

التنازب بالألقاب و انعكاساته على نسق علاقات العمل في المؤسسة  
Name-calling and its repercussions on work relations within the  
institutions.

د. زواتيني عبد العزيز<sup>1</sup> \* ، ط.د. صالي اسماعيل<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة البويرة (الجزائر)، مخبر الفرد العائلة والمجتمع، a.zouatini@univ-bouira.dz

<sup>2</sup> جامعة البويرة (الجزائر)، مخبر متعدد التخصصات في علوم الإنسان والبيئة في المجتمع،

sali.ismail1984@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/06/11

تاريخ الاستلام: 2021/12/27

**ملخص:** تهدف المداخلة إلى معالجة ظاهرة حيوية عمت مختلف شرائح المجتمع، والمتمثلة في التنازب بالألقاب، وذلك انطلاقاً من الأسرة في المعاملات اليومية بين الوالدين وأبنائهم الذين بدورهم لهم تأثير على أصدقائهم أثناء اللعب وفي الوسط المدرسي، فهذا النمط من التنشئة الاجتماعية يربص لديهم فكرة التنازب بالألقاب و الألفاظ البذيئة غير المقبولة أخلاقياً، حيث لم يسلم حتى الكبار و الشباب من هذه الظاهرة، خاصة فيما يرتبط بعلاقات العمل داخل المؤسسات التي تسير في ضوء جملة من القوانين و التعليمات التي تضبط دينامية نسق علاقات العمل في التنظيم، فالتنازب بالألقاب يساهم إلى حد كبير في تفكيك علاقات العمل التي تنعكس سلباً على المؤسسة ووظائفها.  
كلمات مفتاحية: التنازب بالألقاب،، علاقات العمل، المؤسسة.

**Abstract:** The intervention aims to address a vital phenomenon that pervaded various segments of society, namely the phenomenon of name-calling. This is based on the family in the daily transactions between parents and their children, having an impact on their friends during playing and in the school environment. This type of social instills sticks in the mind the idea of name-calling and obscene words that are not morally acceptable. Name-calling contributes to the dismantling of working relationships within institutions that operate in the light of a set of laws and instructions.

**Keywords:** Name-calling ; work relations; organization

تواجه المجتمعات ظواهر سوسولوجية متعددة، ونعلم انه من خصائص الظاهرة الاجتماعية أنها تؤثر في محيط نشوئها لينجم عنها تغير، وتعد ظاهرة التنابز بالألقاب من أهم السمات المرتبطة بالأشخاص وسلوكاتهم في المجتمع، لما ينجم عنها من تأثير في نظام القيم الاجتماعية، باعتبار أن هذه الأخيرة تحدد طبيعة العلاقات والتفاعلات والسلوكات للأفراد والجماعات، إذ أن التنابز بالألقاب كظاهرة اجتماعية دخيلة عن الحياة العامة يرفضها كل من وجهت إليه لتعتبر منطلق نشوء التوترات العلائقية بين شخصين أو طرفين يشتركان في علاقة لغرض تحقيق هدف، فبروز هذه الظاهرة ضمن نظام القيم الاجتماعية يندرج في إطار التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها كل فرد انطلاقاً من الأسرة، فيما يتلقاه الأبناء من آبائهم نحو البيئة المجتمعية باعتبارها نسق لا يخلو من التنابز بالألقاب المرتبط بالأشخاص الذين بدورهم يشتغلون في مختلف أنواع المؤسسات التي تتكون من موارد مادية ونسق اجتماعي علائقي معقد ضمن الهيكل التنظيمي الذي يحدد نمط العلاقات وفقاً للتسلسل الهرمي العمودي، إضافة إلى علاقات العمل الأفقية، فوجود التنابز بالألقاب داخل المؤسسة له جملة من المخلفات المؤثرة على نسق علاقات العمل من أعلى قمة الهرم التنظيمي إلى أدنى مستوياته، وعليه نطرح التساؤل الآتي:

ـ كيف يؤثر التنابز بالألقاب على نسق علاقات العمل في المؤسسة؟ وما هي أهم أسباب التنابز بالألقاب ضمن علاقات العمل بين الموظفين أو العمال في مختلف مستويات المؤسسة؟ ولما نقشة وتحليل الموضوع نتناول المفاهيم الآتية:

## 2 . تحديد المفاهيم:

### 1 . 2 . مفهوم التنابز بالألقاب:

يواجه المجتمع بروز ظاهرة التنابز بالألقاب التي لطالما أحدثت تغييراً في نظام القيم السائد، حيث تعددت الرؤى لهذه الظاهرة، بداية من الطرح الديني الوارد في القرآن الكريم و الذي نهى عن التنابز بالألقاب بصفة مباشرة و واضحة نهياً مطلقاً في سورة

الحجرات بقوله تعالى: "يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكنَّ خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان و من لم يتب فأولئك هم الظالمون" (القرآن الكريم، سورة الحجرات الآية 11) ، إذ تعددت تفسيرات الآية المذكورة و التي يفسرها ابن كثير في شرحه: "لا تتداعوا بالألقاب و هي التي يسوء الشخص سماعه...، أي بيئس الصفة و الاسم و الفسوق و هي التناوب بالألقاب كما كان أهل الجاهلية يتناغون بعدما دخلتم في الاسلام و عقلتموه و من لم يتب من هذا فأولئك هم الظالمون" (أبي الفداء، 2009 : 308) ، فمن منطلق تفسير ابن كثير للآية الكريمة المذكورة أعلاه نفهم أنّ التناوب بالألقاب كان شائعاً منذ عصر الجاهلية قبل مجيء الاسلام، مما يؤكد أنّ للظاهرة خلفية تاريخية منذ ذلك الوقت، إذ يقصد بالتناوب بالألقاب تلك العلاقة بين شخصين أو أكثر فينادي أحدهما الآخر نداءً بغير اسمه و لا يليق به، قصد السخرية و الاستهزاء أي أنّ أحدهما يسخر من الآخر من خلال مناداته باسم لا يرغب سماعه، مما يثير غضبه اتجاه الشخص الذي يناديه.

