

النزاعات داخل المؤسسة
(دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية، وهران نموذجاً)
Conflicts within the organization
(Afield study at the National Railway Transport Corporation, Oran as a model)

طا. با. ويس صادق^{1*}، حساين زاهية²

¹ جامعة وهران 02 (الجزائر)، مخبر التطور، الحضارة والسياسة مثل وهران، ouis.sadek@univ-oran2.dz

² جامعة وهران 02 (الجزائر)، مخبر التطور، الحضارة والسياسة مثل وهران، hassaine.zahia@univ-oran2.dz

تاريخ النشر: 2024-05-05

تاريخ القبول: 2024-05-01

تاريخ الاستلام: 2023-06-05

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى البحث عما هي الأسباب التي تؤدي إلى بروز النزاعات داخل المؤسسة، والتي تؤثر على الأهداف العامة، ومن أجل هذا اعتمدنا على المقاربة الكيفية، ولفهم وتفكيك هذه الظاهرة استعنا بتقنيتي الملاحظة المباشرة والمقابلات نصف الموجهة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن ضعف الأجور تحديداً يبقى أكبر سبب مؤدي إلى بروز تدمرات تعيق تكيف العامل كمنفذ في مكان عمله من جهة، وتضائل درجة رضاه عن إدارته من جهة أخرى، فضعف العدالة التنظيمية يزيد من اتساع الهوة بين المنفذين والإدارة.

كلمات مفتاحية: النزاع؛ الحوافز المادية؛ الرضا عن العمل؛ العدالة التنظيمية؛ الهوة.

Abstract:

This research paper aims to investigate what are the reasons that lead to the emergence of conflicts within the organization that affect the general objectives, and for this we relied on the qualitative approach, to understand and deconstruct this phenomenon we used direct observation techniques and half-wave interviews.

The study concluded that poor wages in particular remain the biggest reason leading to the emergence of complaints that hinder the worker's adaptation as an implementer in his workplace on the one hand, and the diminishing degree of his satisfaction with his management on the other hand, weak organizational justice increases the widening of the gap between the implementers and management.

Keywords: dispute; material incentives; job satisfaction; organizational justice; chasm.

* المؤلف المرسل.

مقدمة:

يعتبر السلوك الإنساني داخل المؤسسة أهم عامل مساهم في إعادة إنتاج علاقات اجتماعية ومهنية يتأثر بفعل البيئة الداخلية والخارجية، فهي ممارسات غير متوقعة لكن تساعد بقدر كبير في تحقيق مصالح مختلف الفاعلين من عمال منفذين وأعاون تحكّم، إطارات متوسطة وعليا فكما أن المؤسسة هي فضاء لخلق الثروة هي كذلك فضاء لتدشئة اجتماعية تعيد بناء سلوكيات جديدة قد تتوافق مع إستراتيجيات التسيير أو تقاومها بمختلف آليات الرفض، فهذه النزاعات التي تحدث داخل المؤسسة هي أفعال اجتماعية قد تؤثر سلبا على مردودية المؤسسة كما أنها قد تحميها من أن تفجر نفسها.

لقد اهتم عدد من الباحثين والمفكرين بظاهرة النزاعات العمالية، وكيف أثرت على سيرورة المصنع عبر مختلف المراحل التاريخية بداية بالثورة الصناعية ثم اكتشاف العالم الجديد الذي فتح المجال أمام مختلف التحقيقات الإمبريقية بغية محاولة فهم وتفسير تقسيمات العمل الجديدة ومدى انسجامها مع القيم والثقافات غير المتشابهة التي أنتجت بدورها مخرجات جديدة كالتثاقف (acculturation)، وهو ما يبرز مع دراسة الفلاح البولندي لتوماس إسحاق (Thomas Isaac) وزنانسكي (Zenilsky) اللذان فتحا المجال لمختلف الدراسات ولم تستثنى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كذلك من هذه التحولات المرتبطة بعدد من المحطات التي يمكن تفكيكها، وكيف أثرت على النسيج العام للفئات العمالية داخل المؤسسات العمومية تحديدا، بداية بالمرحلة الكولونيالية (Colonialisme) التي أنتجت العامل المركزي، ثم مرحلة التسيير الذاتي وإنشاء الشركات الوطنية، ثم المرحلة الاشتراكية (socialism) بإعادة الهيكلة ووصولا إلى اقتصاد السوق، دون إهمال دور المنعرجين الهامين بداية بمنعرج ما بعد 1962 وما حمله من فكرة التخطيط والتسيير المحلي ودور مجالس العمال في اتخاذ القرارات، أما المنعرج الثاني والمتمثل في أحداث أكتوبر 1988 الذي حول التسيير من مرحلة الأحادية إلى التشاركية المقننة، هذه النمطية أنتجت نزاعات بين عقلانيات خريجي الجامعات ومدارس الإدارة العليا والتي لعبت دورا في تكوين مسيرين تكنوقراطيين (Technocrats) هم من يشغلون حاليا المناصب العليا في مختلف المؤسسات، بمقابل هجرة الشباب الجزائري من الأرياف إلى المدن لأجل البحث عن العمل المأجور والابتعاد عن الفلاحة التي صعبت من رهان نجاح التنمية، وإذا ما حاولنا إسقاط هذا الواقع على مؤسستنا المدروسة فنلاحظ مجموعة من الأشكال صاغها التنظيم البيروقراطي الفيبري (the viberi)، فهو نمط يهدف إلى وصف منظمات الجهاز الإداري

وكيفية تأثيره على السلوك، وتحليل أدق هو توزيع السلطة ضمن تراتبية تتحكم فيها القوانين والقواعد المكتوبة اللاشخصية داخل التنظيم والتي لا تحبذها جماعات العمل مما تشكل علاقات اجتماعية خارج زاوية التنظيم .

فظاهرة النزاعات داخل المؤسسة موضوع دراستنا الميدانية الحالية تمثل الواقع الذي يؤثر على ديمومة نشاط المؤسسة الصناعية وعلاقات العمل فيها، فالمنظمة هي فضاء ملائم لبروز نزاعات تساهم في الحركية حسب الطرح الماركسي (Marxiste).

إحصائياً سجلت المفتشية الجهوية للعمل بوهران في الفترة ما بين (2022/2017) ضمن النطاق الجغرافي للولايات الست: (تلمسان، معسكر، مستغانم، عين تموشنت، سيدي بلعباس، وهران) 69777 نزاع فردي مسجل و549 إضراب، منه 82 إضراباً سجل في المؤسسات العمومية و467 إضراباً في الوظيف العمومي، بالرغم من فترة الغلق والحجر الصحي الذي فرضته جائحة كورونا، يتصدره القرار الرئاسي بمنح عطلة خاصة من تاريخ 22 فبراير 2019 إلى أواخر جوان من نفس السنة، باستثناء بعض القطاعات الحساسة.

