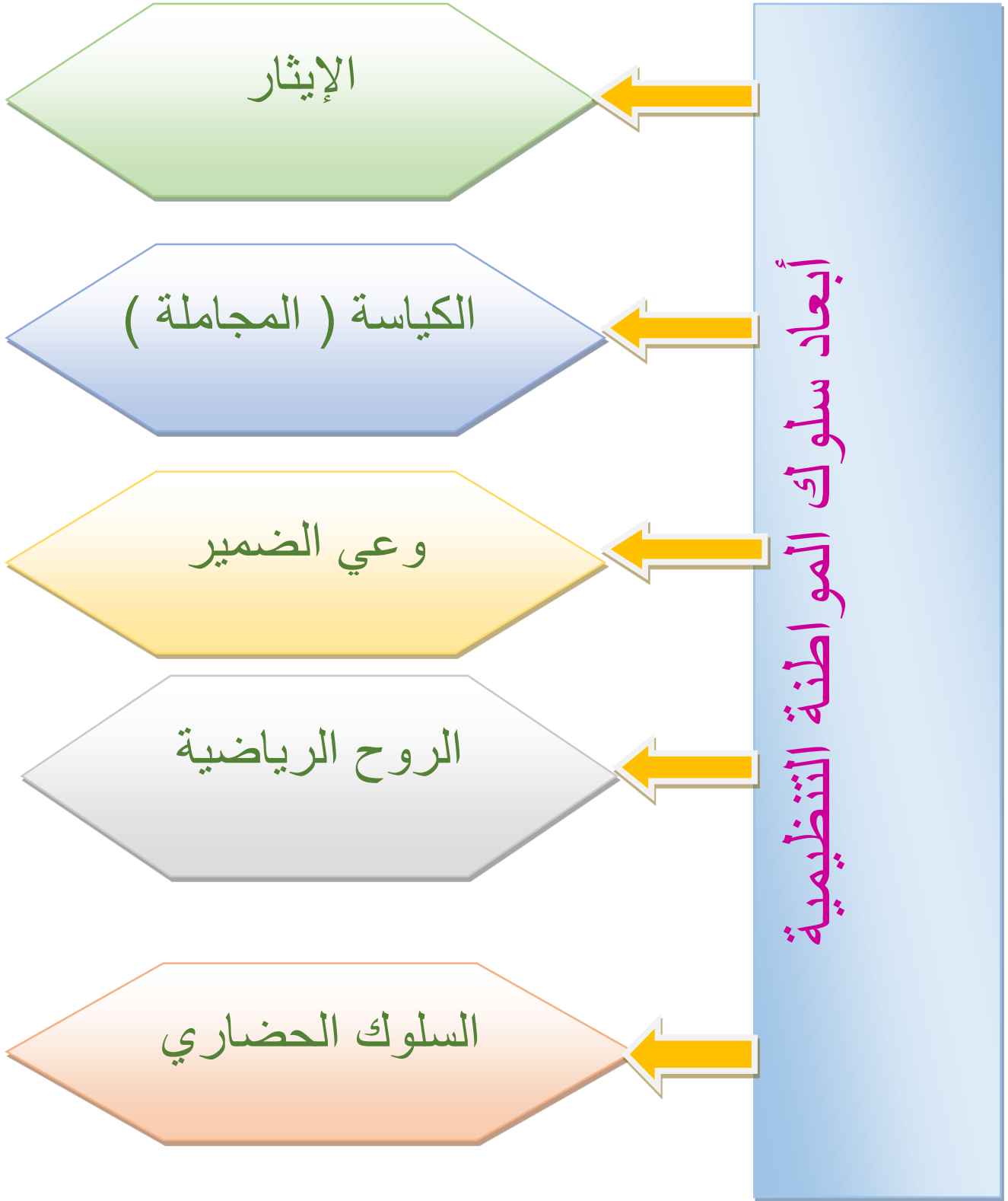
5-3- وعي الضمير : وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة يعني سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام، وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع والانصياع للتقائي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة , كما يعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطن التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي وإنما يتضمن السلوك الوظيفي الذي يتجاوز الحد الأدنى المطلوب رسمياً من المنظمة فيما يتعلق بالحضور، احترام اللوائح والقوانين، الدقة والعمل بجدية ، الحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة , و

خدمة المصلحة العامة حتى و لو كانت على حساب المصلحة الخاصة كما يمكن القول أن هذا البعد يشير أيضا إلى حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد و إجراءات المنظمة حتى في حالة عدم وجود الشخص الرقيب . (خرموش و بحري، 2017 ، ص 87) .

5-4- الروح الرياضية : يشير إلى انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون أي شكوى أو تدمير ، وتشجيع حل الخلافات التي قد تنشأ بين الأفراد في المنظمة وتقبل الانتقادات ومحاولة التحلي بالهدوء التام عند أي طارئ أو مشكلة لضمان عدم تأثر المنظمة لأية خسائر أو أضرار قد تلحق بها ، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشأ في المنظمة بأسلوب بناء وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة إضافة لقبول العمل في ظروف أقل من الظروف العادية والتماس العذر للمنظمة وعدم محاولة إظهار تقصيرها، ومن الواضح أن تقبل الفرد لتلك الاحباطات الوظيفية دون تدمير أو شكوى يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وأن يؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية، مثال: العمل لساعات إضافية بعد انتهاء وقت الدوام الرسمي، تقبل بعض المهام غير المطلوبة رسميا من العامل . وبعبارة أخرى فإن الروح الرياضية تعني الامتناع عن الشكوى والتذمر بشأن المشاكل البسيطة، ويرتبط ذلك مع تجنب التصرف بطريقة سلبية . (آل سماعيل ,2019, ص 48) .

5-5- السلوك الحضاري : و يسمى أيضا بـقيم المواطنة , القيم الحضارية أو فضيلة المواطنة , يقوم على أساس المشاركة الفعالة للفرد في المنظمة والاهتمام بأمرها، و المسؤولية في إدارة أعمال المنظمة و الحرص على نجاحها و تطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعاليم داخلية في المنظمة .كما يعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها , و إظهار سلوك الانتماء للمؤسسة و الولاء لها من خلال تحسين صورتها و قيمتها و الاهتمام بمصلحتها و مصيرها و الدفاع عنها .وهنا تعكس هذه الأنشطة روح الاهتمام والولاء للمنظمة كصيانة الأجهزة التي يستخدمها الفرد في أعماله , كذلك المشاركة البناءة و المسؤولية في إدارة المنظمة ،والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة والغير الرسمية المرتبطة بالعمل ، المحافظة على التغيير للأحسن دائما ، و قراءة مذكرات المنظمة ..الخ) هناك الرقد ،بتصرف،2012،ص747).

الشكل رقم (03) : أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر : من إعداد الطالب

6- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية :

إن الفرد المتبني لسلوك المواطنة التنظيمية هو الفرد الذي يكون سلوكه داخل المنظمة سلوك تطوعي غير ملزم به فهو يقوم به بدور إضافي دون مقابل ، يحركه شعور داخلي وجداني هدفه المحافظة على المنظمة من كل المشاكل و العراقيل وتقديم الإضافة الحسنة للمنظمة ، و هذا العمل يرتبط مع الكثير من الخصائص الشخصية و التنظيمية و حتى الوظيفية و يمكن تلخيص بعض الخصائص لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي :

- سلوك المواطنة التنظيمية نزيه ، أي أن ليس له غرض خفي من منظور من يمارسه .
- سلوكات المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي و اختياري ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يضطلع بها الفرد علي العمل .
- سلوكات المواطنة التنظيمية تشجع المنظمة من خلالها العاملين على الانخراط فيها .
- يشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط .
- يعتبر مستوى المواطنة التنظيمية لدى الفرد الموظف ثابت نسبيا لأنه قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه .
- سلوكات المواطنة التنظيمية مفيدة تنظيميا .

- إن المواطنة التنظيمية حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وعدة ظواهر أخرى داخل التنظيم .
- سلوك المواطنة التنظيمية يصنع ويكتسب وليس فطرة في الفرد العامل داخل التنظيم .
- سلوك المواطنة التنظيمية حالة غير ملموسة ،ولكن يستدل عليه من خلال سلوك العاملين وتصرفاتهم في المنظمة و التي تجسد مدى ولائهم .
- يستغرق سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيقه وقتا طويلا ،لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما يصعب تحييته إلا بتأثير استراتيجيات ضاغطة ،كما انه يتجسد في سلوكيات العامل داخل المنظمة كمواظبة الحضور والالتزام بالمهام والحماس، والدافعية في العمل والإخلاص والتميز في الأداء والرغبة في البقاء بالمنظمة وعدم تركها . (حنون،2006, ص13-14)
- لا توجد أي علاقة رسمية أو تعاقبية مباشرة بين هذا السلوك و متطلبات التوصيف الوظيفي للدور .
- يساهم هذا السلوك في زيادة فعالية المنظمة و الارتقاء بالأداء الوظيفي الكلي فعلي الرغم من انه لا يعتبر أداء رسميا بحد ذاته إلا انه يسمح و يساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة .

- سلوك المواطنة التنظيمية مكون من مجموعة من الأفعال و ليس فعلا واحدا و تختلف هذه الأفعال من منظمة لأخرى او من مجتمع إلى لآخر وفق لطبيعة و أشكال اللوائح و الثقافات المحددة لما هو رسمي في العمل و ما هو تطوعي إضافي.
 - لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة للفرد علي المدى القصير و لكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تميزية ، أي أن هذه السلوكات قد تحقق أفضلية و ميزة تنافسية.
 - سلوك المواطنة التنظيمية حالة غير ملموسة وإنما يستدل عليه من خلال مظاهر وسلوكيات العاملين .
 - سلوك المواطنة التنظيمية محصلة تفاعل مجموعة من العوامل الإنسانية والتنظيمية والإدارية .
 - لا يصل سلوك المواطنة التنظيمية إلى درجة الثبات المطلق إلا انه ثابت نسبيا بالنظر إلى التغيرات التي تحصل في الظواهر الإدارية . (احمد بطاح ,2006, ص184) .
 - هي سلوكات لا ينتظر الفرد مقابلها مكافأة تنظيمية ، كما أن الفرد لا يعاقب على عدم ممارستها و ذلك للأسباب التالية :
- 1- إن السلوكيات التطوعية لا يمكن أن يعاقب الفرد عن امتناعه عن أدائها.

2- إن سلوكيات المواطنة التنظيمية غالبا ما تكون دقيقة و من الصعب قياسها حيث أن المدير قد يلاحظ تلك السلوكيات إلا أن الربط بين هذه السلوكيات و المكافأة تكون ضعيفة للغاية.

3- إن ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد يضر بأداء الفرد لعمله الرسمي ،حيث انه مثلا مساعدة الفرد لزملائه قد يؤدي إلى إضاعة وقته وانخفاض أدائه .
و حسب " Netmeyer and Boles " فان هذا السلوك التنظيمي يتضمن إجمالا للعناصر التالية :

• يتجاوز هذا السلوك أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمؤسسة،
كما يمتاز بأنه ذو طبيعة تطوعية ، و لا توجد له مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمية .

مما سبق يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية ليس سمة ظاهرة يمكن ملاحظتها لدى العامل ، وإنما تتجلى وتظهر في سلوكيات العاملين وتصرفاتهم أثناء أداء العمل وبالنظر إلى ما يقوم به من أجل التنظيم ،ويتدخل في تكوين سلوك المواطنة جملة من العوامل منها ما يتعلق بالفرد ، ومنها ما يتعلق بخصائصه الشخصية و الأفراد المحيطين به ، وكذلك بالبيئة التنظيمية السائدة داخل التنظيم . وبما أن سلوك المواطنة يتأثر بهذه العوامل المتغيرة التي لا تخضع للاستقرار ، فان له درجة من الثبات النسبي .

7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية :

لقد اهتم الكثير من الدارسين و الباحثين الأكاديميين في مجال السلوك التنظيمي و الفكر الإداري على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر من المتغيرات المتعددة المحددات ، وقد يعود السبب في ذلك إلى سعة هذا المتغير من حيث علاقاته و تأثيراته فقد حدد بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية عددا من المحددات بقصد إيجاد تفسير علمي لهذا السلوك فهو سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية ، ويمكن تلخيص بعض المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية كالآتي :

7-1- المحددات الشخصية :

تشير إلى الخصائص الديموغرافية لأعضاء المنظمة من حيث : السن ، الجنس ، المؤهل العلمي و الدوافع الذاتية ، سنوات العمل و الخبرة ،..... الخ .

1- السن : أكدت العديد من البحوث أن لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فهو يحدد نظرته للعمل، إذ نجد أن الموظفين صغار السن تقريبا يظهرون سلوك تطوعي أكثر من كبار السن ويهتمون بضرورة الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، وعليه فإننا نجد أن الموظفين كبار السن هم بحاجة اقل للإنجاز وتحقيق الذات والانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الإنسانية ، الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو العمل ونحو زملائهم ومن هذا المنطلق يمكننا القول أن العوامل الشخصية المحددة لسلوك

المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف أعمار الموظفين .(العامري بتصرف ,2003, ص 79) .

2- الجنس : تختلف اتجاهات الأفراد نحو سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف جنسهم , حيث تبين الدراسات أن الذكور لديهم اتجاهات نحو ممارسة هذا السلوك أكثر من الإناث , وذلك كون أولوية العمل تعود للذكور عكس الإناث كما أن القيود الاجتماعية تقلص ظهور سلوك المواطنة التنظيمية لدى المرأة كالكرم والإيثار , و المجاملة , بالإضافة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتطلب بذل جهد ووقت إضافي لا يتوافر بالضرورة لدى المرأة العاملة . (محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني , 2007, ص 42) .

3- المؤهل العلمي : لقد أثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأفراد الذين يمتلكون مؤهلات علمية لديهم رغبة و ميل اكبر لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من الذين لا يملكون مؤهلات علمية , كون الذين يملكون المؤهل العلمي لديهم نظرة أوسع و أحسن في تسيير المنظمة و حل المشاكل بالطرق العلمية الصحيحة و تقديم الاقتراحات الجيدة الفعالة , كما أن المؤهل العلمي يسمح لهم بتدارك الأخطاء التي قد تحدث في المنظمة و تفادي الكثير من العراقيل .

4- الدوافع الذاتية : و يقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز و تحقيق الذات ، و التي تعمل على تحريك القوى الكامنة و العمليات النفسية المحددة للسلوك الإنساني عموماً، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول

على حوافز مادية خارجية ،حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه ،و ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته ، و يمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من الغير إلى الممارسات التطوعية و ذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاتهم الداخلية المتمثلة في الإنجاز و تحقيق الذات.(العامري ،بتصرف،2003،ص77).

7-2- المحددات التنظيمية :

وهي عبارة عن مجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تساهم في تحديد سلوك الفرد داخل المنظمة إلى جانب المحددات الشخصية المتعلقة بالفرد ذاته.

1- الرضا الوظيفي : يعد مفهوم الرضا من أهم المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية ، و يقصد به إجمالا الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي تحصل عليها أو نمط الإشراف و القيادة أو زملاء العمل...الخ،و أسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية على أن هناك علاقة معنوية إيجابية توضح أن الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، فالموظف الراضي عن عمله أو عما يحصل عليه من مردود سواء ماديا أو معنويا ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية، كمساعدة الزملاء أو المحافظة على ممتلكات المنظمة التي يعمل بها دون أن

يتوقع الحصول على أية حوافز إضافية بسبب هذه الممارسات .
(العامري،بتصرف،2003،ص73).

2- الالتزام التنظيمي : يمثل الالتزام التنظيمي أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية فهو ترجمة للرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم و البقاء , ويمكن القول أن الالتزام التنظيمي هو " حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها .
وعليه فإن الفرد الذي يكون ملتزما وظيفيا فإنه يبدي سلوكيات إيجابية تجاه المنظمة التي ينتمي إليها ويكون لديه شعور عالي بالانتماء وتوافق أهدافه مع أهداف منظمته مما يترتب عليه حب الفرد لعمله واستعداده الدائم لبذل جهد كبير في سبيل المنظمة التي يعمل بها.

3- الاستغراق الوظيفي : يشير مصطلح الاستغراق الوظيفي إلى مدى بذل الموظفين جهدا تقديريا في عملهم بما يتجاوز الحد الأدنى من تنفيذ الوظيفة، في شكل الوقت الإضافي، و القدرات العقلية أو الطاقة .

و لقد أظهرت العديد من الدراسات مثل دراسة (zhang 2013) و (ueda 2012) و (chughtai 2008) وجود علاقة طردية بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن ارتفاع الاستغراق الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية

لديهم، كما أن الاستغراق الوظيفي يمكن استخدامه للتنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية وذلك ا
رجع إلى أن الأفراد الذين يشعرون بمستوى مرتفع من الراحة النفسية والقدرة على حل
المشكلات واتخاذ القرارات تكون حالتهم المعنوية جيدة، وبالتالي فإنهم يميلون إلى انتهاج
سلوك المواطنة التنظيمية . (هاشم فوزي العبادي, ولاء جودة الجاف , 2012, ص 79) .

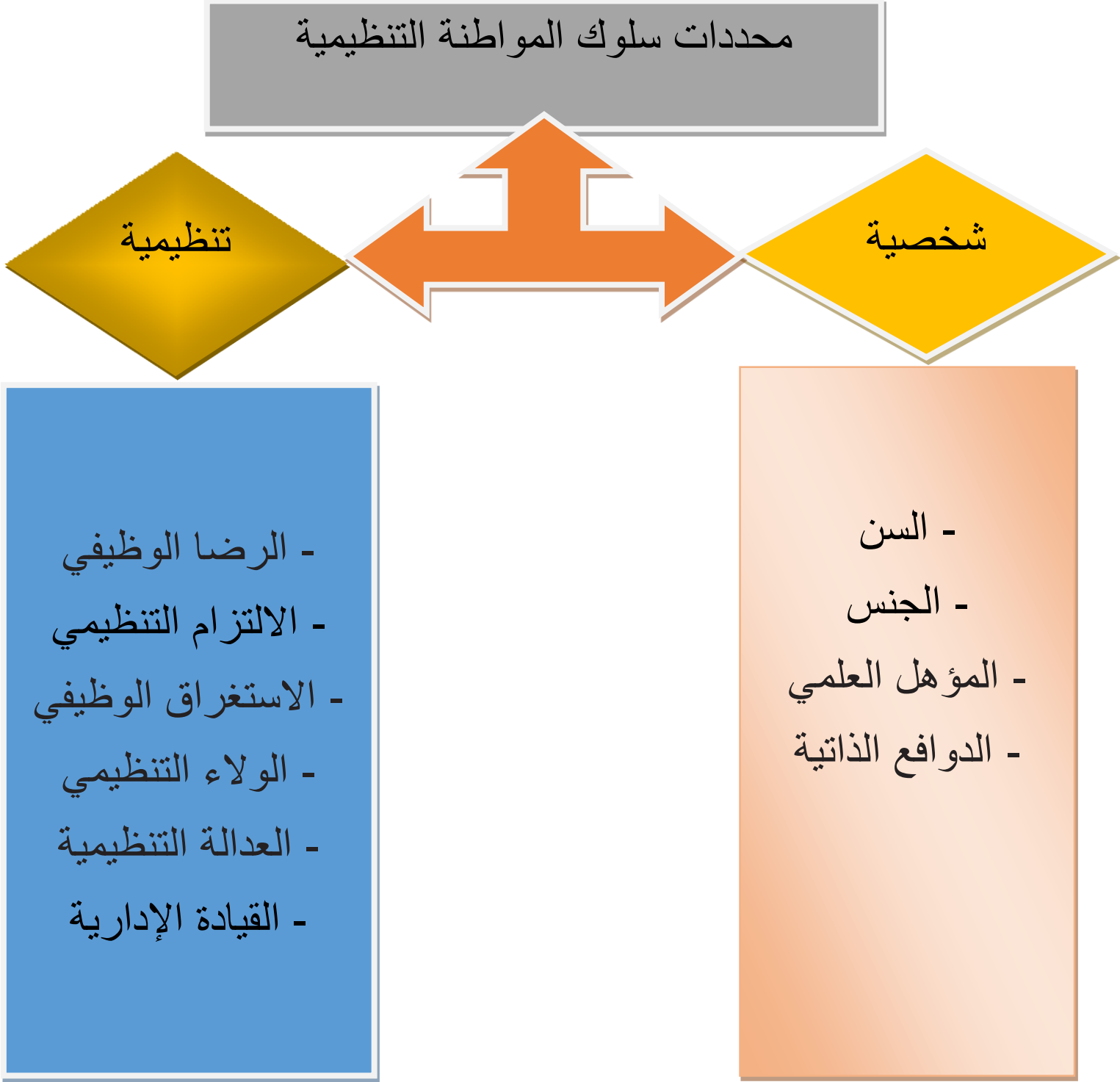
4 - الولاء التنظيمي : تسعى المنظمة أن يكون للولاء التنظيمي التأثير الواضح والسمة
الغالبة في سلوك العاملين باعتباره الطاقة أو المحرك الذي يغذي السلوك التنظيمي للفرد،
حيث يعبر الولاء التنظيمي عن تلك المشاعر التي يحملها الفرد اتجاه المؤسسة التي يزاول
عمله بها وكل الاتجاهات التي يحملها نحوها وترتبط بقبوله الكامل لأهدافها وقيمتها مع
استعداده التام لبذل المجهودات لتحقيق كل ذلك . وهذا يدل أن الولاء التنظيمي ليس
سمة ظاهرة يمكن ملاحظتها لدى العامل، وإنما تتجلى وتظهر في سلوكيات العاملين، فالولاء
التنظيمي يشكل محددًا مهمًا لسلوك المواطنة التنظيمية فهو يحدد الاتجاه السلوكي عندما
تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسؤول عن السلوك الذي لا يعتمد أساسًا
على المكافأة والعقاب وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى ولاء الموظف إلى
المنظمة التي يعمل فيها . (احمد بن سالم العامري , 2003, ص 74) .

