

النسق القيمي والعلاقات الاجتماعية في المؤسسة

The value system and social relations in the companyالعايشي دحيري¹، العمري عيسات²¹ جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، الجزائر، el.dehiri@univ-setif2.dz² جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 02، الجزائر، l.aissat@univ-setif2.dz

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

تاريخ الاستلام: 2021/06/10 تاريخ القبول: 2021/07/18 تاريخ النشر: 2021/12/31

Abstract**ملخص**

The increasing interest of sociologists in values is due to the fact that it is a topic that bears the nature of vitality in its ability to renew in light of the transformations that human societies know, and its connection to the manifestations of social life, as it is one of the most important determinants of human behavior, as it represents the foundations on which social relationships and ties are built.

As a result of the importance of values, this article comes to highlight the role of values within the institutional system in light of the institution's social relations.

Key words: layout; Valuable; value system; social relationships; Establishment

يرجع الاهتمام المتزايد لعلماء الاجتماع بالقيم إلى كونه موضوع يحمل طابع الحيوية لقدرتها على التجدد في ظل التحولات التي تعرفها المجتمعات البشرية، وارتباطها بمظاهر الحياة الاجتماعية، باعتبارها أحد أهم محددات السلوك الإنساني، حيث تمثل الأسس التي تبنى عليها العلاقات والروابط الاجتماعية.

ونتيجة للأهمية التي تكتسبها القيم يأتي هذا المقال لإبراز دور القيم داخل النسق المؤسسي في ضوء العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: نسق؛ قيم؛ نسق قيمي؛ علاقات

اجتماعية؛ مؤسسة

1. مقدمة

تعتبر المؤسسات من أهم الأطر والأنساق التي شكلت أوعية تنظيمية جامعة ومتنوعة للحياة الإنسانية ومشارك إنساني عام يوفر فضاء علائقي وتفاعلي تتلاقى فيه القيم والثقافات وتتعايش فيه السلوكات ليعكس ثقافة المجتمع، ويرسم دلائلها القيمية عن طريق شبكة من العلاقات الاجتماعية داخل هيكلها التنظيمي العام، وفق عملية تفاعلية بين أعضائه لتكون محصلة هذه العملية قيم وثقافات وهويات اجتماعية جديدة ومتجددة تخلق الانسجام والتناغم داخل النسق تارة، وتصنع الصراع والتوتر بين أعضائه تارة أخرى.

ويزداد اهتمام العلماء والمفكرين في الحقل السوسولوجي بظاهرة القيم وتأثيراتها البالغة على مستوى المؤسسات الكبيرة والمتوسطة، ويرجع ذلك لمكانة القيم في البنية المجتمعية ومقدار تدخلها في بناء النظم والأنساق الاجتماعية المختلفة كخيارات عامة وأطر لتنظيم العلاقات داخل المشهد الاجتماعي والمؤسسي، ولأجل ذلك كان للقيم وهي أهم المحددات للسلوك الإنساني وضوابطه، أثر كبير في صناعة النجاح والتميز داخل أي نسق مؤسسي، باعتبارها أهم الدلائل الثقافية داخل المحيط الثقافي والاجتماعي للمجتمع، وتتحدد هذه الأهمية من خلال ارتباط القيم بالإنسان وهو أهم عضو في التنظيم داخل المؤسسة، حيث يتأثر بما حوله من قيم ومعايير موجودة في واقعه الاجتماعي والثقافي، وتتعدى ذلك إلى اعتبارها أحد أهم جوانب النفس البشرية، تحدد السلوك والاتجاه الإنساني وتضبط الفعل الاجتماعي الصادر عنه، وترشده وبعقلانية وتقومه.

والقيم ظاهرة إنسانية لا يمكن إلغاؤها أو إقصاؤها في أي كيان إنساني أو اجتماعي، تعمل على تنظيم العلاقات الاجتماعية في مختلف الأنساق، وتساعد في تشكيل الوعي الحضاري باعتبارها عامل أساسي في تكوين وحدة الإنسان التي هي مزيج بين الوجدانية والسلوك وتراكم الخبرات المعرفية المكتسبة، وعليه تكون العلاقات الاجتماعية وفق ما تفرضه القيم من ضوابط وتوجيهات للسلوك الإنساني داخل أي نسق مؤسسي، وأي خروج عن القيم السائدة في النسق يعتبر هروبا من الضوابط المفروضة اجتماعيا، حيث أن العلاقات الاجتماعية هي تجسيد للقيم في الحياة الاجتماعية الواقعية داخل أي تنظيم.

وهذا يؤكد على دور المسألة الثقافية ممثلة في بعدها القيمي لتحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف المسطرة من قبل أي تنظيم، وبالتالي التأكيد على أهمية الجانب البشري في النسق المؤسسي باعتبار القيم ظاهرة إنسانية تختص بها المجتمعات البشرية، لكن الملاحظ على مستوى الساحة الاقتصادية في شقها المؤسسي في الدول النامية الاهتمام وهيمنت المعطى التقني والآلي على حساب المعطى الثقافي الممثل في بعده القيمي، واختزال عمليات التغيير والتحديث في الأنساق السوسيو تقنية للمؤسسات على حساب الجانب الثقافي والقيمي.

2. في ماهية المفاهيم

يعد مفهوم النسق القيمي إحدى المفاهيم التي تركز عليها هذه الدراسة، وهو مفهوم يمتاز بذلك التداخل والتمازج بين مفهومي النسق والقيم، باعتباره مفهوم مركب ومن ثم فإن تحديد مفهوم النسق القيمي يدفع بنا إلى تحديد مفهوم النسق ومفهوم القيم والكشف عن علاقة الترابط التي بينهما.

