

التطور المفاهيمي لسلوك المواطنة والمواطنة التنظيمية

بن كبحول محمد
د. علوطي عاشور
جامعة محمد بوضياف المسيلة

ملخص

تعتبر المواطنة من أهم المفاهيم الحديثة، وذات تأثير كبير في تطور المجتمعات عموماً وتماسكها، وذلك لتعريفها الارتباط الكامل بين الإنسان ووطنه وحرصه على أداء واجباته ومن ثم أخذ حقوقه. ونجد سلوك المواطنة السائد داخل المنظمات من أهم عوامل رفع مستوى الأداء التنظيمي وتطور المنظمات وتحقيق رضا العاملين بها، من خلال تفعيل الدور الغير الرسمي لهم خارج التوصيف الوظيفي الرسمي، والذي يعتبر نتاج سلوك ما يسمى بالمواطنة التنظيمية. جاءت هذه الدراسة من لدراسة أهم مفاهيم وقيم سلوك المواطنة، والمواطنة التنظيمية كجزء منها لدى العمال وعلاقتها بمختلف المتغيرات.

الكلمات المفتاحية: المواطنة، المواطنة التنظيمية، المنظمة، العمال.

Abstract

Citizenship is one of the most important modern concepts and has a great impact on the development and cohesion of societies in general, In order to strengthen the full link between man and his homeland and his keenness to perform his duties and then take his rights, The prevailing behavior of citizenship within the organizations is one of the most important factors to raise the level of organizational performance, the development of organizations and the satisfaction of their employees, By activating their informal role outside the official job description, Which is the product of organizational citizenship, This study was designed to address the most important concepts and values of citizenship and organizational citizenship as part of it, And its relationship to various variables, and how to develop them, To overcome all obstacles and challenges affecting the worker as the focus of the productive process, And the basis for the success of the outputs

of the organization, through the submission of proposals to activate them because of their positive impact on the behavior of individuals in the work environment.

Keywords: Citizenship, Organizational Citizenship, Organization, Workers.

مقدمة

إن التطور الهائل والمتسارع داخل المجتمعات بصفة عامة والمنظمات بصفة خاصة فرض عليها الكثير من التحديات، حتى تساير العصر وتحقق أعلى درجات الأداء الوظيفي وتحسن فعاليتها التنظيمية بتجسيد الالتزام الوظيفي لدى موظفيها، وبالتالي بلوغ أعلى درجات الولاء لها وخاصة العامل باعتباره محور عملية تطوير مخرجاتها إلى البيئة الخارجية، بهدف تحقيق التطور في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وذلك من خلال تنمية قيم المواطنة عموماً لدى أفراد كل أفراد المجتمع .

أولاً - المواطنة :

1- مفهوم المواطنة وقيمها:

تعني المواطنة من الناحية القانونية الانتماء إلى دولة معينة، فالقانون يؤسس الدولة ويخلق المساواة بين مواطنيها، ويرسي نظاماً عاماً من حقوق وواجبات تسري على الجميع دون تفرقة، وعادة ما تكون رابطة الجنسية معياراً أساسياً في تحديد المواطن. (سامح، 2007: 7)

وتعرف المواطنة بأنها المشاركة والارتباط الكامل بين الإنسان ووطنه المبني على أسس من العقيدة والقيم والمبادئ والأخلاق، والتمتع بالحقوق وأداء الواجبات بعدل ومساواة، ينجم عنه شعوراً بالفخر وشرف الانتماء لذلك الوطن، وفي ظل علاقة تبادلية مثمرة تحقق الأمن والسلامة والرقي والازدهار للوطن والمواطن في جميع المجالات. (القحطاني، 2010، ص 15).

ومنه، فإن المواطنة علاقة والتزام له صبغة قانونية وسياسية وصبغة اجتماعية ونفسية، وهي صفة ينالها الفرد ليتمتع بالمشاركة الفاعلة في المجتمع الذي يعيش فيه. وللمواطنة مكونات أساسية منها، الانتماء والواجبات، الحقوق، المشاركة الاجتماعية، القيم العامة.