الإشكالية:

بالرغم من أهمية الموارد المادية والتكنولوجيات الحديثة والقوانين المنظمة للعمل، إلا أن المورد البشري يبقى الأهم، فأهميته تزيد بمقابل مستوى الوعي، فكل مؤسسة مهما كان نشاطها تسعى إدارتها إلى الاهتمام بالعامل، هذا الأخير مهمته تنفيذ العمل بمعايير متفق عليها وظروف عمل ملائمة، فالمناخ المناسب يقوي العلاقة بين العامل ورب العمل داخل مكان العمل، لكن إذا اختل أي عنصر من عناصر الانسجام برزت نزاعات يمكن لها أن تظهر في كثرة التغيب والتخريب وافتعال الاعطاب وتصل إلى الإضرابات، فما هي الأسباب التي تؤدي إلى بروز النزاعات داخل المؤسسة؟

الفرضيات:

تدفعنا هذه الإشكالية إلى وضع إجابات مؤقتة:

- ضعف الأجرة يؤثر على سلوكيات العمال ويزيد من بروز النزاعات.
- غياب العدالة التنظيمية ينتج تصرفات عنيفة لدى العمال.

يمثل الموضوع اهتمامنا ورغبتنا في معرفة واقع هذه الظاهرة، خاصة مع تسارع حدتها خلال العشرين سنة الأخيرة، وما مدى تأثيرها على البناءات الاجتماعية داخل المجتمع الصناعي.

تتوفر المؤسسة السكنية على مورد بشري هام منهم عمال منفذين من فئة سائقي القطارات T1، (aide conducteur Nive 1)، يخضعون لسلطة المديرية الجهوية لا مركزيا وللمديرية العامة بالعاصمة مركزيا، ينتمون وفق الهيكل التنظيمي لقسم الجر والعتاد بوهران، هذه الفئة تعتبر الوتد الرئيسي في نشاط المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية ضمن التركيبة البشرية الإجمالية وطنيا والتي وصلت في 2019 إلى حدود 18000 فرد بكل مستوياتهم، كما أنها تتمتع بأقسام وفروع عديدة كالمقايضة والمستخدمين الإداريين والأمن الداخلي وغيرهم، لكن الفئة المختارة للدراسة تتميز تاريخيا بكثرة الإضرابات و قد بدأنا تجريب الدراسة الاستطلاعية على 21 مبحوث، لكن لصعوبة التجاوب معهم بالنظر لطبيعة عملهم الخاصة والتي سنوضحها لاحقا، بالإضافة إلى بعض الصعوبات الأخرى التي لا يخلو أي عمل أكاديمي منها، اقتصرنا على 13 مبحوث بين فئة المنفذين (السائقين) وثلاث إطارات، وما لفت انتباهنا هو غياب العنصر النسوي عن هذه الفئة تحديدا وذلك لخصوصية هذا العمل الذي يتطلب جهد عضلي، و ذلك رغم شغلهم عدد من المناصب في مصالح واقسام الأخرى كالإدارات.

عايشنا خمسة أيام من الإضرابات المتفرقة في فترة ثلاث أشهر وعشرة أيام (الفترة الصيفية من 2021)، وقد استعنا بعنصرين هامين: هما التردد المتكرر على مقهى المحطة الذي يشهد التقاء أغلب العمال فيه، بالإضافة إلى التواصل بالهواتف الذكية هذه المدة تخللتها المقابلات الاستطلاعية ثم النهائية، مع مراعاة واحترام رغبات المبحوثين.

منهج الدراسة:

اعتمدنا على الوصف والتحليل بعد جمع التصريحات والمعطيات من الميدان.

تقنيات جمع المعطيات:

استعنا بالملاحظة المباشرة محاولين التدقيق في المواقف والإيحاءات والسلوكيات والممارسات إزاء الفعل.

المقابلة نصف موجهة بغرض جمع تصريحات دقيقة تكشف الأسباب التي تدفع العمال إلى التزاعات داخل المؤسسة.

1. الدراسات السابقة:

1.1. الدراسات الأجنبية:

دراسة كوتريل (cottrell) (الجواهري، 1974، ص.21)، حول مدينة تعتمد في نشاطاتها الاقتصادية على خدمات السكك الحديدية، خاصة بعدما شهد العصر التكنولوجي تحولات اجتماعية واقتصادية وثقافية أدت إلى تغيير السلطة السياسية والملكية العامة لوسائل الإنتاج وعلاقات الإنتاج، كما نجم عن هذا التطور التقني عدد من المظاهر السلوكية السلبية مما أثرت على مرونة العمل (Works flexibilité) وحالت دون تحقيق الرضا عن العمل (job satisfaction) بروز حالات التعب وتنامي ظاهرة الاغتراب.

دراسة ر. هيلز (R. Hills) حول ساعات العمل المرنة (flexible working hours) التي أقيمت بفعل الإضرابات المتكررة في مؤسسة سميت كلين (Smith Klein) التي تختص بتصنيع وتسويق منتجات العناية بالصحة، مضمونها يتمثل في:

تغيير وقت بداية العمل في أشهر الصيف من 08:45 إلى 07:45 وذلك من أجل زيادة العمل في ضوء النهار والذي كان استجابة لرغبات العمال السابقة، والهدف هو زيادة الإنتاجية والرفع من معنويات العمال وكبح التذمر، تمت هذه التجربة التنظيمية النموذجية بعد ستة أشهر، وأبانت على:

- انخفاض حالات الغياب المدفوع الأجر ب 25 %.
- ترتيب اجتماعات دورية مع العمال لتعزيز قنوات الاتصال. الزيادة في الإنتاج.
- المعالجات السريعة والآنية للنزاعات أثناء العمل.

وبفعل هذه النتائج قام رئيس المؤسسة بتعميم العمل بهذا النمط الذي كبح كل الإضرابات ورفع من مستوى الرضا عند العمل.

2.1. الدراسات المحلية:

دراسة الجماعة الكندية: هي دراسة ميدانية تحليلية، تحاول معالجة إشكالية مدى تطابق ثقافة المجتمع الجزائري وأنماط التسيير التي يحبذها الأجراء الجزائريين، بحيث تنطلق الفرضية العامة من أن أشكال التسيير الموجودة في المؤسسات الجزائرية هي بعيدة عن الواقع السوسيوثقافي لقوة العمل، فالدراسة كشفت عدد من النقاط:

- المسيرين الجزائريين يجمعون على أن الثقافة الجزائرية تعتبر عائق أمام التنمية.
- العامل الجزائري تربطه علاقة وطيدة مع العائلة والجماعات الأخرى مما يبرز سهولة جماعات الانتماء داخل المؤسسة التي تشكل أهداف مشتركة تتصدى لمختلف النزاعات والصعوبات التي تواجه العامل.
- تقارب عقلية العامل الجزائري بالعامل الآسيوي وخاصة الياباني مما يستدعي ضرورة تنبيه المسير لتحولات الشراكة الأجنبية التي قد تجعل المحلي لا يرفض الأجنبي لكن يرفض أن يكون مسيرا من طرفه.
- يميل الأجراء الجزائريون إلى العمل في المؤسسات صغيرة الحجم لسهولة التسيير وسرعة إقامة علاقات مهنية جيدة.
- مستخدمو الإدارة يميلون إلى الاتصال الشفهي (oral communication) عوض المكتوب، ويظهرون مقاومة أمام تحولات مركزية القرارات.
- فئة المنفذين يعتبرون العمل وسيلة لتحقيق الذات، ويفضلون تحقيق الأمن والانتماء بالدرجة الأولى عوض الأجرة (the fare) الجيدة والترقية.
- ضرورة التمييز بين المسير المسئول الذي من الضروري أن يمتلك الكفاءة التقنية والشهادة العلمية، مقابل المسئول المباشر الذي يجب أن يعترف بالآخرين.