1.2. النسق

يطرح مفهوم النسق نفسه كإحدى المفاهيم الأكثر شيوعاً وإنتشاراً في العلوم الاجتماعية عامة وعلم الاجتماع خاصة، وقد عرفه قاموس علم الاجتماع بأنه "تنظيم ينطوي على أجزاء مترابطة تتميز بالاعتماد المتبادل وتشكل وحدة واحدة، على أن النسق يعتبر نموذجاً تصورياً يستخدم لتسيير فحص الظواهر المعقدة وتحليلها، وعلى الرغم من أن النسق يمثل تجريداً من نسق أكبر منه، إلا أنه يعالج كما لو لم يكن جزءاً من كل" (محمد عاطف غيث، 2006، ص442).

ويعرفه ولمان بأنه "مجموعة من العناصر لها نظام معين وتدخل في علاقات مع بعضها بعضاً، لكي تؤدي وظيفة معينة بالنسبة للفرد" كما يعرف وارن النسق بأنه "مجموعة من الأشياء أو الوقائع المترابطة فيما بينها بالتفاعل أو الاعتماد المتبادل" (عبد اللطيف محمد خليفة، 1992، ص30).

يتضح لنا من خلال التعاريف السابقة أنها اعتبرت النسق تنظيم أو نظام يتكون من أجزاء أو عناصر تربط بينها علاقة تمازج بالتفاعل والاعتماد المتبادل، الشيء الذي يدفعها وفق ميزة الديناميكية إلى تحقيق وظيفة معينة بمعنى، أن النسق نظام أو بناء متساند العناصر أو الوحدات، ترتبط ببعضها البعض وظيفياً من خلال علاقة التفاعل القائمة بينها.

2.2. القيم

يعتبر مفهوم القيم من المفاهيم الشائعة في الأدبيات السوسولوجية، إلا أنه ليس من السهل الحصول على مفهوم محدد للقيم نظراً لإختلاف المنطلقات النظرية والفكرية للعلماء الذين تناولوا موضوع القيم في أبحاثهم، وعليه نجد كل باحث سعى إلى تحديد نسبي لمفهوم القيم خاصة في ظل ما يشهده العالم والمجتمعات البشرية من تحولات في كل الأنساق المجتمعية خاصة الاجتماعية والثقافية منها، لذلك فمن الصعب تحديد مفهوم خاص للقيم أو العثور على مفهوم جامع لكل المعاني التي يعبر عنها والتي تخضع لمضامين التوظيف وأيضاً وفق مختلف السياقات، لأن "القيمة ترجيح عاشه الإنسان منذ أن قام بتغيير ما في نفسه وما في الآفاق، والبحث في القيم بحث في الإنسان الفاعل بوصفيه الفردي والاجتماعي" (الربيع ميمون، 1980، ص9)

يعرفها غي روشيه بأنها: "طريقة في الوجود أو في الفعل، يعترف بها شخص ما أو جماعة على أنها مثال يحتذى، وتجعل من التصرفات أو الأفراد الذين تنسب إليهم أمراً مرغوباً فيه أو شئنا مقدراً تقديراً حسناً" (غسان الخالد، 2015، ص26).

كما تعرف بأنها " عبارة عن مفاهيم أو تصورات للمرغوب، تتعلق بضرب من ضروب السلوك أو غاية من الغايات، وتسمو أو تعلق على المواقف النوعية ، ويمكن ترتيبها حسب أهميتها النسبية (Schwart & Bilsky 1987,550) يشير التعريفين السابقين إلى أن القيم مفهوم تجريدي لها القدرة على التأثير في اختياراتنا على أساس ما هو مرغوب فيه أو التقدير الحسن ، وبالتالي تمنحنا القدرة على إصدار الأحكام وفق مبادئ المجتمع الذي نعيش فيه، وعلى هذا النحو تعرف بأنها: " مفهوم تجريدي يؤثر على اختياراتنا من عدة بدائل ، لطرق ووسائل وأهداف السلوك" (ذياب 1980، ص58).

أما محمد عبد الغاني فقد رأى أن القيم هي: " مجموعة الاعتقادات المؤكدة والتي تمثل دستوراً بالنسبة للفرد، حيث يؤمن بها وتحدد منها شرعية أفعاله وسلوكه" (محمد عبد الغاني حسن، 2005، ص89).

ولا يذهب بعيداً عن ذلك بركات حلیم في تعريفه للقيم حيث رأى أن القيم " هي المعتقدات حول الأمور والغايات وأشكال السلوك المفضلة لدى الناس، توجه مشاعرهم وتفكيرهم ومواقفهم وتصرفاتهم، واختياراتهم، وتنظم علاقاتهم بالواقع والمؤسسات الأخرى وأنفسهم والمكان والزمان، وتسوغ مواقفهم وتحدد هويتهم ومعنى وجودهم، أي تتصل بنوعية السلوك المفضل بمعنى الوجود وغاياته" (بركات حلیم، 1991، ص329).

يتضح من خلال هذين التعريفين أن القيم لا تخرج عن دائرة الاعتقاد وتوجيه الأفعال والسلوكات وتنظيم العلاقات بين الأفراد في المجتمع وتحديد معنى وجودهم، وهناك تعريف خلص إليه عدد من المفكرين العرب "يعتبر أن القيم مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الاستمرار النسبي، والتي تمثل موجبات للأشخاص نحو غايات أو وسائل لتحقيقها أو أنماط سلوكية يختارها ويفضلها هؤلاء الأشخاص بديلاً لغيرها، وتتشأ هذه الموجبات عن تفاعل بين الشخصية والواقع الإجتماعية والإقتصادي والثقافي، وهي تفصح عن نفسها في المواقف والاتجاهات والسلوك اللفظي والسلوك الفعلي والعواطف التي يكونها الأفراد نحو موضوعات معينة" (عبد الغاني عماد، 2006، ص ص 142، 143).