5- العدالة التنظيمية : يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاث أبعاد العدالة
التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات يعني مفهوم العدالة عموماً مدى إحساس و
شعور الموظف بالعدالة التنظيمية و كشفت العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية

بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية، و هذا ناتج عن إحساس الموظف بالمساواة و الإنصاف و الذي يشعرهم بالمسؤولية اتجاه منظماتهم و بالتالي الانخراط في الكثير من الأعمال التطوعية (الخميس،بتصرف،2001،ص24).

6- القيادة الإدارية : تعد القيادة أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية و في بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات إدارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، و مما لاشك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الإداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستهلكون الإرشاد و التوجيه من رؤسائهم . (العامري،بتصرف،2003،ص77).

الشكل رقم (04) : محددات سلوك المواطنة التنظيمية .



المصدر : من إعداد الطالب

8- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية :

لقد عكف الكثير من الباحثين و الدارسين الأكاديميين على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لإيجاد تفسير علمي و فهم أكثر وضوح لسلوك المواطنة التنظيمية أو التطوع أو الدور الإضافي لدى بعض العاملين دون غيرهم، خاصة من ناحية المنطلقات النظرية والمعرفية لهذا السلوك فاستقر الأمر بين نظريتين أساسيتين هما نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون , و يمكن تلخيص هاتين النظريتين كما يلي :

8-1- نظرية التبادل الاجتماعي : ترى هذه النظرية أن سلوك المواطنة التنظيمية ينشا من خلال العلاقات التبادلية للأفراد داخل التنظيم , أي أن تفاعل الأفراد هو الذي ينمي سلوك التطوع من الأساس لان التفاعلات الفعالة بين أفراد التنظيم ترتب التزامات، ومع مرور الوقت تصبح أكثر تطورا وتتشكل في قوالب سلوكية مرغوبة .
فنظرية التبادل الاجتماعي هي الأكثر استخداما لفهم السلوك في مكان العمل، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات . (الذهبي, 2014 , ص113) .

و تقوم هذه النظرية على مبدئين اثنين , كون العلاقات تتطور مع مرور الزمن إلى ثقة، ثم ولاء، ثم التزام متبادل، ولحدوث ذلك لا بد للأطراف أن يلتزموا بقواعد معينة للتبادل، وأبرز قاعدة هي قاعدة المعاملة بالمثل ، بحيث يبدأ التبادل مع طرف واحد يعطي فائدة لآخر حيث يبادر شخص بمنح خدمة أو فائدة للشخص الآخر و في حالة رد الشخص الثاني

خدمة مقابلة للطرف الأول تنشئ سلسلة من التبادلات المفيدة ومن ثم تظهر و تخلق مشاعر الالتزام المتبادل بين الطرفين .

كما نجد من خلال المبدأ الثاني لهذه النظرية أن هناك متغيرات معينة في مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي، التي تنشأ باهتمام أصحاب العمل اتجاه العمال ما ينتج عنه سلوكا فعالا ومواقف عمالية ايجابية .

وانطلاقا من هذين المبدئين فانه بالضرورة سيكون الطرفين وفق الثنائيات محددة يمكن توضيحها من خلال الأمثلة التالية :

- (عامل ا , عامل ب) أي أن الطرفين هما عاملين من نفس الدرجة.
- (قائد , عامل) أي أن احد الطرفين عامل والآخر قائد أي ليس من نفس الدرجة .
- (منظمة , عامل) أي أن احد الطرفين شخص طبيعي (عامل) و الطرف الثاني هو شخص معنوي (المنظمة) بما تمثله من جميع العناصر، أي أن الطرفين ليس من نفس الطبيعة .

يرى " اورغان " وهو احد أهم المنظرين لهذا التفسير ان التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكات المواطنة التنظيمية , وان هذا السلوك يظهر كلما كان تبادل اجتماعي في التنظيم. ومنه وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فان سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة رد بالمثل من قبل العامل على ما يتلقاه في المنظمة . (الذهبي , 2014 , ص 113).

8-2- نظرية التعاون : صاحب هذه النظرية هو " شستر برنارد " (chester bernard)

وهي النموذج الثاني التي أعطت تفسيراً علمياً لسلوك المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد فإن نظرية التعاون تشير إلى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وتقدم الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعات كمواطنين تنظيميين ، وتقتضى هذه النظرية أن التعاون يصبح ممكناً في حال أدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة، أي أن نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضاً.

كما أسهمت نظرية التعاون في تمكين الباحثين من دراسة سلوك المواطنة التنظيمية والكشف عن محدداته وآثاره، إضافة إلى ذلك تعتبر نظرية التعاون منطلقاً أساسياً الذي اعتمد عليه الباحثين لتحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال ما أشار إليه " برنارد " (Bernard) بأن رغبة واستعداد الأفراد للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري، ولا يمكن الاستغناء عنه، وأن أداء أي منظمة يعتمد على هذا الجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري، ولا يمكن الاستغناء عنه، وأن أداء أي منظمة يعتمد على هذا الجهد التعاوني من قبل العمال . (أميرة حواس , 2003 , ص 12) .

9- معوقات المواطنة التنظيمية :

إن عدم إشراك الموظفين في المنظمات الإدارية بسلوكات المواطنة التنظيمية يعود إلى مجموعة من المعوقات التي تعترض تبني هذا السلوك و التي تقف كسد منيع يحول بين

الموظف وبين هذا السلوك المرغوب، الذي تسعى إليه جميع المنظمات وتتمناه أن يترسخ في قيم المورد البشرى . فسلوك المواطنة التنظيمية ما هو إلا نتيجة تضافر العديد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية والتنظيمية، ومنه فالمعوقات لن تخرج عن هذا النسق ، ونظرا للأهمية المرجوة من سلوكات المواطنة التنظيمية في نجاح التنظيمات الحديثة من تحقيق التنافسية والريادية ، دفع بالساهرين على شؤون هذه المؤسسات التنظيمية إلى تكثيف البحث والدراسة محاولين التعرف على أهم العقبات والمعوقات التي تحول دون سلوك المواطنة التنظيمية لدى طاقمهم البشري . ومن أهم المعوقات نذكر ما يلي : (أسماء يوسف ، 2011 ، ص 23)

- عدم سعي المنظمة إلى إرضاء العاملين لديها معنويا وماديا، فالتخفيف من ضغوط العمل ، وإتاحة الفرصة للموظفين في التعبير عن آرائهم اتجاه ظروف العمل وبيئته يدخل في هذا الطرح ، إذ لم يعد إرضاء الأفراد في منظمة العمل أمرا تستطيع المنظمة اختياره أو أن تتخلى عنه ، بل هو حتمية لا يجب إهمالها ولا يمكن تجاهلها، و هو ما يتحقق لدى المنظمات التي تتطلع للنجاح والتميز، نجدها تسعى دائما إلى إرضاء العاملين لديها وهذا لعلمها الكامل بتأثير الرضا على الأداء ، و بتأثيره أيضا على البناء القيمي للأفراد في تبنى سلوكات الدور الإضافي ، و يعود ذلك في الأساس إلى المناخ التنظيمي للمنظمة .

- ضعف القيادة الإدارية في احتواء العاملين بالأساليب الحديثة في تعزيز الولاء والانتماء لديهم من مثل عدم إشراكهم في اتخاذ القرارات الحاسمة التي تهم المنظمة، ولو من باب الاستشارة ، وهذا ما يضعف اتجاهاتهم الايجابية نحو العمل الرسمي فما بالك بسلوكيات التطوع الإضافية .
- قد تكون السياسة التنظيمية للمنظمة هي اكبر العوائق في تبنى سلوكيات المواطنة التنظيمية حين تفتقر إدارة المنظمة الى توزيع العدالة التنظيمية بين جميع أفراد المؤسسة توزيعاً عادلاً ، مما يولد لدى الفرد شعور بالانتقاص والظلم بالمقارنة مع زملائه. هذا الأمر يدفع بالعاملين إلى تبنى سلوكيات تصب في مجملها نحو الانتقام من الإدارة غير المنصفة بتعمد عدم التفاني والإخلاص ، في حين لو تم تحقيق العدالة التنظيمية لكان ذلك اكبر محفز للمواطنة التنظيمية .
- فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة و الاغتراب ، وعدم الرضا وقلة الدافعية للعمل .
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية، وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الوظيفي و الإداري
- إن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المناط بهم، و أن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، خاصة مع المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة و تعتمد في عملها على فرق العمل التي تستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق،

هذا الأمر يستدعى من المختصين في تنمية الموارد البشرية حسن الاختيار والانتقاء للمورد البشرى. إن القيم والاتجاهات التي يحملها المتقدمون إلى شغل المناصب هي مكون أساس في أداء العمل ونجاح المنظمة فيما بعد. لذا يجب إعداد برامج خاصة في الانتقاء والتوجيه المهني ، لا تكتفي بالجوانب العلمية والشهادات الأكاديمية بل الجوانب القيمة و المهارة لطالب العمل ولتجاوز هذه المعوقات وتثبيط مفعولها ، قدم الباحث " كارام " Karam في دراسة بحثية في هذا المجال إجراءات تنظيمية على المؤسسات أن توليها اهتماما بالغ للرفع من مستويات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في :

- الاهتمام بمهارات الاتصال والعلاقات الإنسانية للعاملين، وعدم التركيز على العلاقات الرسمية فحسب لتعزيز القدرة على تبنى السلوكات الاجتهادية .

- على الإدارة العليا أن تفتح المجال للموظف لكي يندمج اجتماعيا في المنظمة ، كي تغدو المنظمة أسرة واحدة مما يحفز الموظف إلى التشارك والاندماج والإبداع .

- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل :معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة

- التركيز على حاجيات العاملين وفسح المجال لإبداء الرأي والمشاركة في اتخاذ القرارات ، حيث أن المشاركة تدفع بالعاملين إلى بذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء .

- أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة ، مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء .

- التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة. (رشي مناصرية , فريد بن ختو , 2015, ص 224) .

10- الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية :

لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، وعلى مستوى المنظمة فإنه يسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والمحافظة عليها والتكيف مع تغيرات بيئة العمل , فعلى مستوى المنظمة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية من خلال حسن استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية ، فقد وجدت بعض الدراسات أنه من أجل خفض تكاليف الخدمات و مصاريف الشغل لتوفير أسس البقاء في البيئة المعقدة والصعبة التي تعيشها منظمات اليوم وما تحتاجه من تقديم السلع والخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة وقلة الموارد، فإنها تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية وتطوير موظفيها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفيا ، إن

النشاطات التي يقوم بها الموظفون خارج نطاق الأدوار المحددة وظيفيا هي التي تقود إلى الإبداع والتميز، وفي ذلك يقول " كاتز" إن هذه الأدوار أساسية لبقاء و استمرار المنظمة وتحسين فعاليتها . (ابتسام عاشوري , 2015 , ص 67) .

ويتجلى تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الكلي للمنظمة من خلال : (لعور عاشور , 2015, ص 89)

10-1- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الزملاء: حيث ينعكس أثر المساندة والمساعدة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل الخبرة الفنية و المهارية مما يعود بالنفع على المنظمة، ويعظم الاستفادة من العنصر البشري ويعمل على تنميته وتدريبه ويساعد على انتشار السلوكات المرغوبة في العمل، والتي تتبع من سيادة روح الجماعة وتبادل المعرفة بين زملاء العمل .

10-2- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الإدارات المختلفة: حيث تمارس حرية الإبداع والابتكار، وفسح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التي من شأنها دعم التطوير المناسب في إجراءات العمل، ويساعد ذلك النهج الإداري في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة المتركرة حول العمل نفسه بدلا من أن تضيق الجهود في صراعات ومشكلات شخصية تستهلك جهود العاملين وجهود الإدارة في التوفيق بينهم، مما يؤثر بشكل سلبي على أداء الإدارات المختلفة .

10-3- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة: تتمثل في عدة

عوامل يمكن حصرها فيما يلي :

- سلوك الموظف الذي يتسم بالرغبة في الإنجاز، يدفع الإدارة بإسناد مهام إضافية توفر له الوقت.

- تفرغ المسؤولين للإدارة والتخطيط لبحث آليات تقليل الصراعات والمشاكل التي تعيق تحقيق أهداف التنظيم .

- توفير جزء من الميزانية المخصصة لتدريب للموظفين الجدد .

- توفر المرونة التي تحتاجها المنظمة لتسيير شؤونها حيث أن المنظمة التي تقيد نفسها بحدود الأدوار الرسمية تتسم بعدم المرونة ، وعدم مواجهة الظروف المتغيرة .

- تنشيط وتفعيل التنظيم الاجتماعي الموجود داخل المنظمة .

- زيادة في فاعلية الأداء والكفاءة .

- انتشار روح التعاون والمساعد والأمان الوظيفي داخل المنظمة .

- تقليل النزاعات و الخلافات و الصراعات بين الموظفين داخل التنظيم .

- تحافظ على ممتلكات المنظمة .

- الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وتقليل الإهدار لها .

- تزيد من قدرة المنظمة على الاستقطاب للعنصر البشري والمحافظة عليه من خلال جعل المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل وتقليل معدل دوران العمل وتقليل المخاطر المهنية والشكاوي العمالية .

- تعمل على تحقيق التنسيق بين الجهود والأنشطة المبذولة من جانب أعضاء الفريق من ناحية وجماعات العمل من ناحية أخرى . (العامري بتصريف , 2003, ص 71-72) .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم التعرف عليه في هذا الفصل يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك إضافي يظهره الموظف اتجاه الفاعلين في بيئة عمله (زملاء , قادة , زبائن) والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها وأن هذا السلوك يبرز أهمية الموارد البشرية في المنظمة . إن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الذي يظهره الموظف اتجاه الأفراد العاملين داخل المنظمة واتجاه المنظمة بصفة عامة، وهو سلوك نابع من الفرد ذاته لا يندرج ضمن وظيفته الرسمية ولا يدخل ضمن نظام الحوافز والتعويضات المادية للمنظمة. كما تظهر فعاليته من خلال خمسة أبعاد: الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري. كما أنه يكتسي طبيعة فردية ومنظمة في أن واحد، فالطابع الفردي يفيد أفراد معينين ويسهم بشكل غير مباشر في زيادة فعالية المنظمة أما الطابع المنظمي فيفيد المنظمة بشكل

عام. و النتيجة فهو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية و العوامل الشخصية و يعود على المنظمة بالعديد من الآثار الايجابية كتحسين الإنتاجية وزيادة الفاعلية التنظيمية.

الجانبة الميداني

الفصل الرابع

الإطار المنهجي

للدراسة

• تمهيد

- 1- المنهج المستخدم .
- 2- حدود الدراسة .
- 3- تقنيات جمع البيانات .
- 4- أساليب معالجة و تحليل البيانات .
- 5- الدراسة الاستطلاعية .
- 6- عينة الدراسة .

• ملخص

تمهيد:

إن البحوث مهما اختلف نوعها تفرض على الباحث اختيار الإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته , إذ يعتمد البحث النفسولوجي كغيره من الأبحاث العلمية على إجراءات عملية مبنية على مقاربات منهجية معتمدة و مناسبة من شأنها أن تساعد الباحث على الوصول إلى نتائج منطقية , موضوعية و دقيقة .

جاء هذا الفصل عبر مراحل تسلسلية علمية , عمل في البداية على عرض و تفكيك مختلف أبعاد الموضوع المدروس وفق فصول نظرية أوصلتنا إلى تبني مقاربة علمية و إجراءات منهجية قصد تجميع , تحديد و تحليل التصورات الاجتماعية لسوك المواطنة التنظيمية المقدمة من طرف رؤساء المصالح و المكاتب لمديرية التربية لولاية عنابة . محتوى و انتظام هذه الصور و الأفكار الجماعية يمكننا من فهم و استيعاب أكثر لهذه الدراسة .

1- المنهج المستخدم :

مما لاشك فيه أن تحديد نوع المنهج في أي بحث من البحوث العلمية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية متوقف توقفا تاما على طبيعة موضوع الدراسة .(تركي رابح , 1984 , ص180) .

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يتلاءم و مشكلة البحث , فرضياته و أهدافه , فدراسة سلوك المواطنة التنظيمية عند رؤساء المصالح و المكاتب لمديرية التربية بولاية عنابة يتحقق وفق هذا المنهج الذي يعتمد على تفسير و تحليل علمي منظم يصف الظواهر الاجتماعية و السيكولوجية كما هي في الواقع , غير أننا لم نلتزم بالأساليب التقليدية المعروفة على هذا المنهج , بل طبقنا تقنيات حديثة لجمع البيانات و تحليلها و التي خصصت لحفظ و رصد الصور الجماعية لموضوع ما . فلقد طبعت التصورات الاجتماعية رؤيتها المنهجية الخاصة بها و التي تصنف بالعموم تحت غطاء البحوث الوصفية .

2- حدود الدراسة :

ترتكز دراستنا على رصد تنظيم و تحليل محتوى التصورات الاجتماعية لسلوك المواطنة التنظيمية عند رؤساء المصالح و المكاتب لمديرية التربية بولاية عنابة و عليه فان بحثنا محدد وفق المعطيات التالية :

1-2- الحدود الزمنية :

قمنا بهذه الدراسة خلال الفترة الممتدة بين سنة 2022-2024 وفقا للخطوات التالية :

- الفترة الممتدة بين سنة 2022-2023 قمنا ببحث مكتبي ببليوغرافي جمعنا فيه جملة من المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة , فتشكل لنا كم معرفي من المعلومات استجدنا و استعنا بها في بناء الجانب النظري للدراسة , حيث رتبت الأفكار و أعيدت صياغتها وفق موضوع بحثنا و خصوصيته , كما تشكلت لنا رؤية منهجية خاصة حكمت تطبيق تقنيات جديدة لرصد التصورات الاجتماعية و تحليلها , مكننا من الاستعانة بها في الخطوات الموالية للبحث .

- المرحلة الأولى ركزنا خلال هذه المرحلة الزمنية على تطبيق الدراسة الاستطلاعية , و التي سمحت لنا باختبار تقنيات جمع البيانات و مدى ملاءمتها لموضوعنا , كما تم التعرف على الظروف العامة للدراسة الميدانية .

- المرحلة الثانية : أما خلال هذه المرحلة فقد خصصناها لإجراء الدراسة النهائية بمختلف الخطوات الامبريقية من تجميع , تحليل البيانات , التحقق من المركزية , و من تم مناقشتها.

2-2 - الحدود المكانية :

أجريت هذه الدراسة في مديرية التربية لولاية عنابة الكائنة في الشمال الشرقي من الجزائر و الفروع التابعة لها , و قد اختيرت ولاية عنابة بحكم قربها للولاية و مكان سكن الباحث كذلك بحكم عملنا التابع للمديرية ما يسمح لنا بالدخول و الخروج متى أردنا من اجل انجاز

هذا العمل , و وجود علاقات سمحت لنا للوصول إلى عينة البحث .

2-3- الحدود البشرية :

حسب موضوع البحث و اشكاليته , فان مجتمع الدراسة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون بمديرية التربية لولاية عنابة يتمثلون في رؤساء المصالح و التي تتمثل في رئيس مصلحة الموظفين, رئيس مصلحة الأجور ,رئيس المصلحة المالية والوسائل , رئيس مصلحة التكوين و التفتيش , رئيس مصلحة البرمجة و المتابعة , رئيس مصلحة الدراسة و الامتحانات , رؤساء المكاتب بالمديرية . **3**

- تقنيات جمع البيانات :

لوصول إلى نجاح البحوث السيكولوجية يجب أن يكون حسن اختيار الأدوات المواتية و الملائمة للحصول على المعلومات المرغوبة و المطلوبة , فكل موضوع أو بحث نريد توضيحه أو الوصول فيه إلى نتائج أدوات خاصة به تساعدنا في الوصول إلى النتائج المرقبة والمرجوة . إن الميزة الدلالية والإيمائية للتصورات الاجتماعية تجعلنا نطرح عدة أسئلة عن كيفية رصدها و جمعها , خاصة و أن التقنيات التقليدية الكلاسيكية لا توفر إجابات كاشفة مقنعة على هذه التساؤلات . إن دراسة التصورات الاجتماعية يعد وفق ثلاث مراحل متتابعة متسلسلة , يكون في الأولى جمع البيانات , و الثانية تحليل النتائج و العلاقة بين عناصر التصور , أما الثالثة فخاصة باستخراج النواة المركزية , و عليه فان مقارنة متعددة الرؤى هي الأحسن و الأصح لرصد المعرفة الاجتماعية يقول "(ابريك , 1997, ص

37) : " لا يوجد في الوقت الحالي أي تقنية تسمح بجمع العناصر الثلاثة معا , و هذا يعني بوضوح أن استعمال تقنية واحدة غير كافي لدراسة التصورات , لكن كل دراسة للتصورات يجب بالضرورة أن تستند على مقارنة منهجية متعددة مفصلية للخطوات الثلاثة " و من هنا يمكن القول أن اختيار التقنيات المناسبة لجمع البيانات يتطلب فهم جيد للموضوع المدروس و طبيعة العينة و خصوصيتها بالإضافة إلى تحقيق الأهداف المرسومة من طرف الباحث , و لهد فإننا اخترنا التقنيات الآتية :

3-1- المقابلة النصف موجهة :

تعتبر المقابلة نمط من أنماط التواصل يعرف على انه حالة من التفاعل اللفظي بين شخصين في اتصال مباشر مع تحديد الهدف مسبقا عبر مخطط أو دليل المقابلة , و تعد من التقنيات القاعدية لجمع البيانات حول التصورات الاجتماعية لما توفره من حرية الإجابة ومرونة و رصد واقعي للآراء و الأفكار والاتجاهات المحيطة بموضع ما (moliner ,2002,p.53) . إذ يلتزم الباحث بالاحتكاك المباشر مع المبحوث و معرفة ما يعتقد و يؤمن به حول الموضوع المدروس , بل يصل الباحث أيضا للكشف عن المشاعر و الأحاسيس التي يشعر بها المبحوث اتجاه كل سؤال و ذلك من خلال الإشارات و الإيماءات التي يلاحظها الباحث على وجهه , أو من خلال تردده في الإجابة على بعض الأسئلة أو الصمت و استغراق وقت أو إلغاء البعض .