هذه الدراسة برهنت على أن الأجير الجزائري يتمتع بمستوى عالي من الوعي المهني وحب العمل إذا ما وضع في ظروف تنظيمية مناسبة، وأن الثقافة الجزائرية ليست عائق أمام التنمية والدليل على ذلك نجاح فرد الجزائري أثناء الحقبة الاستعمارية في ميادين الفلاحة والحرف وحتى المصنع.

دراسة علي كنز (KENZ Ali) حول مصنع الحديد والصلب والتي كانت تبحث في فحوي الانعكاس الاجتماعي والثقافي لمركب الحجار على منطقة الشرق الجزائري وخاصة عنابة، لما كان يحمل من رهانات وصراعات مختلفة بين السلطة والفئة التقنوقراطية التي فرضت العقلنة الاقتصادية، هذا من جانب الهرم وكذا عدم نجاعة التنظيم التaylorي داخل المصنع مما أنتج سلوكيات مقاومة تشكلت حسب الباحث من أن تاريخ التصنيع لم ينطلق من تكوين طبقة عمالية ذات طابع تنظيمي، مما جعل المصنع يتحول إلى مؤسسة بيداغوجية بدل دوره الحقيقي في التنمية، فأصبح العامل يكثر من الغيابات في الأوقات الموسمية ليساعد العائلة في جني المحاصيل الزراعية مما انعكس سلباً على تكوين هوية عمالية داخل المصنع، بالتوازي مع ظهور فئة من المسيرين تعتمد على بناء علاقات سلبية خاصة كالجهوية والمحسوبية، وهذا ما أنتج نزاعات بسبب غياب الانضباط (Discipline)، وهنا يظهر كيف أثر كل ما هو خارج المصنع في سيرورة المصنع.

دراسة الباحث غريد جمال (GUERID Djamel): حول الصراعات داخل المؤسسات، حيث يذهب الباحث إلى أن هناك صراع (conflict) ثنائية بين عقلانيات حديثة تمثل فئة الإطارات التي تكونت في الجامعات والمدارس الأجنبية مع عقلانيات عمال لا تعرف الكثير عن الحياة المهنية والانضباط داخل المؤسسة، هذا ما ينتج صراع بين مسيرين يريدون فرض النظام والانضباط مع عمال يحاولون مزاوله مهامهم داخل المؤسسة لكن بثقافتهم التي اكتسبوها من المجتمع.

دراسة محمد بومخلوف (BOUMAKHLOUF Mohamed): حول توطن الصناعة وعلاقتها بالبيئة الايكولوجية، فتندرج الإشكالية حول كيفية إدماج اليد العاملة الريفية مع إستراتيجية المؤسسة الصناعية من جهة؟ وما هي أنجع إستراتيجية لتوطين الصناعة؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية صاغ الباحث الفرضية العامة الآتية: ترتبط نجاعة الإدماج بمدى تطابق المؤسسة مع اليد العاملة المنتجة مع توفير الظروف الملائمة التي تزيد من الرضا عن العمل وتقلص من ظاهرة الاغتراب.

الفرضية الفرعية: مشاركة العمال في تحقيق أهداف المؤسسة مرتبط بالأهداف الداخلية كالتنظيم والتحكم في الأدوار، والخارجية كالظروف الاجتماعية للعمال.

أهم نتائج الدراسة:

- عدم الاستقرار الاجتماعي يصعب إدماج العامل مع المصنع فنسبة 90% يصرحون بتأثير المشاكل الخارجية على مستوى الحضور الذهني أثناء العمل وخاصة مع بداية الأسبوع
- ضعف الروح المعنوية لدى العمال وبروز ظاهرة الاغتراب بشدة نتيجة عدم اهتمام المؤسسة بظروفهم.
- أغلبية العمال يفضلون العمل في المؤسسات صغيرة الحجم التي تتميز حسب تمثلاتهم بالدقة في التسيير واهتمامهم بانشغالات ومشاكل العمال.
- ضعف المشاركة العمالية في تحقيق أهداف المؤسسة نتيجة ضعف قنوات الاتصال حيث مثلت نسبة تقصير المؤسسة 88,50% ويظهر ذلك مثلا في عدم استفادة العمال من المخيمات الصيفية لأبنائهم وإقامة الحفلات بمناسبة التقاعد وغيرها، فقد كشفت الدراسة على وجود تمييز كبير بين الإداريين وفئة العمال.
- إقصاء المؤسسة لمشاركة العمال نتيجة الهجرة الفردية، رفع من نسبة التغيب عن العمل مما يؤكد حسب الباحث تفضيل 96,07% من العمال العودة إلى عائلاتهم في المناطق الريفية إذا توفر العمل هناك.

دراسة الباحث محمد مبتول (MABTOUL Mohamed): حول الانضباط بالمصنع والحياة الاجتماعية للعمال في الجزائر حيث يحاول معالجة إشكالية مقاومة العمال ورفضهم للتنظيم والانضباط، فعلاقة العمال بالأجر كقيمة ليست من الأولويات بل فهم العلاقة بين الحياة الاجتماعية والحياة المهنية هي المحكمة لمختلف الممارسات السوسيو ثقافية، فهناك فصل بين فضاء العمل المرتبط بالإنتاج بمقابل فضاء خارج العمل المرتبط بالاستهلاك، والذي يدفع العامل الجزائري إلى التمرد داخل المصنع وعدم الامتثال للتنظيم الصناعي، بمقابل التمسك بكل ما له علاقة بالحياة خارج العمل وهذا ما يفسر بروز ظاهرة التغيب كشكل من أشكال المقاومة ضد كل انضباط.

دراسة الباحثة زهية بن سلامة (zahia ben salama): بعنوان أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمحطة توزيع وتوليد الطاقة الكهربائية بالطاهير ولاية جيجل، جامعة منتوري قسنطينة 2006/2007، تعالج الدراسة واقع نزاعات العمال داخل البناء التنظيمي من جهة وفي المجتمع الخارجي، فهي تبحث عن مختلف الأسباب التنظيمية والاجتماعية، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن الأسباب الاقتصادية هي أهم ما يسبب النزاعات العمالية لكنها قد تتغير حسب المواقف والأنماط المختلفة والمتعددة.

2. الحوافز:

1.2. الحوافز المادية (Material incentives):

هي تعني إشباع الحاجات المادية للفاعل "العامل" من أكل وشرب ومسكن، إضافة إلى تقاسم الأرباح والمكافآت والرواتب ومن أهمها:

1.1.2. الأجرة:

هي من أهم الحوافز للرفع من الإنتاج في جميع الميادين، لكن الطرق لا تتشابه وذلك على حسب نوع العمل.