يتسم هذا التعريف بنوع من الشمولية والدقة النسبية، حيث إلى جانب اعتبار القيم مجموعة من المعتقدات جاء فيه العديد من الخصائص التي تتسم بها القيم كالأستمرارية والنسبية والتفاعل بين الفرد وواقعه المعيش.

ويمكن القول أن جميع التعريفات التي تناولت القيم قامت على أساس المفاوضة العلمية التاريخية، وأيضاً التصنيف القائم للقيم، إضافة إلى تلاحق بين القيم الإنسانية والواقع المعيش بما يحتويه من أنساق.

3.2. النسق القيمي

يعتقد الكثير من الباحثين والعلماء أنه لا يمكن دراسة قيمة بمعزل عن باقي القيم الأخرى وأن "فكرة نسق القيم انبثقت من تصور مؤداه أنه لا يمكن دراسة قيمة معينة أو فهمها بمعزل عن القيم الأخرى، فهناك مدرج أو نسق هرمي تنتظم به القيم مرتبة حسب أهميتها بالنسبة للفرد والجماعة " (عبد اللطيف محمد خليفة، 1992، ص 52).

وقد ورد في قاموس علم الاجتماع تعريف النسق القيمي بأنه " نموذج منظم للقيم في مجتمع أو جماعة ما وتتميز القيم الفردية فيه بالارتباط المتبادل الذي يجعلها تدعم بعضها البعض، وتكون كلا متكاملًا، هذا ويحدد النسق القيمي إطار لتحليل المعايير والمثل والمعتقدات والسلوك الاجتماعي " (محمد عاطف غيث، 2006، ص 469).

ورأى عبد الرزاق جلبي أن نسق القيم " يشير إلى القيم التي يتبناها المشاركون في النسق الاجتماعي كموجهات سلوكهم، وهذه القيم هي المسؤولة عن التوازن والوحدة، كما أنها تحقق التماسك وتمنح الفعل الاجتماعي شكلا وتعطيه معنى " (عبد الرزاق جلبي، 2005، ص 187).

يؤكد هذا التعريف على ارتباط النسق القيمي بالمجتمع ويشير إلى خاصية التساند والتكامل التي يتصف بها النسق إضافة إلى ذلك يذكرنا بإحدى الوظائف الأساسية للقيم كموجهات للسلوك والفعل الاجتماعي، وهذا ما ذهب إليه عبد اللطيف محمد خليفة من خلال تعريفه لنسق القيم على أنه: " عبارة عن البناء أو التنظيم الشامل لقيم الفرد، وتمثل كل قيمة في هذا النسق عنصرا من عناصره. وتتفاعل هذه العناصر معا لتؤدي وظيفة معينة بالنسبة للفرد " (عبد اللطيف محمد خليفة 1992. ص 54).

إضافة إلى ما سبق الإشارة إليه من خصائص النسق القيمي ووظائفه في التعريفات السابقة نجد أن هذا التعريف يبرز إحدى السمات الأساسية داخل النسق، وهي التفاعل بين عناصر القيم الذي يؤدي في النهاية إلى أداء إحدى الوظائف بالنسبة للفرد على العموم فإن النسق القيمي لا يأخذ شكلا هندسيا أو هندسة شكل بمقاييس مادية معلومة باعتباره بناء وتنظيما للعناصر، لأنه يتعلق بالإنسان الذي هو مزيج معقد من المادية والروحانية الوجدانية التي يصعب ترويضها لأنها جملة من المشاعر والأحاسيس التي تتأثر بالوجدان والمحيط الخارجي وتتعدد مشارب وأطر تحديد النسق القيمي وفق عدة قوالب فكرية وثقافية واجتماعية واقتصادية وسياسية لتكون محصلة تفاعلها نسق قيمي إما يحظى بالقبول من طرف المجتمع أو الرفض.

4.2. العلاقات الاجتماعية

إن العلاقات الاجتماعية ضرورة حياتية وشرطا أساسيا من الشروط المجتمعية لا يمكن الاستغناء عنها أو العيش دونها كونها نتيجة حتمية لتطور العلاقات الإنسانية، وهذا ما يؤكد ماكس فيبر بأنه يوجد

فرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات الاجتماعية، حيث يقول " أنه ليس من اللازم أن تكون كل علاقة إنسانية في نفس الوقت علاقة اجتماعية" (سلمى محمود جمعة، 2003، ص139).

وقد أخذ موضوع العلاقات الاجتماعية حيزا كبيرا من الإهتمام في الأدبيات السوسولوجية ، وذهب الكثير من العلماء في الحقل السوسولوجي إلى اعتبار أن موضوع علم الاجتماع هو دراسة العلاقات الاجتماعية ، وعلى النحو ذاته إهتم علم نفس العلاقات الاجتماعية بالبحث "في تفسير العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها، وفي ضبط هذه العلاقات والتنبؤ بما يمكن عمله لتنمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية الطيبة، وإطفاء العلاقات الاجتماعية السلبية السيئة" (ماهر محمود عمر، كمال إبراهيم موسى، 1988، ص283).

وقد ورد الكثير من التعاريف للعلاقات الاجتماعية تكاد تتفق كلها على أن أي علاقة اجتماعية هي نتيجة تفاعل اجتماعي بين فرد وآخر أو مجموعة من الأفراد، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن العلاقات الاجتماعية "تبدأ بفعل إجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر، ويطلق على هذا التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل ورد الفعل إصطلاح التفاعل" (جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، 2015، ص102).

وفي سياق تحديد مفهوم العلاقات الاجتماعية لابد أن نشير إلى أن كل مفهوم يحمل معاني ومضامين محددة جاءت في سياقات مختلفة ويستند في مشروعيته وواقعيته إلى التجربة والمعاشية في سياقات الحياة اليومية، حيث تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها: " أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد تكون فورية أو آجلة" (أحمد زكي بدوي، 1993، ص262).