فالرؤية السوسيولوجية لظاهرة التناوب بالألقاب تسلط الضوء عليها من زاوية التنشئة الاجتماعية، باعتبار أنّ هذه الأخيرة هي: "النمو الاجتماعي للفرد منذ ولادته و يتعلق هذا النمو بعلاقة الفرد بالمجتمع الذي يعيش فيه، و القيم التي تحكم هذا المجتمع ولهذا فهي تتضمن معنى النقل للقيم الثقافية و الحضارية من المجتمع إلى الفرد" (عامر، 2011: 27) ، يعني ذلك أنّ الفرد يتأثر بمختلف القيم الاجتماعية من خلال اكتسابه للمعارف و السلوكات الشائعة و السائدة سواء كانت ايجابية أو سلبية في علاقته مع الأفراد و الجماعات.

نشير إلى أنّ ظاهرة التناوب بالألقاب في اتساع مستمر ضمن الإطار الاجتماعي، المعنى بمختلف الألفاظ السلبية لعلاقة الأفراد مع بعضهم في المعاملات اليومية، و بما أنّ مجتمعنا الجزائري يواجه بروز هذه الظاهرة في العديد من المستويات المرتبطة بتنشئة

الفرد انطلاقاً من الأسرة نحو عامة المجتمع لما يحويه أيضاً من تعبئة هائلة لهذه الظاهرة التي اكتسحت مختلف مكوناته.

## 2. 2. مفهوم علاقات العمل:

تعددت وجهات النظر حول مفهوم علاقات العمل ذلك لتنوع و اتساع مجالات ممارسات العمل في الإطار الاجتماعي بصفة عامة و على مستوى المؤسسات بصفة خاصة، حيث اهتم المشرع الجزائري بصياغة أول قانون لعلاقات العمل المتمثل في القانون 90-11 الذي يتكون من تسعة أبواب، حيث تضمن الباب الأول الهدف و مجال التطبيق إذ نصت المادة 02 منه على مايلي: "يعتبر عمالاً أجراء، في مفهوم هذا القانون، كل الأشخاص الذين يؤدون عملاً يدوياً أو فكرياً مقابل مرتب، في إطار التنظيم، و لحساب شخص آخر، طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص، يدعى المستخدم" (قانون علاقات العمل 90-1990، 11: 562) ، يعني ذلك أنه توجد علاقة عمل بين طرفين يمثل الطرف الأول في المستخدم أو صاحب العمل سواء كان شخصاً طبيعياً أو هيئة ذات شخصية معنوية، أما الطرف الثاني يتمثل في الأشخاص القائمين على انجاز العمل المسند إليهم مقابل تقاضي أجر، يخضع إلى قانون في الإطار الرسمي يحدد طبيعة العلاقة بينهما.

كما يحتوي أيضاً القانون 90-11 في الباب الثالث علاقات العمل الفردية في الفصل الأول منه المتعلق بأحكام عامة، إذ نصت المادة 08 على "تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي أو غير كتابي، و تقوم هذه العلاقة، على أية حال، بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، وتنشأ عنها حقوق المعنيين و واجباتهم وفق ما يحدده التشريع و التنظيم و الاتفاقيات أو الاتفاقيات الجماعية و عقد العمل" (قانون علاقات العمل 90-1990، 11: 563) يعني ذلك أن علاقة العمل في الإطار الرسمي تنشأ بوجود عقد عمل واضح يحدد حقوق و واجبات العامل مقابل صاحب العمل سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً كالمؤسسة، إذن فعقد العمل هو الركيزة الأساسية التي تنطلق منها علاقة العمل.

وتعرف علاقات العمل بأنّها: "علاقة ما ترتبط بطبيعة نشاط يمارس، إلا أنّها تشترك في كونها تعبر عن ارتباط طرفين أساسيين في علاقة ثنائية يمثل المأجورين طرفها الأول، ويمثل أصحاب العمل طرفها الثاني سواء كان قطاعا خاصا أو قطاعا عاما" (قروي 2010: 22) تنطلق علاقات العمل داخل المؤسسة من جملة من الخصائص و المميزات لأعضاء التنظيم، فمنها ما هو مرتبط بتقسيم العمل، يعني ذلك أنّ تشكل جماعة العمل يخضع للتخصص، و منها ما هو مرتبط بالجهوية يعني ذلك أنّ علاقات العمل خاضعة لمبدأ الخصائص الشخصية المشتركة التي تحملها الجماعة، و على سبيل المثال تشكل جماعة داخل التنظيم ينحدرون من منطقة معينة ذات خصائص متجانسة، و منها ما هو مرتبط بالهيكل التنظيمي الذي يحدد طبيعة علاقات العمل، يعني ذلك أنّ علاقة العمل خاضعة للأطر القانونية و القواعد و اللوائح التنظيمية التي تحدد نوع العلاقة بين وحدات ومصالح المؤسسة من جهة و الرؤساء و المرؤوسين من جهة أخرى.

