

خاصيات التواصل و دور ثقافة المؤسسة * في التنشئة الاجتماعية للأفراد ونحت هويتهم المهنية

أ/ سماش نادية باحثة بمركز CRASC

مقدمة:

تحدد ثقافة العمل على أنها ذلك الكل المركب والمعقد من القيم والمعتقدات والرموز التي تحدد بصفة عامة طرق ونمط تسيير المؤسسة، إذ ترتبط ثقافة المؤسسة بطرق التفكير والانفعال، وهي مرتبطة بالماضي والمستقبل ويشترك فيها العمال، هنا نقول أن المؤسسة لم تعد تشكل فضاء اقتصادي فحسب أي ليس لها وظيفة إنتاجية فقط بل تتعدى ذلك إلى أنها فضاء اجتماعي وثقافي له دور في الإنتاج، وبهذا تعتبر ثقافة المؤسسة بمثابة الإطار المفضل لبروز أشكال من التفاعل التي تمثل عناصر ثقافية تشترك في توجيه المجتمع، ونجاح أو فشل المؤسسة يعود إلى تلك الممارسات الثقافية العمالية التي يمكن أن تكون محفزا أو عانقا لتحقيق قفزة نوعية في المؤسسة، كما أن الاتصال يعتبر أحد الدعائم الأساسية التي تستند عليها المؤسسات والمنظمات لتحقيق المنفعة من خلال تلك الآراء والحقائق والقرارات المتبادلة بين العمال على اختلاف مناصب عملهم بغض النظر عن مستوياتهم وانتماءاتهم الاجتماعية والسياسية، لذلك لابد من وجود شبكة من الاتصالات تربط أعضائها وتنتشر بينهم المعلومات والحقائق والأفكار حتى يمكن لهم تأدية عملهم بالكفاية الواجبة.

فالاتصال إذن جزء من الثقافة الاجتماعية التي لا تأتي من فراغ، بل هي حصيلة عمليات التنشئة الاجتماعية أو التطبع الذي يبدأ مع الإنسان ويواكبه في مختلف مراحل العمر وفي كافة الأدوار التي يلعبها في المجالين العام(العمل) أو الخاص (الشخصي). من هنا يظهر بجلاء أن المنظمة الهادفة لا بد لها من اجتناب الآثار الناجمة عن العقبات والعوائق التي تحول دون تحقيق سبل الاتصال الفعال بين الأفراد داخل المنظمة بغية انجاز الأهداف المراد تحقيقها، من بين التعاريف التي تؤكد المنظور السلوكي للاتصال التعريف الذي قدمه Hawkins و Preston فيقولان "الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المنظمات وبواسطة تبادل المعلومات يتم تحقيق الأهداف التنظيمية"⁽¹⁾.

فماهي خاصيات التواصل داخل المؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الطويلة (2) TPL؟

وماهو دور ثقافة المؤسسة في التنشئة الاجتماعية للأفراد ونحت هويتهم المهنية؟

إن ما يرتبط بالإنسان خاصة في جانبه النفسي الاجتماعي يظل دوما عسير المنال ذلك ما يدفع إلى التنشيط العلائقي بين الأفراد فيما بينهم، وهذا التنشيط يستدعي حتما الاعتماد على التواصل⁽³⁾، إذ لا يمكن أن نتمثل علاقات إنسانية دون اللجوء إلى الاتصال، لذلك تعتبر المعلومة وسيلة ذات أهمية كبرى للتواصل وتحقيق الروابط المشتركة وتنشيط المجال العلائقي.

لقد تزايد الاهتمام بمسألة التواصل داخل المؤسسات على اختلاف أنشطتها باعتبار التطور التكنولوجي الحاصل في وسائل وتقنيات الاتصال قد ساهم في تنشيط مختلف أصناف العلاقات والتفاعلات الناشئة بين الفاعلين " عمال، إدارات، مدراء" من جهة وبين المؤسسة ومحيطها من جهة أخرى، بمعنى آخر التواصل في شكله الداخلي والخارجي.

من خلال هذا المنطلق سنلقي الضوء على علاقات العمل داخل المؤسسة من خلال علاقات العمل بين العمال فيما بينهم، وبينهم وبين المسؤولين عن العمل.