وعلى نحو آخر تعرف بأنها: " تفاعل فرد معين مع أفراد آخرين متأثر بهم ومؤثر فيهم، وهذه العلاقة قد تكون واضحة أو خفية، أولية أو ثانوية، مباشرة أو غير مباشرة" (جلال عبد الوهاب، 1984، ص229).

إن أصل العلاقة الاجتماعية حسب هاذين التعريفين يحدده التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات، حيث تخضع طبيعة العلاقة الاجتماعية لنوع العملية الاجتماعية الحاصلة نتيجة التفاعل القائم، فقد تكون مبنية على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون واضحة أو خفية مباشرة أو غير مباشرة.

وفي تعريف آخر تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها: "الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع والتي تنشأ نتيجة إجتماعهم وتبادل مشاعرهم، وإحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع" (جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، 2015، ص101).

في هذا التعريف الواضح والبسيط للعلاقات الاجتماعية تأكيداً على وجود التفاعل الاجتماعي وحصوله بين الأفراد كشرط لوجود أي علاقة اجتماعية، وفي ذات السياق يؤكد عدد من العلماء في الحقل السوسيولوجي والمهتمين بدراسة العلاقات الاجتماعية أن هذه الأخيرة تعبر عن " العمليات والتفاعلات الناجمة عن تفاعل واعتراك الأفراد في البيئتين الطبيعية والاجتماعية" (أبو مصلح عدنان، 2006، ص346).

لقد أكدت التعاريف التي تم تناولها رغم إختلاف سياقاتها ومضامينها ما سبق الإشارة إليه أنها تركز على وجوب وجود تفاعل إجتماعي يسبق أي عملية اجتماعية أو علاقة اجتماعية، ويعرف التفاعل الاجتماعي بأنه "التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال" (محمد عاطف غيث، 1995، ص393).

وبما أن العلاقات الاجتماعية تنشأ تلقائياً بين مجموعة أفراد لهم أهداف مشتركة ونشاط منظم، فإن أي مؤسسة إقتصادية أو خدمية لا يمكن أن تقوم أو تخلو من العلاقات الإجتماعية، خاصة مع ما يشهده العصر الحالي من اتساع وتعدد في شبكة العلاقات الاجتماعية، وهو ما يطرح إعادة إنتاج لمختلف المفاهيم الاجتماعية وفق مضامين جديدة، وفي سياق الحياة الاجتماعية الواقعية التي لم تسلم من تأثيرات قوى العولمة خاصة التكنولوجية منها، والتي فرضت نفسها كأساق سوسيوثقافية تشارك باقي الأنساق الاجتماعية والثقافية والتنظيمية في بناء النظم الاجتماعية وتنظيم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل أي نسق اجتماعي أو مؤسسي.

ومن هذا الجانب تعرف بأنها " تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس بفضل إشراكهم وارتباطهم معا في عملية الإنتاج التعاوني، وتساهم كل من التكنولوجيا وتقسيم العمل في تشكيل هذه الأنماط من العلاقات، وعلى سبيل المثال، تختلف العلاقات الاجتماعية في المصنع اليدوي عن العلاقات الاجتماعية في المصنع الذي تستخدم فيه الآلات وهكذا " (السيد عبد العاطي السيد، 1985، ص132).

وينظر إلى العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة على أنها " مرحلة من مراحل البناء التنظيمي وتعد من المراحل المهمة، فهي علاقات تنشأ بين العاملين وبين الأقسام والوحدات الإدارية، ويعتمد التنظيم على هذه العلاقات ارتباطاً وثيقاً بوظائف الإدارة" (موسى اللوزي، 2002، ص38).

وعليه يتبين لنا حسب التعريف الأول أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تخضع لطبيعة النشاط، حيث ركز على الإختلاف بين المصنع التقليدي والمصنع الحديث، ويركز التعريف الثاني على ما يجب أن تكون عليه العلاقات الاجتماعية الرسمية داخل النسق التنظيمي للمؤسسة، وبهذا يكون قد أقصى الجانب غير الرسمي للعلاقات الاجتماعية التي تنشأ داخل المؤسسة.

ومما سبق يتضح لنا مدى صعوبة تحديد مفهوم العلاقات الاجتماعية، كمصطلح سوسيولوجي تتعدد زوايا قراءته حسب نوع العلاقة رسمية أو غير رسمية وطبيعة النشاط الحاصل من عملية التفاعل.

5.2. المؤسسة

لقد عرف مفهوم المؤسسة في العلوم الاجتماعية والسوسيولوجية تطوراً كبيراً منذ نشأة علم الاجتماع إلى غاية يومنا هذا، خاصة مع تأثيرات الثورة الصناعية على عمليات الإنتاج وإعادة تنظيم العلاقات الإنتاجية، وما صاحبها من تحولات اقتصادية واجتماعية وثقافية عالمية، حيث خرج مفهوم المؤسسة من الانعزالية الاقتصادية والمحدودية الجغرافية أو المكانية إلى الانفتاح والتفاعل مع البيئة المحيطة والحياة الاجتماعية والتأثير فيها، كل هذا كان نتيجة التغيرات التي فرضتها التحولات العالمية التي سبق الإشارة إليها والتي مست كل الأنساق المجتمعية والمؤسساتية، وقد ساهم في انعزالية المؤسسة وإقصائها كبناء أو نسق اجتماعي في بدايات التبلور للمفهوم" انشغال المهندسين والمسيرين الميدانيين لكبرى المصانع في أوروبا بقضايا العمل- وهو الاهتمام الذي فاق اهتمام علماء الاجتماع والمفكرين- وكان له التأثير البالغ في إقصاء المؤسسة من الاعتبار، وذلك انطلاقاً من تمثّلها كمجال تابع وغير مستقل في إطار تناول تقني لظاهرة العمل، وضمن مقارنة تحديديه للبنى والمؤسسات الاجتماعية، وهي مقارنة تجاهلت وجود الأفراد والمجموعات المؤثرة في تلك البنى والهياكل، وعجزت عن تطوير نظرة مختلفة للمؤسسة تقوم على تصورها كمحور للاستقلالية ومصدر مستقل لإنتاج نواميسه الخاصة" (عائشة التايب، 2011، ص63)، لهذا لم تكن المؤسسة بحد ذاتها محل اهتمام علماء الاجتماع، بل اهتموا بما تصدره من نتائج وتأثيرات اجتماعية كمحصلة لما يدور فيها من تفاعل بين أعضائها، وكنتيجة لعلاقات العمل التي تخضع لظروف وسياقات العملية الإنتاجية.