إن الإدارة التقليدية تعتبر الأجر هو الحافز الوحيد للعامل، وذلك على حسب العالم فريدريك تايلور (Frederick Taylor) 1911 وهو رائد الفكر الكلاسيكي "إن الرفع من الإنتاج يزيد في مردودية العمال مما يرفع الإنتاج ويخفض التكاليف ويحقق الأرباح لأصحاب الأعمال أو الإدارات (بالرابع، 2011، ص. 184).

هذه النظرية التي شكلت المبادئ العامة للإدارة العلمية واجهت انتقادات عديدة إثر تطبيقها عمليا وذلك لاعتمادها على الأجر كحافز وحيد للعمل وذلك من خلال بعض النقاط المهمة، كعدم الاكتراث للعامل الإنساني فهو مجرد وسيلة للإنتاج، فهو عمل متكرر بسيط خال من الحرية والإبداع، أما في سنة 1927 توصلت تجارب إيتومايو (Elton Mayo) وزملاءه في مصنع الهاورثون بشركة وسترن إلكتريك إلى أن الحافز على العمل هو أمر خارج عن الفرد وداخل مجتمع التنظيم، يجذب الفرد باعتباره وسيلة لإشباع حاجاته ودوافعه، ويتم دفع الأجرة إما بحسب الإنتاج أو وفق الزمن

(الساعة، اليوم، الشهر....)، أو وفق الأقدمية وكذلك حسب الحاجة كاعتماد الإدارة مثلا على العزاب في النشاط الإنتاجي.

تصريح المبحوث رقم 04:

" زيادات الأجور التي تطرحها الدولة دائما ما تستثنينا بالرغم من اننا مؤسسة وطنية، فحتى الزيادات عشرين بالمئة في 2001 و 2009 لم نستفد منها وهذا ما جعل اجرتنا لا تتناسب مع زيادات القدرة الشرائية .

ويضيف يصح المبحوث 06:

" المؤسسة بصفة عامة منضبطة بمواعيد ضخ الأجور شهريا لكن يبقى الاشكال في عدم توافق هذه الأجرة مع القدرة الشرائية، فنحن تركيبة معتبرة من الشباب نحتاج لضمان مستقبل جيد ، لكن لم نضفر لحد حتى بسكن".

يتأكد لنا من خلال هذه التصريحات على ان هذه الفئة تتذمر من ضعف الأجرة والتي لا توفر لهم حتى ضروريات العيش وفي مقدمتها الحق في ملكية سكن.

2.1.2. الخدمات الاجتماعية (Social services):

هي ممثلة أساسا في حاجات العامل الأساسية: كالرقابة الطبية بشرط أن تكون مرتبطة بدرجة الإنتاج أو المردودية، وهذا ما يتوافق مع الرغبة بحيث تتنوع هذه الخدمات من صحة وتعليم وغذاء دون إهمال المجالات النفسية الاجتماعية.

لاحظنا ان المؤسسة المدروسة تتوفر على عدد من المقرات والمرافق الاجتماعية، نخص بالذكر توفرها على مركز استشفائي سكاكي يضم عدد من التخصصات الطبية كطب العيون واحصائي نفساني وطبيب اسنان وطبيب عمل، وطبيب متخصص في امراض القلب والشرابين وطبيب العظام، بالإضافة الي مخبر لتحاليل والاشعة ، حيث يخضع كل العمال بدون استثناء لفحوصات طبية اجبارية تشمل حتى عائلات العمال والعمال المتقاعدين، بالنسبة للعمال الذين يعملون وفق النمط العادي يخضعون لفحص واحد اجباري في السنة، بينما أصحاب العمل بنمط التناوبي يخضعون لفحصين في السنة أي فحص اجباري كل ستة اشهر، يشمل مجتمع فئة السائقين الذين هم مجتمع

بحثنا، بالإضافة توفر المؤسسة على مصلحة اجتماعية تتكفل بالإعانات المالية وبرمجة رحلات المخيمات الصيفية التي تشمل البالغين والأطفال.

3.1.2. ساعات العمل (Work hours):

بكل بساطة كلما زادت ساعات العمل أدى ذلك إلى الإجهاد العضلي والإرهاق الذي يتولد عنه الملل والروتين، وهذا ما جعل لتنظيم ساعات العمل وتحديد أوقات الراحة والعطل أهمية قصوى بالتوازي ما بين الجهد المبذول والإنتاج الحاصل.

حيث يصرح اغلب المبحوثين على ان ورنزامة العمل الخاصة بهم قد تصل الي خدها الأقصى الي سبعة أيام متتالية بالنظر الي نوع الرحلة (رحلات المسافات الطويلة، ورحلات نقل البضائع).

ويصرح المبحوث 13:

"لا يمكننا ضبط وقت العمل مقارنة بالنمط العادي بالنظر الي عوامل خارج عن تحكمننا، حيث نصل في بعض الرحلات الصحراوية الطويلة متأخرين بسبب التوقفات المتكررة، بسبب العوامل الطبيعية كزحف الرمال التي تتطلب تدخل فريق خاص يقوم بإزاحتها، وهذا ما يجعلنا نتجاوز ساعات العمل المحددة، وهذا ما يآثر حتى على الحياة العائلية".

2.2. الحوافز المعنوية (Moral incentives):

هي الحوافز اللامادية والتي توفر الإشباع لحاجات الأفراد الذاتية والاجتماعية كالحاجة إلى التقدير والثناء، ومن هذه الحوافز الترقية، التشريفات وحتى إشراك العمال في تنظيم العمل وذلك لتحسين ظروف العمل وهذا ما يولد الشعور بالرضا عن العمل حسب سلم ماسلوا.

1.2.2. ظروف العمل (Working conditions):

لقد طبقت عدد من الخطط للحوافز المالية، لملها من تأثير حاسم في تحقيق رضا العامل عن عمله وإدارته، وكل هذا يوضح الترابطية بين الدفع بالعامل إلى العمل مقابل الحافز المتمثل في الأجرة، وهذا ما يخلق جو المنافسة حتى مع العمال أنفسهم.

وبالرغم من أن شركة النقل بالسكك الحديدية تعتمد كغيرها من المؤسسات على سلم الأجور بمقابل: الأقدمية، التراتبية، المواظبة... الخ، إلا أنه من خلال دراستنا الميدانية هذه، وبفضل الملاحظة وعدد المقابلات وجدنا أن العامل مستاء كثيرا من قيمة الأجرة الحالية مقارنة بحجم وخطورة العمل والأعراض الصحية التي يترتب عنه من "ضعف النظر والسمع وآلام العظام وأسفل الظهر...."، وكذلك لحرمانهم من الزيادة المقدمة من طرف الدولة والمقدرة بـ 20 % بعكس سونلغاز كمثال، والأهم من ذلك القدرة الشرائية الصعبة والتي لا تتماشى مع الأجرة المقدمة.

وتتضح هذه الملحوظات من خلال ما صرح به أحد المبحوثين والذي هو على أبواب التقاعد:

تصريح المبحوث 02: "شوف رانا محقورين نخدموا كي الآلات والصحة راحت، ومازلنا نخلصوا إلى حد الآن يكلوا منها ستة أنفس وأمهم وأنا، ما نفرحش قاع بيهم، ملي نعقل على روجي دايمًا في نص الشهر نتسلف، يعطونا عشرين بالمئة تاينا من 2008، هذا حقنا عطاها لنا الرئيس".