كما يمكن أن تكون في الإطار الرسمي و يعني ذلك أنّها تتضمن انجاز عمل أو مهمة معينة، إضافة إلى أنّه في العديد من الحالات توجد و تنشأ علاقة عمل في الإطار غير الرسمي ويتضمن ذلك انتقال الموظفين أو العمال من مكاتبتهم أو وظيفاتهم المهنية إلى مختلف مصالح و وحدات التنظيم بالمؤسسة نتيجة لانتمائهم الجهوي المرتبط بمكان الإقامة، أو العلاقات القرابية بينهم إلى غير ذلك من الخصائص التي ينبثق عنها علاقات عمل غير رسمية، فمجملة هذه الأنواع من علاقات العمل و خصائصها يعبر عن وجود شبكة علائقية معقدة تشتغل في إطار تنظيم اجراءات انجاز العمل لغرض بلوغ الأهداف، مما يفسح المجال أمام الأفراد و الجماعات و في مختلف المستويات التنظيمية أن يتفاعلوا باستمرار حسب ما تقتضيه طبيعة علاقات انجاز المهام.

إنّ مجمل هذه التفاعلات العلائقية الدائمة لدينامية التنظيم تتضمن بعض الاختلالات المرتبطة بتقسيم العمل و انجاز الوظائف و المهام، مما ينجم عنه توتر في علاقات العمل جراء التأخر في الانجاز أو الأخطاء... الخ، ذلك ما يفسح المجال أمام بعض

الموظفين أو العمال خاصة الفاعلين في السلطة التنظيمية التفوه بألفاظ القذف و التنايز بالألقاب اتجاه الموظفين أو العمال القائمين على انجاز العمل.

### 3.2. مفهوم المؤسسة:

تعرف بأنها: "مجموعة من الأشخاص مندمجين في وحدة اقتصادية أو اجتماعية قانونية لتحقيق هدف مشترك من خلال تجميع الموارد المادية و البشرية الضرورية لذلك و استغلالها استغلالاً عقلانياً" (قاسمي، 2011: 120)، فبلوغ الهدف المشترك للمؤسسة يندرج ضمن شبكة من العلاقات التعاونية بين الفاعلين أو الأعضاء الممارسين للسلطة التنظيمية و الأفراد و الجماعات القائمين على انجاز العمل، مع الأخذ بعين الاعتبار تقسيم العمل و الوظائف و المهام حسب تخصص الوضعية المهنية لكل عضو.

ذلكما يدل على أنّ لكل مؤسسة موارد بشرية تعمل في إطار نسق اجتماعي يسعى لتحقيق أهداف مشتركة، و يعمل أفرادها ضمن علاقات منتظمة تحددتها جملة من الضوابط القانونية التي توجه سلوك الأفراد و الجماعات داخل التنظيم لغرض بلوغ الأهداف. و عليه يمكننا القول أنّ المؤسسة تتكون من أفراد و جماعات مؤهلة و موارد مادية، إذ أنّ هذه الأخيرة تربطهم علاقات عمل تسير في ضوء جملة من القوانين يشتغلون في إطار مهيكلي يتأسسه فاعل أو فاعلون في سلطته التنظيمية، يوجهون جهود الأفراد و الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

فعملية التفاعل الدائم بين الممارسين للسلطة التنظيمية و الأفراد القائمين على انجاز العمل ينجم عنه ارتياب العلاقة بينهما أثناء انجاز المهام التي لا تكاد تخلو من وجود اختلالات تنظيمية تتطلب إعادة ضبطها أو تعديلها، ذلك ما يؤدي إلى تجاوزات متعددة و مختلفة بين الممارسين للسلطة و القائمين على انجاز المهام، و من بين أهم التجاوزات في علاقات العمل التنظيمية بالمؤسسة و عليه تتقلص بلوغ الأهداف المشتركة، باعتبار أنّ المؤسسة هي نسق علائقي تعاوني، فظهور خلل في العلاقات التنظيمية يترتب عليه جملة من الأعباء في مسار انجاز المهام.

### 3 . القيم الاجتماعية و انتشار ظاهرة التناوب بالألقاب في المجتمع:

ننتقل من فكرة جوهرية مفادها أنّ لكل مجتمع قيم خاصة به توضح و تعكس صورته العامة، إذ أنّ المجتمع بقدر ما يتضمن من قيم اجتماعية ايجابية كاحترام و الحياء، السلوكات السوية...الخ، فإنّه لا يخلو من بعض القيم الاجتماعية السلبية كالسخرية، التكبر، التناوب بالألقاب...الخ، التي بطبيعة الحال يمكن لها أن تخلّف آثاراً في مختلف علاقات الأفراد فيما بينهم و الفرد و الجماعة.

إذ تعرف القيم الاجتماعية بأنّها: "اهتمام الفرد و ميله نحو تكوين علاقات صداقة و علاقات اجتماعية مع غيره من الأفراد، حيث تظهر لديه الحاجة إلى تكوين علاقات يسودها الحب و الوئام و التعاون، و يجب على الشخص الذي يتصف بها التعامل مع الناس و خدمتهم و هو بعيد عن الأنانية و يمتاز باللطف" (الخزاعلة، 2009 : 31 ) ، تأكيداً على أنّ الفرد في تفاعل دائم مع غيره في الإطار الاجتماعي يهدف قضاء احتياجاته اليومية المتنوعة، مما يفسح أمامه المجال لتكوين علاقات سواء كانت ظرفية أو دائمة تفرض عليه التعامل مع العديد من الأشخاص في إطار علاقات اجتماعية تسودها قيم منها ما هو ايجابي و منها ما هو سلبي، لذا فللفرد أو الشخص يصطدم في العديد من الأحيان ببعض القيم التي تتضمن أقوالاً و معاني غير لائقة كالتناوب بالألقاب.