ويمكن القول أن مفهوم المؤسسة خضع في مراحل تطوره إلى تأثيرات مختلف الأنساق ومضامينها الاقتصادية منها والاجتماعية، وصولاً إلى تأثيرات القوى التكنولوجية وتدخلها في تشكيل هوية المؤسسة، فعرفت المؤسسة بأنها "تنظيم إنتاجي هدفه البحث عن أقصى ربح في داخل السوق" (oppetit(B),sayag(A), p.p 11,12).

ويرتكز هذا التعريف في سياق الاقتراب المفهومي للمؤسسة على مرتكزين أساسيين هما الربح والسوق وتعرف أيضاً من منظور اقتصادي بأنها "الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي" (عمر صخري، 2003، ص24)

يشير هذا التعريف إلى اعتبار المؤسسة نسقاً يعمل من أجل الإنتاج المادي من خلال الجمع بين مختلف العناصر المشكلة لمؤسسة كوحدة اقتصادية، وفي هذا السياق ربطت هذه التعاريف المؤسسة بالدور الاقتصادي والطابع المادي لعملية الإنتاج، وقد أدى ظهور الأزمات الاقتصادية والاجتماعية في العالم الغربي في سبعينيات القرن الماضي خاصة أزمة البطالة إلى تغيير وجهة النظر للمؤسسة، وإعادة التفكير فيها كإحدى الدعائم الأساسية للمجتمع التي تساهم في توفير مناصب للعمل وتحقيق نوع من الاستقرار

الاجتماعي من خلال المساهمة في إشباع الحاجات المادية والاجتماعية لأفراد المجتمع "وأوكلت في هذا النطاق للمؤسسة أدوارا مستحدثة حملت ضمنها مسؤوليات مجتمعية مختلفة، أضافت لوظائفها الاقتصادية أدوارا اجتماعية متمثلة في إسهامها في توفير الأمن والاستقرار الاجتماعيين وقد أسس ذلك التمشي الجديد ضربا من التقارب بين المؤسسة والمجتمع أسهم بشكل واضح في وضع حد لمرحلة من الدراسات السوسيولوجية التي جعلت من المؤسسة الاقتصادية نظاما للإنتاج منفصلا عن النظام الاجتماعي" (عائشة التايب، 2011، ص65).

وفي هذه المرحلة بدأ للظهور تناول المؤسسة كنسق اجتماعي مفتوح يتفاعل مع البيئة المحيطة به، وليس كنسق اقتصادي في حيز مكاني محدود ينتج ويصدر سلعا وخدمات، وعلى هذا النحو تعرف المؤسسة في التعريفات السوسيولوجية على أنها "نظام اجتماعي نسبي، وإطار تنسيقي عقلائي، بين مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقاتهم بهيكل محددة، في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة للسلطة والمسؤولية، والمؤسسة مفهوم رديف للمنظمة والمنشأة، وتعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين يوجهها، وتنظم وتدار المؤسسات التي تلي حاجات المجتمع بطرق مختلفة ولأغراض مختلفة" (محمد أكرم العدلوني، 2002، ص14).

يقدم لنا هذا التعريف المؤسسة كنسق اجتماعي يتميز بطابع العقلانية والرشاد من خلال التنسيق العقلائي وتنظيم العلاقات وتحديدها إضافة إلى كونها منشأة تعمل على تلبية الحاجات وهو الأمر الذي دفع بالبعض إلى القول أن "المؤسسات تساهم بمهمة الضبط الاجتماعي، بحيث يمكن اعتبار المؤسسات بمثابة ضوابط تنظيمية لسلوك الأفراد الذين ينتمون إليها" (معن خليل عمر، 2006، ص81).

ومن خلال هذا التعريف يمكن القول أن المؤسسة تعمل على ترشيد السلوك وتنظيمه وفق ما توفره من ضوابط أو قواعد تنظيمية على أساس اعتبارها تركيب أو نسق يوجد به أفراد أو مجموعة من الأفراد، يتفاعلون مع بعضهم البعض تفاعلا واعيا ومنسقا من قبل الإدارة من أجل حصر الموارد والإمكانيات المتاحة واستغلالها بأقصى كفاءة ممكنة في الاتجاه الذي يحقق الهدف المطلوب، والتركيز أيضا على تحقيق الإشباع النفسي والاجتماعي والاقتصادي للموارد البشرية داخل هذه المؤسسة" (محمد سعيد أوكيل، 1992، ص5).

وعلى هذا الأساس أسهم التناول العلمي الجديد للمؤسسة من قبل علم اجتماع المؤسسات في تجديد النظرة للسلوك والفعل الإنساني عبر محاولة فهم البنية الداخلية للمؤسسة الاقتصادية، وأصبحت هذه الأخيرة مفهوما يقع تناوله من طرف الباحثين والدارسين بوصفه حقيقة اجتماعية قوية.