في بداية دراستنا الاستطلاعية اعتمدنا على المقابلات النصف موجهة كتقنية استكشافية بهدف توضيح أكثر للموضوع المدروس , حيث سمحت لنا باكتشاف بعض المظاهر المهمة في الإشكالية , إذ تعرفنا على بعض خصائص العينة و التي ساعدتنا على اختيار التقنيات المناسبة و المكتملة لجمع و دراسة التصورات الاجتماعية . إن الظروف التي أجريت فيها المقابلات كانت حسنة و مقبولة نظرا لتعاون الأفراد و طبيعة العمل الذي أمارسه حيث كان تحديد موعد المقابلات في أماكن عمل المعنيين , و استغرقت مدة المقابلة ما بين 30 و 60 دقيقة , استفتحت المقابلة بأحاديث عامة عملت على طمأنة المستجوبين (استخدام المعلومات في البحث العلمي فقط, تقديم ضمانات حول سرية الهوية) , و بث جو من الراحة النفسية و الثقة حتى أتمكن من جمع أكبر كم ممكن من المعلومات فكانت البداية مع مجموعة من الأسئلة العامة حول الهيكل التنظيمي لمديرية التربية , ثم حاولنا التعرف على ظروف العمل في المؤسسة و تقييم كل فرد لهذه الظروف و التعرف على آرائهم و اتجاهاتهم و ميولاتهم للعمل الذي يمارسونه , ولأنهم و إخلاصهم نحو المؤسسة التي يعملون بها , مطبقين في الأخير مختلف التقنيات التي تم الاعتماد عليها في الدراسة , فتمكنا عبر مختلف مراحل الدراسة من تطبيق التقنيات التي تم تصميمها لدراسة التصورات الاجتماعية , فلقد تم تجميع كم معرفي كبير حول الأفراد المستجوبين كحياتهم , تجاربهم, آرائهم, تصوراتهم للعمل و المواطنة.

3-2- تقنية الشبكة الترابطية :

اعتمدت هذه الدراسة بصورة أساسية على تقنية الشبكة الترابطية Réseau d'associatin وهي إحدى التقنيات المعتمدة في دراسة التصورات الاجتماعية, وضعت و صممت من طرف الباحثة " Anna maria silvana de rose " عام 1995 و تهدف أساسا إلى تحديد بنية المصابين , مؤشرات القطبية و الحيادية القولية في حقل المعاني المرتبط بالتصور الاجتماعي , و ما يلاحظ على هذه التقنية أو طريقة الشبكة الترابطية أنها تعمل على تحديد بعض المفاهيم و التقديرات المرتبطة بتصور خاص أو لمجموعة من التصورات لمواضيع مرتبطة فيما بينها ذات شكل محدد , و المقاربة متعددة الطرق هي وحدها الكفيلة حقيقة بتوضيح تعقيد و تشعب و كذلك تعدد أبعاد التصورات الاجتماعية .

3-2-1- تعليمات و إجراءات التوجيه في الشبكة الترابطية :

تعتبر هذه التقنية مهمة جدا بالنسبة للمواضيع التي توظف لأجلها نظرا لسهولة فهمها و مرونة تكيفها مع أهداف الدراسة أثناء البحث , كما يمكن توجيهها بأدوات منظمة و مهيكلة " استبيان " فالمواضيع تكون مشجعة أكثر على الإجابة عند استعمال الشبكة الترابطية مقارنة بملء استبيان طويل و مبني , و على العكس استعمال الشبكة الترابطية بدل الاستبيان لا يثير شعور الأفراد الذين نحن بصدد استجوابهم و مسألتهم حول قدرتهم تجاه مشكلة ما - بعد إعلامي و معرفي- و في الأخير يمكن القول أن سهولة التوجيه المتبوعة بالمرونة الكبيرة على التكيف مع مختلف مواضيع البحث حيث يمكننا تطبيقها على عدد غير منتهي

من المواضيع و ذلك ببساطة عندما نقوم بتغيير الكلمة المثير في مركز الورقة . 3-2-

2- مراحل إعداد الشبكة الترابطية :

يمكننا توجيه الأداة لوحدها أو مع تقنيات أخرى إذا اعتمدنا على المقاربة متعددة المناهج
نقترح أولاً توجيه شبكة التدايعات و هذا من اجل الحفاظ على الطبيعة الموضوعية لهذه
التقنية حيث نتجنب كل المعلومات الدخيلة عن طريق المحتويات المبنية بأدوات أخرى
بإمكانها التأثير على تدايعات الأفراد و يتم هذا بتوضيح و ترسيخ الأفكار الجوهرية
لتصوراتهم .

و حتى إذا كان تحليل النتائج يتم على مستوى فردي مثل الجماعي فان المرور إلى العام
يكون فردياً , ففي هذه الحالة يمكننا تطبيق هذه التقنية على مجموعة صغيرة , و في هذه
الحالة فان جملة الكلمات المرتبطة بالكلمة المثير يمثل نتيجة التصورات المشتركة .

3-2-3- تعليمات بناء الشبكة الترابطية :

بالنسبة للكلمة الموضوعية في مركز الورقة نقوم ببساطة بكتابة كل المفردات , صفات ,
أسماء المرتبطة بالكلمة المثير التي تتبادر إلى الذهن .

نقوم بهذا العمل بكل حرية و سرعة حيث نضع الكلمات أو الفروع بين الكلمات مستغلين في
ذلك كل المساحات الفارغة حول الكلمة مركز الورقة , و أثناء كتابة الكلمات نقوم بترقيمها
حسب أسبقيتها في الذهن .

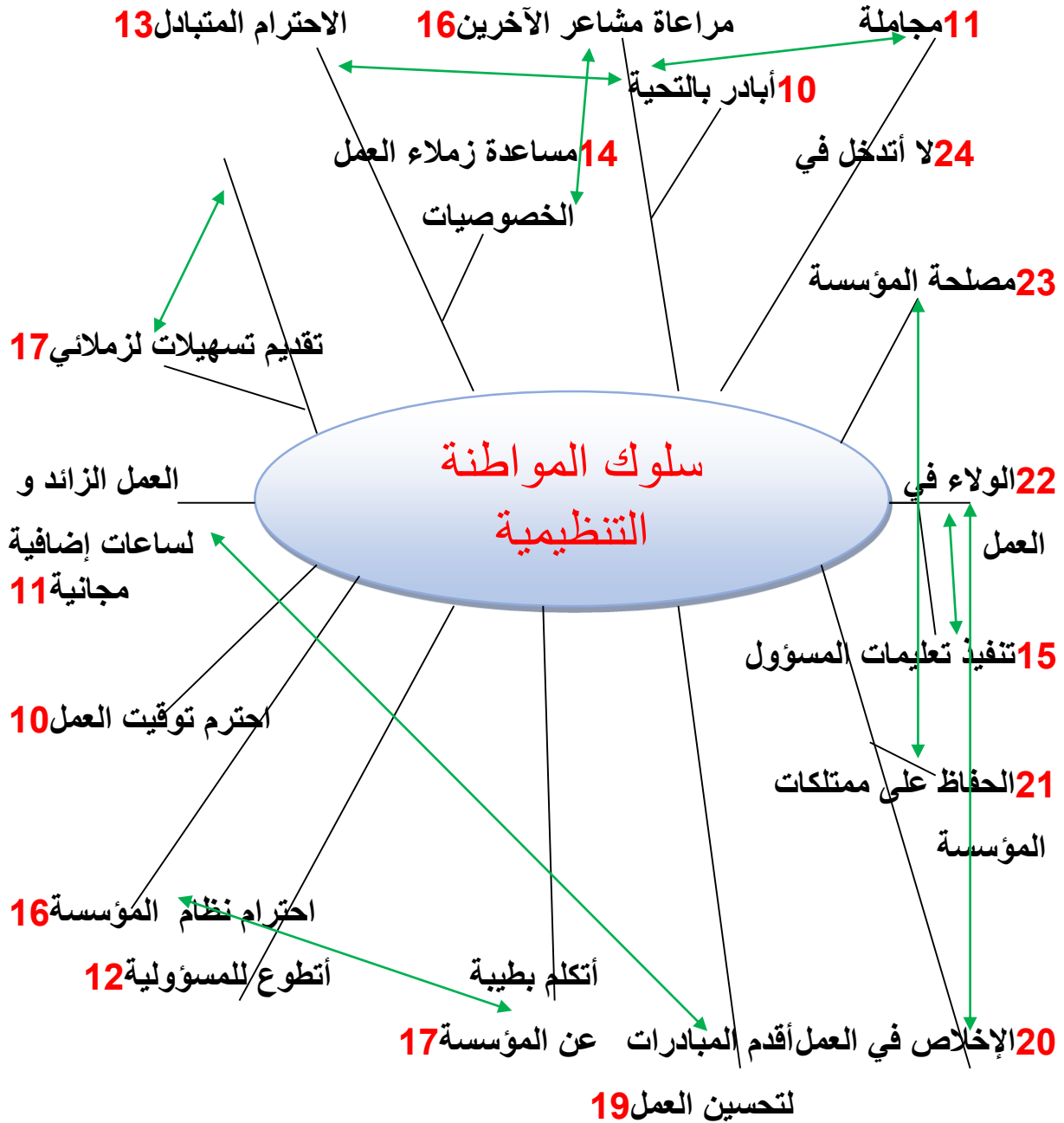
الشكل رقم (1) : يمثل المرحلة الاولى من بناء الشبكة الترابطية



المرحلة الأولى : نلاحظ أن الكلمة - المثير - تتمثل في "المواطنة التنظيمية" مكتوبة في

مركز الورقة .

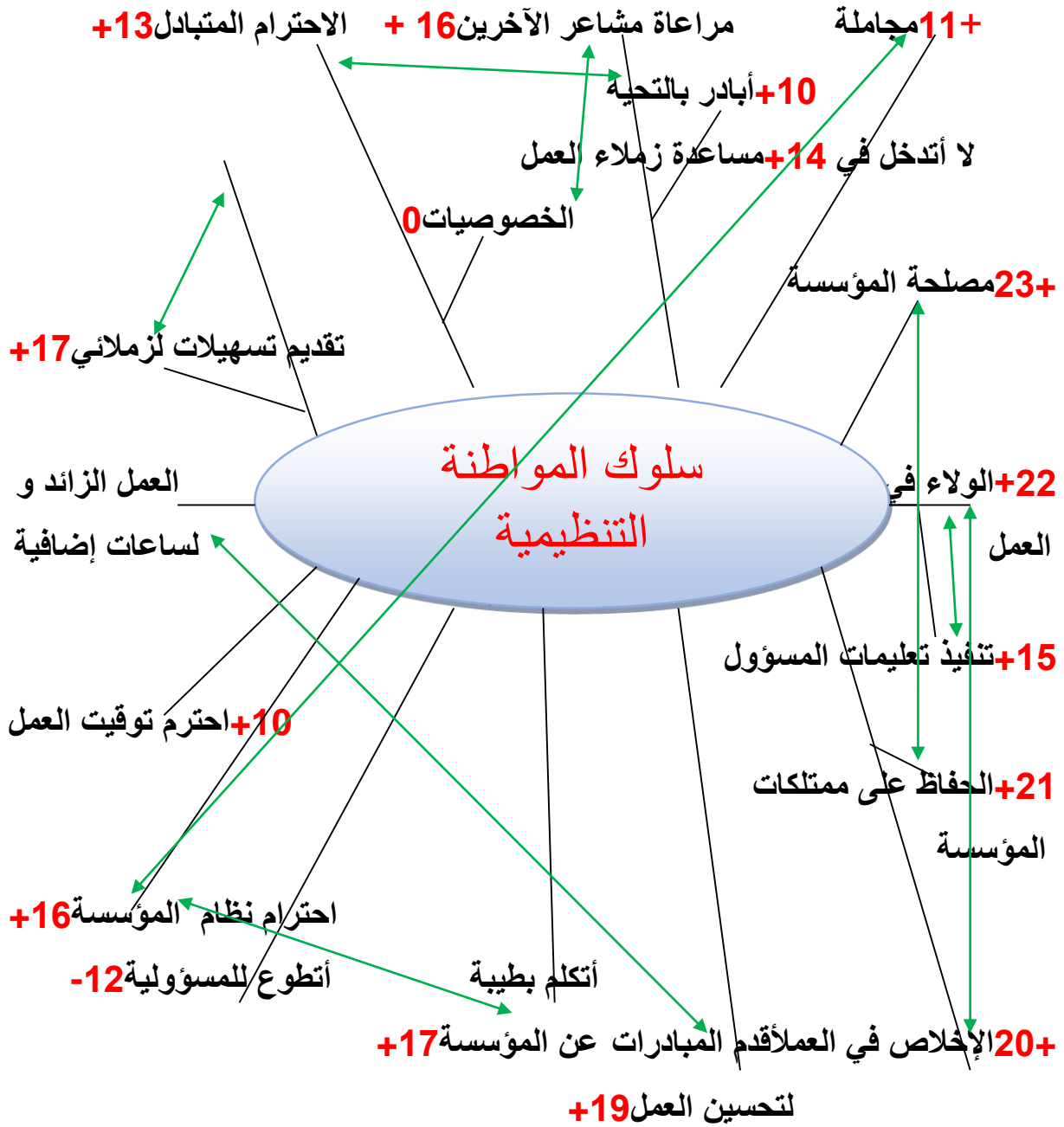
الشكل رقم (2) : يمثل المرحلة الثانية من بناء الشبكة الترابطية



المرحلة الثانية : المواطنة التنظيمية في مركز الورقة مرتبطة بالكلمات " صفات , أسماء التي تتبادر إلى الذهن , أمام كل كلمة يوجد رقم يبين أسبقية الترتيب حسب سرعة التداعي , بإمكاننا إضافة روابط بين مختلف الكلمات أو مجموعة من الكلمات عن طريق أسهم (انظر

الشكل رقم 2)

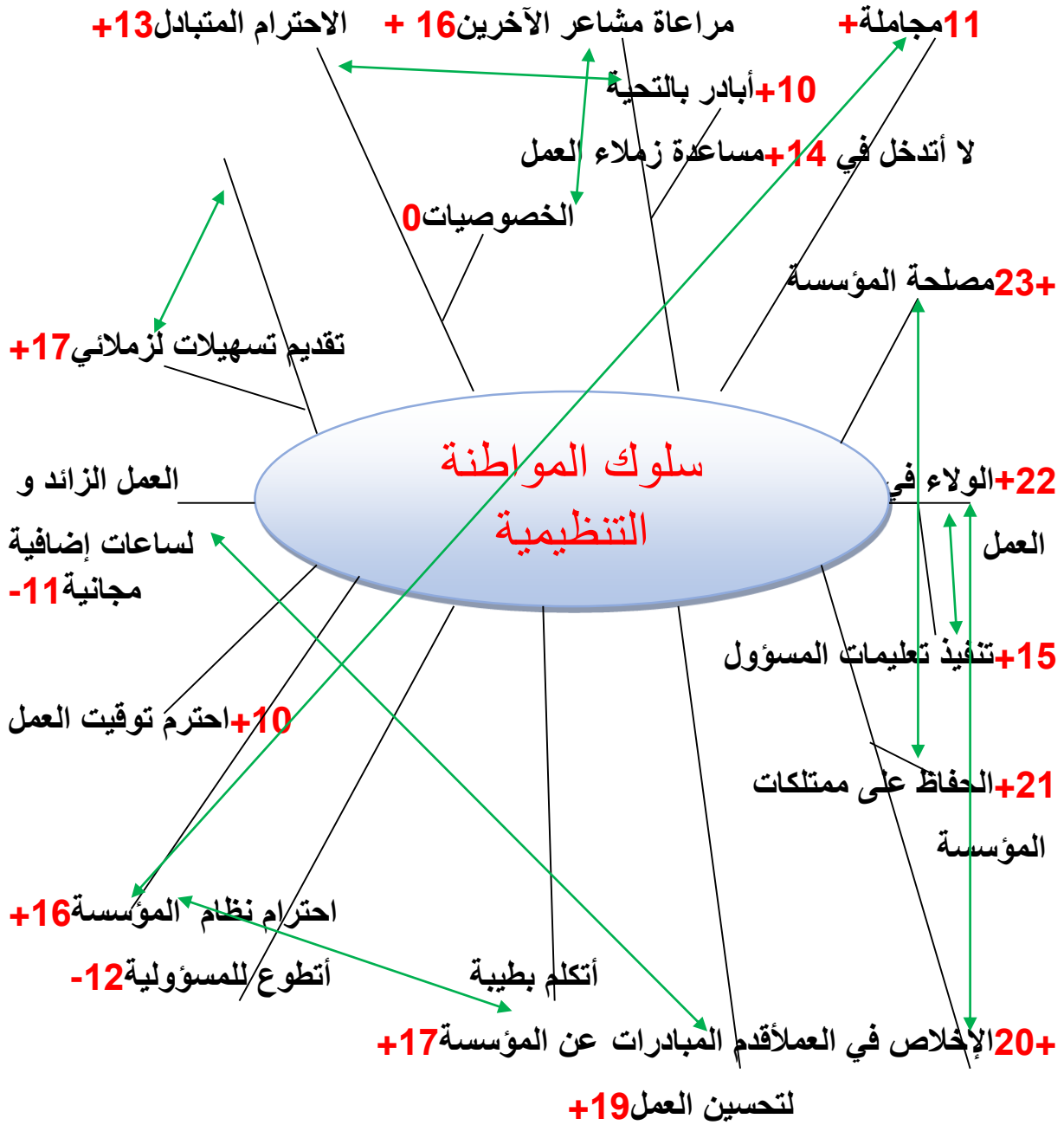
الشكل رقم (3) : يمثل المرحلة الثالثة من بناء الشبكة الترابطية



المرحلة الثالثة : حينما ننظر مجددا إلى شبكة الدعايات التي قمت ببنائها وجدت انه من المهم إضافة روابط جديدة بين مختلف الكلمات او مجموعة الكلمات بإضافة أسهم .

ع(+) أو (-) أو (0) للتعبير عن قيمة الكلمات المكتوبة بالنسبة للموضوع , حيث يمثل
(+) إشارة موجبة , و(-) إشارة سالبة , و (0) إشارة حيادية (انظر الشكل رقم 3) .

الشكل رقم (4) : يمثل المرحلة الرابعة من بناء الشبكة الترابطية



المرحلة الرابعة : في النهاية انظر مجددا إلى الشبكة التي قمت ببنائها و قم بترتيب الكلمات حسب أهميتها و ذلك بكتابة بجانب الكلمة التي تراها مهمة بالنسبة للكلمات الأخرى , و نفس الشيء مع الكلمات الأخرى (انظر شكل 4)

3-2-4 : مؤشرات القطبية و الحيادية كمقياس لتقدير التوجه الضمني في حقل التصور

:

ان مؤشر القطبية يمثل قياس لمكونات التقييم و التوجه الضمني في حقل التصور و مؤشر الحيادية يمثل قياس رقابي , حيث نطلب من أفراد عينة البحث إضافة مؤشر القطبية و الحيادية أمام كل كلمة أو مجموعة الكلمات حسب الموضوع . و لحساب مؤشر القطبية على أساس العدد الكلي للكلمات المكتوبة من طرف كل فرد عدد متغير نظرا لحرية الأفراد , حيث هناك مؤشرين إحصائيين تم استخدامهما :

الأول : يمثل مؤشر القطبية Indice de polarité

عدد الكلمات الموجبة - عدد الكلمات السالبة

$$\text{_____} = P$$

العدد الكلي للكلمات

و هذا المؤشر متغير بين [1- و 1+]

* إذا كان « p » ينتمي إلى المجال [1- و 0.5] (هذه القيمة يمكن تشفيرها على

التوالي إلى 1) و هذا يعني أن معظم الكلمات لها إحياء سلبي .

* إذا كان « p » ينتمي إلى المجال [0.4- و 0.4+] (هذه القيمة يمكن تشفيرها على

التوالي إلى 2) و هذا يعني أن معظم الكلمات الايجابية و السلبية متساوية تقريبا .

* إذا كان « p » ينتمي إلى المجال [0.4+ و 1+] (هذه القيمة يمكن تشفيرها على

التوالي إلى 3) و هذا يعني أن معظم الكلمات لها إحياء ايجابي .

مثال: إذا قمنا بتطبيق المثال السابق سلوك المواطنة التنظيمية حيث لدينا الحالة الأولى

كمثال

عدد الكلمات الموجبة = 15

عدد الكلمات السلبية = 02

العدد الكلي للكلمات = 18

2 - 15

و منه $p = \frac{2 - 15}{18} = 0.72$

18

نلاحظ أن p ينتمي إلى المجال $[0.4+ و 1+]$ هذا يعني أن هذه القيمة يمكن تشفيرها إلى 3 الشيء الذي يفيد أن معظم الكلمات ايجابية تقريبا عند المستجوب أما المؤشر الثاني

Indice de neutralité : مؤشر الحيادية

و هذا المؤشر أيضا متغير بين $[1- و 1+]$

* إذا كان n ينتمي إلى المجال $[1- و 0.5-]$ هذه القيمة يمكن تشفيرها إلى 1

هذا يشير أن القليل من الكلمات لها إحياء محايد حيادية ضعيفة .

* إذا كان n ينتمي إلى المجال $[0.4- و 0.4+]$ هذه القيمة يمكن تشفيرها إلى 2 , هذا

يشير إلى أن الكلمات الحيادية متساوية تقريبا مع مجموع الكلمات الموجبة و السالبة اي حيادية متوسطة .

* إذا كان n ينتمي إلى المجال $[0.4+ و 1+]$ هذه القيمة يمكن تشفيرها إلى 3 , هذا

يشير إلى أن الكلمات في اغلبها ذات إحياء محايد حيادية مرتفعة .