إذا لاحظنا هذا التصريح، نجد أن السائقين يعانون من أمرين هاميين: أولاً ضعف الأجرة بمقابل القدرة الشرائية والفحوصات الطبية المتكررة من الأمراض الناتجة عن قساوة العمل، وثانياً إستياء العمال من عدم إستفادتهم من زيادات الدولة، وهذا ما دفعنا إلى أخذ تصريحات من الإطارات في نفس المضمون فلاحظنا أن الإجابات كانت متشابهة، بحيث أشاروا إلى تدهور الشركة الذي لا يسمح بالرفع في الأجور والذي هو جيد مقارنة بالمؤسسات الأخرى ويتضح هذا المضمون من خلال هذا التصريح:

تصريح المبحوث 05: "سياسة الشركة حاليا تراعي بالدرجة الأولى توفير الوسائل المادية الحديثة وقطع الغيار، وجلب التكنولوجيا الأوروبية، وهذا بغرض تحسين الخدمات للزبائن، أما عن تحسين ظروف العامل فنحن هنا لأجل هذا الهدف، أما عن غنية العشرين بالمئة لا أساس لها من الصحة، هي فقط حجة لتضخيم مطالب الإضراب".

بالرغم من تضارب التصريحات بين الإطارات و السائقين المنفذين حول قيمة الأجرة إلا أننا لاحظنا أن هناك منحة تقدم للإطار تسمى "منحة المسؤولية"، فدراسة الباحث محمد مبتول تشير إلى أن أشكال المقاومة ليست لها علاقة بالأجر لكن مجتمع بحثنا يجعل من رهان الأجرة سبب بروز النزاعات وحاولنا أن نأخذ تصريحين المبحوثين "الأول سائق والثاني إطار، يحملان نفس المستوى الجامعي ونفس

الأقدمية 17 سنة خبرة لإبراز هذا التحليل، فالتمسنا عدم الرضا لهذا الفارق في الأجرة، فأما السائق صاحب تخصص هندسة ميكانيكية فقد صرح قائلاً:

تصريح المبحوث 07: "رانا قاع أصحاب مستوى لكن الزهر والمعرفة خلاتني مع القلائل، ماشي قارين بصح فاهمين وصافيين، أتعلمت معاهم، وعرفت بلي أحنا تاني عندنا دور أكبر كيما المسؤول، ومارانيش ضد المنحة أنتاعهم بصح راني ضد القيمة، نورمارمو أكون 6ألاف ولا 7 ألاف دينار، ولا أحنا أيزيدونا في البريم دو ريسك، رانا بايعين أعمارنا".

أما المبحوث إطار، فقد صرح قائلاً: "المسؤولية أصعبية، وأداؤها على أحسن وجه أكبر من كل منحة، ومن الحكمة أن ينظر الراجل عند قدميه، الطبيب طبيب والماصو ماصو".

من خلال هذه التصريحات نلاحظ أن التدرج السلطوي بمقابل المسؤولية هو شرط أساسي، فإن حجم المسئول يعني ثقل السلطة، وهذا الثقل له مقابل يظهر من خلال قيمة الأجرة توازياً مع التراتبية، أما في ما يخص المحسوبية والرشوة والزهر والمعرفة فهي ظواهر منتشرة في مجتمعنا، لكن لسنا بصدد محاسبة الأفراد الذين أنتجوا هذه المفارقات، وإنما نحن نحاول الكشف عنها بحيث العامل لا يمكن له أن يأخذ منحا ليست من حقه قانوناً وكذلك المسؤول، فقيمة الأجرة تتفاوت على حسب التدرج والتراتبية والأقدمية في المؤسسة، لكن بمقارنتها بالمستوى المعيشي تبقى مشكلة تئورق العامل الجزائري بصفة عامة، هناك ملاحظة هامة تتجلى من خلال الزيادة الفعلية والحقيقية في الأجر لكن تقابلها غلاء العيش من "مواد غذائية، سكن،..... إلخ"، هذا ما يجعل العامل أو المواطن لا يحس بتحسن الأجرة كقيمة وإن كانت ملموسة، وبالتالي تصبح حياة العامل متعلقة بتحسين الأجرة على حساب تهيئته ذهنياً للقيام بالعمل على أفضل وجه وهذا ما تداركته الدول الأوروبية، فمن خلال ملاحظتنا لسلوكيات بعض الإطارات الإسبانيين لاحظنا أن همهم الأول هو معاملة العامل كأنه مسئول، مع تحسين ظروف العمل والوقاية بغية استغلاله على أكمل وثيرة، والتي تعود بالفائدة على المؤسسة بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة، من خلال إنشاء ثقافة عمل أساسها الرضا عن العمل، فهناك معضلة عدم توافق بين الإطار والمنفذ في الجزائر وهذا ما يتطابق مع دراسة الباحث غريد جمال حول صراع العقلانيات بين من يريد تطبيق الانضباط ومن يريد فرض ثقافات جديدة خارج التنظيم.

2.2.2. ثراء العمل (Work richness):

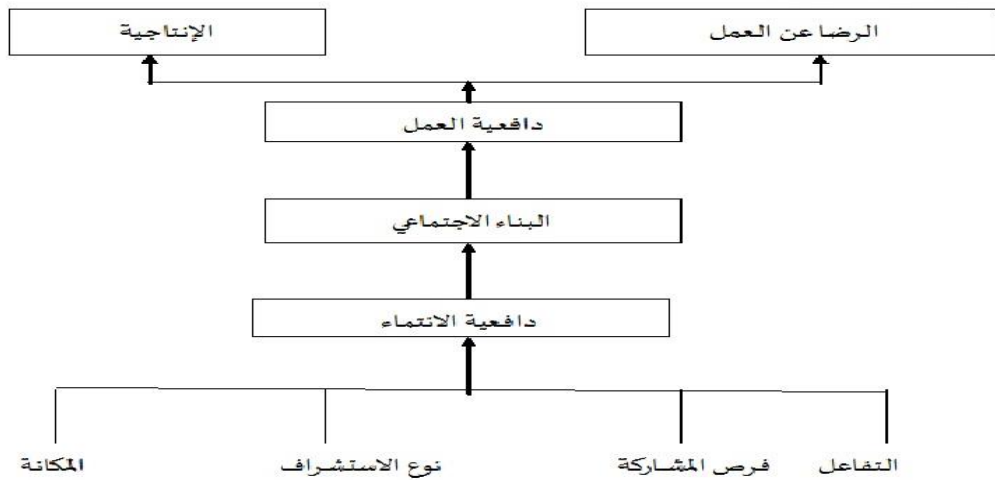
يدل استخدام هذا المنهج على التركيز الدقيق وإعادة تصميم الوظائف من خلال تحفيز العمال بعدد من الدوافع والتي تعرف بالعوامل الدافعة والباعثة إلى تحسين الأداء والرضا عن العمل.