و للخوض في فهم جذور و أسس بروز التناوب بالألقاب كظاهرة سوسولوجية ترجع خلفيتها إلى طبيعة التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد بداية من الأسرة، و انطلاقاً من علاقة الأب مع أبنائه ففي كثير من الأحيان تصادفنا ظاهرة التناوب بالألقاب عند ندائه لهم بألفاظ و أسماء منبوذة نتيجة عدم استجابة الابناء لما يطلبه منهم الأب، حيث أنّ الآباء يحاولون دفع أبنائهم نحو تحقيق أهداف ايجابية و بأسلوب خطاب يتضمن ألفاظاً غير لائقة و بذيئة، إذ يحدث ذلك مرات عديدة، فهذا الأسلوب من المعاملة ينعكس على بناء شخصية الأبناء في ترصيص هذا النمط من التربية، الذي يؤول إلى إخفاق الأبناء في بلوغ الأهداف كالتحصيل الدراسي الجيد مثلاً، يرجع ذلك إلى نتيجة عدم رضاهم و

اصطدامهم بالألفاظ التي يتلقونها من طرف آبائهم، ذلك يعبر عن نشوء نوع من الارتياب في العلاقة بين الابن و الأب و التي لها تأثير بالغ بينهما، حيث أنّ مجمل الألفاظ السلبيه أو السيئة التي تتضمن مختلف أنواع الشتم التي تفوه بها الأب اتجاه ابنه ينقلها هذا الأخير اتجاه اخوته و أيضاً اتجاه أصدقائه في المحيط المدرسي و الاجتماعي.

مما يفتح أمام ظاهرة التنابز بشتى الألقاب نوع من الانتشار و الانتقال السريع بين الأطفال في الوسط المدرسي و الذين بدورهم ينقلون ذلك إلى أسرهم دون إدراك و فهم المعنى الحقيقي لكثير من الألفاظ البذيئة التي يستخدمونها اتجاه بعضهم البعض، و عليه يصبح التنابز بالألقاب بمثابة العدوى التي لا تكاد تخلو منها معظم الأسر الجزائرية.

كما أنّ ظاهرة التنابز بالألقاب لقت انتشاراً واسعاً في المحيط الاجتماعي، حيث عمت مختلف شرائح المجتمع إذ شملت الأطفال و الكبار، الرجال و النساء، المتعلمون و غير المتعلمون... الخ، و في مختلف أماكن الحياة العامة في إطار العلاقة بين الأشخاص للمعاملات اليومية، كالأسواق أثناء عملية الشراء و البيع إضافة إلى المحلات التجارية بمختلف أنواعها، ناهيك عن وجود ظاهرة التنابز بالألقاب في الوسط المهني بصفة عامة و المؤسسات بصفة خاصة، باعتبار أنّ هذه الأخيرة تتكون من موارد بشرية مؤهلة و موارد مادية متنوعة تسير في ضوء جملة من القوانين و اللوائح التنظيمية التي تحدد علاقات تنظيمها الداخلي، إذ أنّها ترقى إلى شجار و توتر بين الطرفين المتنازعين بالشم التي يمكن أن يؤدي إلى انسداد العلاقات بينهما

كما أنّ ظاهرة التنابز بالألقاب ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمؤشر التربية التي يتلقاها الأطفال في سن مبكرة على مستوى أسرهم، و يندرج ذلك ضمن تنشئتهم الأسرية التي تتخللها الكثير من الألفاظ البذيئة، التي تجعل منهم ينشؤون بأسلوب خاطئ يحرص لديهم فكرة قبول التنابز بالألقاب، و الذي في حقيقته يُرفض لدى معاملاتهم مع الآخرين، مما يدخلهم في صدامات قد ترقى إلى الشجار و العنف ما ينعكس على نفسياتهم سلباً في بناء علاقتهم في المحيط الاجتماعي.

لا ننفي أنّ المجتمع الجزائري مليء بظواهر اجتماعية أخرى خلفت آثاراً بالغة، إلا أنّ السمة الرئيسية التي أصبحت تميز ظاهرة التنازب بالألقاب هو قبولها و بنسبة معتبرة من طرف عامة المجتمع دون أي رفض من جهة، كما أن هذه الظاهرة أيضاً تعتبر بمثابة نقطة الانطلاق أو القاعدة التي تهيء بروز ظواهر اجتماعية أخرى، و يتجسد ذلك في أن التنازب بالألقاب يرقى في الكثير من الأحيان إلى صراعات و شجارات بين الأطراف المتنازبين و التي ينجم عنها عنف جسدي يكلف أحيانا فقدان حياة الطرفين أو أضراراً جسدية تتطلب رعاية و متابعة صحية استشفائية إضافة إلى شكاوى لمصالح الأمن التي تحول الملف نحو القضاء للفصل في مثل هذه الحالات، و بالتالي هذه الظاهرة تكلف مؤسسات الدولة أعباء و جهود تؤجل و تعطل مسار عملها في شؤون أهم من ذلك.