مثال : إذا أردنا حساب مؤشر الحيادية N من خلال المثال السابق , الحالة الأولى حيث

لدينا : عدد الكلمات الموجبة = 15

عدد الكلمات السلبية = 02

عدد الكلمات المحايدة = 01

العدد الكلي للكلمات = 18

عدد الكلمات المحايدة – (عدد الكلمات الموجبة+ عدد الكلمات السلبية)

$$\frac{\text{العدد الكلي للكلمات}}{(2+15) - 1} = N$$
$$0.88 - = \frac{\quad}{18} = N$$

و منه N تنتمي إلى المجال [-1 و -0.5] هذه القيمة يمكن تشفيرها إلى 1

و هذا يشير الحيادية الضعيفة .

- إن الهدف من هذه القياسات يتمثل في كونها تحصلنا عليها انطلاقا من تقديرات و

تقييمات الأفراد في حد ذاتهم و ليس من تحليل خاص بتقديرات الباحث .

بالإضافة إلى هذا فان هذه المؤشرات تشمل على مكونات التقييم و التوجيهات المقدمة في

التصورات التي بإمكاننا استعمالها كمتغيرات توضيحية تميز مجموعة من الأفراد , كما

يمكننا إسقاطها على المحاور الخاصة بالتصورات المشابهة في الإجابات على كلمات مثيرة

أخرى , و مطابقة مع الأهداف الموضوعية مسبقا , هذا الإجراء يسمح بتحليل مختلف

المتغيرات النشطة للكلمات المثيرة .

و أخيرا فمؤشرات القطبية و الحيادية بإمكانها أن تحسب بدلالة التقييم الخاص بترتيب الكلمات حسب أهميتها و من هنا يمكننا إعادة بناء التسلسل الزمني لطبيعة الإحياءات المحصل عليها من المثير و كذلك تتابع التداعيات .

رابعا : اختيار عدد ترتيب المثير المستعمل في الشبكة الترابطية :

بإمكاننا إضافة كلمة أو عدد من الكلمات المثيرة إلى شبكة التداعيات و التي يتم اختيارها وفقا لمعايير التوافق و الارتباط بمواضيع البحث , فعادة ما يكون المثير عبارة عن كلمة ففي هذه الحالة بإمكانه أن يكون : نصا قصيرا , جملة , صورة, فيلم , برنامج , أو صوت موسيقي .

أما فيما يخص عدد المثيرات المستعملة فالمنطلق هو اعتبار أن كل تصور له تعدد في المعاني بإمكانه تكوين سلسلة من التصورات و إضافة كلمة أو مجموعة من الكلمات تمكننا و تسمح لنا باستخراج بيانات مرتبطة بمختلف المواضيع .

3-2-5- المعطيات المتحصل عليها من الشبكة الترابطية :

كما ذكرنا في البداية فان الشبكة الترابطية بإمكانها تدعيمنا ببنية و مضمون حقل المعاني , و باستعمال طرق التحليل متعدد الأبعاد في تحليل البيانات , فان تحليل المحصل عليها عن طريق شبكة التداعيات تسمح لنا بالحصول على مضمون و بنية حقل التصورات بمعنى

تنظيم المفاهيم و الأبعاد البنيوية التي تمكن من وضع شرح يوضح وضعية الأفراد المشاركين في بناء محور التصورات .

2- الاستمارة التمييزية " Questionnaire de caractérisation " :

تبنى الاستمارة التمييزية انطلاقا من تحديد محتوى و مضمون التصور باستعمال التحقيق المسبق أو باستعمال تقنية الشبكة الترابطية أو التداعي الحر .

و تعتبر كوسيلة مكملة بحيث يستطيع الباحث بواسطتها أن يميز بين العناصر المركزية و العناصر المحيطية للتصور .

الاستمارة التمييزية تتكون من عدد من البنود تتراوح انطلاقا من مضاعفات العدد 3 , يطلب من المستوجب أن يختار من بين البنود ال9 مثلا 3 عناصر الأكثر تميزا ثم يطلب منه أن يختار من بين البنود المتبقية 3 عناصر الأقل تميزا .

و في الأخير يمكننا إعطاء نتيجة un score لكل بند حسب طبيعة الاختيار :

- الأكثر تميزا 3

- الأقل تميزا 1

- 2 Plus ou moins .

بعد عملية جمع الإجابات من المستجوبين يمكننا رسم منحنيات مختلفة خاصة بكل بند و لكل منحنى معنى خاص يوضح العناصر المركزية و العناصر المحيطية .

المنحنى على شكل Γ يؤكد المنحنى على أن هذا البند من بين العناصر المركزية للتصور

المنحنى على شكل جرس يتعلق بالعناصر المحيطة .

المنحنى على شكل u يدل على العناصر المتباينة و المتناقضة , إمكانية وجود مجموعتين
تحتية .

خامسا - أسلوب التحليل :

في سعيها لتحقيق أهداف وتقصي الارتباطات التي تطرحها الفرضيات , اعتمدت هذه
الدراسة على أسلوبين الكمي و الكيفي , فالأول استخدم في تكميم البيانات التي جمعت من
مجتمع الدراسة , أما الثاني فيتجلى في تحليل البيانات الكمية و ربطها بالإطار التصوري
لدراسة بغرض الإجابة على الفروض و التساؤلات التي اشرنا إليها في الفصل الأول .

الفصل الخامس

عرض النتائج و

مناقشتها

تمهيد :

في ضوء الإطار التصوري و النظري للدراسة الذي عرضناه في الفصلين الأول و الثاني , و في ضوء عرضنا النقدي للبحث الامبريقي لأبعاد و تجسيدات المواطنة التنظيمية التي قدمناها في الفصل الثالث , نستطيع الآن أن نشرع في تحليل الشواهد الميدانية المتعلقة بمحتوى التصور الاجتماعي و الحقل الدلالي للمواطنة التنظيمية , النواة المركزية و النظام المحيطي للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية .

أولا - الحقل الدلالي للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية

اشرنا إلى تباين محتوى التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية و حددنا عددا من العوامل الإدراكية و المعرفية و المجتمعية المسببة لهذا التباين .
ضمن هذا الإطار ترجمت هذه العوامل إلى عبارات تحدد الحقل الدلالي و المحتوى المنوي للتصور الاجتماعي .

فالجدول رقم (1) يبين النتائج العامة للشبكة الترابطية مع حساب مؤشر القطبية و الحيادية حول التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية لكل فرد .

* الجدول رقم (1) يمثل النتائج العامة للشبكة الترابطية مع حساب مؤشر القطبية و الحيادية للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية .

الحالة	العدد الكلي للكلمات المتداعية	عدد الكلمات الايجابية +	عدد الكلمات السلبية -	عدد الكلمات المحايدة	مؤشر القطبية	مؤشر الحيادية
1	22	20	01	01	0.86	-0.90
2	27	24	01	02	0.92	-0.85
3	30	26	02	02	0.93	-0.86
4	25	22	02	01	0.96	-0.92
5	23	20	02	01	0.95	-0.91
6	29	25	02	02	0.93	-0.86
7	19	16	01	02	0.89	-0.78
8	28	24	02	02	0.92	-0.85
9	21	19	00	02	0.90	-0.80
10	17	16	01	00	01	-1
11	24	20	00	04	0.83	-0.66
12	16	14	01	01	0.93	-0.87
13	31	27	01	03	0.90	-0.80
14	15	14	00	01	0.93	-0.86
15	18	16	02	00	01	1-
16	27	25	00	02	0.92	-0.85
17	19	17	01	01	0.94	-0.89
18	29	27	00	02	0.93	-0.86
19	30	25	02	03	0.90	-0.80
20	13	12	00	01	0.92	-0.84

بعد أن طبقنا تقنية الشبكة الترابطية على كل حالة من الحالات الممثلة للعينة , و ذلك

بتطبيق معادلات حسابية :

تتمثل في حساب مؤشر القطبية " p "

و حساب مؤشر الحيادية (n)

انطلاقا من حساب العدد الكلي للكلمات المتداعية لكل حالة ثم عدد الكلمات الايجابية (+) و عدد الكلمات السلبية (-) و أخيرا عدد الكلمات المحايدة (0) مما سمح لنا بتلخيص تلك البيانات الكيفية و تحويلها إلى بيانات كمية تسمح لنا بفهم أوضح و أدق لمعنى التصور .

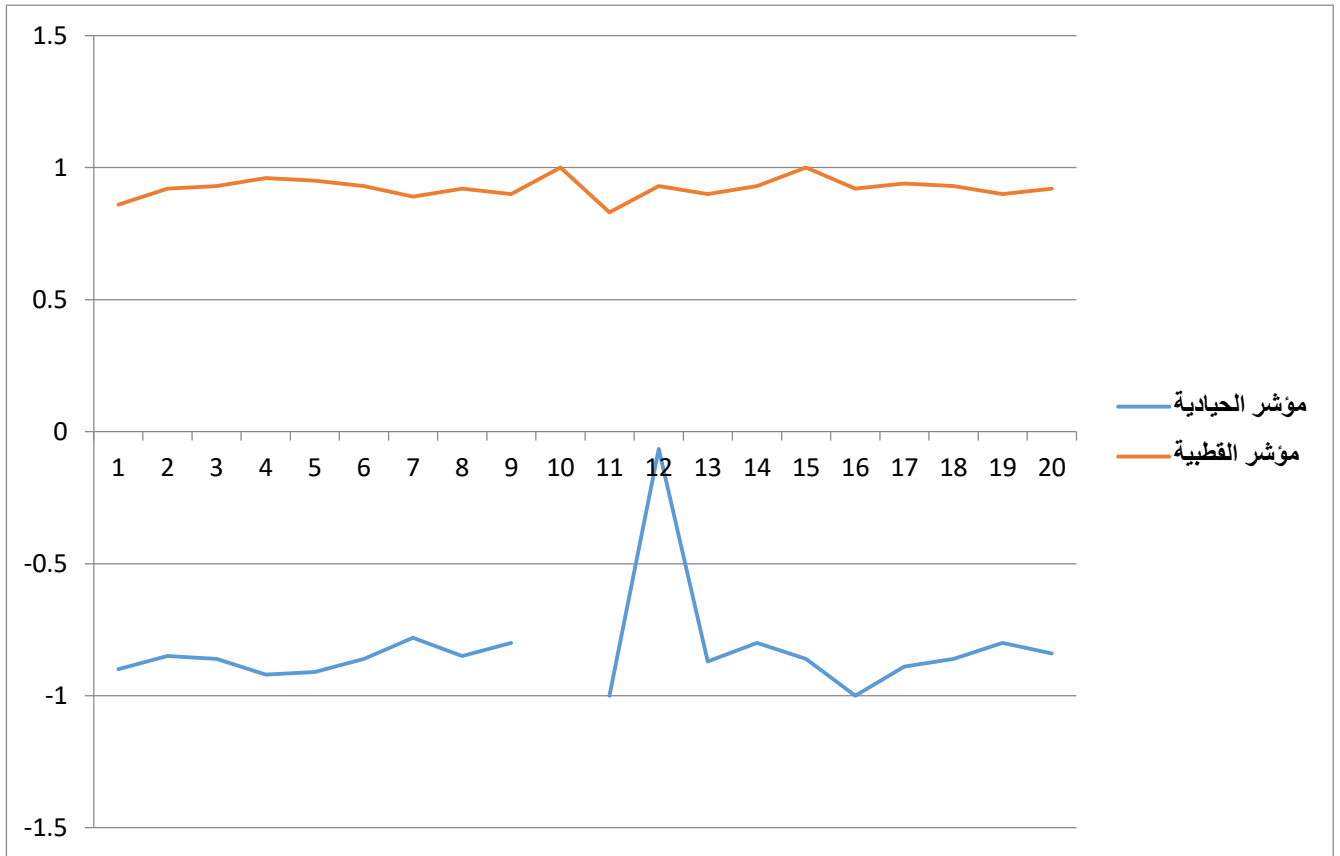
مؤشر القطبية يتأرجح بين [1+, 0.4+] و الذي ينتمي إلى المجال [0.4+, 1+] , مما يعني أن معظم الكلمات المتداعية حول تصور المواطنة التنظيمية ذات إيجاب ايجابي ,

بمعنى آخر أن نسبة 88.33 % من الكلمات المتداعية ايجابية من أصل 463 كلمة متداعية في الحالات كلها .

في حين نجد أن مؤشر الحيادية يتأرجح بين [1- , -0.66] هذا يشير إلى أن القليل من الكلمات لها إيجاب محايد حيادية ضعيفة , مما يعني أن الكلمات المتداعية المحايدة تمثل نسبة 7.12% من أصل 463 كلمة متداعية من الشبكة الترابطية في جميع الحالات , هذا الحياض الضعيف يفسر النمطية في الاستجابات لدى العينة أي أن جميع أفراد العينة يعتبرون ان المواطنة التنظيمية ايجابية بكل مظاهرها و تداعياتها الذي يمثله المنحنى المتعلق بمؤشر القطبية و الحيادية في الشبكة الترابطية .

و لتبيان ذلك بأكثر وضوح و دقة قمنا برسم منحنى بياني يوضح مستويات مؤشر القطبية و الحيادية للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية .

منحنى يتعلق بمؤشر القطبية و الحيادية للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية في منظمة جزائرية لرؤساء المصالح و المكاتب .



على معلم بياني متعامد سجلنا على المحور الأفقي عدد الحالات الممثلة للعينة و على المحور العمودي سجلنا القيم المحددة لمستوى مؤشرات القطبية و الحيادية.

إن هذه الخطوة الإحصائية جاءت لجعل المبهم و الغامض من البيانات و من المعلومات
الكيفية المتحصل عليها من الشبكة الترابطية حول المواطنة التنظيمية في متناول الجميع .

ثانيا - النواة المركزية و النظام المحيطي للتصور الاجتماعي للمواطنة

التنظيمية في منظمة جزائرية لرؤساء المصالح و المكاتب

الجدول رقم (2) يوضح نتائج الاستمارة التمييزية

الرقم	البنود	أكثر تميزا	أكثر أو أقل (+, -)	أقل تميزا
01	رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل	36	02	00
02	رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل	18	03	01
03	رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون توقيت العمل	09	01	00
04	رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالولاء في العمل	21	01	00
05	رؤساء المصالح و المكاتب يعملون لمصلحة المؤسسة	09	02	00
06	رؤساء المصالح و المكاتب يساعدون زملائهم في العمل	15	03	01
07	رؤساء المصالح و المكاتب ينفذون تعليمات مسؤوليهم	24	05	02
08	رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون تسهيلات لزملائهم	12	18	01
09	رؤساء المصالح و المكاتب يحافظون على ممتلكات المؤسسة	15	01	00
10	رؤساء المصالح و	27	04	01

			المكاتب يحترمون بعضهم	
03	12	09	رؤساء المصالح و المكاتب يتضامنون مع بعضهم	11
03	02	30	رؤساء المصالح و المكاتب يتكلمون بايجابية عن المؤسسة	12

يرى ' verges ' انه يمكن تدعيم الشبكة الترابطية بأداة أخرى للكشف عن النواة المركزية

و النظام المحيطي للتصور الاجتماعي , و قد اخترنا الاستمارة التمييزية , فانطلاقا من محتوى و مضمون التصور الاجتماعي لرؤساء المصالح و المكاتب المستخلص من الشبكة الترابطية و استنادا لتقاطع مؤشرات التكرار و الأهمية $fréquence / importance$ تمكنا من تبويب البيانات على شكل بنود حسب ماهو موضح أعلاه في الجدول رقم - 2 -

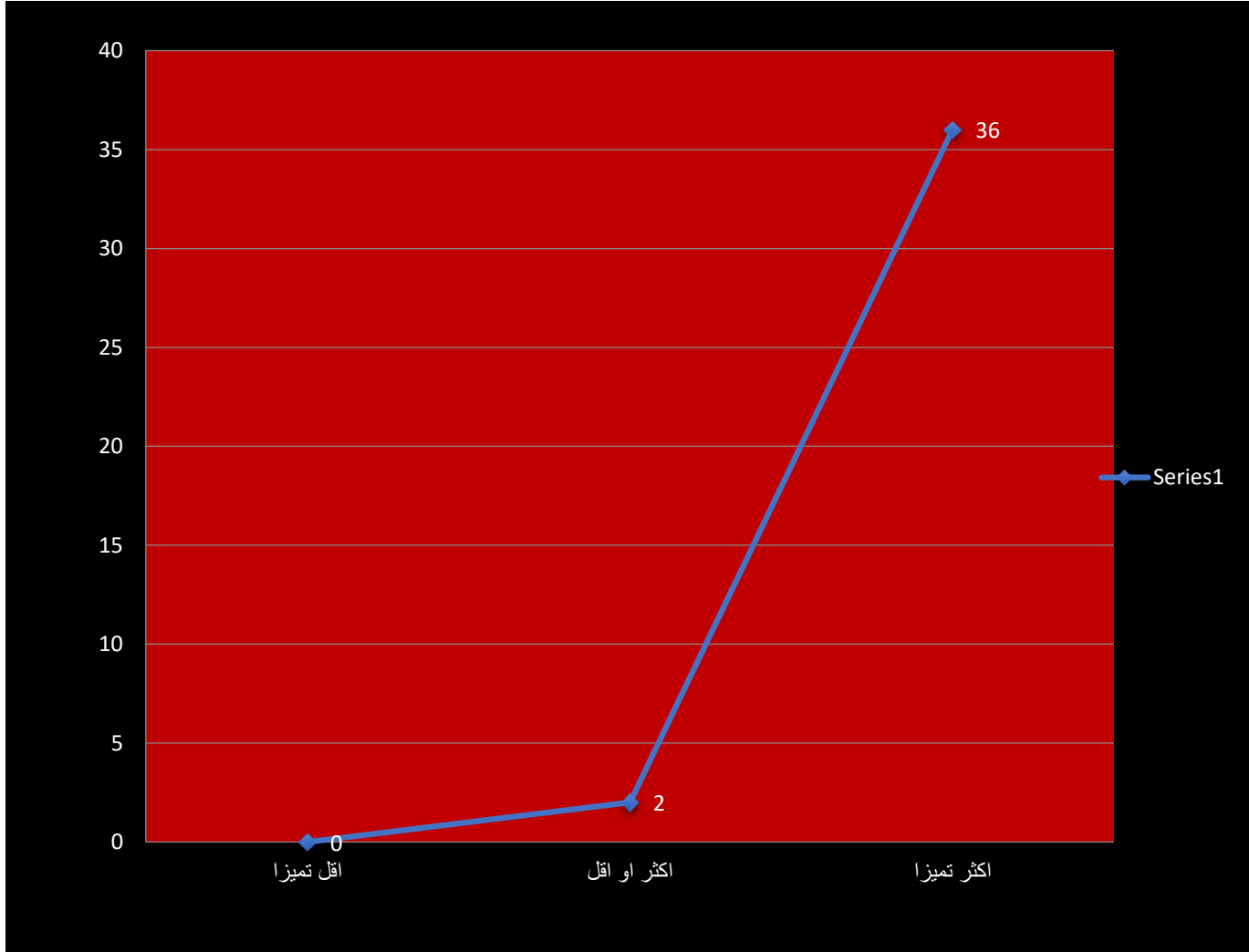
نتائج الاستمارة التمييزية Questionnaire de caractérisation

بعد ذلك قمنا بتطبيق الخطوات الإجرائية الخاصة بهذه الاستمارة , فتحصلنا على البيانات الكمية التي تبين قيمة البند "أكثر تميزا (+) , اقل تميزا (-) , plus ou moins (+ , -) . ou -)

و ذلك من اجل رسم منحنيات يحدد شكلها طبيعة انتمائها بمعنى هل هي مكونة للنواة المركزية أو للنظام المحيطي أو أنها عبارة عن عناصر متناقضة ليست من مكونات التصور الاجتماعي .