فالننتيجة الهامة التي خلصت إليها أبحاث هيرزبيرغ (Herzberg) (بالرابع، 2011، ص.166) تؤكد على أن تحسين ظروف العمل والزيادة في الأجور تبعث على الرضا عن العمل لكن بصفة مؤقتة لأنه سيعاود المطالبة برفع الأجر مقارنة بالحاجيات والمستلزمات الضرورية التي هي في ارتفاع وزيادة مستمرة، لكن عالم الاقتصاد الأمريكي "هاربرت سايمون (Herbert Simon) (2001/1919) كان محقا في هجومه على المدافعين عن زيادة الأجور مقابل الرفع في الإنتاجية باستمرار، بحيث قدم كبديل المكافئات كعوامل نفسية ومعنوية مرتبطة بالعمل ذاته.

لأن الفكرة الأساسية توضح أن انخفاض الأجور يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل لكن الرفع في الأجور لا يرفع نسبة الرضا ولا يزيد في الإنتاج بقدر ما يجعل الرغبة في العمل تكون مؤقتة إلى حين، بينما تحسين ظروف العمل الفيزيولوجية والتنظيمية والإدارية هي التي تحسن بيئة العمل وهذا ما يؤدي بالعمال إلى استلطف هذا الجو الملائم، وهذا ما يجعل الفكر الإداري يؤسس لفكرة الاعتراف بالعمال ثم العمل. فالرضا عن العمل = الدافعية * المعرفة * التكيف

شكل 1

نموذج زاليزنيك



المصدر: بالرابع، 2011، ص.198

إن الثنائية التي تربط بين العمال و العمل لا تكون قوية و متينة إلا إذا توفرت المعطيات الملائمة والظروف المساعدة في متانة هذا الرابط، وهو ما يقوي الكفاءة ويزيد المردودية حتى تكون علاقة الإنتاج تحقق مطالب الإدارات والتي تلبى احتياجات العامل المادية والمعنوية، ولقد عنت مسألة أجور العمال بدراسات وأبحاث كثيرة لكن معظمها انصب في المجال الاقتصادي والتجاري بالدرجة الأولى، أما من الناحية السوسولوجية والسيكولوجية فقد تمحورت الدراسات حول التكيف مع العمل ورضا العامل، فتحقيق رفع المستوى المادي للعامل يكون بإشباع الرغبات والحاجات و كذلك يجعل الثقة بين العامل ومسئوله تتأصل حتى في الأزمات.

ففكرة الدول الرأسمالية تركز على أن الإنتاج يهدف إلى تحقيق الأرباح وبالتالي فإن الأجرة لا ترتبط بالاقتصاد الوطني بل هي مجرد جزء بسيط منه، فالدولة تتحكم في وسائل الإنتاج وتخضع المالية العامة للنظام الاقتصادي الوطني باعتباره جزء لكن من النظام العام وهذه الأمثلة تشترك في التفاوت في الأجور وكذلك تدل على تقسيم العمل داخل المؤسسات، أما الحالة المعيشية فهي خارجة عن اهتمامات تلك المؤسسات وهذا ما يجعل تنظيم الإدارات للأجور متوقف على مدى رغبة المسؤولين في تحسين الظروف المعيشية وجعل الاستقرار الاقتصادي في الدرجة الأولى من الاهتمام، مما يجعل المؤسسة تتفادى الصدمات مع العمال "اعتصام، احتجاج، إضراب" من حين لآخر.

فلقد أبانت هذه الدراسة الميدانية على أن أغلب المبحوثين أكدوا أن السبب الرئيسي لإضرابهم عن العمل هو ضعف الأجور بالمقارنة مع غلاء القدرة المعيشية، لكن فئة الإطارات نفوا هذا السبب وأشاروا على أنه مجرد سلاح اتخذته العمال لجلب وسائل الإعلام لصالحهم، وإعطاء مشروعية للإضرابات، وهذا ما يختلف مع مخرجات دراسة رايت هيلز (Wright hills) حول الساعات المرنة ودورها في الرفع من رضا العامل.

فالتطور وبناء المستقبل لأي مجتمع لا يكون إلا بالاحترام والأخلاق، ذلك أن فكرة الإنسان ذئب لأخيه هي التي أنتجت العقد الاجتماعي، وهذا العقد أنتج التعايش ضمن الحقوق والواجبات، ناهيك عن ثقافة المؤسسة التي لا تقوم إلا على الانسجام والتفرقة.

3. علاقات العمل (Work's Relationship):

1.3. الإدارة والعامل المنفذ:

يعد القرار جوهر العملية الإدارية ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المؤسسة، كذلك تعتمد كفاءة المسئول في ممارسة وظائفه في المنظمة على القرار الناجح الذي يتخذه في المواقف المختلفة، ذلك لأن العلاقات الإنسانية السائدة في الأنشطة تلك تستدعي معالجات هادفة وفق منظور قادر على استيعاب تطورات المستقبل وما يتضمنه من متغيرات تؤثر في قدرته على التنبؤ واعتماد القرارات الصائبة في هذا الخصوص، ولقد عالجت الإدارة في العصر الحديث تحديات نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجية في جميع الميادين، وعليه فإن الوسائل التقليدية في اعتماد مجرد الخبرة الشخصية واستخدام التجربة والخطأ لم يعد قادرا على تحقيق أهداف المؤسسة التي تستلزم القرارات السديدة في مجالات الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية.

ويرى كثير من المفكرين في مجال الإدارة أن التطور المثالي لعلم الاجتماع في الغرب الرأسمالي وخاصة اتجاهاته التطبيقية قد غيرت هذا الأساس بشكل جوهري، ولقد تعددت تعاريف الإدارة وتباينت مفاهيمها فيرى المور يترسن (Elmore Peterson) أن الإدارة هي فن أو منهج تم تطويره نتيجة للميل الإنساني إلى تكوين الجماعات التي مثلتها الحكومات، النوادي، مشروعات الأعمال.... الخ.

كذلك وليام نيومان (William Newman) يرى أن الإدارة "هي قيادة توجيهية وضبط لجهود مجموعة معينة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك (مرسي، 1992، ص.79)، والحاصل أن الإداري الناجح هو الشخص الذي يمكن العمال المنفذين من تحقيق أهدافهم بأقل قدر ممكن من الموارد والجهد، وفي حالة حدوث مشاكل في العمل أو داخل جماعة العمل يصبح هذا المسئول هو الطرف الأساسي في حل هذه المشكلات.

2.3. أثر النشاط الإداري من طرف المسئولين على سلوكيات العمال :

إن كفاءة المؤسسة هي انعكاس لكفاءة الإطارات والتي تكون قادرة على تقوية الجوانب المتعلقة بالتنظيم وتحقيق الأهداف العامة والخاصة.

4. مفهوم الهوة ما بين علم الإدارة وعلم الاجتماع:

على حسب العالم "جيفور دسيموندس" (Giver Desmonds) الذي يرى بأن "هذا العلم يحتاج إلى العلوم الأخرى على غرار الرياضيات والاقتصاد والهندسة وغيرها لكن الشيء الأهم هو أن علم الإدارة ليس علماً متعدد المناهج فحسب وإنما هو علم فرعي جديد في مجال علم الاجتماع" (مرسي، 1992، ص.84).