أولا العلاقات مع الزملاء:

تظهر العلاقات بين الزملاء متزاوجة بين التنافس والتعاون فمن جهة يتنافس المبحوثين من أجل الارتقاء وكسب النفوذ داخل التنظيم ومن جهة أخرى تطغى على بعض من علاقاتهم الكثافة والانصهار، ويتجه سلوكهم غالبا إلى تبني نموذج السلوك الاستراتيجي الفردي⁽⁴⁾، فالفاعل داخل التنظيم يركز على قيم فردية كالكفاءة والأفضلية والمنافسة، ويعتمد في مجال سعيه إلى المكانة والسلطة داخل التنظيم، إلى تعبئة موارده التنظيمية " الكفاءة، المعلومات، الخبرة، السعي إلى المشاركة في القرارات"، وموارده السلوكية الذاتية والاجتماعية " العلاقات اللاشكلية والعلاقات مع الرؤساء " ، لذلك فإن الفاعلين يبحثون في نفس الوقت عن الثقة المتبادلة وتوخي الحذر من أجل خلق مناخ من التوازن داخلهم.

إن الملاحظة الدقيقة لعلاقات العمل في المؤسسة قادتنا إلى استنتاج أشكال الانسجام بين منتجين، عمال، موظفين من نفس الدرجة، فنظرا لعملهم مع بعض يخلقون قواعد وقيم لإدارة علاقاتهم والمحافظة على تضامنهم.

ثانيا العلاقات مع المسؤولين عن العمل:

تحتل العلاقة بالمسؤولين أهمية كبرى وتساهم في تسيير سلوك الفاعل داخل التنظيم فهي التي تحدد مسيرته المهنية ومكانته وصورته داخل المؤسسة، حيث أن هذه الصورة المرتبطة بنجاحه أو بتغييره المهني تمرّ عبر تقييم رؤسائه له ومن ثم يسعى الفرد ضمن نمط سلوكه وسعيه إلى المزيد من النفوذ والمكانة والارتقاء إلى إعطاء وتأكيد صورة إيجابية عن عمله وعن سلوكه لدى رؤسائه، وبالتالي يقوم ببلاورة سلوكه بالاعتماد على مكانته الواسطة داخل التنظيم التي تمكنه من التحكم ومراقبة مرور المعلومات والقرارات من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى.

يمثل الاتصال (التواصل) إذن ركيزة هامة من ركائز ثقافة المؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الطويلة، وتظهر هذه المؤسسة ذات نمط اتصالي تسلسلي على هيئة التنظيمات البيروقراطية اي "ان الاتصال نازلا كان أو صاعدا يمرّ بعدة حلقات وسيطة وهو ما يؤكد أن كل منشأة تحمل داخلها سلوكا تنظيميا"⁽⁵⁾.

نلاحظ أن جل الفاعلين يؤكدون على ضرورة توفر المشاركة في اتخاذ القرارات حتى يتم ارتباط أكبر بين أعضاء المجموعة ، والجدير بالملاحظة أن القرارات الهامة تتخذ من قبل إدارات عليا ومسؤولين ولا تتخذ من طرف عمال التنفيذ حسب ما يؤكد معظم المبحوثين من خلال المقابلات التي أجريت معهم مما يحيلنا إلى أن التواصل بين الأقسام هو اتصال من فوق إلى تحت وليس هناك ما يسمى بـ Feed Back أي رجوع المعلومة.

تمثل المؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الطويلة TPL نسقا مفتوحا تنتدب أعضائها من المحيط الخارجي، ليس ذلك فقط فهؤلاء الفاعلين منخرطون في سياقات اجتماعية ثقافية قيمة كبرى وهم بدورهم لهم استراتيجيات تتجاوز حدود المؤسسة لذلك يمكن ان نقول ان التواصل والعلاقات لا تجري بمقتضى الصدفة والاعتباطية وإنما تنتظم وفق منطق داخلي متضمن، إضافة لذلك فإننا نلاحظ أن داخل هذه المؤسسة يوجد نوعين من التواصل "تواصل شكلي ظاهر" وهو تواصل ترانبي يهيكل العلاقات التراتبية التنظيمية و "تواصل لا شكلي" باعتبار أن الفاعلين داخل المؤسسة يرتبطون بعلاقات تتراوح بين الارتياح العاطفي " أعوان من نفس التكوين، من نفس الجهة" وبين الحذر والتنافس إنها أشكال علائقية واتصالية متعددة ودائمة الحراك.