و على هذا الأساس تم رسم المنحنيات التالية :

الشكل يمثل البند رقم 1 رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل

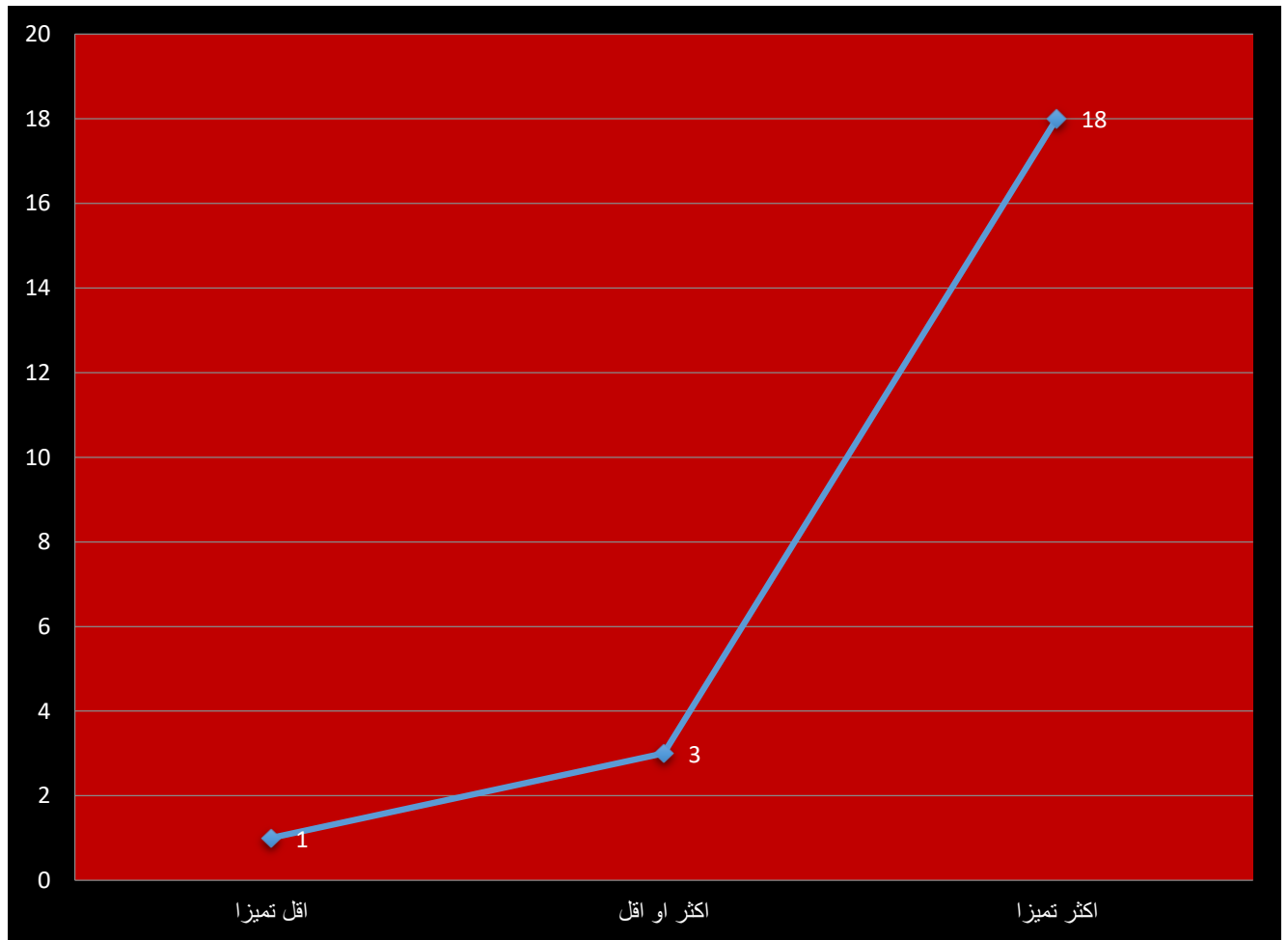


نلاحظ أن الشكل يمثل البند (1) رؤساء المصالح والمكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 36 .
- أكثر أو أقل (+ , -) بقيمة 2 .
- حد أقل تميزا (-) بقيمة 00 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 2 رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل



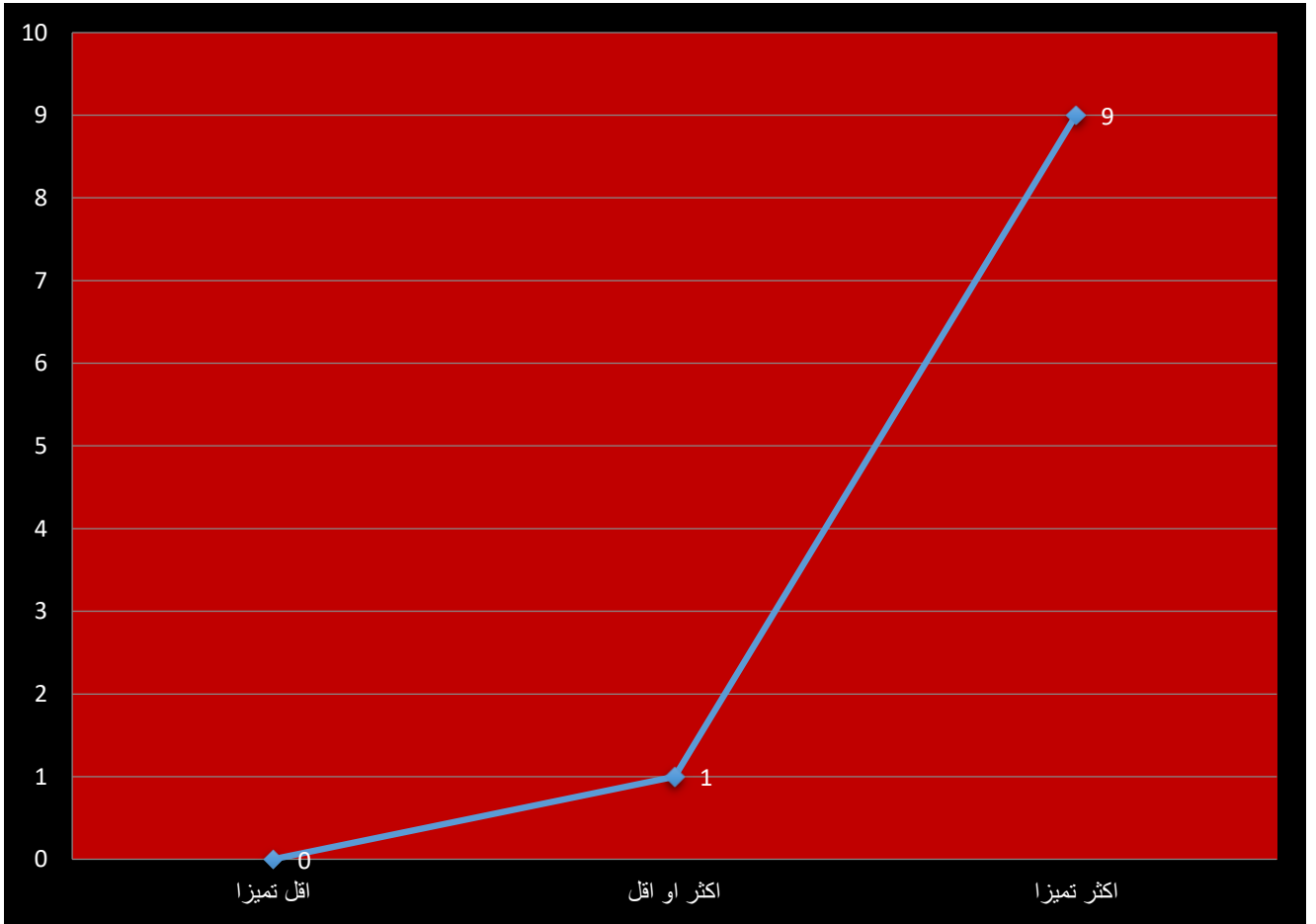
نلاحظ أن الشكل يمثل البند (2) رؤساء المصالح والمكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :
- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 18 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 03 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 01 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 3 رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون توقيت العمل



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (3) رؤساء المصالح والمكاتب يحترمون توقيت العمل, له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 09 .

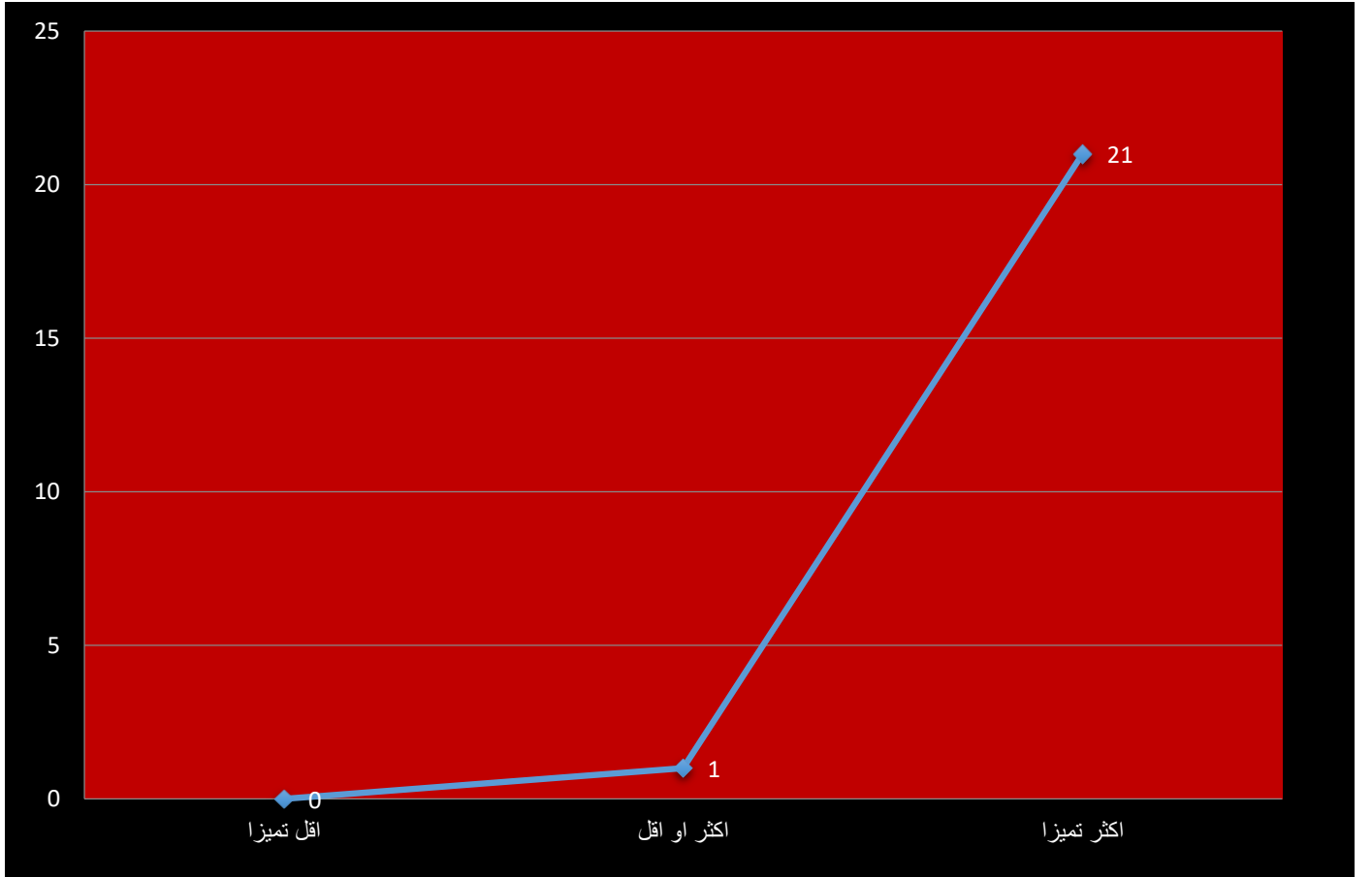
- أكثر أو اقل (+ , -) بقيمة 01 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 00 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 4 رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالولاء في

العمل



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (4) رؤساء المصالح والمكاتب يمتازون بالولاء في العمل , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 21 .

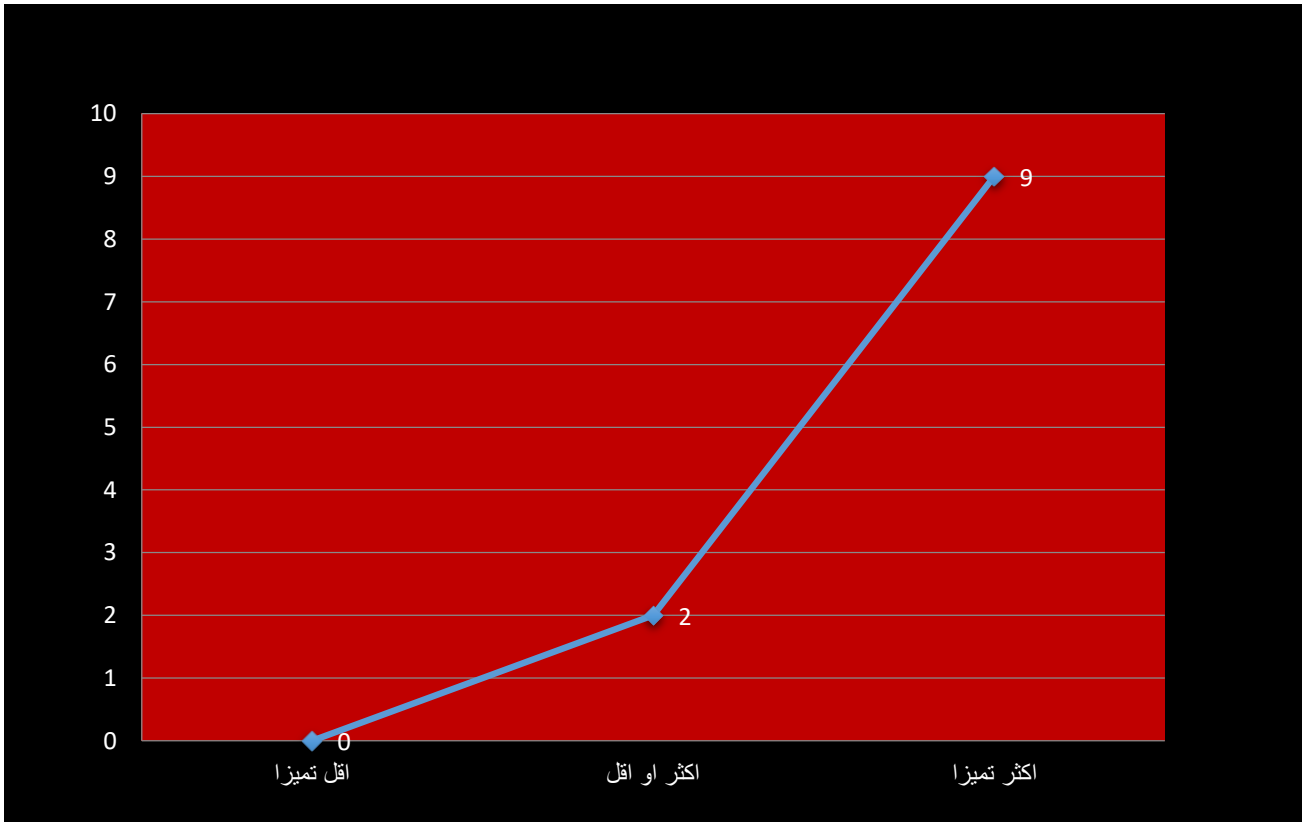
- أكثر أو اقل (, -) بقيمة 01 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 00 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 5 رؤساء المصالح و المكاتب يعملون لمصلحة

المؤسسة



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (5) رؤساء المصالح والمكاتب يملون لمصلحة المؤسسة , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

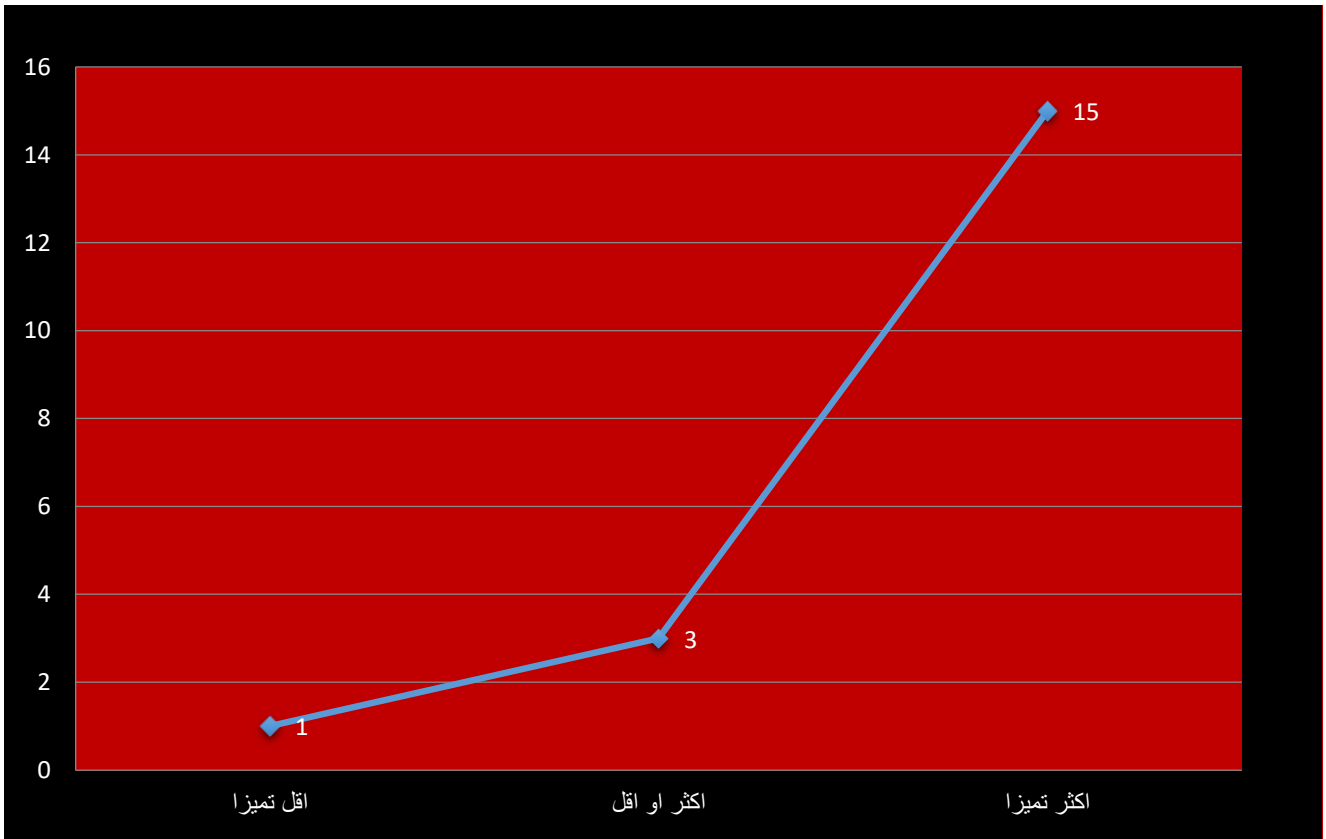
- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 09 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 02 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 00 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 6 رؤساء المصالح و المكاتب يساعدون زملائهم في العمل



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (6) رؤساء المصالح والمكاتب يساعدون زملائهم في العمل , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 15 .

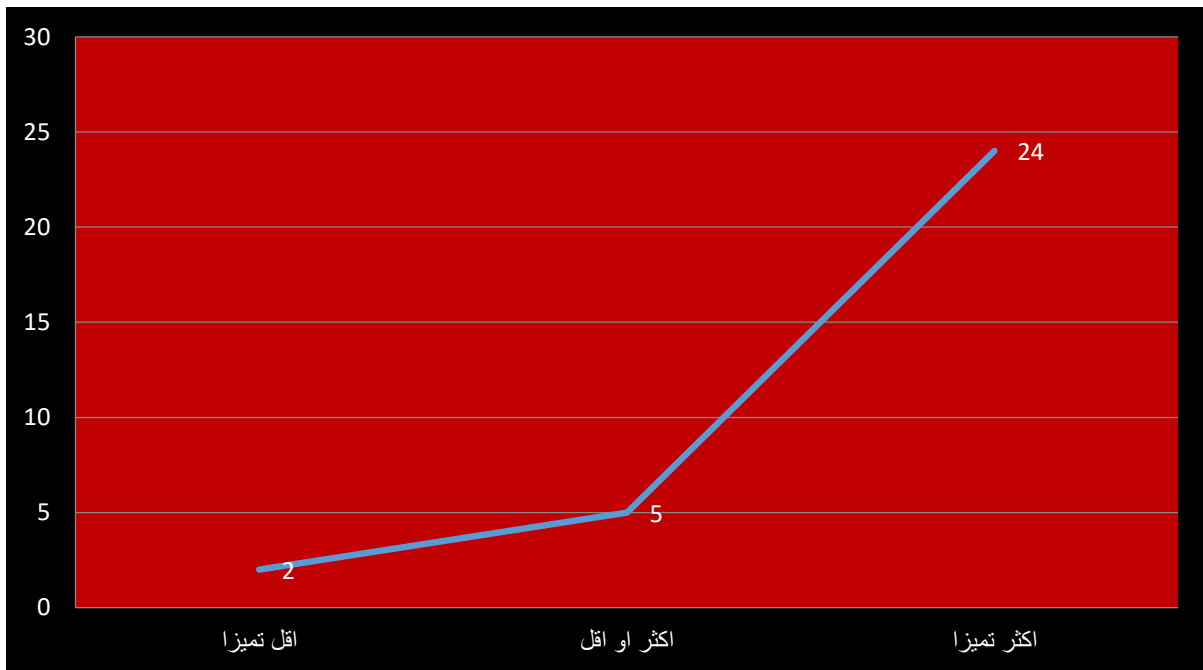
- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 03 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 01 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 7 رؤساء المصالح و المكاتب ينفذون تعليمات

مسؤوليهم



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (7) رؤساء المصالح والمكاتب ينفذون تعليمات مسؤوليهم, له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 24 .

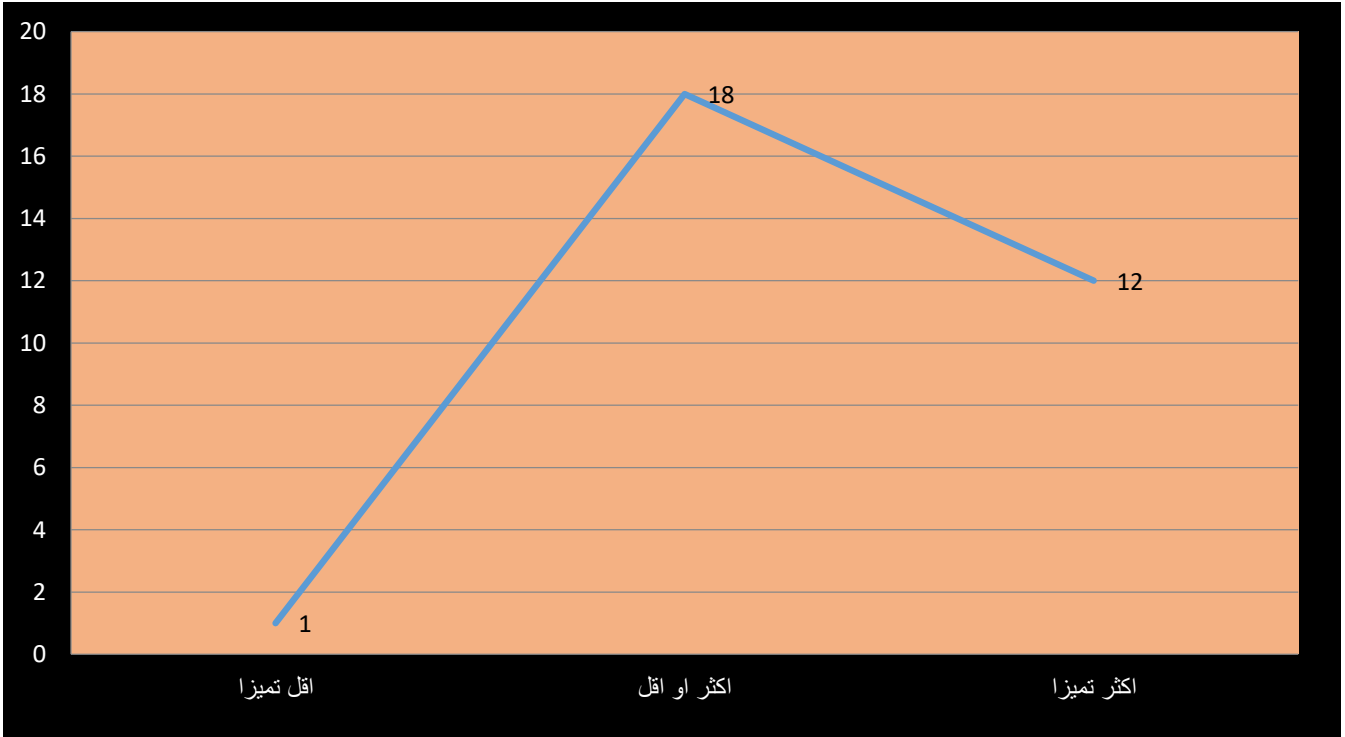
- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 05 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 02 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 8 رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون تسهيلات

لزملائهم



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (8) رؤساء المصالح والمكاتب يقدمون تسهيلات لزملائهم , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 12 .