ومن هذا المنطلق يمكن اعتبار المؤسسة نسقا اقتصاديا واجتماعيا مفتوحا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به، وفي هذا الطرح تجاوز لما سبق من أطروحات كلاسيكية اعتبرت المؤسسة نساقا اقتصاديا

مغلق هدفه الإنتاج وتحقيق أعلى معدلات للربح في السوق "بل أصبحت لمؤسسة تدرس بوصفها تمثل جسدا اجتماعيا يعكس الملامح الرئيسية للمجتمع الذي يحيط بها ويربطها بما يسمى بالتنظيم، وهو الشيء الذي تبذعه المؤسسة باجتماع عناصرها وأفرادها" (عائشة التايب، 2011، ص 65، 66).

وعلى نحو آخر ومنذ سبعينات القرن الماضي وبفضل ظهور التجربة اليابانية وفرض نفسها على الساحة الاقتصادية العالمية من خلال منافستها لأقوى اقتصاديات العالم اتجه الكثير من العلماء والباحثين إلى محاولة تفسير عوامل تطور المؤسسة اليابانية وسرعة تموضعها على قمة الاقتصادات العالمية ، بمعدلات إنتاج عالية وميزة تنافسية حادة بعرضها لسلع وخدمات ذات جودة عالية بأثمان متواضعة، كل هذا في ظل محدودية الموارد الطبيعية وافتقارها لمصادر الطاقة إلى جانب إرهصات العوامل التاريخية وما تعرضت له اليابان من دمار في الحرب العالمية الثانية، دفع بالباحثين إلى التفكير في "أهمية المسائل الثقافية وأنماط العيش في لعب أدوار مركزية في سير المؤسسة الاقتصادية ، وأهمية العنصر البشري والإنساني في تشكيل واقع نجاح مسارات الإنتاج بها أو فشلها" (عائشة التايب، 2011، ص 67).

وفي هذا السياق بدأت تظهر تأثيرات الأنساق الثقافية والقيمية على صياغة مفهوم المؤسسة إلى جانب باقي الأنساق الاقتصادية والاجتماعية، وارتباطها بضغوطات القوى التكنولوجية كأنساق سوسيوثقافية أصبحت إحدى العوامل والركائز الأساسية في النسق المؤسساتي والحياة العامة.

3. أشكال العلاقات الاجتماعية

يصنف "موريس كيتريك" أشكال العلاقات الاجتماعية إلى أربعة أنواع هي: العلاقات الاجتماعية العمودية، الأفقية، الرسمية، وغير الرسمية، وتشمل جميع نواحي الحياة الاجتماعية.

1.3. العلاقات الاجتماعية العمودية

"هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز أو مراتب اجتماعية وظيفية مختلفة، أي أنه يكون بين طرفين عماليين أحدهما ذو مرتبة مهنية أعلى والآخر سفلى، بحيث يأخذ شكل الاتصال صاعدا أو نازلا، في حين أن السلطة وممارستها يكون بشكل تنازلي حسب تبعية متلقي التعليمات للمصلحة أو القسم الخاص به مصدر التعليمات والأوامر".

2.2. العلاقات الاجتماعية الأفقية

هي ذلك التفاعل أو الاتصال الذي يحصل بين عاملين يقعون في مراكز وظيفية متساوية وتنقسم العلاقة الاجتماعية الأفقية إلى رسمية أخرى غير رسمية، فيما يكون مضمون الأولى هو واجبات المؤسسة الصناعية، يكون مضمون الثانية متعلقا باتصال حول أمور شخصية بين أولئك الذين يحتلون مراكز اجتماعية متكافئة.

3.3. العلاقات الاجتماعية الرسمية

تحدد هذه العلاقات من خلال القوانين المنظمة لعمل المؤسسة، الذي يخصص الأدوار الوظيفية لأقسام وفروع المؤسسة، ويثبت واجباتها وحقوقها الاجتماعية، كما أنه يحدد قنوات الاتصال ويعين العلاقات.

وتتأثر العلاقة الاجتماعية الرسمية والمؤسسة بثلاث عوامل أساسية هي:

- طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين في المؤسسة.
- القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وفروع المؤسسة.
- ميول واتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الإدارة والعمال.

4.4. العلاقات الاجتماعية غير الرسمية

هي تلك التفاعلات والاتصالات التي تقع بين الإدارة والعمال، ولا تحددها القوانين والإدارات الرسمية وبل تحددها مواقف وميول واتجاهات ومصالح الأشخاص الذين يكونونها ويدخلون في إطارها. وهذه الجماعات غير الرسمية تضم بين ظهرانيها العمال، ويجهلها الإداريون ولا يريدون تكوينها لتعارضها مع الأطر الرسمية الموضوعية، ويسبب الانتماء لهذه الجماعات غير الرسمية تغيير في مواقف وسلوكيات أفرادها، والغالب أن يكون التغيير في الأبعاد الخمسة الآتية: (أنور مقراني، 2004، ص184، 185)

- تحطيم الفردية حيث أن الجماعة تعطي سعة لأعضائها.
- الانصهار في الجماعة وهذا وجه آخر للأمر الأول، فالأول يسبب عدم عمل الفرد لمصلحه الشخصية، وهذا يسبب عمل الفرد لمصالح الجماعة.
- إحساس الفرد بالأمن الذي لم يكن يحس بمثله، حال عدم انضمامه فإن الإنسان يحس بالغبية، حيث يخاف وقت بؤسه ومرضه و فقره وهجوم عدوه وغير ذلك، وحيث أن الجماعة تكفل قضاء الحوائج يحس المنضم إليهم بالأمن، وبقدر قدرة الجماعة يكون الإحساس بالأمن أكثر وأعمق.
- إحساس المنضم إلى الجماعة بالقيمة بما لا يحس به الفرد، إذ أن قيمة الفرد المنضم هي قيمة كل الجماعة، وقيمة كل الجماعة ليست قيمة كل فرد، بل قيمة المجموع.
- شعور الفرد المنظم إلى الجماعة بالسعة في وجوده.