يحتاج التواصل إلى قواسم مشتركة ثقافيا وايدولوجيا وكلما تباعدت هذه القواسم كان التواصل عرضة للانسداد ، هذه القواسم من "لغة، انتماء، عادات مشتركة" تسهل الانصهار داخل المجموعة وهو ما يعرضنا إلى التداخل بين آليات التنظيم والمجتمع إذ لا يمكن أن نتحدث عن تواصل ولغة وثقافة مؤسسة بمعزل عن ثقافة المجتمع الذي تتدرج فيه، و"يأخذ التواصل في المؤسسة الانتاجية عادة

أشكال عدة مباشرة وغير مباشرة، داخلي وخارجي وبالتالي فإن تحليل التواصل في المجموعات المهنية يخول التطرق إلى ظواهر التأثير وتكوين الشبكات⁽⁶⁾، فالإنسان ليس آلة وبالتالي "الاتصال مع الآخرين مهم جدا لابد أن نسمع لنتعامل مع الناس وليس ضدهم و لابد أن نتكلم حتى نفهم شركاؤنا في العمل لتبرير التحولات اليومية"⁽⁷⁾.

من خلال الملاحظات الميدانية نلاحظ أنه حتى تؤدي المؤسسة الصناعية مهامها فإن أفرادها ينخرطون في علاقات مع بعضهم البعض وتفاعلات فيما بينهم، هذه العلاقات تتراوح بين علاقات شكلية "النظام، السلطة والعلاقات الرسمية" وهي علاقات ضرورية لتحقيق الأهداف المرسومة، وعلاقات لا شكلية غير مقرر في التنظيم الشكلي (الهيكل التنظيمي) توحد بين أفراد المؤسسة وتعكس تنظيم لا شكلي يتجاوز منطق الترتيب واللوائح.

بذلك فإن المؤسسة هي مكان لتعلم نماذج علائقية جديدة تختلف عن النماذج العلائقية الأخرى، حيث يدخل الفرد العامل في علاقة مبنية يتعلم ويحاول من خلالها تحديد موقعه ووضعياته بطريقة تختلف عن الآخرين.

تجدر الإشارة إلى أنه يوجد داخل المؤسسة محل الدراسة صراع بين الأدوار المهنية والأدوار الاجتماعية فكل طرف داخل التنظيم يمثل لدور اجتماعي يجعل منه دستورا أو قانونا، بالتالي فإن التنظيم ليس مجالا لعقلانية واحدة فقط، بمعنى أن المؤسسة هي مكان توجد فيه معايير الاتحاد بين الفاعلين ، ولكن هذا لا ينفي أن هناك عوامل مهنية يمكن أن تخلق مواجهات ثقافية بين الحين والآخر وهو ما يمكن أن نسميه بالديناميكية الثقافية.

من خلال ما تقدم حاولنا تحليل نمط العلاقات بين العاملين عامة والفاعلين والرؤساء بصفة خاصة، لاحظنا أن هذه العلاقات ترتبط بمتغيرات تنظيمية واجتماعية شديدة التداخل، وقد ظهرت لنا أنماط علائقية تنحو نحو سلوكيات استراتيجية في الواقع تتراوح هذه الاستراتيجيات بين استراتيجيات تفاوضية وصراعية مما يمكننا من التساؤل:

هل نمط العلاقات هذا يعتبر عنصر تطوير او عرقلة لثقافة المؤسسة الصناعية؟

إن ملاحظة "السلوكيات الجماعية في العمل وبصفة خاصة القدرات العلائقية في المؤسسة تمكن من الإلمام بفرضية تكون الهويات الجماعية في العلاقات التنظيمية للعمل"⁽⁸⁾، فالمؤسسة بتنظيمها للعلاقات بين أفراد تربط بينهم معايير وقيم اجتماعية واحدة هي في الواقع مكان هام للتنشئة الاجتماعية وتكوين للذات مثل المدرسة والعائلة والحي، أي أن المؤسسة هي مصدر للتعلم الثقافي، للتفاوض، الاتحاد والدخول في علاقات متنوعة بتنوع الاستراتيجيات.

يبين التحليل الثقافي للعلاقات المهنية في التنظيم وجود رهان اجتماعي آخر في مفصل العلاقات بين الفاعلين وهو أهمية ودور الاتصال (التواصل) في خلق حركة مرنة بين الجماعات المهنية المختلفة، الأمر الذي يسهم في تسهيل نقل المعلومة داخل المؤسسة. تبرز أهمية الاتصال في كونه أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم، حيث يرفع الاتصال الفعال بين القائد ومرؤوسيه الروح المعنوية لدى المرؤوسين وينمي لديهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم، كما أنه يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه وأهدافهم وردود الفعل تجاه أهداف التنظيم وسياسته⁽⁹⁾.