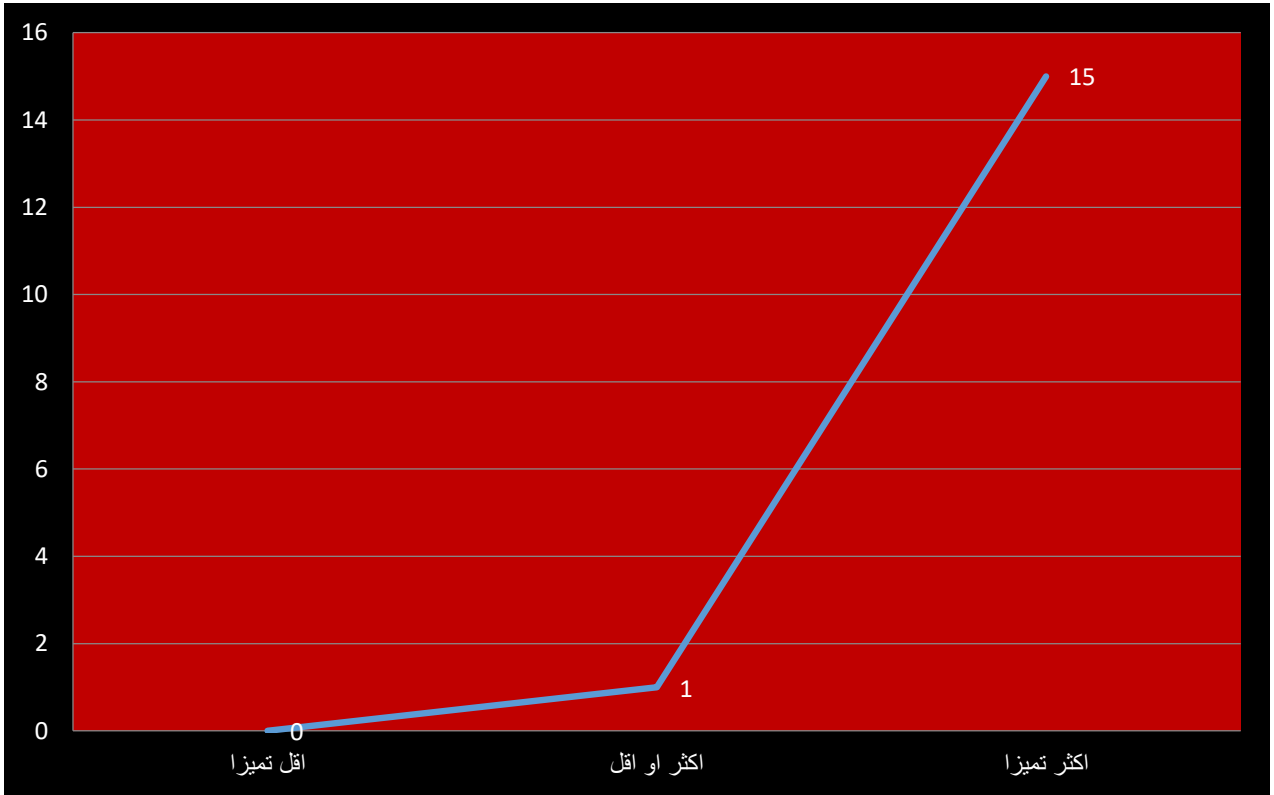
- أكثر أو اقل (+ , -) بقيمة 18 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 01 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف جرس " cloche " و هذا يؤكد ان هذا البند يتعلق بالعناصر المحيطية و التي تنتمي للنظام المحيطي S.P للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 9 رؤساء المصالح و المكاتب يحافظون على ممتلكات

المؤسسة .



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (9) رؤساء المصالح والمكاتب يحافظون على ممتلكات المؤسسة , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

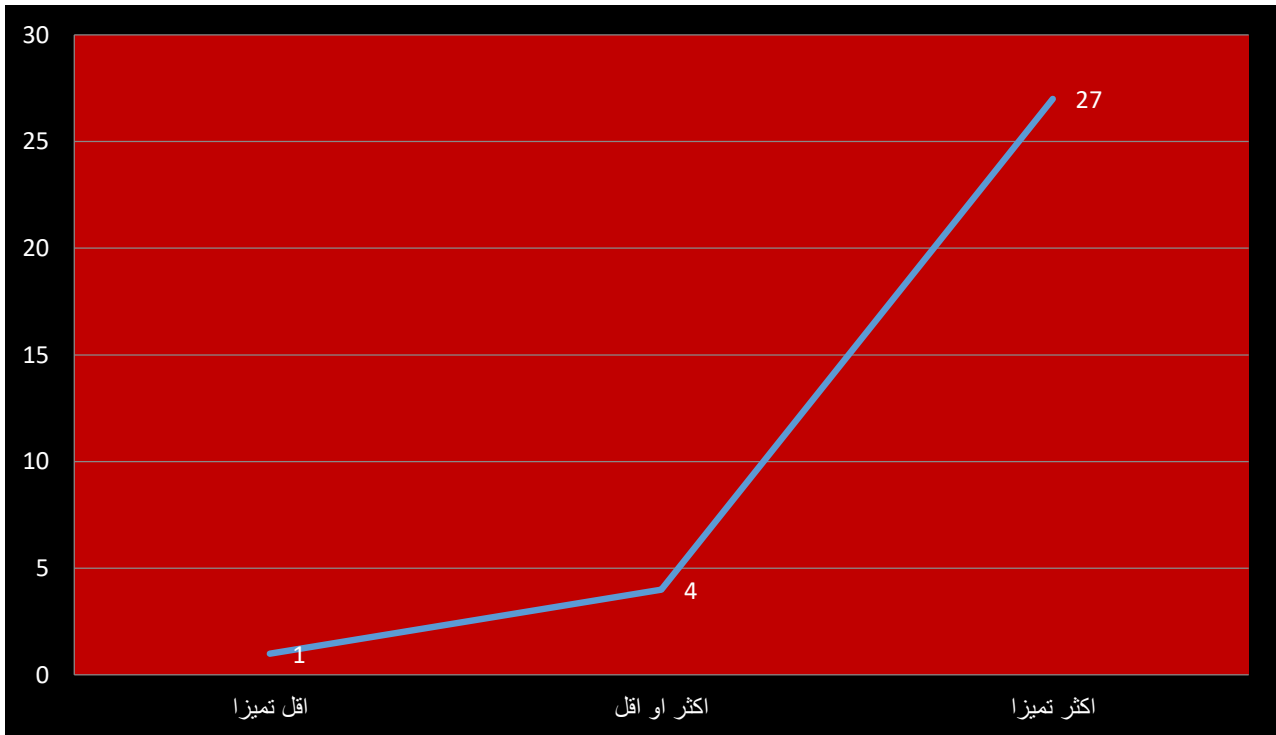
- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 15 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 01 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 00 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 10 رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون بعضهم البعض



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (10) رؤساء المصالح والمكاتب يحترمون بعضهم البعض , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامل :

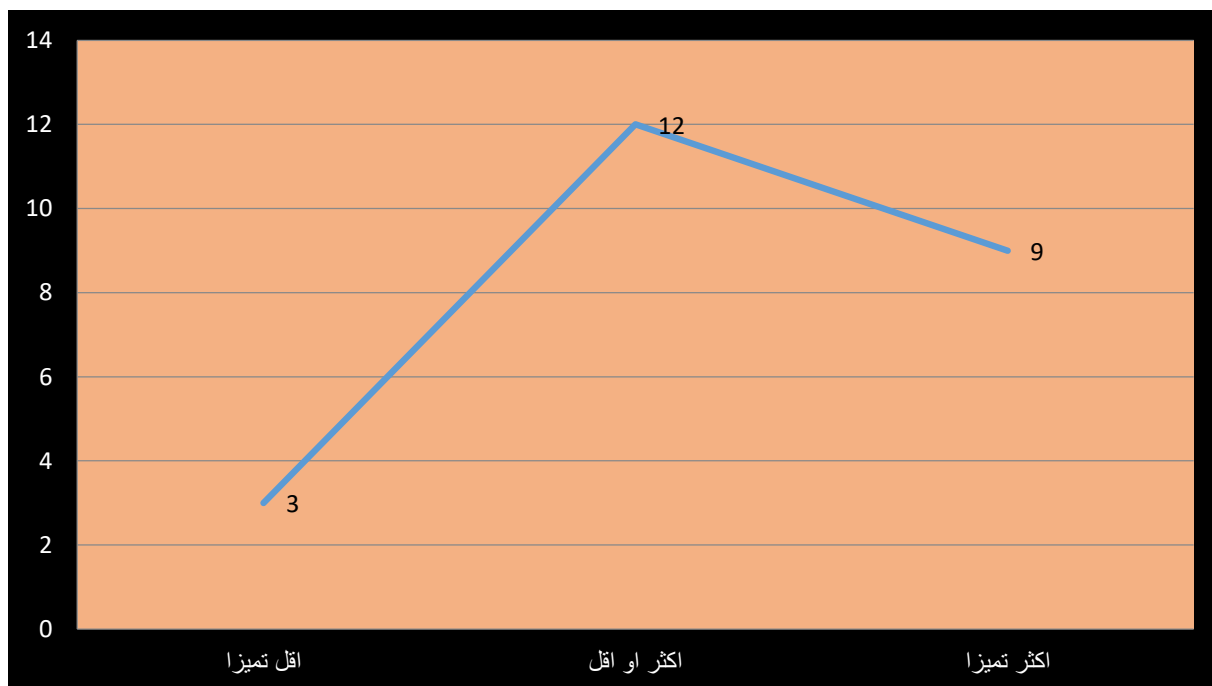
- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 27 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 04 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 01 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 11 رؤساء المصالح و المكاتب يتضامنون مع بعضهم البعض



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (11) رؤساء المصالح والمكاتب يتضامنون مع بعضهم البعض , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

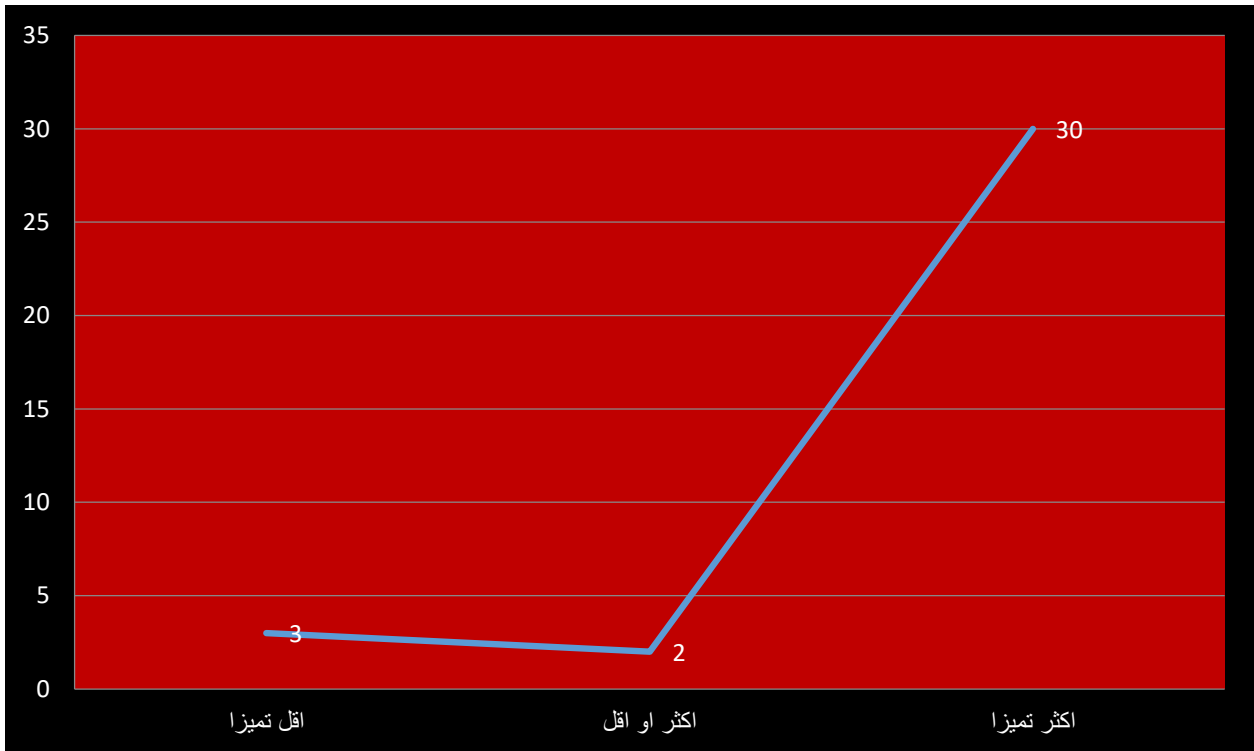
- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 09 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 12 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 03 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف جرس " cloche " و هذا يؤكد أن هذا البند يتعلق بالعناصر المحيطة و التي تنتمي للنظام المحيطي S.P للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

الشكل يمثل البند رقم 12 رؤساء المصالح و المكاتب يتكلمون بايجابية عن المؤسسة .



نلاحظ أن الشكل يمثل البند (12) رؤساء المصالح والمكاتب يتكلمون بإيجابية عن المؤسسة , له ثلاثة حدود على المعلم المتعامد :

- حد أكثر تميزا (+) بقيمة 30 .

- أكثر أو اقل (- , +) بقيمة 02 .

- حد اقل تميزا (-) بقيمة 03 .

مما يسمح برسم منحنى بياني على شكل حرف J و هذا يؤكد أن هذا البند من العناصر المكونة للنواة المركزية N.C للتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح والمكاتب .

تحليل النتائج

التصورات الاجتماعية تبرز في أشكال متنوعة معقدة نسبيا , و هي صور تكشف مجموعة من المعاني , أو انساق مرجعية تسمح بترجمة ما يحدث , او هي فئات تمكن من تصنيف الظروف , الظواهر , الأفراد الذين تتعامل معهم , وهي النظريات التي تسمح بالحكم عليهم , أي هي أسلوب ترجمة و تفكير واقعنا اليوم , و شكل من أشكال المعرفة الاجتماعية .

التصور الاجتماعي يقع بين السيكولوجي و السوسيولوجي فهو يخص بالدرجة الأولى الطريقة التي تطرح بها الموضوعات و معطيات محيطنا و المعلومات التي تدور و الأفراد المحيطين بنا . (بوبكر بوخريسة , 2006, ص154-155) .

و باختصار فهو المعرفة الساذجة " أو العامية " التي تهتم العلوم الاجتماعية و التي اعتدنا على تسميتها " بمعرفة الحس العام " او التفكير الطبيعي على خلاف التفكير العلمي ,

تتشكل هذه المعرفة انطلاقاً من تجاربنا و المعلومات و المعارف و أنماط التفكير التي نتلقاها و نتقبلها بواسطة التقاليد ,التربية والاتصال الاجتماعي , وهي تهدف بتعدد مظاهرها بالأساس إلى التحكم في محيطنا , و فهم و تفسير الأحداث و الأفكار التي تكون عالمنا و التي تظهر خلاله و التأثير فيه مع الآخرين و تحديد موقعنا إزاءه و الإجابة على التساؤلات التي يطرحها علينا العالم .

انطلاقاً من هذا التنظير العلمي سنحاول تفسير و تحليل نتائج بحثنا هذا , حيث اعتمدنا على تقنية الشبكة الترابطية لـ " MARIA DE ROSA " و هي أسلوب يعتمد على التداعي الحر للأفكار Méthode associative , تحمل طابع تلقائي و إسقاطي يسمح بالكشف على العناصر الضمنية , و قد تحصلنا على مجموعة من النتائج الخاصة بالتصور الاجتماعي لرؤساء المصالح و المكاتب بمديرية التربية لولاية عنابة للمواطنة التنظيمية . يرى موسكوفيسي Mooscovici انه يمكن تحليل التصورات الاجتماعية وفقاً لثلاثة أبعاد :

المعلومة , حقل التصور , الاتجاه .

- **المعلومة** : كشفت لنا تقنية الشبكة الترابطية عن كم من المعلومات لدى العينة عن المواطنة التنظيمية لدى رؤساء المصالح و المكاتب و التي تمثل تصوراتهم , و هي متشابهة كما و كيفاً تصف بعض الخصائص السلوكية و الأخلاقية و حتى الثقافية .

- **حقل التصور (الحقل الدلالي)** : يعبر الحقل الدلالي عن فكرة تنظيم المحتوى وفق وحدة هرمية للعناصر مع توفر حد أدنى من المعلومات القابلة للتنظيم .

اعتمدت العينة في تنظيم المعلومات الخاصة بمحتوى التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية من قبل رؤساء المصالح و المكاتب على المؤشرات التالية :

- الترتيب : 1, 2, 3و هذا ما يوضحه الشكل رقم (2)

- القيمة : + , 0 , - هذا ما يوضحه الشكل رقم (3)

- الأهمية : 1 , 11 , 111هذا ما يوضحه الشكل رقم (4) .

- **الاتجاه** : يحدد الاتجاه بالإيجاب أو السالب نحو الموضوع المتصور من خلال نتائج

الجدول رقم - 1 - الخاص بالنتائج العامة للشبكة الترابطية , و حسب مؤشر القطبية الذي

يتأرجح بين [+0.4 , +1] والذي ينتمي إلى المجال [+0.4 , +1] يتبين لنا

أن معظم الكلمات المتداعية ذات إيجاب ايجابي حول المواطنة التنظيمية لرؤساء المصالح و

المكاتب , أي أن نسبة 88.33 % من الكلمات المتداعية ايجابية من أصل 463 كلمة

متداعية في الحالات كلها , و بالتالي محتوى التصور و مضمونه لدى العينة ذات استقطاب

ايجابي حيال المواطنة التنظيمية , و القاعدة الهرمية للمعلومات المتحصل عليها من خلال

نتائج الشبكة الترابطية تتركز حول اعتبار المواطنة التنظيمية الولاء في العمل , العمل

لمصلحة المؤسسة, الحفاظ على ممتلكات المؤسسة, تقديم التسهيلات للزملاء , عدم التدخل

في خصوصيات الزملاء .

هذه التصورات التي تحملها العينة حول موضوع المواطنة التنظيمية هي عبارة عن معلومات يشترك فيها الحس العام , و ترى المواطنة التنظيمية بعين المجمع و ما تحمله الآراء من وسائل إعلام و مفكرين و معلومات معظمها يعتمد على الجانب الكمي الإحصائي بغض النظر عن الدوافع النفسية ,و العوامل الاجتماعية و الاقتصادية التي قد دفعتهم إلى إبداء آرائهم , و بتعبير آخر قامت العينة بإزالة المعاني الزائدة عن التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية عن طريق التوضيح L objectivation فأصبح لديها تصور اجتماعي عامي .

إن المواطنة التنظيمية بشكلها الحالي وفق الظروف الراهنة هي شكل جديد في النسق الاجتماعي غير مألوف وغير معروف , وهذا ما دفع بالعينة إلى البحث عن نموذج مشابه له لجعله مألوفاً , ذلك من خلال رد هذا المفهوم إلى أشكال الولاء في العمل , العمل لمصلحة المؤسسة, الحفاظ على ممتلكات المؤسسة الاحترام المتبادل باعتبارها نموذج تفسيرية موجود مسبقاً .

إن التقبل الاجتماعي الجديد للمواطنة التنظيمية يتماشى مع الترسخ L'ancrage , الذي يتطلب تدعيم الأطر التقليدية للتفكير و المتمثل في الولاء في العمل , العمل لمصلحة المؤسسة, الحفاظ على ممتلكات المؤسسة .

هذا النمط من التفكير يتميز بالذاكرة , و هيمنة الموقف السائدة بفعل الآليات العامة مثل الترتيب , الترميز , التسمية و إجراءات التمييز التي تخضع إلى منطق خاص و إقصاء الآليات الاجتماعية المعرفية التي تعمل في التفكير الاجتماعي .

كما لاحظنا من خلال نتائج البحث أن مؤشر الحيادية و هو مؤشر رقابي يتأرجح بين [- 1 , -0.66] هذا يشير إلى أن القليل من الكلمات لها إحياء محايد حيادية ضعيفة , مما يعني أن الكلمات المتداعية المحايدة تمثل نسبة 7.12% من أصل 463 كلمة متداعية من الشبكة الترابطية في جميع الحالات , هذا الحياد الضعيف يفسر النمطية في الاستجابات لدى العينة أي أن جميع أفراد العينة يعتبرون أن المواطنة التنظيمية ايجابية بكل مظاهرها و تداعياتها الذي يمثله المنحنى المتعلق بمؤشر القطبية و الحيادية في الشبكة الترابطية .