#### 4 . المؤسسة بين القيم التنظيمية و التنازب بالألقاب:

قدم ماكس فيبر النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي الذي يهدف إلى تحقيق الترشيح و العقلانية من خلال توزيع الأدوار الإدارية بأسلوب يخضع للدقة و نظام التسلسل الهرمي، معتبراً أنّ المؤسسة أو المنظمة نسق مغلق لا يمكن أن يتأثر بالبيئة الخارجية، ذلك ما أضفى إلى انتقاده من طرف العديد من العلماء في علم الاجتماع على غرار ذكر رواد النظرية البنائية الوظيفية و من أبرزهم تالكوت بارسونز الأمريكي الذي يرى بأنّ المؤسسة نسق اجتماعي مفتوح على البيئة الخارجية، يعني ذلك أنّها تؤثر و تتأثر بمحيطها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

إذ أنّ لكل مؤسسة هيكل تنظيمي تشتغل في إطاره من خلال جملة من العلاقات بين مختلف الوحدات و المصالح المكونة لها، ذلك أنّ دينامية التنظيم في تفاعل دائم لعلاقات العمل و التعاون المرتبط بتحقيق الأهداف، فنشوء علاقات العمل بين الأفراد و الجماعات يندرج ضمن محددات التنظيم البيروقراطي الذي تسير في ضوئه المؤسسة، باعتبار أنّ البيروقراطية هي: " بناء من الموظفين الرسميين و الإجراءات و المهام المرتبطة بنسق معين للإدارة" (الجوهري، 2008 : 280)، التي يترتب على سلطتها ضبط علاقات

العمل وفقاً للقوانين و اللوائح التنظيمية المعمول بها في توزيع الأنشطة و المهام بمراعاة التخصص.

و عليه دينامية التنظيم بهذا الشكل تساهم في رفع مستوى قيمها التنظيمية و التي هي: " عبارة عن الاعتقاد الذي تبني عليه الأعمال في المنظمة و تعمل على تحديد الاختيار بين الصالح و السيء، و بين المهم و غير المهم، و هي تعمل على توجيه السلوك في المنظمة" (الجزاعلة، 2009 : 32 ) ، إذ يترتب ذلك على الأعضاء الفاعلين في سلطتها الذين يوجهون جهود الأفراد (الموظفين) القائمين على انجاز العمل نحو ترشيد و عقلنة استخدام الموارد المادية المتاحة، مما يفرض عليهم (الفاعلين في السلطة) متابعة مختلف الأنشطة و باستمرار ضمن شبكة متداخلة من علاقات العمل و التي لا يمكن أن تخلو من وجود اختلالات تنظيمية التي تستدعي إعادة ضبطها نحو مسارها الصحيح.

إنّ مختلف الاختلالات التنظيمية الواردة ضمن علاقات العمل ينجم عنها في العديد من الحالات اصطدامات بين العمال أو الموظفين و الفاعلين في سلطة المؤسسة، فهذه الاصطدامات يمكننا تأويلها إلى:

\_ تجاوز القوانين و اللوائح التنظيمية المحددة لإنجاز العمل.

\_ الاستخدام غير العقلاني للموارد المادية المتاحة تحت تصرف العمال أو الموظفين.

\_ استخدام الوسائل و الأدوات لأغراض شخصية خارج اطار المؤسسة.

\_ التأخر في انهاء المهام في الوتيرة الزمنية المحددة.

\_ كثرة الأخطاء في انجاز المهام.

\_ تدخل بعض العمال أو الموظفين في عمل ليس من اختصاصهم و ليس من صلاحيات منصبهم.

\_ ضعف التنسيق بين وحدات و أجزاء و أقسام المؤسسة.

فمجمّل هذه الاختلالات التنظيمية و غيرها في انجاز الوظائف و المهام يهئ إلى إفراز اصطدامات و صراعات بين العمال أو الموظفين أو بين الموظفين و العمال و الفاعلين في سلطة المؤسسة، فهذه التوترات و صراعات المواجهة المرتبطة بإنجاز العمل سواء كانت بين جماعة الموظفين القائمين على انجاز العمل أو بين الموظف و الفاعلين في السلطة في العديد من الحالات تتجاوز ما خول به القانون في علاقات العمل داخل المؤسسة، من خلال التنازب بالألقاب و الشتم بألفاظ غير لائقة و لا تتناسب أن يتفوه بها الموظف أو المسؤول في إطار علاقات العمل المتضمنة أخلاقيات ممارسة الوظيفة أو المهنة.

و للتفصيل في ذلك سنتطرق إلى ما قدمه المشرع الجزائري في تقليص أو الحد من التجاوزات المرتبطة بالشتم و التنازب بالألقاب في إطار نسق التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية و بمختلف أنواعها و أنشطتها، حيث أنّ الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006، المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، تضمن الحماية القانونية لكافة الموظفين في إطار علاقات العمل داخل المؤسسة، إذ ورد ذلك في الباب الثاني: الضمانات و حقوق الموظف و واجباته في الفصل الأول منه المتعلق بالضمانات و حقوق الموظف أثناء ممارسة مهامه، لاسيما المادة 30 منه على مايلي: "يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو اهانة أو شتم أو قذف أو اعتداء، من أي طبيعة كانت أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبتها، و يجب عليها ضمان تعويض لفائده عن الضرر الذي قد يلحق به" (القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية 2006 : 5). إذ تناولت و وضحت المادة 30 أعلاه حماية الموظف من أي اهانة يتعرض لها من طرف كافة المستخدمين على مستوى النسق الداخلي للمؤسسة، و الحماية للموظف أيضاً من الإهانة و الشتم و الذي يرقى في الكثير من الحالات إلى اعتداءات من أشخاص في المجتمع المدني تربطهم علاقة بالمؤسسة، و يقصد بالإهانة أثناء أداء المهام الشتم و القذف الذي يندرج ضمن ما يسمى التنازب بالألقاب من خلال ألفاظ يرفض الموظف سماعها مهما كانت وضعيته المهنية من أعلى قمة الهرم التنظيمي إلى أدنى مستوياته، إذ أنّ التنازب