معوقات الاتصال داخل مؤسسة TPL:

عند دخول الأفراد إلى مؤسسة ما لأول مرة لا يشعرون بالاطمئنان، و هو ما ينتج عنه نقشي مشاعر القلق المزمن، و غياب الرضا عن العمل، و الضجر من كل شيء، و الرغبة الشديدة في التغيير.

فالعامل الجزائري - بحكم عدة تراكمات نفسية و تاريخية - أصبح سريع الانفعال، شديد الغضب و النرفزة ، يميزه الطبع الحاد و المزاج المتقلب، و هو لا يفتأ يعنتم أول فرصة لبت شكواه التي طالما كبتها في صدره، و قد يصل حد العنف و العدوان، كخير تفسير لعدم شعور الأفراد بالاطمئنان و افتقاد الشعور بالانتماء لجماعة العمل و للمؤسسة هذا ما استتبطناه بشكل مباشر من خلال

تلك التصرفات والسلوكيات المفترزة من قبل العمال داخل مؤسسة TPL فمنذ اول لقاء معهم عبروا عن تدمرهم من تصرف المسؤولين اتجاههم المتمثل في انعدام الاتصال بهم الأمر الذي يؤكد حسب المبحوثين عدم الوقوف على مواطن الخلل في العمل من قبل المسؤولين مما يساهم ذلك في عرقلة حركة الانتاج التي ستعكس بدورها على مردودية المؤسسة في مواجهة اقتصاد السوق فحسب تصريح أحد المبحوثين (السن 45 ، عامل تنفيذ) يقول : " أنا أعمل على زيادة الانتاج وأحترم عملي عندما أحس انني انسان لي مكانة وقيمة داخل المصنع ، وأحس أن المسؤول عادل لا يظلم من لا تربطه علاقة قرابة به"

من خلال هذا التصريح نلاحظ تأثر عمال التنفيذ " إلى حد كبير و قاسٍ بالظلم والتفرقة في المعاملة ، و معلوم أن الجزائريين حساسون إلى درجة كبيرة للمعاملات السيئة ، وإذا تميزت أجواء العمل بالظلم و "الحقرة" ، أو شعر العامل بنوع من التفرقة الجائرة في المعاملة ، ازداد غيظا و نفورا من المؤسسة و من القائمين عليها ، و رغبة في عدم إكثار الاتصال بالعاملين .

فافتقاد العمال الجزائريون لعنصر الطمأنينة أقدّمهم الشعور بالانتماء و الإخلاص لجماعة الانتماء، و بالتالي فقد حُرّم الجزائريون من استثمار الساعات الثمانية التي يقضونها سويا ويوميا، و عجزوا عن بناء شبكة علاقات مهنية منسجمة و قوية و في هذا الإطار يرى بعض الباحثين "أن الهدف من الاتصال التنظيمي هو جعل المعلومة تمثل " فلسفة " المؤسسة ، تاريخها ، تقاليدها ، أهدافها ، مهمتها، و سياستها من أجل خلق الشعور بالانتماء"(10).

ومن بين المعوقات أيضا الخوف من الاتصال التنظيمي الذي أصبح عقدة نفسية أصابت الكثير من العاملين، ووقفت حائلا أمام قيامهم باتصالات مع زملائهم، و لاحظنا أن عددا لا بأس به من العاملين يغزوم خوف رهيب من التحدّث مع الزملاء ، فضلا عن المسؤولين، و لقد صار الشعور السلبي بالخوف من الاتصالات عائقا حقيقيا و قويا، إذ يؤدي إلى حرمان إدارة المؤسسة من ردود فعل العاملين Feed-Back التي غالبا ما تحملها الاتصالات التنظيمية الصاعدة.

دور ثقافة المؤسسة في التنشئة الاجتماعية للأفراد ونحت هويتهم المهنية:

تتمثل التنشئة الاجتماعية في استيعاب الفرد لأنماط السلوك والتصورات والخبرات أي استيعاب أنماط ثقافية جديدة، و"تعتبر المؤسسة المهنية محيطا يساهم في التنشئة الاجتماعية، فهي مجال إنساني خاص للتعلم من خلال استبطان القيم والمعايير"(11)، وبالتالي فإن التنشئة في هذه المؤسسة هي العامل القياسي الذي يدمج من خلاله العاملين الجدد في المنظومة الثقافية العامة، هذه المنظومة تحقق بدورها المعرفة الاجتماعية.