حسب نظرية " ARBIC " فان لكل تصور اجتماعي نواته المركزية و نظامه المحيطي انطلاقا من محتوى التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية لدى رؤساء المصالح و المكاتب , و تقاطع مؤشرات الأهمية / التكرار , وجدنا أن التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية يتمركز حول نواة مركزية (N.C) تمثلت عناصرها في البنود التالية :

- رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل .

- رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل .

- رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون توقيت العمل .

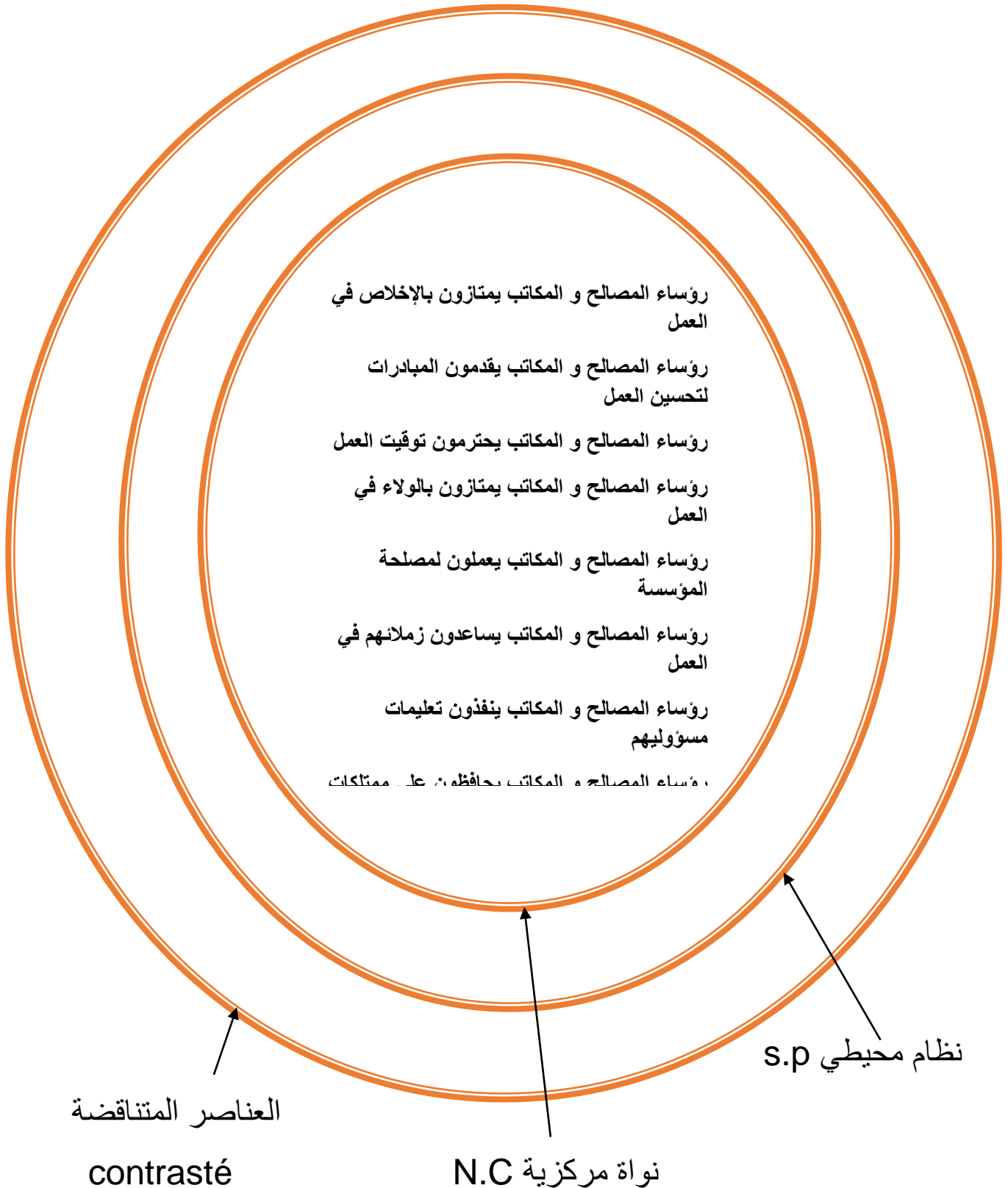
- رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالولاء في العمل .

- رؤساء المصالح و المكاتب يعملون لمصلحة المؤسسة .

- رؤساء المصالح و المكاتب يساعدون زملائهم في العمل .

- رؤساء المصالح و المكاتب ينفذون تعليمات مسؤوليهم .
 - رؤساء المصالح و المكاتب يحافظون على ممتلكات المؤسسة .
 - رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون بعضهم البعض .
 - رؤساء المصالح و المكاتب يتكلمون بإيجابية عن المؤسسة .
- كما انتظم حول هذه النواة المركزية نظام محيطي (S.P) تمثلت عناصره في البنود التالية :
- رؤساء المصالح و المكاتب يقدون تسهيلات لزملائهم .
 - رؤساء المصالح و المكاتب يتضامنون مع بعضهم البعض .
- أما العناصر المتناقضة Contrasté فلم تكن موجودة أي أنها صفر .

شكل يبين التصور الاجتماعي للموظفة التنظيمية لدى رؤساء المصالح و المكاتب



من خلال نتائج بحثنا أن النواة المركزية للمواطنة التنظيمية لرؤساء المصالح و المكاتب تتكون من العناصر التالية : رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل , رؤساء المصالح المكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل , رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون توقيت العمل , رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالولاء في العمل , رؤساء المصالح و المكاتب يعملون لمصلحة المؤسسة , رؤساء المصالح و المكاتب يساعدون زملائهم في العمل , رؤساء المصالح و المكاتب ينفذون تعليمات مسؤوليهم, رؤساء المصالح و المكاتب يحافظون على ممتلكات المؤسسة , رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون بعضهم البعض , و هذا ما وقفنا عنده في مديرية التربية لولاية عنابة حيث كان عددهم عشرون موظف يمارسون سلوكياتهم و أعمالهم بالمديرية , و نسبة كبيرة ممن أجرينا معهم مقابلات أكدوا لنا أنهم بالرغم من كل ظروف العمل إلا أنهم يكونون كل الولاء للمؤسسة

- مدى الصدق الامبريقي لفرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية:

"التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية إيجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح والمكاتب)

تمثل التصورات الاجتماعية منظومة من الأفكار والمعتقدات والمواقف التي يحملها الأفراد حول ظاهرة اجتماعية معينة، والتي تساهم في توجيه سلوكهم داخل الجماعة أو المؤسسة. وعندما تكون هذه التصورات إيجابية تجاه مفهوم كالمواطنة التنظيمية، فإنها تعكس حالة من الانسجام المهني والانخراط الذاتي في المؤسسة.

إن تحقق الفرضية العامة التي تنص على أن "التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية إيجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح والمكاتب)" يدفعنا إلى تحليل عميق للمعاني والدلالات الكامنة وراء هذا التوجه، واستكشاف أبعاده النظرية والعملية داخل السياق التنظيمي.

أولاً: الإطار المفاهيمي للفرضية

1.1. ما هي المواطنة التنظيمية؟

المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior - OCB) تشير إلى السلوكيات التطوعية والإيجابية التي لا تكون جزءاً من الواجبات الرسمية، لكنها تسهم في رفع فعالية المؤسسة، مثل:

- مساعدة الزملاء
- العمل بروح الفريق
- احترام الأنظمة دون رقابة صارمة
- تقديم مبادرات تطوعية

1.2. ما هي التصورات الاجتماعية؟

هي تمثيلات جماعية للفرد تنشأ من تفاعله مع محيطه، وتؤثر فهمه وتقييمه للواقع. في السياق المهني، تعكس هذه التصورات:

- الموقف من العمل
- التصور حول المؤسسة
- طبيعة العلاقات التنظيمية

1.3. علاقة التصورات بالمواطنة التنظيمية

كلما كانت التصورات إيجابية تجاه مفهوم المواطنة التنظيمية، زادت احتمالية ظهور سلوكيات تطوعية تعكس انتماءً مؤسسيًا فعليًا، وتحقق بيئة تنظيمية صحية.

ثانيًا: تحليل تحقق الفرضية

2.1. النتائج العامة

تحقق الفرضية العامة يدل على أن:

- العاملين في المديرية يدركون أهمية المواطنة التنظيمية.
- لديهم موقف إيجابي تجاه هذا السلوك.
- يميلون إلى اعتبار هذه السلوكيات جزءًا من هويتهم المهنية.

2.2. الأسباب المحتملة لهذا التصور الإيجابي

- التكوين المهني المستمر.
- ثقافة مؤسسية قائمة على القيم.
- طبيعة الدور الوظيفي لرؤساء المصالح والمكاتب، والذي يتطلب مبادرات تطوعية.
- وجود خطاب رسمي يعزز قيم الالتزام والانضباط والتعاون.

ثالثًا: أثر التصور الإيجابي على الأداء المهني

3.1. تحسين العلاقات المهنية

المواطنة التنظيمية ترتبط بتحقيق أجواء من الثقة والتعاون والاحترام المتبادل بين الأفراد.

3.2. تعزيز الانتماء المؤسسي

كلما شعر الفرد أن سلوكياته التطوعية تحظى بالتقدير، زاد ولاؤه للمؤسسة.

3.3. تقليل الصراعات

السلوك التطوعي المبني على الإيثار والمجاملة يسهم في خفض التوترات والصراعات الداخلية.

3.4. رفع مستوى الإنجاز التنظيمي

التصورات الإيجابية تخلق دافعاً ذاتياً للابتكار والمبادرة، وهو ما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

رابعاً: تفسير النتيجة في ضوء نظرية النواة المركزية

اعتماداً على نظرية "جان كلود أبرك"، فإن تحقق الفرضية يشير إلى:

- وجود نواة مركزية تمثيلية قوية لدى أفراد العينة.
- تتكون هذه النواة من قيم مثل: العدالة، الولاء، الحرية، الإخلاص.
- تؤدي هذه النواة إلى تماثل تمثيلي بين مختلف الأفراد، مما يفسر الاستقرار الإيجابي للتصور.

4.1. مكونات النواة المركزية:

- العدالة: كل فرد يشعر أنه يعامل بإنصاف، مما يعزز التصرفات الإيجابية.
- الولاء: يعكس الانتماء للمؤسسة والتفاني في خدمتها.
- الحرية: تعني المسؤولية الذاتية في أداء المهام بدون ضغط خارجي.

خامساً: مقارنة مع نتائج دراسات سابقة

5.1. دراسات تدعم النتيجة:

- Organ (1988) أشار إلى أن التقدير المعنوي داخل المؤسسة يعزز ظهور السلوكيات التطوعية.
- Podsakoff et al. (2000) أكدوا أن وضوح القيم التنظيمية يرتبط بسلوك المواطنة.

5.2. تمايز التجربة المحلية:

خصوصية السياق الجزائري، وخاصة مديريات التربية، تُظهر تمثلات نابغة من:

- الخصوصية الثقافية والدينية.
- النظام الإداري الموروث عن الحقبة الفرنسية.
- ظروف العمل المحددة بطبيعة المهام الإدارية المرتبطة بالتربية والتعليم.

سادساً: الأبعاد القيمية والنفسية للتمثل الإيجابي

6.1. القيم:

- الانضباط
- العمل الجماعي
- خدمة المصلحة العامة

6.2. الأبعاد النفسية:

- الرضا الوظيفي
- تقدير الذات المهني
- الإحساس بالإنجاز

سابعاً: تحديات الحفاظ على التصورات الإيجابية

رغم إيجابية النتائج، هناك عوامل قد تهدد استمرار هذا التصور، منها:

- تغير الإدارة أو الخطاب المؤسسي.
- الضغوط المهنية المزمنة.
- نقص التحفيز المعنوي أو المادي.
- التمييز بين الموظفين في التقييم أو الترقى.

ثامناً: توصيات عملية

1. تعزيز التكوين المستمر حول قيم المواطنة.
2. دمج هذه القيم في معايير تقييم الأداء.
3. تشجيع المبادرات التطوعية داخل العمل.
4. خلق آليات للاعتراف المعنوي بسلوك المواطنة.
5. الحفاظ على شفافية القرارات الإدارية لضمان العدالة.

إن تحقق الفرضية العامة حول إيجابية التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية لدى رؤساء المصالح والمكاتب بمديرية التربية لولاية عنابة يشكل مؤشراً قوياً على نضج الوعي التنظيمي. ويعكس استعداداً جماعياً للانخراط الإيجابي في الحياة المهنية، بما يعزز جودة الأداء والفعالية الإدارية. غير أن الحفاظ على هذه التصورات يتطلب سياسة مؤسسية واعية، تعزز القيم، وتحترم الأفراد، وتضمن العدل، والتقدير، والتحفيز المستمر.

تحليل الفرضيات الإجرائية على ضوء تحققها

فيما يلي تحليل مفصل للفرضيات الإجرائية المتعلقة بالتصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح والمكاتب)، وذلك بناءً على نتائج الدراسة ومعطياتها:

1. التصورات الاجتماعية لبعد الكياسة (المجاملة) إيجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة (رؤساء المصالح والمكاتب):

تحققت هذه الفرضية من خلال النتائج التي أظهرت أن أغلب أفراد العينة عبّروا عن أهمية تبني سلوكيات تتم عن احترام الآخر داخل بيئة العمل، خاصة من خلال أساليب الحوار المهذب، ومراعاة مشاعر الزملاء، والانفتاح في العلاقات المهنية. هذا يدل على أن الكياسة

تعتبر عنصراً مركزياً في العلاقة التنظيمية، ويُنظر إليها كركيزة أخلاقية تعزز بيئة العمل التعاونية.

يُرجح أن يكون السبب وراء ذلك التأثير القوي للثقافة المؤسسية، والتعليم، والتنشئة الاجتماعية التي تشجع على احترام الآخر، خصوصاً في قطاع حساس كقطاع التربية.

2. التصورات الاجتماعية لبعد الإيثار إيجابية لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة:

أظهرت البيانات أن سلوكيات التعاون والمساعدة الطوعية بين الزملاء موجودة بشكل كبير، مما يؤكد تصورات إيجابية نحو الإيثار. يتجلى ذلك في استعداد العمال لمساعدة زملائهم دون انتظار مقابل مادي أو اعتباري، مما يدل على وعي تنظيمي مرتفع.

الروح الجماعية المترسخة في بنية العمل التربوي تسهم بشكل كبير في دعم هذا البعد، خاصة أن العمل في هذا القطاع يتطلب تكاملاً وتضامناً مستمرين.

3. التصورات الاجتماعية لبعد وعي الضمير إيجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية

عنابة:

تحققت هذه الفرضية من خلال التأكيدات المتكررة لدى المشاركين على أهمية أداء الواجب المهني بإخلاص، واحترام أوقات العمل، والالتزام بالقوانين الداخلية. يشير هذا إلى أن وعي الضمير يعتبر من الأبعاد الأخلاقية الأساسية في التصور العام للمواطنة التنظيمية.

ذلك يعكس ممارسات عملية داخل بيئة العمل تُظهر التزاماً نابغاً من شعور داخلي بالمسؤولية أكثر من الخوف من الرقابة الإدارية.

4. التصورات الاجتماعية لبعد الروح الرياضية إيجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية

عنابة:

أظهر العمال قبولهم للنقد البناء، وقدرتهم على التعامل مع النزاعات الوظيفية بطريقة حضارية، ما يدل على تصورات إيجابية لهذا البعد. كما يتجلى ذلك في تقبل الاختلافات المهنية وتعدد وجهات النظر داخل الفرق التنظيمية.

يساهم في هذا المعطى التدريب الإداري المتواصل، والخبرة المكتسبة التي تطوّر مستوى النضج التنظيمي.

5.التصورات الاجتماعية لبعد السلوك الحضاري إيجابي لدى عمال مديرية التربية لولاية عنابة:

السلوك الحضاري كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية تمثل في التزام الأفراد بالنظام الداخلي، المحافظة على نظافة المكاتب، واحترام الوقت والممتلكات العامة. عبّر أغلب المشاركين عن اتفاقهم مع أهمية هذه الممارسات، ما يدعم الفرضية.

وهذا يكشف عن وعي تنظيمي قائم على ثقافة مؤسسية متأصلة، تعزز قيم الانضباط والاحترام.

6.تنظم التصورات الاجتماعية وفق نواة مركزية محددة بالحرية، العدالة، الولاء:

أظهرت دراسة تمثلات الأفراد أن هذه المفاهيم الثلاثة تُعد نواة مركزية تمثل جوهر المواطنة التنظيمية في تصوراتهم. الحرية ترتبط بإمكانية التعبير وإبداء الرأي، العدالة تشير إلى الإنصاف في التسيير والقرارات، بينما يعكس الولاء ارتباط الأفراد بالمؤسسة وسعيهم للحفاظ عليها.

هذا التنظيم المفهومي يعكس بناءً تمثلياً مستقراً ومشاركاً لدى العينة، مما يمنحه قوة تفسيرية في فهم سلوكيات العمال.

7.يوجد اختلاف في التصورات الاجتماعية حسب المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الأقدمية، السن):

أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعود لمتغيرات مثل الأقدمية والجنس. فمثلاً، لوحظ أن الأفراد ذوي الأقدمية العالية يظهرون وعياً أكبر ببعدهم وعي الضمير، بينما تميل النساء إلى إظهار تصورات أكثر إيجابية نحو الكياسة والإيثار.

هذه النتائج تبرر أهمية أخذ الخصائص الفردية في الاعتبار عند دراسة السلوك التنظيمي، مما يفتح المجال أمام مقاربات تكيفية في التسيير.

الفرضيات الإجرائية المدروسة تعكس واقعاً تنظيمياً يظهر مدى ترسخ قيم المواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية التربية. هذه القيم تتوزع على عدة أبعاد أخلاقية واجتماعية وتكاملية، تتقاطع جميعها داخل شبكة مفاهيمية يغلب عليها طابع إيجابي ومتماسك.

إن تحقق هذه الفرضيات يعكس ليس فقط نجاح المؤسسة في ترسيخ هذه القيم، بل يشير أيضاً إلى إمكانية تطوير برامج تعزز أكثر هذه الممارسات، خاصة في ظل بيئة تنظيمية تستجيب لمتغيرات ديمغرافية متنوعة.

دراسة نموذجية في الجزائر: سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التعليمية

1.دراسة معمري (2022) – أساتذة التعليم الثانوي بورقلة

- شملت 280 أستاذاً وتم استخدام أبعاد (Organ (1988) الكياسة، الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.
- النتائج: مستوى المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، دون فروق دالة إحصائية حسب الجنس، السن، الأقدمية ASJP+7e-Marefa+7ASJP+7.

2.دراسة – (2022) Gachi Mohamed الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1

- عينة 84 موظفاً إدارياً، النتائج أظهرت ممارسة عالية لمواطنة تنظيمية وغياب فروقات حسب الجنس أو الخبرة DSpace Ouargla.

3.دراسة – (2021) Mokaddem&Adnani مديرية التربية ببشار

- تحليل تأثير اغتراب العمل على OCB لدى 137 موظفًا إداريًا.
- النتائج: أثر إيجابي لاغتراب العمل على المواطنة التنظيمية، مما يؤكد الحافز العام للسلوك التطوعي التنظيمي ASJP.

4. دراسة – Bahri&Kharmoush (2017) الإدارة المحلية الجزائرية

- فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية و OCB عبر الأبعاد الخمسة.
- النتائج: علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين العدالة وسلوك المواطنة التنظيمية AAUPAAUP.

5. سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التعليمية – حمزة معمرى (2022)

- استهداف: أساتذة التعليم الثانوي في ولاية ورقلة (عينة = 280 أستاذ).
- أبرز النتائج: مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع، ولا توجد فروق دالة إحصائية باختلاف الجنس أو السن أو الأقدمية ASJPASJP.
- أبعاد الدراسة شملت: الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري – تطابق تام مع فرضياتك الفرعية.

6. أثر الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية – بشار (2021)

- استهدفت عمال مديرية التربية بشار من مستويات إدارية متعددة (عينة ≈ 137).
- النتائج: وجود تأثير إيجابي لأبعاد الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يؤكد العلاقة بين الشعور بالاستقلالية والمشاركة الإدراكية وبين تبني سلوك المواطنة search.mandumah.com.

7. مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين – جامعة باتنة 1 (2022)

- دراسة على موظفي الإدارة الجامعية (عينة = 84).

- النتائج: ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كانت مرتفعة، ولا توجد فروق دالة حسب الجنس أو المستوى التعليمي أو الخبرة المهنية

8. العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة - دراسة في الجزائر (2017)

- استهداف: موظفي الإدارة المحلية (72 موظفًا).
- النتائج: توجد علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، عبر أبعاد مثل الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، والسلوك الحضاري

خاتمة عامة :

قد سعى هذا البحث إلى مقارنة التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية لدى فئة محددة من موظفي القطاع الإداري التربوي، وهم رؤساء المصالح والمكاتب بمديرية التربية لولاية عنابة. وانطلاقاً من الإطار النظري الذي يربط بين مفهوم المواطنة التنظيمية ومكوناته السلوكية، تم بناء فرضية عامة وعدد من الفرضيات الإجرائية، لاختبار مدى تجذر وتمثل هذه التصورات لدى عينة الدراسة.

وقد أظهرت النتائج الميدانية، من خلال أدوات القياس والتحليل، تحقق الفرضية العامة بشكل واضح، حيث تبين أن التصورات الاجتماعية للمواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية التربية إيجابية في مجملها. ويعكس ذلك مستوى جيداً من الإدراك والانخراط في القيم التنظيمية الحديثة التي تدعم العمل الجماعي، وتُعطي من شأن المبادرة والسلوك المدني داخل بيئة العمل.