بالألقاب في المستويات الدنيا من الهيكل التنظيمي يختلف عن التنازب بالألقاب في المستويات العليا من الهيكل التنظيمي من حيث الصيغة و اللفظ، إضافة إلى طريقة معالجة التنازب في ظل الإجراءات الإدارية المعمول بها و التي نتطرق إليها في الآتي:

\_ التنازب بين الموظفين في المستويات الدنيا من الهيكل التنظيمي: إذ يكثر التنازب في الألقاب بين الموظفين في قاعدة الهرم التنظيمي، و ذلك لعدة اعتبارات نذكر منها محدودية المستوى التعليمي و عدم إدراك الإجراءات التنظيمية الإدارية المترتبة عن الاهانة والشتم،...الخ، لذا توجد أنواع مختلفة من صيغ التنازب بالألقاب التي ترقى إلى شجار وتوتر في علاقات العمل، و التي سرعان ما يتم تسويتها بتدخل زملاء الطرفين المتخاصمين في إصلاح علاقة العمل، إضافة إلى تدخل رئيس المصلحة المباشر في إعادة تسوية هذه العلاقة بما يتناسب مع إجراءات انجاز العمل، كما أنه في بعض الحالات يقوم أحد الطرفين بشكوى كتابية لرئيسه المباشر أو إلى مدير المؤسسة فتحال هذه الشكوى إلى مجلس تأديب لاتخاذ إجراءات الفصل بين الطرفين المتنازبين، و في معظم الأحيان تكون نتائج ذلك إنذارات كتابية أو الخصم من الراتب حسب ما يتوافق مع كل طرف.

\_ التنازب بين المسؤول و الموظف: ذلك راجع إلى مختلف الممارسات التي يقوم بها المسؤولين اتجاه رؤوسهم، ويحدث ذلك في حالات نذكر منها ضغوط العمل، الأخطاء في انجاز العمل، عدم إتمام العمل في الوقت المناسب، أن يطلب المسؤول من الموظف القيام بعمل ليس من اختصاصه، فينجم عن هذه الممارسات ردود أفعال أثناء مناقشة إجراءات العمل من الموظف تتضمن في العديد من الأحيان التنازب بالألقاب الذي بطبيعة الحال يؤول بالضرورة إلى تقديم تقرير يتضمن شكوى إلى مدير المؤسسة الذي يحيل ذلك إلى مجلس تأديب لغرض تسوية الوضعية، حيث تكون القرارات في معظم الأحيان لصالح رئيس المصلحة مقابل الموظف البسيط لأن المدير في علاقة عمل دائمة مع رئيس المصلحة.

\_ التنازب بالألقاب لرؤساء المصالح فيما بينهم أو رؤساء المصالح و مسؤوليهم في قمة الهرم التنظيمي: يرجع التنازب بالألقاب فيما بين رؤساء المصالح أو رؤساء المصالح و مسؤوليهم في

قمة الهرم التنظيمي إلى تدخل أحد الأطراف في مهام الطرف الآخر، أو عدم انجاز المهام وفقاً لما هو منصوص عليه في القانون،...، في مثل هذه الحالات يصعب الفصل بين الطرفين نظراً أنّ لكل منهما جماعة عمل تتضامن مع رئيسها لتغيير و نزع الطرف الآخر، وفي معظم الأحيان يؤول معالجة مثل هذه الحالات إلى تغيير أحد الطرفين من منصبه والمحافظة على الطرف الآخر، حيث أنّ كل طرف يستخدم مختلف المبررات المرتبطة بالعمل التي يحمي بها منصبه من جهة، إضافة إلى استخدام الوساطة و التوصية من خارج محيط المؤسسة للضغط على مديرها بهدف المحافظة على المنصب من جهة أخرى.

إنّ الحالات المذكورة أعلاه في دينامية نسق علاقات العمل المرتبطة بمختلف أنواع التنازب بالألقاب و الذي يرفضه كل موظف أو عامل مهما كانت وضعيته المهنية، يؤدي إلى انسداد علاقات العمل في المستويات الأفقية و العمودية للهيكل التنظيمي، و بالتالي ينجم عنه تعطيل إن لم نقل جمود التنظيم داخل المؤسسة، فهذه الأخيرة (المؤسسة) وفقاً لتصور بارسونز للتنظيمات هي وحدات اجتماعية تقام وفقاً لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافاً محددة، فالتنظيم حسب بارسونز هو نسق اجتماعي يضم مجموعة من الأنساق الفرعية التي تؤدي وظائف متكاملة حسب منظومة اجراءات تنظيمية، من أجل المحافظة على بقاء النسق و استمراره و حيويته، كما اعتبر أنّ هذا التنظيم بدوره نسق فرعي يدخل في تشكيلة نسق اجتماعي أكبر و هو المجتمع.