من هذا "فإن المؤسسة المهنية لا تقل أهمية عن المؤسسات الأخرى كالعائلة والمدرسة إذ تساهم في تكوين قيم الفاعلين وتعزيز ثقافتهم"(12)، بالإضافة لذلك فإن المؤسسة تخلق فئات اجتماعية وتساهم في توزيع الأدوار والانتماءات، فهي تتفاعل مع بقية الأنساق الاجتماعية الأخرى.

لاحظنا من خلال المقابلات والملاحظات المباشرة أثناء فترة البحث أن الفاعلين داخل المؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الطويلة يتلقون تنشئة اجتماعية من خلال حصولهم على تكوين في منصب العمل من جهة وتكوين علاقات مع أفراد من نفس الرتبة المهنية تسمح لهم بتكوين "زمر أو جماعات عمل تساهم في حمايتهم إذا اعترضتهم مشاكل خاصة مع المسؤولين"(13)، وعليه يمكن للمؤسسة "أن تكون منتجة لأدوار وهويات تتفاعل داخل نسق التصورات ونسق التفاعلات"(14)، بصورة أخرى فإن الحديث عن ثقافة المؤسسة هو وضع المؤسسة كمجتمع يحمل نسقا اجتماعيا للإنتاج أين يجد أفرادها الوسائل التطبيقية لتحقيق هوية خاصة.

كيف تساهم المؤسسة الوطنية لتحويل المنتوجات الوطنية بشفرتها الثقافية في نحت هوية فاعليها؟

يتفق جميع الموظفين والعمال ذوي الأقدمية أن العمل داخل هذه المؤسسة في الماضي أضاف لهم العديد من الخاصيات على سلوكهم المهني والاجتماعي من ذلك : " الحذر، تقديس العمل، تنشيط الذاكرة، معنى علاقات العمل "بإيجابياتها وسلبياتها"، إذ أن

العمل هو فرصة لتشكيل إضافي لثقافة كل واحد منهم، وبهذا الشكل تصبح التنشئة المهنية مرحلة مهمة وفرصة للانتماء وتكوين علاقات، أي عامل مهم لتحقيق الهوية، بيد أن السؤال الذي يطرح نفسه أنه إذا كان العمل مقلداً "روتينياً" ومتعباً فكيف يمكن أن نعتبره قيمة؟ أو إذا كان الفرد يتعرض لنوع من الاغتراب أو اضطراب على مستوى علاقاته في وسط المؤسسة كيف يكون العمل مساهماً في نحت الهوية؟

يصبح العمل قيمة إذا مكن الفرد من تحقيق الذات وخلق عالم اجتماعي قوي، في هذا الصدد يقول أحد المبحوثين (30 سنة، عامل صيانة) "أشعر أنني احقق ذاتي وأبني هويتي من خلال عملي، بالرغم من أنني أشعر بعدم الرضا في عدة نواحي من العمل إلا أنني أتجاوز عدة صعوبات تعترضني خارج العمل حيث يقع لي نوع من التعويض خاصة وأن فرصة الحصول على عمل أصبحت في زماننا أمر صعب المنال".

من خلال هذا يتبين لنا أن المؤسسة هي مكان لتنشئة جديدة إذ تخلق روابط بين فئات غير متجانسة من رجال ونساء، كبار أو شباب، إدارات وعمال، والتي تلتقي كلها في البحث عن أسس مفقودة في هويتهم المدنية والعائلية والتي يجدونها في إطار العمل والعلاقات المهنية.

فقد بين المبحوثين أن العمل داخل المؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات الطويلة - خاصة العمال الذين فاقت مدة عملهم العشرين سنة- أضاف لهم قيم جديدة تراوحت بين التفاوض والاحتجاج، حيث أن العمل داخل هذه المؤسسة يمثل للعمال مكاناً للإلتحام بمجموعة العمل وتقديس العلاقات الإنسانية مثل ما صرح به أحد المبحوثين (50 سنة، رئيس فريق عمل) حيث يقول "بالرغم من أن العمل داخل هذه المؤسسة جد متعب نتيجة لنشاطها إلا أن ذلك لم يمنعني من تكوين علاقات مع عمال أشركهم ويشاركوني كل شيء في الصراء والضراء، حتى اللقمة الواحدة نقتسمها مع بعضنا البعض"، هذا ما يؤكد حسب سان سوليو أنه يوجد "من خلال التنشئة الاجتماعية للأفراد في العمل نظام اجتماعي منتج لحالات التوازن المنهجي والترتيبي الذي يدوم عن طريق المشاركة بين الفاعلين" (15).