فيعترف الباحثون الأمريكيون بأن الهوة (The scratch) الموجودة بين المدراء والعمال هي درجة التفاهم بينهما من ناحية، والتخصص في الإدارة العلمية من ناحية أخرى، هذه الهوة قد تم اكتشافها في العديد من الشركات الصناعية في و.م.أ.

ويشير روبرت مولر (Robert mueller) إلى وجود هوة عمقها 25 سنة بين كبار التنفيذيين وبين الخريجين الفنيين في مجال تخصص إدارة، ويرى أن هذه الهوة تتسع بسبب غياب الفهم المحدد للعمليات الإدارية والهدف الرئيسي من علم الإدارة هو تطبيق المداخل الفنية والمنهجية والعملية على مشكلات العمل واختيار أساليب معينة ضمن ظروف محددة.

وحسب مولر روبرت (خضير، ص.123) هناك ستة 06 أسباب لقبول المدراء:

- تقليل الأمور العارضة التي تحدث فجأة.
- التكيف مع التعقد اللامتناهي.
- تجسيد قيمة مدخل الأنساق.
- مساندة التغيرات السريعة.
- تجنب القيود التي تعيق استنتاج البدائل المحتملة للأحداث المستقبلية

ولقد لاحظنا في دراستنا، وجود هوة عميقة ومتباعدة إلى حد كبير، فلا العامل يشير إلى نقطة واحدة من التفاهم مع الإطار والعكس كذلك ومن خلال تسليط الفهم حول هذه الهوة والتي تؤثر بشكل كبير على درجة التفاهم والانسجام بين الطرفين، أقمنا عدداً من المقابلات بغية الكشف عن مدى تأثير هذه الهوة على درجة الاحتجاج، والمعبر عنها في وصف حال الشركة ومن هو المتسبب فيها.

فقد صرح لنا أحد الإطارات:

تصريح المبحوث 01: "الفرق بينا وبين العمال هو أننا نعد أنفسنا عمال لكن هوما جابدين أرواحهم، وفي نظري ما كان حتى هوة، وحقا الشركة راهي أتهود ولكن لا أحمل المسؤولية لأحد، بل الإرهاب هو السبب الأول، رانا خلصنا الفاتورة غالية من خلال القنابل التي كنوا يزرعوها في السكك ولو كان أتروح أمعايا للمرأب أتشوف مقبرة من القاطرات المحطمة، ففي 1997 على ما أظن عملية أولاد الشولي كانت أكبر وأخطر عملية إرهابية أخسرنا فيها الكثير، ولكن رانا درك أنحاولوا نوقفوا على رجلينا من جديد، الخبرة والكفاءة، والاحترافية، كلش كاين بصح الوقت لازم أيكون محسوب بدقة، والعامل ليستحق الشكر ما غاديش أنعاقبوه..."

ويضيف إطار اخر في تصريح المبحوث 03:

"لا توجد أي مؤسسة تعرضت لخسائر مادية وبشرية خلال العشرية الحمراء كما تعرضت له مؤسستنا هذه، فقد وصلت الخسائر الي حد فقدان الأرواح او بتر احد الأعضاء، تعرض لحروق استلزمت العلاج خارج الوطن ناهيك عن خرج عدة قطرات عن الخدمة نهائيا".

يتضح من هذا التصريح أن تدهور الوضع الأمني في البلاد بصفة عامة كان له أثر سلبي كبير على حال هذه المؤسسة وذلك لأن نشاطها ذو طابع تجاري يعتمد على نقل السلع والبضائع والمسافرين عبر خطوط سكك حديدية تمر وسط الجبال والغابات، هذا ما جعل الجماعات الإرهابية تقوم بعمليات نهب وسطو للبضائع، إضافة إلى حرق وتخريب القاطرات والخطوط السككية، فبالرغم من مرور 20 سنة على العشرية الحمراء إلا أن المؤسسة تأثرت من هذه المخرجات وتحاول تجديد عتادها واستحداث خطوط سككية جديدة أهمها خطي ميناء وهران تندوف وجن جن بأقصى الصحراء في حدود 2024 والذي يعتبر من أولى أولويات وزارة النقل حاليا وبالنسبة لموقف العمال فيتضح من خلال هذه التصريحات.

تصريح المبحوث 09: "كلنا ناكلوا من صحن واحد، والعشرية السوداء هي التي حطمتنا، وما ابقث عليه استحوذ عليه المسؤولون بدون وجه حق، لا يعرفون شيء سوى الحقرة، وإذا تكلمنا على حقوقنا يحاربونا باسم القانون"

وصرح بمحوث آخر قائلًا (11) : "عمرنا ولا نطلعوا، حتى نعرفوا بلي المسؤولية تكليف وماراهيش تشريف، وما دام المسئول يتواضع مادام الخدام أيزيد من عنده في الخدمة، لأن هذه الشركة ما راهي رزق لأحد هي ملك للدولة، والقانون هو الحكم، مكانش حتى مسئول جانا وقالنا راهم زادوكم هادي ولا هادي، بصح أيجوا طايحين أعلينا بالتهديدات وين راهي العدالة".

ومن خلال المقارنة التي أشرنا إليها سابقا نلاحظ حقيقة أن هناك اتفاق على أن الشركة في حالة سيئة وهذا راجع إلى الآثار التي خلفها الإرهاب طيلة عشر سنوات الدموية (الحمراء)، الذي يدخل في خانة المساس بالجوانب الاقتصادية والحيوية للدولة والتي كانت تكلفتها باهظة على حسب التصريحات، لكن ما يهم كذلك هو تضارب الآراء بعد هذه النقطة المتفق عليها، وهذا يشير إلى الهوة من خلال تسليط الضوء على ما يسمى بالإرهاب الإداري وسياسات البايك، وأن الإطار المسئول يجب أن يكون سلس ويحاول الحفاظ على الصلة بينه وبين العامل حتى لا يكون عرضة للرفض وأن يعالج الأمور بروية وحكمة وهذا من ما أكده العالم روبرت مولر في ذكر الشروط التي يجب أن تتوفر في المدير لأجل مساندة التغييرات الطارئة والسريعة والتي أشرنا إليها سابقا.

1.4. العدالة وأثرها على تصرفات العمال:

هناك مثل فرنسي شائع يقول: "حب العدالة لدى أغلب الناس نابع من خوفهم من أن يقعوا ضحية الظلم"، فالعدالة مطلب أساسي لكن الأهم من ذلك معرفة أنها ظاهرة تنظيمية تظهر من خلال التفاوت في إحساس العمال بالعدالة أو عدمها في مكان العمل، فالعدالة التنظيمية (Organizational justice) هي إذا وسيلة يتحكم الفرد من خلالها في عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المسئول في تعامله مع المستويات الدنيا، هي كذلك وسيلة فعالة في المؤسسات من خلال تحقيق الرضا عن العمل.