على العموم فإن العلاقات الاجتماعية على مختلف أشكالها ضرورية بين أعضاء أي جماعة مهنية باعتبارها كيان إنساني واجتماعي تتشكل فيه الروابط على نحو مقصود داخل فضاء علائقي ودينامي.

4. القيم والعلاقات الاجتماعية في المؤسسة

يرتبط وجود أي جماعة بوجود اتصال و تفاعل بين أفرادها و نسيج من شبكة علاقات اجتماعية تنمو داخلها وهو ما يدفعنا للقول بأن الاتصال وما ينتج عنه من علاقات اجتماعية عصب ضروري ورئيسي في كل نسق مؤسساتي حيث يرى " سكوت scott وديفيس davis أن الاتصال هو الوحدة التي

ترتبط الأفراد ببعضهم البعض داخل جماعة العمل ، وبدون الاتصال لا توجد جماعة، فالاتصال هو القنطرة التي تعبر عليها كل أنواع المعلومات والتقنية والعلاقات الإنسانية" (بوفلجة غيات، 2015، ص57).

"العلاقات الإنسانية توجد حيث يوجد أفراد يتعاونون في العمل سعياً وراء أهداف مشتركة" (كامل بربر، 2000، ص15)، وبالتالي فإن وجود أي علاقة إجتماعية مرهون بوجود تفاعل إجتماعي بين أعضاء الجماعة، وهذه العلاقة لا يمكن أن تكون خارج إطار مرجعي قيمي يفرض ضوابطه الاجتماعية على كل فرد ينتمي للجماعة، لأن القيم ظاهرة إنسانية ولا يمكن للعلاقة الاجتماعية أن تكون خارج الإطار القيمي وخروجها عن القيم والمعايير هو كسر للقيود والضوابط التي تفرضها القيم على الفعل الإجتماعي داخل أي نسق، وإذا كانت العلاقات الاجتماعية هي الوحدة الأساسية المشكلة للمجتمع فإن قوة هذه العلاقة تعتمد بالأساس على ما يتم تداوله من قيم بين الأفراد والجماعات، لأن وراء كل قيمة علاقة، وبالإضافة لكون القيم "مجموع المعتقدات التي يعتقد الأفراد بقيمتها ويلتزمون بها وبمضامينها" (موسى اللوزي، 1999، ص59)، فإنها تمثل أساس العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الأفراد والجماعات داخل أي كيان إنساني أو إجتماعي وأحد العوامل المتحكمة فيه حيث، " تمثل الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة والذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها والتي تعتمد على المشاعر والمعتقدات العامة، فالقيم تشكل نسقا يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف لا على أنها محاولات لإشباع الرغبات، وقد تظهر هذه القيم منذ فترة طويلة عند أعضاء التنظيم، فيكون الأفراد الذين يدينون بنفس القيم أكثر تفاعل مع بعضهم بعض في حين تكون بعض القيم تكونت عند الأفراد عند تفاعلهم فتكون نتيجة بدلا من سابقة" (سامية معاوي، 2008، ص93)، وباعتبار المؤسسة كيان إنساني وإجتماعي يحوي العديد من الجماعات على إختلاف إنتماءاتها المهنية والاجتماعية والثقافية، فهي تركيب إجتماعي يتكون من مجموعة من القيم والعلاقات بين أفرادها، ونسق إجتماعي مفتوح يتفاعل مع البيئة الاجتماعية المحيطة به، لأن "المنظمات أيضا توجد في حالة تفاعل دائم مع بيئتها الاجتماعية، ففي خلال دورة الحياة لكل منظمة تمارس البيئة الاجتماعية تأثيرها عليها، فالبيئة الاجتماعية هي التي تهيئ الظروف لنشأة منظمة معينة، وهي التي تحد من نموها أو تسهل نموها، وهي التي تخلق تحديات أمامها وتفرض عليها مواجهتها وإذا لم تواجه المنظمة تحديات البيئة الاجتماعية بكفاءة وإيجابية فإنها تتكشم أو تعجز أو تموت" (محمد الباري، 1991، ص16).

ومن هذه التحديات خلق التماثل و الاتفاق بين أفراد التنظيم و الحد من انعكاسات التناقض القيمي داخل النسق حيث " يمثل عنصر تماثل القيم نوع من الثقافة التنظيمية السائدة في العمل و أنماط التفاعل التي تظهر فيه فتدعم السلوك و التماسك الذي يشير إلى عمق الروابط و الصلات الاجتماعية بين الأعضاء في محيط العمل و هذا من اجل الحفاظ على البناء الاجتماعي و إلا أصابه التفتك ففي كل هذه

العملية القيم تكون حاضرة و تتأثر بمؤثرات و معايير اجتماعية " (سامية معاوي .2008.ص 93) في حين يؤدي التناقض القيمي إلى عدة مشاكل تنظيمية بالأساس داخل أي مؤسسة أو نسق تنظيمي أبرزها فشل التكيف داخل التنظيم و ابرز صوره سوء العلاقات الإنسانية و التي من أسبابها " الاختلاف في طبيعة القيم التقليدية و اختلاف في درجة الثقافة و التكوين بين العمال و المسؤولين حيث تتغلب القيم التقليدية على ذهنيات العمال بينما تتغلب القيم الحديثة و تؤثر على سلوكيات الإطارات هذا التناقض و الاختلاف قد يصل إلى درجة توتر العلاقات الإنسانية داخل التنظيم " (بولجة غيات .2015.ص42)

و الصورة الثانية لفشل التكيف هي نتيجة لسوء العلاقات داخل التنظيم و تتمثل في انخفاض الرضا المهني لان سوء العلاقات البشرية يؤدي إلى انخفاض الرضا المهني عند العمال و نقص الحواجز و الدوافع إلى الانجاز و اللامبالاة و انخفاض الروح المعنوية" (بولجة غيات، 2015، ص 42) على العموم يمكن أن نستخلص تلك العلاقة التي تربط القيم بالعلاقات الاجتماعية و هي علاقة جدلية حيث وراء كل علاقة اجتماعية قيمة و نتيجة كل علاقة اجتماعية هي قيمة.