أما بالنسبة للفرضيات الإجرائية، فقد أظهرت النتائج تحقق معظمها بدرجات متفاوتة، حيث جاءت التصورات الاجتماعية إيجابية بالنسبة لأبعاد الكياسة (المجاملة)، الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري، مما يدل على وعي هذه الفئة بمتطلبات العمل الجماعي والانضباط الأخلاقي والمهني داخل المؤسسة. كما أظهرت النتائج أن التصورات تنظم ضمن نواة مركزية تتمحور حول ثلاث قيم أساسية: الحرية، العدالة، والولاء، ما يعكس بنية إدراكية متماسكة لدى العمال تركز على مبادئ مدنية وأخلاقية توجه سلوكهم التنظيمي.

من جهة أخرى، أكدت النتائج وجود فروقات دالة إحصائياً في التصورات الاجتماعية ترجع إلى بعض المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، الأقدمية، والسن، ما يُبرز تأثير العوامل الفردية في تشكيل تمثيلات الموظفين لمفاهيم المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

- احمد قورايا , (2007) , فن القيادة المرتكزة على المنظور النفسي و الاجتماعي و الثقافي , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر .
- احمد بن سالم العامري , محددات و آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات , مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد و الإدارة مجلد 17 , العدد02, 2003 .
- ابتسام عاشوري , الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية, مذكرة لنيل شهادة الماجستير . كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية , قسم العلوم الاجتماعية , تخصص عمل و تنظيم . جامعة بسكرة, الجزائر , 2015 .
- ابتسام غانم . (2002) منظمة الصحة العالمية التقرير العالمي حول العنف والصحة . مجلة كلية التربية . العدد 1
- ابن خلدون , ع.(2004).مقدمة ابن خلدون .دمشق, سوريا : دار العرب .
- احمد بن سالم العامري , (2000) , السلوك القيادي التحويلي و سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة السعودية , للعلوم الادارية , المجلد (10) العدد(01).
- الخميس عبد الله (2001) , علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف للعلوم الامنية .الرياض .
- الدكتورة عقاينية,مها .(2016). التصورات الاجتماعية للتضامن الإنساني في أوروبا عند المهاجرين غير الشرعيين . كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية .الجزائر .
- القحطاني،(2013)، سلوك المواطنة التنظيمية و علاقته بالإبداع الإداري

- المغربي كامل محمد , (1994) , السلوك التنظيمي مفاهيم و أسس للسلوك الفرد و الجماعة في التنظيم , ط2 , دار الفكر للنشر و التوزيع , عمان, الأردن.
- إيناس فلمبان فؤاد نواوي , (2008) , الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة , رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أم القرى , مكة المكرمة .
- بن شوقي بشرى (2017)، التصورات الاجتماعية، مقارنة نظرية، مجلة الدراسات والتصورات الاجتماعية، العدد 24، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي
- بوبكر بوخريسة . (2006) , المفاهيم و العمليات الأساسية في علم النفس الاجتماعي , منشورات جامعة باجي مختار, عنابة
- بوفلجة غياث . (1992), مقدمة في علم النفس التنظيمي ,الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .
- بومدين سليمان . (2014) , التصورات الاجتماعية للصحة والمرض في الجزائر
- تركي رابح .(1990) , مناهج البحث في علوم التربية , الجزائر:المؤسسة الوطنية للكتاب .
- جابر شويب آل سماعيل , (2019), دور القيادة التحويلية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على العاملين في المصارف الاسلامية العمانية -مجلة العلوم للبحوث الاقتصادية و الإدارية , المجلد (02) العدد (01).
- جردير فيروز . (2010-2011) .التصورات الاجتماعية للأساتذة اتجاه ظاهرة الفشل المدرسي في التعليم الثانوي , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي , قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا , كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.جامعة منتوري قسنطينة .
- جلول ,ا. بكوش الجموعي, م .(2014).التصورات الاجتماعية - مدخل نظري -مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ,6, 167-185

- جمعة سليمانى ، اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، فرع تسيير المؤسسات ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2016 .
- حنونة سامى إبراهيم ، (2006) ، قياس مستوى الالتزام التنظيمى لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
- حياة الذهبى ، العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص علم الاجتماع ، جامعة ادرار ، الجزائر ، 2014 .
- ختام عبد الرحيم السحيمات .(2007) ، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الاردن و علاقته بادائهم الوظيفي ، اطروحة دكتوراه ، جامعة عمان العربية. كلية الدراسات التربوية العليا. الأردن. عمان .
- خرموشوصابر بحري،(2017) ، العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين العاملين بالإدارة المحلية في الجزائر ، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث ، العدد 02 .
- خلايفية نصيرة، التصورات الاجتماعية لدور المدرسة عند الأحداث المنحرفين، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة.
- راتب السعود ، سوزان سلطان ، (2008) ، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقة الولاء التنظيمي لهيئة التدريس فيها ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد (25) العدد (2+1).

- رشيم ناصرية , فريد بن ختو , سلوك المواطنة التنظيمية و أهميته في تحسين أداء العاملين , مجلة أداء المؤسسات الجزائرية , العدد 08, 2015 .
- رياض أبا زيد, (2010) , التمكين النفسي و أثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن , مجلة جامعة النجاح,العلوم الإنسانية , مجلد (24) العدد (02) .
- زياد العزام (2015) . واقع العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس و أثرها على سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين : دراسة ميدانية , مجلة الدراسات التربوية و الإنسانية, المجلد 11، العدد 4، أكتوبر 2019، الصفحة 190-334
- سعيدة شي (2016)، التصورات الاجتماعية المحددة لمكانة المعلم في المجتمع، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- سميح أبو مغلي ، وعبد الحافظ سالمة . (2002) التنشئة الاجتماعية للطفل دار اليازوري العلمية .
- شعبان حامد سعيد , (2003)، اثر علاقة الفرد برئيسه بادراك للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على علاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية , دراسة ميدانية , رسالة ماجستير , كلية التجارة, جامعة الأزهر , مصر .
- شكمو، ل. (2005).التصورات الاجتماعية للكوارث الطبيعية عند الطلبة الجامعيين الجزائريين (مذكرة ماجستير في علم النفس الإكلينيكي).جامعة الإخوة منتوري قسنطينة .
- عامر, نورة . (2005) .دراسة التصورات الاجتماعية للعنف الرمزي من خلال الكتابات الجدارية ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي , قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا , كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.جامعةمنتوري قسنطينة .
- عربيي ,سعيدة (2011) . تصورات الطلبة الجامعيين للأستاذ النموذجي.مذكرة لنيل شهادة الماجستير . جامعة باجي مختار عنابة .

- عشيبي نوري (2016)، التصورات الاجتماعية لمعلمي المدارس الابتدائية للطفل الموهوب داخل المجتمع الجزائري، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 1، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- عمر، وصفي عقيلي (1993)، المنظمة و نظريات التنظيم .ط1. عمان، الاردن : دار وهران للنشر .
- لعور عاشور ، (2015) ، التمكين النفسي و تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية ، مذكرة ماجستير غير منشورة . جامعة فرحات عباس ، سطيف .
- محمد الصيرفي ، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي ، التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع ، المكتب الجامعي الحديث بالإسكندرية ، مصر ، 2009.
- محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني ، العدالة التنظيمية لدى مديرة المدارس الثانوية و علاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية و ممارسة المعلمين في محافظة المخوة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، كلية التربية ، قسم الإدارة التربوية و التخطيط ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 2007 .
- محمد مقاد ، 2015 ، ص212مجلة تنمية الموارد البشرية - العدد الحادي عشر - ديسمبر 2015
- مزيان محمد، (2012)، الحراقة، المعاش والتصورات، مذكرة ماجستير، جامعة وهران، السانوية
- هاشم فوزي العبادي ، ولاء جودت الجاف ، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي و دورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال ، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة و الاقتصاد ، المجلد 05 ، العدد 09، نوفمبر 2012
- هناء خالد الرقاد ، عزيزة ابودية ، (2012) ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية .فلسطين ، المجلد (20) العدد (02) .

- أميرة حواس , (2003) , اثر الالتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة القاهرة , مصر .

- بلهواش , عمر . (2005) , تصورات الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية , اطروحة في علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية, تحت إشراف بوياية محمد الطاهر .جامعة قسنطينة .

- ختام عبد الرحيم السحيمات، (2007) , سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن و علاقته بأدائهم الوظيفي , رسالة دكتوراه غير منشورة . جامعة عمان , الأردن .

-(journal of information &Management, vol.45, 2008,P:394,395).-

-J.M.seca, la presentationsociale,veuf,paris , 2002

-العيسوي , عبد الرحمان.(2005) دراسات في علم النفس الاجتماعي , دار النهضة العربية,ط1, الكويت .

-جان لابلان و ج.ب.بونتاليس ,ج.ب, معجم مصطلحات التحليل النفسي , ترجمة مصطفى حجازي , ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2002

-محي الدين مختار. (1982) , محاضرات في علم النفس الاجتماعي , ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر .

احمد بطاح , (2006) , قضايا معاصرة في الإدارة التربوية , ط1, دار الشروق, عمان , الأردن . --

-أسماء يوسف (2011) , العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ونية ترك العمل في البنوك التجارية , مذكرة ماجستير غير منشورة , العلوم الإدارية , الأردن .

-خروف , حياة . (2006) .تصورات العمل لدى الهيئة الوسطى و العمال المنفذين , دراسة ميدانية و خدمية, أطروحة تحت إشراف بوياية محمد الطاهر .جامعة عنابة .

-عالية إبراهيم محمد طحطوح , تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير , كلية الاقتصاد و الإدارة , تخصص الإدارة العامة , جامعة الملك عبد العزيز بجدة , المملكة العربية السعودية , 2016 .

-عبد الرحمان سعد , (1967) , أسس القياس النفسي الاجتماعي , مكتبة القاهرة الحديثة . القاهرة مصر .

-لشطر , ر.(2009) التصورات الاجتماعية لأطفال الشوارع (مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي) .جامعة 20 أوت سكيكدة .

المراجع باللغة الأجنبية:

- Kaes , R .(1968) . imagede la culture chez les ouvriers .Revue francaise de pèdagogie.vol8.45-46
- Christine Bonardi et Nicolas Roussiau,(1999), les représentation sociales, Dunod, Paris
- Denis Jodlet, "les représentation sociales ", P.U.F, 1ere édition paris, 1993
- Denis Jodlet, les représentations sociales P.U.F, paris, 1991
- Denis Jodlet, représentation sociale: " phénomènes concepts et théories " in
- Jodelet Denise, (1990), la représentation social, puf, paris.
- Jodlet,D .(2003).les representationsociales.paris, France : PUF.
- Moscovici serge , la psychologie sociale, P.U.F. Paris, 1990
- Moscovici serge, des représentations collectives aux représentations
- Moscovici,S.(1976) la psychanalyse , son image et son public.Paris France : PUF.

- Moscovici,Serge.(1972) . introduction a la psychologie sociale , 4 èd.Paris France : PUF .
- SillamyNobert.(2010).dictionnaire de la psychologie .Paris ,France :larousse.
- valence ,A.(2010)les representationsocial.louvain-la-neuve,France : de boech.
- .Abric,jc .(2003) Mèthodes d'ètude des representations sociales .Saint – agne, France ;èrès
- Abric,JC.(1994).pratiques sociales et representation.paris,France :PUF
- Durkheim , E (1898)Representation individuelles et representationcollectives.Paris , France :PUF
- Fischer , G .(2010). Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale .4^eedition.paris,France : DUNOD.
- le dictionnaire da la psychologie,larousse – bourdas,Paris 1997
- Moscovici serge , psychologie sociales, P.U.F, paris, 1990
- Rouquette,M.Rateau, (1998).introduction à l'ètude des representations sociales .Grenoble, France : presses universitaires de Grenoble .
- Seca.J.M,larepresentation social, armand colin ,Paris ,2002
- sociales, in Jodlet Denise, les représentations sociales P.U.F paris, 1993

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر و تقديم
	الإهداء
	ملخص بالعربية
	ملخص فرنسية
01	مقدمة
	الفصل التمهيدي
07	إشكالية الدراسة
10	فرضيات الدراسة
11	أسباب اختيار الموضوع
12	أهمية الدراسة
14	أهداف الدراسة
15	المفاهيم الإجرائية
20	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : التصورات الاجتماعية
33	تمهيد
34	لمحة تاريخية عن نشأة التصورات الاجتماعية
37	بعض المفاهيم القريبة من التصورات
40	تعريف التصورات الاجتماعية
45	أنواع التصورات
51	بنية و تركيبية التصورات الاجتماعية
55	خصائص التصورات الاجتماعية
58	سيرورة و آلية عمل التصورات الاجتماعية
61	العوامل المؤثرة في التصورات الاجتماعية
62	أسباب الاهتمام بالتصورات الاجتماعية
63	سمات التصورات الاجتماعية
64	محتوى التصورات الاجتماعية
67	نظريات التصورات الاجتماعية

72	وظائف التصورات الاجتماعية
76	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : المواطنة التنظيمية
81	تمهيد
82	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
86	أهمية المواطنة التنظيمية
90	بعض المفاهيم القريبة من سلوك المواطنة التنظيمية
93	أنماط المواطنة التنظيمية
97	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
104	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
107	محددات سلوك المواطنة التنظيمية
115	النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
117	معوقات المواطنة التنظيمية
121	الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية
124	ملخص
	الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة
130	تمهيد
131	المنهج المستخدم
131	حدود الدراسة
132	الدراسة الاستطلاعية
133	عينة الدراسة
133	تقنيات جمع تقنيات
149	البيانات تحليل و معالجة أساليب
	الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها
152	تمهيد
171	تحليل النتائج
177	مدى الصدق الامبريقي لفرضيات الدراسة
182	تحليل الفرضيات على ضوء تحققها
188	خاتمة عامة
189	قائمة المراجع
/	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	28
2	أنماط سلوك المواطنة التنظيمية	96
3	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	103
4	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	114
5	المرحلة الأولى من بناء الشبكة الترابطية	138
6	المرحلة الثانية من بناء الشبكة الترابطية	139
7	المرحلة الثالثة من بناء الشبكة الترابطية	140
8	المرحلة الرابعة من بناء الشبكة الترابطية	142
9	منحنى يتعلق بمؤشر القطبية و الحيادية للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية في منظمة جزائرية لرؤساء المصالح و المكاتب	155
10	رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالإخلاص في العمل	158
11	رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون المبادرات لتحسين العمل	159
12	رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون توقيت العمل	160
13	رؤساء المصالح و المكاتب يمتازون بالولاء في العمل	161
14	رؤساء المصالح و المكاتب يعملون لمصلحة المؤسسة	162
15	رؤساء المصالح و المكاتب يساعدون زملائهم في العمل	163

164	رؤساء المصالح و المكاتب ينفذون تعليمات مسؤوليهم	16
165	رؤساء المصالح و المكاتب يقدمون تسهيلات لزملائهم	17
166	رؤساء المصالح و المكاتب يحافظون على ممتلكات المؤسسة	18
167	رؤساء المصالح و المكاتب يحترمون بعضهم البعض	19
168	رؤساء المصالح و المكاتب يتضامنون مع بعضهم البعض	20
169	رؤساء المصالح و المكاتب يتكلمون بايجابية عن المؤسسة	21
176	التصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية لرؤساء المصالح و المكاتب	22

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
153	يمثل النتائج العامة للشبكة الترابطية مع حساب مؤشر القطبية و الحيادية للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية	01
156	يمثل النواة المركزية و النظام المحيطي للتصور الاجتماعي للمواطنة التنظيمية في منظمة جزائرية لرؤساء المصالح و المكاتب	02

الملاحق

جامعة باجي مختار - عنابة -
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس

أخي الموظف , أختي الموظفة :

تحية طيبة و بعد :

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل
والتنظيم بعنوان:

- التصورات الاجتماعية و علاقتها بالمواطنة التنظيمية في المنظمة
الجزائرية

" لدى عينة من رؤساء المصالح و المكاتب بمديرية التربية لولاية عنابة "

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة و التي تهدف إلى معرفة و قياس
التصورات الاجتماعية لدى رؤساء المصالح ومدى إسهامها في سلوك المواطنة
التنظيمية , و ذلك محاولة منا للكشف و رفع الغطاء عن واقع مستوى ممارسة
هذه القيم التنظيمية لدى المورد البشري بالمنظمة الجزائرية .
نرجو منكم قراءة الأسئلة يتأني و تمعن ثم الإجابة عليها بكل صدق و موضوعية,
علما انه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة , بل نطلب منكم وضع علامة
(X) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي .

كما نتعهد أمام الله و نعدكم بأننا نلتزم بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل
عليها , و أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط شاكرًا لكم حسن
تعاونكم .

الطالب الباحث : نواصرية فاروق

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي

السن :

من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة

من 50 سنة فما فوق

الحالة العائلية :

أعزب / عزباء متزوج (ة)

أرمل (ة) مطلق (ة)

سنوات الإقديمية :

من 05 إلى 10 سنوات من 10 سنوات إلى 15 سنة

من 15 سنوات فما فوق

الراتب الشهري :

من 30000 دج إلى 50000 دج

من 50000 دج فأكثر

الجزء الثاني : العبارات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	العبارات المقترحة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الكياسة (المجاملة)	1- في حالة وجود سوء تفاهم أو صراع بين الزملاء أتدخل لحله					
	2- يتم إعلام المسؤول قبل إجراء أي تعديل في العمل					
	3- لا أتدخل في خصوصيات الزملاء					
	4- احترم المؤسسة التي انتمي إليها					
	5- أتحدث عن المؤسسة بكل احترام و تقدير أمام الغرباء					
	6- أراعي مشاعر زملائي في أعمالي وتصرفاتي في العمل و احترم حقوق الآخرين					
	7- اعمل كل ما بوسعي لتفادي المشاكل قبل وقوعها .					
	8- يتم إعلام زملائي في العمل بما انوي القيام به حتى لا يتم إحراجهم .					
	9- يتم مشاورتي قبل إجراء أي تعديل					
	10- يتم اخذ رأيي بعين الاعتبار من طرف المسؤولين .					
	11- احرص على التنسيق مع زملائي في العمل لانجاز المهام بوتيرة أفضل .					
	12- أقدم لزملائي جميع المعلومات الضرورية في العمل .					
الإتقان	1- أولوية مصلحة العمل على المصلحة الشخصية .					
	2- أقوم بمساعدة زملائي في العمل في حالة ما اذا كانت لديهم مهام كثيرة					
	3- اعمل بتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد					
	4- في حالة غياب زملائي في العمل أقوم					

					بأداء مهامهم .
					5- أقوم بتوجيه العمال الجدد حتى و لو لم يطلب مني ذلك .
					6- أقوم بتقديم التسهيلات لزملائي الجدد في العمل .
					7- أبادر بمساعدة زملاء العمل الذين لديهم أعباء كبيرة .
					8 - اهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من إظهار مساهمتي فيه .
					9- في حالة توكيل زملائي بعمل ما أقوم بمساعدتهم فوراً .
					10- كل موظف مسؤول عن أعماله لذا لا يهمني مساعدة الآخرين بقدر ما يهمني أدائي لعملي .
					1- اسهر على حماية وسائل العمل و ل استغلها لأغراض الشخصية .
					2- بالرغم من انتهاء دوامي احرص على إنهاء عملي
					3- احرص على الحضور إلى مكان عملي في الوقت المحدد .
					4- احرص على التقيد بالوقت المحدد للراحة و لا اخذ وقت زائد عن ذلك .
					5- في حالة التغيب عن العمل احرص على إعلام الجهات المسؤولة بذلك .
					6- أبادر بتقديم المبادرات لتحسين العمل و تطويره.
					7- أراقب تصرفاتي حتى أحافظ على السمعة الطيبة للمؤسسة التي اعمل بها .
					8- حتى و ن لم يكن احد يراقبني أتقيد بالنظام الداخلي للمؤسسة .
					9- بكل رحابة صدر أتطوع للمسؤوليات الإضافية .
					10- حتى و إن كنت أكثر كفاءة من

وعي الضمير

				مسؤولي المباشر فاني اظهر التعاون معه.	
				1- الأعمال الإضافية أنفذاها دون تدمير	الروح الرياضية
				2- أتعلم النقد البناء بكل رحابة صدر من قبل زملاء العمل	
				3- أتجنب البحث عن أخطاء الزملاء .	
				4- في حالة الخطأ مع الزملاء لا أجد حرجا في الاعتذار .	
				5- أتجاهل المضايقات البسيطة من قبل الزملاء في العمل .	
				6- إذا سارت الأمور عكس رغبتني في المناقشات فإنني أتعلم ذلك بكل روح رياضية .	
				7- إذا لم يتم اخذ اقتراحاتي بعين الاعتبار فإنني أتعلم ذلك بكل بساطة .	
				8- احرص دائما على ضبط النفس في المواقف الصعبة .	
				9- أتحمّل المصاعب في العمل دون إبداء أي شكوى .	
				1- أتابع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة بكل اهتمام .	السلوك الحضاري
				2- احرص على متابعة التعليمات الداخلية للمؤسسة بانتظام .	
				3- أنفاعل مع التغييرات التي تحدث في المؤسسة بشكل ايجابي .	
				4- أتحدث عن المؤسسة بايجابية أمام الغرباء .	
				5- أحافظ على ممتلكات المؤسسة و وسائل العمل من التلف.	
				6- لا أتغيب عن الاجتماعات المتعلقة بالعمل في المؤسسة .	
				7- احرص على تنمية قدراتي و مهاراتي.	

					8- اعمل على تحسين أدائي الوظيفي .	
					9- احترم الوقت المحدد للعمل و الاجتماعات .	
					10- اعمل على إنجاز فعاليات المؤسسة و أنشطتها	

مدير التربية

خلية الإعلام الآلي و الاتصال

الأمين العام