والفكرة الأساسية والواضحة من خلال أثر العدالة هو أنه كلما غابت العدالة، كلما زادت وثيرة النزاع (Conflict) ويتمحور ذلك من خلال تفاوت الثقة بين المسئول والعامل، وحينما أثرنا هذه النقطة أمام العمال وكأنما وضعنا أيدينا على جرح لم نكن لنكتشفه، فبمجرد شرونا في هذا الطرح لاحظنا موجة استياء كبيرة من طرفهم حتى أننا التمسنا تشابها في التصريحات وكأنها تصدر من شخص واحد وهذا ما صرح به المبحوثين كشعار في المقابلات بقولهم: "العدالة غايبة".

هذا أكبر دليل على أن غياب العدالة تترتب عليه الحقرة وسوء التسيير وعدم الاحترام واللامبالاة من طرف الإطارات على هؤلاء العمال، لما نتج عنها من التخوف الدائم من فقدان العمل وحتى الحرمان من بعض المستحقات المشروعة، لكن كل هذا لا يفسر الاحتجاج على أساس الحقرة بقدر ما يرجع إلى ظروف العمل المزرية، وهذا ما يتوافق مع نتيجة الباحث محمد بوخلوف حول علاقة ارتفاع ظاهرة الاعترا ب عدم اهتمام المؤسسة بفاعليها بفاعليها، ويعتبر نموذج التحليل الإستراتيجي ميشال كروزى (Michel crozier) من بين المنظورات الأساسية لتحليل الفعل الاجتماعي وذلك من خلال عملية الترابط ما بين المدخلات والمخرجات، فالفاعلون بما لديهم من خبرات وثقافات حول وضعيات العمل فإنهم دوما ينتجون أفعالا يحركون بها الأمور .

لكن ما يهمننا هو السلطة كمفهوم واسع وحساس ومتفرع، بحيث اختلفت فيه الآراء، أما عند كروزيه فهي بكل بساطة يعبر عن علاقة تبادلية وليست ممنوحة، بمعنى أنه لا يمكن القول أن المنفذ يتحمل أوتوماتيكيا الأوامر الصادرة من الإطار، فتقبل الأوامر والخضوع ببساطة تنتج عنه بعض الأشياء كتبادل "علاقة تفاوضية" ويظهر ذلك من خلال تصريح المبحوث، والذي هو على أبواب التقاعد حيث قال:

تصريح المبحوث 12: "اللي يتكلمو لكم على العدالة هوما الشيفان "المسئولون الكبار"، على خاطرش ما يعرفوا والوا غير الكوستيم والقرافاطا وأنساو بلي بلاصتهم كمسئولين تطلب منهم العدل، في 31 عام خدمة صادفت مسؤول واحد برك [تربية، عقلية، شطارة] خرج ديبار فولونتار بسبب مشاكل المسائل كيفه على خاطرش ماشي مافيا وجايح كيفهم، ورائي قاصد شا راني أنقول".

نلاحظ من خلال هذا التصريح أن هنا شريحة معتبرة من العمال ممن تجاوزوا 32 سنة خبرة أو أكثر من 50 سنة من العمر قد اصطدموا بقرار إلغاء التقاعد النسبي واستبداله بقرار التقاعد 60 سنة منذ 2016، مما جعلهم يحسون بنوع من الاستغلال من طرف الإدارة فهذا التحول المفاجئ في سياسات التقاعد بالرغم من تبريرات المسئولين يبقى في نظر العمال قرار غير صائب، فهناك من العمال من التحقوا بالمؤسسة في سن 18 سنة وهم الآن أصحاب 34 إلى 36 سنة خبرة لكن لم يصلوا بعد إلى 60 سنة من العمر، وهذا يتوافق مع دراسة الجماعة الكندية التي تشير إلى أن أشكال التسيير هي بعيدة عن الواقع المهني والسوسيو ثقافي.

خاتمة:

إن مرحلة القطيعة مع مبادئ النظام الاشتراكي والانتقال إلى اقتصاد السوق أنتجت سلوكيات وتصرفات نتيجة الأنماط التفكيرية التي خلفها الماضي، فقد أوضحت هذه الدراسة على أن أغلب المبحوثين أكدوا أن ضعف الحوافز المادية هو السبب الرئيسي في بروز النزاعات مقارنة مع غلاء القدرة المعيشية، وهذا ما يحقق الفرضية الأولى، وأما الرفع من نسبة العدالة لا يعني بالضرورة تطبيق مبدأ العقاب والثواب بقدر ما يعني إنشاء علاقات جيدة بين المسئول والعامل تتجلى في تحسيس العامل بأنه هو المحرك الأساسي لعجلة الشركة وأن المسئول ما هو إلا منظم لهذه العلاقة التي تحكمها قوانين دقيقة ومدروسة، وإن ما أسفرت عليه هذه الدراسة كذلك من خلال الفرضية الثانية أن العمال يرون أن العدالة غير موجودة وأنهم لا يحملون أنفسهم ولو جزءاً من هذا الغياب، بدليل أنهم ربطوا العدالة بالسلطة وليس بالتشاركية كما هو حاصل في النموذج الياباني، لكن القانون لا يخول للمسئول أن يصفق للعامل إن أخطأ في عمله نتيجة اللامبالاة أو عدم الانضباط وغيرها، والذي ينتج عنه خلل في سيرورة العمل تصل إلى فقدان ثقة المسافرين والزبائن لسمعة هذه المؤسسة ومن هذا المثال يتضح لنا بأن تطبيق القوانين لا يعني الحقرة، بل لو غابت السلطة لعمت الفوضى، وبالتالي فإن نوعية النشاط هي التي تجعل من السلطة متسامحة أو منضبطة، مع مراعاة التنسيق بين الوحدة العلمية والروتينية.

وما تتميز به هذه الشركة في سياستها من تطبيق القوانين بحذافيره راجع لنشاطاتها الحساسة والمقيدة باحترام المواقيت بعينها، كذلك لأنها تتكون من وحدات وكل وحدة مكتملة للأخرى، وإذا أختلت أي وحدة أثرت على باقي الحلقات وهذا ما يجعل المسئول يتسلح بالصرامة وأحسن دليل ما صرح به أحد المبحوثين بقوله "أقول رانا في لارمي (العسكر)". ذلك لأن الصرامة تعرف بها الأجهزة العسكرية أكثر من غيرها لأن الخطأ له فاتورة باهظة.

فمن الضروري التفريق ما بين تطبيق القانون على العامل كعدالة وبين ضرب العامل بالقانون كتسلط وهذا ما يفتح المجال لدراسة دور الاعتراف الشفهي (Oral recognition) كحافز جديد داخل ثقافة العمل في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع:

1. الجواهري، محمد، (1974)، ميادين علم الاجتماع، الطبعة الثالثة، دار المعارف، القاهرة.
2. بالربيع، محمد، (2011)، الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة وهران، الجزائر.

3. سعد عيد مرسي بدر، (1992)، عملية العمل مدخل إلى علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
4. خضير حمود، كاظم، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن.
5. EL KENZ Ali, guerid djamel, chikhis, industrie et societe: le cas sns, avril1978 – juin 1982 en collaboration.
6. GUERID Djamel, l entreprise industriel en algerie et conflit des relations, communication en colloque international, maghreb.
7. MEBTOULE Mohamed, 1986, discipline d usine, productivite et societe en Algeria, Alger, opu.
8. MERCURE Daniel; 2006, culture et gestion en algerie, ed anep.