و بما أنّ المجتمع يواجه ظاهرة التنازب بالألقاب التي تشهد نوعاً من الحيوية الدائمة فهي بذلك تؤثر على المؤسسة في إطارها العام، و تؤثر أيضاً على نسق علاقات العمل بشكل خاص، و عليه فالقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع تؤثر على القيم التنظيمية للمؤسسة باعتبارها نسق علائقي متكامل يواجه انسدادات في علاقات العمل يرجع جزء منها إلى التنازب بالألقاب و الألفاظ غير اللائقة للموظفين فيما بينهم من جهة، و علاقات العمل بين الموظفين و مسؤوليهم من جهة أخرى، فالتنازب بالألقاب يساهم إلى حد ما في ضعف مستوى القيم التنظيمية للمؤسسة.

## 5 . تحليل سوسيولوجي لتأثير التنابز بالألقاب على نسق علاقات العمل بالمؤسسة:

يعد بروز و اتساع ظاهرة التنابز بالألقاب اشكالية ارتبطت بالأشخاص في العديد من مستويات مكونات المجتمع، فأصبحنا نجدها ضمن علاقات الأسرة نحو كافة المعاملات العلائقية في الحياة اليومية السوسيولوجية، مما هيء إلى ترخيص وجودها لدى الأطفال في علاقاتهم أثناء اللعب، و في المحيط المدرسي باعتباره المنتج الأول لأسس التربية القيمية الأخلاقية، و الذي انصهر بدوره في دائرة التنابز بالألقاب، ناهيك عن وجودها لدى مختلف شرائح المجتمع بما فيهم المثقفين الذين يشتغلون في مختلف أنواع المؤسسات. و إذا انطلقنا من المفهوم الشائع و المتعارف عليه للثقافة باعتبارها ذلك الكل المركب الذي يتكون من القانون و الدين واللغة و العادات و التقاليد ... الخ، "فالثقافة التي يحصل عليها الأفراد ضمن وعائهم الاجتماعي و عن طريق التنشئة تمنح لهم استعدادات تؤثر على عدد الإجابات و الحلول التي يمكن أن يضعها هؤلاء الأفراد للمشاكل و العوائق المطروحة عليهم" (المهدي بن عيسى، 2010 : 248 )، و بما أنّ ظاهرة التنابز بالألقاب اتسع مجالها في الحياة اليومية و أصبحت تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في الحياة العلائقية العامة لمختلف الشرائح الاجتماعية، فإنّ الفرد المثقف يتجاوز فكرة التنابز بالألقاب مع الآخرين مهما كانت مكانته في المجتمع و مهما كانت وضعيته المهنية في المؤسسة.

ونشير إلى أنّه يوجد فرق شاسع بين الثقافة باعتبارها تأصيل للقيم الاجتماعية الايجابية، و الثقافة الذي يتضمن خصائص وسلوكات سلبية مرتبطة ببعض الأفراد الذين بدورهم ينقلون أفكاراً تتنافى مع القيم الاجتماعية السائدة كظاهرة التنابز بالألقاب التي اقتربت إلى حد كبير من ترخيصها ضمن مكونات الثقافة نتيجة لاكتساحها مجالاً متسعاً لمختلف العلاقات التي تربط الأشخاص، ناهيك على أنّه لا نكاد يمر علينا يوم إلا ونجد هذه الظاهرة أمامنا و في الكثير من الأحيان تتعدى هذه الألفاظ إلى ما هو غير مقبول سماعه من الألفاظ البذيئة التي ينجم عنها في العديد من الحالات شجار يؤول إلى المخاصمة التي تتطلب تدخل بعض الأفراد الذين لهم علاقة بالطرفين المتنازعين، و قد

يستدعي ذلك في أحيان أخرى تدخل السلطات الأمنية نظراً للتصعيد في استخدام تنازبات لفظية تتعدى مبادئ الحياء والاحترام.

إنّ ظاهرة التنازب بالألقاب تؤثر في المحيط الاجتماعي أينما وجدت فيه، مما ينعكس سلباً على نسق العلاقات الاجتماعية بصفة عامة و المؤسسات بصفة خاصة، ذلك أنّ التنازب بالألقاب مرتبط بالأشخاص وسلوكهم اتجاه مع من لهم علاقة بهم، فوجود هؤلاء الأشخاص بالمؤسسات يعني انتقال ظاهرة التنازب لنسق علاقات العمل، حيث يرى تالكوت بارسونز أنّ النسق في أبسط معانيه يعني "العلائقية أو الارتباط أو التساند، وحينما تؤثر مجموعة وحدات وظيفية بعضها في بعض، فإنّه يمكن القول أنّها تؤلف نسقاً... وتتضمن فكرة النسق الإشارة إلى البيئة المحيطة به و تنطوي هذه البيئة على أقصى درجات التفاعل و التداخل بين مختلف عناصر و مكونات البيئة، و كذلك تثير مسألة البيئة مشكلة حدود النسق و الحدود هي الإطار الذي يحيط بالنسق و يتبادل معه التأثير و التأثير" (حلي، 2005 : 185 )، تأكيداً على أنّ ظاهرة التنازب بالألقاب في المجتمع أصبحت بمثابة أداة ضاغطة على نسق علاقات العمل بالمؤسسة، فالطرح البارسونزي الذي يرى التنظيم على أنّه يحقق التوازن من خلال عملية التكامل بين أهداف الوحدات و الأجزاء و الأقسام فإنّ نشوء و بروز ظاهرة التنازب بالألقاب ضمن نسق علاقات العمل بالمؤسسة ينجم عنه في معظم الأحيان انسداد علاقات العمل، هذه الأخيرة تقلص بدورها من تحقيق الأهداف الجزئية التي تنعكس بدورها على الهدف الكلي للمؤسسة.