5. خاتمة

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن النسق القيمي يعمل على توجيه العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة. وأن علاقات الأفراد ببعضهم البعض تستند و ترتكز على ما يتبناه كل فرد من قيم باعتبارها أحد موجبات السلوك و محددات الفعل الاجتماعي، كما أن إيجابية العلاقة الاجتماعية أو سلبيتها تتوقف على ما يتداوله الفرد من قيم داخل المؤسسة التي تعتبر مجتمع صغير يحتوي العديد من الجماعات الرسمية و الغير رسمية على اختلاف انتماءاتهم و هوياتهم السوسيو مهنية و الاجتماعية، كما أننا حاولنا الكشف عن طبيعة العلاقة بين النسق القيمي و العلاقات الاجتماعية و تأثيرها على الأفراد العاملين بالمؤسسة خاصة مع ما تشهده المجتمعات المعاصرة من تغيرات على مستوى كل الأنساق الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و السياسية و ما خلفته من أثر على مستوى سلوكيات الأفراد و المجتمعات.

و نتيجة لما تم تناوله في هذا المقال نقول أن القيم تدعم التماسك بين أعضاء أي جماعة في محيط العمل، كما أن التناقض القيمي داخل أي نسق مؤسستي يؤدي إلى عدة مشاكل تنظيمية كذلك يؤدي الاختلاف في القيم بين العمال إلى توتر العلاقات الاجتماعية و الإنسانية و انخفاض الروح المعنوية داخل المؤسسة.

و بناء على هذه النتائج فإن القيم ترتبط ارتباطا وثيقا بمختلف مظاهر الحياة الاجتماعية للإنسان و تدخل في بناء و تنظيم كل الأنساق التنظيمية و المؤسساتية فهي أساسية في تشكيل العلاقات و الروابط الاجتماعية و الإنسانية و توجيه الفعل الاجتماعي الصادر عن كل فرد داخل أي نسق.

6. قائمة المراجع

1. أبو مصلح عدنان. معجم علم الاجتماع، دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي عمان، الأردن، 2006.
2. أحمد زكي بدوي. معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.
3. أنور مقراني: العمل وعلاقات العمل في المؤسسة الصناعية الخاصة، مجلة الإداب والعلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة سطيف2، عدد 15، 2004.
4. بركات حليم. المجتمع العربي المعاصر، بحث استطلاعي اجتماعي، مركز دراسات الوحدة العربية، ط4، بيروت، 1991.
5. بوتلجة غياث، القيم الثقافية وفعاليات التنظيمات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
6. جبريل بن حسن العريشي، وسلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري. الشبكات الاجتماعية والقيم، رؤية تحليلية، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
7. جلال عبد الوهاب. العلاقات الإنسانية والإعلام، منشورات دار السلاسل، الكويت، 1984.
8. فوزية ذياب. القيم والعادات الاجتماعية، بحث ميداني لبعض العادات الاجتماعية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1980.
9. الربيع ميمون. نظرية القيم في الفكر المعاصر بين النسبية والمطلقية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1980.
10. سامية معاوي. الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي المختار، عنابة، 2008.
11. سلمى محمود جمعة. ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2003.
12. السيد عبد العاطي السيد. علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985.
13. عائشة التايب. النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، مصر، 2011.
14. عبد الرزاق جليبي. الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
15. عبد الغاني عماد. سوسيولوجيا الثقافة المفاهيم والإشكاليات... من الحداثة إلى العولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2006.
16. عبد اللطيف محمد خليفة. ارتقاء القيم، سلسلة عالم المعرفة، العدد 160، المجلس الوطني للثقافة والفنون والإداب، الكويت، 1992.

17. عمر صخري. اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2003؛
18. غسان الخالد. الهابتوس العربي قراءة سوسيو-معرفية في القيم والمفاهيم، منتدى المعارف، لبنان، 2015.
19. كامل بربير. إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2، لبنان، 2000.
20. ماهر محمود عمر، وكمال إبراهيم موسى. سيكولوجية العلاقات الاجتماعية، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1988.
21. محمد أكرم العدلوني. العمل المؤسسي، دار ابن حزم، لبنان، 2002.
22. محمد سعيد أوكيل، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992؛
23. محمد عاطف غيث. قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995.
24. محمد عبد الغاني حسن. مهارات إدارة السلوك الإنساني متطلبات التحديث المستمر للسلوك، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط2، مصر الجديدة، 2005.
25. محمد محمد الباري، المشكلات المهنية في العلاقات العامة، مكتبة الأنجلوالمصرية، مصر، 1991.
26. معن خليل عمر. الضبط الاجتماعي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
27. موسى اللوزي: التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، 2002.
28. oppetit(B),sayag(A), les structures juridiques de l'entreprise librairies techniques, Paris (collection droite gestion),p.p 11,12.
29. Schwart S.h. & Bilsky, W.Toward. (1987). A Universal Psychological Structure of Human5 Values, Journal of Personality and social Psychology, Vol.53, No.3.