تجدر الإشارة إلى أن التنشئة الاجتماعية داخل هذه المؤسسة لم تتحقق بصفة كبيرة، الأمر الذي يتجلى في عدم رضا معظم المبحوثين عن الأجر، العلاقات المهنية مع المسؤولين، انعدام الثقة بين عمال التنفيذ والإدارة، لذلك فإن "استمرارية المؤسسة ليست رهينة بنوعية التنظيم المنطقي للبنى الشكلية فقط إنما أيضاً بالتفاعلات بين الفاعلين وأثر التنشئة والتناسق بين الأهداف الشرعية التي تتشكل عبر الثقافة الآتية من قبل الأفراد والمجموعات وهو ما يبين دور اللاشكلي" (16).

مخطط يوضح مظاهر نجاح وفشل التنشئة المهنية في المؤسسة

| مظاهر فشل التنشئة في المؤسسة | مظاهر نجاح التنشئة في المؤسسة |
|-------------------------------|-------------------------------|
| عدم الرضا المهني | عوامل الرضا المهني |
| غموض وصراعات حول إدراك الدور | تقسيم الأدوار |
| ضعف الدافعية | الدافعية في العمل |
| سوء التفاهم والتوتر | فهم الثقافة |
| غياب الاستثمار في العمل | الاستثمار في العمل |
| ضعف الاتحاد في المؤسسة | الاتحاد في المؤسسة |
| عدم الرضا عن التوقيت والتنظيم | الرضا عن التوقيت والتنظيم |

| | |
|--|---|
| استقرار الفاعلين الإيمان بقيم العمل | عدم استقرار الفاعلين وتراتيبهم رفض القيم |
|--|---|

Source adapté par Schein Eh, organisational culture and Leader ship, Édition Humain
Resource Management international Firms, Mac Millan, 1990, p52

توجد المؤسسة في إطار اجتماعي معين إذ تدخل في علاقات تفاعل مع بقية أنساق المجتمع ويكون الهدف من انصهارها مع المجتمع الذي تندرج فيه خلق توازن ديناميكي بين المنظومة القيمية المؤسساتية والمنظومة القيمية المجتمعية، لذلك حاولنا التساؤل عن أنماط التعبئة المقدمة من المجتمع إلى المؤسسة ومن المؤسسة إلى المجتمع، أي فيما تكمن هذه التعبئة؟
ثقافة مؤسساتية منفتحة على المجتمع المحلي:

إن ثقافة المؤسسة سواء كانت صناعية أو غيرها ليست معزولة عن الثقافة المجتمعية باعتبار أن هذه الأخيرة تعتبر الثقافة المرجعية للجميع، فالمجتمع يهب للمنشأة أنماط تنظيم وتقنيات تفاوض أخرى، إذ يمكن للثقافات الوطنية والإثنية كما يمكن للمدارس ومسارات النظم الرسمية التأثير إيجابيا على المؤسسات، وقد بين كل من "مارك موريس، فرانسوا سولي وجون جاك سيلفاستر" أن هناك ثلاثة عوامل تنظيمية للمجتمعات تؤثر على نمط تنظيم المؤسسات وهي العلاقة التربوية، شكل العلاقات الاجتماعية وشكل العلاقات المهنية.

تظهر قيم الفاعلين داخل هذه المؤسسة (TPL) قيما مستمدة من الثقافة الجزائرية العربية "الأمانة، الحذر، الاحترام، التنافس، رفض الخضوع إلى سلطة الآخر" وهو ما يؤكد أن المنظومة القيمية المؤسساتية مستمدة من منظومة المجتمع، فالأفراد في العمل لا يتحولون أبدا إلى آلات أو إلى أفراد داخل التنظيم كمنسق معلق يمنحهم صيرورات فعلهم أو أشكال وجودهم التنظيمي، إذ لا يمكنهم التجرد من صفاتهم الإنسانية ومن قيمهم الشخصية.