و عليه نقول أنّ التنازب بالألقاب كظاهرة اجتماعية تبدو في ظاهرها ليس لها أهمية، إلا أنّها تؤثر في نسق علاقات العمل بالمؤسسة، حيث أنّه عوض أن تكون المؤسسة كمصدر أساسي في ترسيخ الثقافة نحو المجتمع، أصبحت تتأثر بمحيط البيئة الخارجية المعنى بالظواهر الاجتماعية التي ينجم عنها نتائج سلبية، إذا "علاقة الفرد بالمنظمة لا يمكن فهمها و تفسيرها إلا بأخذ الفرد ضمن الوضعية التنظيمية، التي هو فيها و في علاقته التفاعلية مع الآخرين، لأن كل منظمة مهما كانت طبيعتها اقتصادية، اجتماعية،

تربوية...الخ فهي تشكل إطار لقاء لمجموعة من الأفراد و هذا لا يمكن أن يكون إلا وفق عملية تفاعلية" (المهدي بن عيسى، 2010 : 223)، ، تمكّنها من التأثير في المحيط الخارجي. رغم أنّ ظاهرة التنابز بالألقاب و ما ينجم عنها من تأثير في القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية للمؤسسات و نسق علاقاتها الداخلي، إلا أنّها لم تحظى إلى يومنا هذا باهتمام فعلي مدرج في المناهج التربوية التي يتلقاها المتدربون في المستويات الابتدائية و المتوسطة والثانوية، التي ينبغي أن تسلط الضوء عليها بهدف المساهمة في التقليل من أعباء نتائجها، كما أنّ المؤسسات الدينية و الثقافية و على رأسها المساجد و دور الثقافة لم ترق إلى المستوى المطلوب في مكافحة مثل هذه الظاهرة الحيوية.

## 6. خاتمة:

نخلص في الأخير إلى أنّ المجتمعات بصفة عامة و المجتمع الجزائري بصفة خاصة معبى بالظواهر الاجتماعية، و تعد ظاهرة التنابز بالألقاب من أبرز الظواهر المرتبطة بالحياة السوسولوجية للأفراد نظراً لاكتساحها مختلف شرائح المجتمع، انطلاقاً من التفاعلات العلائقية في الأسرة نحو مختلف العلاقات المرتبطة بالحياة اليومية للأشخاص، خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات التي تسير في ضوء جملة من القوانين تحدد نسق علاقاتها في انجاز العمل، إذ يرجع نشوء هذه الظاهرة الحيوية إلى التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد في الأسرة بصفة خاصة و المجتمع بصفة عامة، فمن أهم مخلفاتها أنّها تؤثر في نظام القيم الاجتماعية و الثقافية لعلاقة الأفراد فيما بينهم لحياتهم اليومية، أما على مستوى المؤسسة فهي تساهم إلى حد كبير في تفكيك و انسداد نسق علاقات العمل الذي بدوره يقلص إلى حد ما من تحقيق أهداف دينامية التنظيم، و بالتالي التقليل من هذه الظاهرة و للتقليل منها ينبغي ان يكون الوالدين قدوة و مرجعية في محاربتها و كذا إعادة النظر في المناهج التربوية و المؤسسات الدينية و الثقافية و غيرها من مؤسسات التنشئة الاجتماعية والتي تتضمن في محتواها نهي و رفض هذه الظاهرة، ذلك ما يستلزم تعبئتها بدروس بيداغوجية تغرس قيماً اجتماعية ايجابية توجه لمختلف مستويات الأطوار التعليمية بغرض مكافحة هذه الظاهرة انتشارها.

## المراجع:

- 1 . القرآن الكريم، سورة الحجرات الآية 11.
- 2 . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 17، المؤرخة في 23 أفريل 1990، المتضمن قانون علاقات العمل 90-11 المؤرخ في 21 أفريل 1990
- 3 . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 46، المؤرخة في 16 يوليو 2006، المتضمن أمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 يوليو 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
- 4 . رفيق قروي (2009). علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية- دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية- دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات- باتنة، أطروحة دكتوراه علوم لعلم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة باجي مختار ، عنابة.
- 5 . عامر مصباح، (2011). التنشئة الاجتماعية و الانحراف الاجتماعي، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- 6 . عبد الله الخزاعلة، (2009). الصراع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية في الإدارة التربوية، عمان: دار الحامد.
- 7 . عماد الدين أبي الفداء إسماعيل ابن كثير القريشي الدمشقي (2009). تفسير ابن كثير، الجزائر: دار الامام مالك.
- 8 . علي عبد الرزاق حليبي، (2005). الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، ط5 مصر: دار المعرفة الجامعية .
- 9 . محمد محمود الجوهري، (2008). علم الاجتماع الصناعي و التنظيم، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع .
- 10 . محمد المهدي بن عيسى، (2010). علم اجتماع التنظيم من سوسيولوجية العمل إلى سوسيولوجية المؤسسة، الجزائر: إمبابلاست.
- 11 . ناصر قاسيمي، (2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم و العمل، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.