بالنظر إلى سلوك الفاعلين في هذه المؤسسة الصناعية ننبين أن المنظومة القيمية المعتمدة لدى هؤلاء معتمدة أساسا من ثقافة المجتمع المحلي (الجهة الغربية للجزائر أي مدينة وهران وضواحيها)، كرفض البراني وتحييد "ولد البلاد"، ولكن يبقى هذا على المستوى العلائقي فقط ولا يتعداه إلى المستوى العملي، ويتجلى ذلك أيضا في عدم الفصل بين الصداقة والعمل مما يؤكد ظاهرة تغليب العاطفي على العقلاني، إلى جانب ذلك فإن سلوك العامل داخل هذه المؤسسة يتسم بالدعابة وروح النكتة وهي خاصية يختص بها أغلبية من ينتمون إلى المجتمع المحلي الوهراني.

يعكس القاموس اللغوي في رموزه وصورته المستعملة في هذه المؤسسة الصناعية ونوعية التواصل داخلها المجتمع، فالثقافة المؤسساتية هي عبارة عن تجسيد للثقافة المجتمعية، والملاحظ أن هذه الثقافة ترتكز على المبادئ التالية وهي أن رضا العمال عن المؤسسة يعبر عن احترام الفرد العامل ومدّه بالحافز المادي، التعاون في العمل الجماعي وعدم الخضوع إلى سيطرة الآخرين والمطالبة بقيمة المساواة وعدم قبول المرأة كمسؤولة في شركة أو مصنع رجالي ما يفسر عامل التفرقة بين الجنسين.

تستمد هذه التوجهات القيمية جذورها من الثقافة الإسلامية العربية فالموظفون وعمال التنفيذ داخل هذه المؤسسة يعتبرون أن قيم مؤسستهم مواصلة للقيم التي يؤمنون بها في حياتهم اليومية باستثناء البعض باعتبار أنه إلى جانب السلوك الواجهة الذي تحرص المؤسسة على إبرازه نجد سلوكيات أخرى وصورة تحتية مختلفة عن الصورة الثقافية البارزة، لذلك فدور المؤسسة الصناعية يتكامل

كما أشرنا سابقا مع دور العائلة والمدارس والكلية وبالتالي فإنها "تتفاعل مع محيطها ومع القيم السائدة في المجتمع عامة، وباعتبار أن ثقافة كل المؤسسة تراهن على ثقافة وقيم المجتمع الذي تندرج فيه"⁽¹⁷⁾ فالمؤسسة الصناعية تراهن على ثقافة المجتمع الجزائري.

الخاتمة:

يمكن أن نستخلص أن ثقافة المؤسسة هي مجموع السلوك وأساليب التفكير والإدارة والممارسة المكتسبة، وهي مجموع المعتقدات المشتركة بين أعضاء المؤسسة، وتظهر بطريقة لا إدراكية، فهي نتيجة فرز أي بمعنى آخر نتيجة مجموعة التدخلات الفردية مما يعني أنها في الجوهر "برمجة" ذهنية جماعية لذا فنثقافة المؤسسة ليست محددة من فرد واحد، ومن ناحية أخرى حتى تصبح ثقافة المؤسسة إحدى أدوات تحقيق الأهداف يجب أن تكون في المقام الأول نتيجة اتفاق، يعني ذلك شعور كل الفاعلين أنهم معنيون بنجاح المؤسسة، من خلال هذا نستنتج أن الشعور بالانتماء للمجموعة يساهم في نحت هوية الفرد العامل، فكل الأفراد يشغلون مع بعضهم لمدة معينة يكونون فلسفة أو ثقافة خاصة بهم تتمثل في وجود نموذج من القيم والمعايير المشتركة التي تساعدهم على بلوغ الأهداف.

كما نستنتج أن هناك ارتباط وثيق بين ثقافة المؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات وثقافة المجتمع المحلي من جهة وثقافة المجتمع الجزائري بصفة شاملة من جهة أخرى، ويتجسم هذا الارتباط في هيمنة العاطفي على العقلاني، التمسك بمبدأ المساواة، ثقافة الوساطة والفرقة بين الجنسين، حيث اتسمت هذه الثقافة بطابع ذكوري تجلى من خلال هيمنة الرجال على المناصب العليا وسرعة ترقيةهم مقارنة بالنساء اللاتي يفضلن استراتيجيات الانسحاب ورفض الدخول في علاقات متينة مع الزملاء ومن ذلك فإن المجتمع يؤثر برموزه وقيمه على اتجاهات الفاعلين داخل التنظيم وتؤثر بدورها هذه المؤسسة على البيئة المحيطة بها فهي خالقة لفئات اجتماعية من خلال التنشئة والتكوين مع ما لهذه الفئات من أدوار على تغيير البنية الطبقيّة للمجتمع.

مما تقدم أيضا فإن الاتصال ظاهرة اجتماعية تحيل المجموعة الساكنة إلى مجموعة حركية، وهو الأساس للتقارب والتفاعل الاجتماعي، كما أنه عنصر أساسي في جهد الإنسان العامل لكي يتحكم في نفسه وتصرفاته وبيئته، والاتصال من ناحية أخرى هو ظاهرة تعمل على تقليص الفجوة وتقريب وجهات النظر بين القوى العاملة في المنظمة وبين إدارتها العليا، بما يضمن توحيد الجهود والتصرفات لتحقيق غاية مطلوبة.

المراجع

* المؤسسة: المؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات الطويلة بوهران TPL

** باحثة بالمركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجية الاجتماعية والثقافية

1. Edmond Marc, Dominique Picard, L'interaction social, P.U.F, France, 1989, p 29

2. TPL : تعتبر هذه المؤسسة من أقدم المؤسسات التي تم انشاؤها في الجزائر منذ سنة 1936 والمختصة في صناعة

الحديد والصلب على يد فريق فرنسي؛ اتخذت عدة تسميات من بينها أسيلور Acilor (1936-1967) و SNS)

(1968-1982) والمؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات الطويلة ENTPL (1983-1999)) تحت تسمية جديدة

تْرِيفيلور والتي تعتبر أحد الفروع الستة لصناعة الحديد والصلب في الجزائر ، الفروع الستة هي: تريفيلور وهران،

تريفيسيق بمدينة سيق ولاية معسكر، سوتريفيت تيارت، تريفال الجزائر العاصمة، تريفيلست عنابة، تريفيسود بمدينة العلمة ولاية سطيف، لمزيد من المعلومات حول هذه المؤسسة انظر نوار، فؤاد، المؤسسة في أزمة والثقافة العمالية، دراسة أنثروبولوجيا حول العمال المسرحيين من 1995-2000 (ENTPL) وحول العمال المستخدمين الحاليين في تريفيلور، أطروحة دكتوراه في الانثروبولوجيا، جامعة وهران، 2012، الفصل السادس

3. نقصد بالتواصل نفس معنى الاتصال

4. اقتبسنا هذه التسمية من المقاربة النظرية في الدراسات التنظيمية لميشال كروزي كما جاء في كتابه الظاهرة البيروقراطية.

Crozier, Michel, Le phénomène bureaucratique, Édition du seuil, Paris, 1963

5. Detersac, Gilbert, L'action organisée, Édition science humaines, Paris, 1990, p 111

6. Cabin Philippe, La communication, Édition science humaines, Paris, p 240

7. Henriet, B, Leader schip et management, Édition d'organisation, Paris, 1993, p 139

8. Sain Saulieu, Renaud, Sociologie de l'entreprise :organisation culture et développement, Édition Presse de science politiques, Paris,1995, p194

9. كنعان نواف، القيادة الإدارية، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض، 1982، ص ص 395-399

10. Aktouf .O, Le travail industriel contre l'homme, Édition Entreprise Nationale du livre, Alger, 1985, p 291

11. Sain Saulieu, Renaud, Sociologie de l'entreprise, op.cit, p 239

12. Detersac, Gilbert, L'action organisée, op.cit, p 114

13. سماش، نادية، واقع جماعة العمل: "سلوك و تصرفات"، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات الطويلة، TPL، وهران، رسالة ماجستير 2009-2008، الفصل الثالث

14. Sain Saulieu, Renaud, L'identité au travail : les effets culturels de l'organisation, Presse de la fondation nationale des sciences politique, 3 éme édition, Paris, 1988, p 364

15. Sain Saulieu, Renaud, Sociologie de l'entreprise, op.cit, p282

16. Dubar, Claude, La sociologie construction des identités sociales et professionnelles, Édition Armand Colin, Paris, 1996 , p 79.

17. Turner. Hampden. Charle, La culture d'entreprise des cercles vicieux aux cercles vertueux, Édition le SEUIL, Paris, 1990, p10.