القيم : مفهوم يدل على مجموعة من التصورات والمفاهيم التي تكون إطاراً للمعايير والأحكام والمثل والمعتقدات والتفضيلات التي تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية، بحيث تمكنه من اختيار أهداف وتوجهات لحياته ويراها جديرة بتوظيف إمكانياته وتتجسد من خلال الاهتمامات أو الاتجاهات أو السلوك العملي أو اللفظي بطريقة مباشرة وغير مباشرة. (مصطفى، 1988، ص34)

قيم المواطنة: وهي المعتقدات التي تحدد سلوك الفرد نحو الدولة التي يعيش فيها. ويقصد بها في هذه الدراسة: الانتماء والولاء للوطن، وجل المعتقدات والسلوكيات المتضمنة في أداء الواجبات، الحقوق، المشاركة الاجتماعية، القيم العامة.

- مفهوم المواطنة من المفاهيم التي جلبت جدلاً كبيراً، لذا يصعب أن نجد تعرياً لها يرضى به كل المختصين في هذا المجال، وبالتالي يختلف مفهوم المواطنة تبعاً للزاوية التي نتناولها منها فنجد:

- من الناحية القانونية: تعني الانتماء إلى دولة معينة، فالقانون يؤسس الدولة ويخلق المساواة بين مواطنيها، ويرسي نظاماً عاماً من حقوق وواجبات تسري على الجميع دون تفرقة، وعادة ما تكون رابطة الجنسية معياراً أساسياً في تحديد المواطن. (فوزي، 2007، ص7)

ويقصد بذلك بناء مفهوم المواطنة على معنى سياسي ومن أبرز من أظهر هذا العدد من الباحثين " جون باتريك " فبين أن المواطنة ذات بعد سياسي وعمق هذا البعد لخدمة ما يسمى بالديمقراطية.

- من الناحية النفسية والاجتماعية: وتعني التصرف بمسؤولية تجاه أفراد مجتمعهم، والتخلي بنماذج سلوكية مرغوبة اجتماعياً، وقبول نفسي والتزام أساسي بمبدأ المواطنة، تتطلب المشاركة القائمة على الفهم الواعي، والتفاهم، وقبول الحقوق والمسؤوليات، الشعور الجمعي الذي يربط بين أبناء الجماعة ويملاً قلوبهم بحب الوطن والجماعة، والاستعداد لبذل أقصى الجهد في سبيل بنائهما، والاستعداد للموت دفاعاً عنهما؛ هذه البنية النفسية والاجتماعية ذات ثلاثة عناصر:

أ – العنصر المعرفي الذي يقوم على أساس معرفتي بالوطن ومعرفتي بحقوق الوطن تجاهي، ومعرفتي بحقوقه تجاه الوطن .

ب - العنصر الوجداني الذي يتجلى في حب الوطن وفي المشاعر تجاه الأرض وهذا، ما يسمى بالوطنية فالجانب الوجداني للمواطنة يتجلى في مفهوم الوطنية .

ج - العنصر السلوكي الذي يتجلى في التعبير العملي عن حقوق الوطن على أبنائه كالدفاع عن الوطن والدفاع عن المواطنين والدفاع عن حقوقهم والدفاع عن حقوق الدولة فهذه جوانب سلوكية.

إن المواطنة علاقة والتزام له صبغة قانونية وسياسية وصبغة اجتماعية ونفسية وهي صفة ينالها الفرد ليتمتع بالمشاركة الفاعلة في المجتمع الذي يعيش فيه، وللمواطنة مكونات أساسية منها، الانتماء والواجبات، الحقوق، المشاركة الاجتماعية، القيم العامة. (ميهوبي وبوطبال، 2014، ص74)

2- بعض المفاهيم المرتبطة بالمواطنة:

الحقل المفاهيمي والدلالي لمفهوم المواطنة واسع جدا، ما يحتم علينا تدقيق المفهوم ومحاولة وضع حدود بينه وبين العديد من المفاهيم المتشابهة وذات الصلة،(الوطن، الوطنية، الانتماء، الصلة)، تعبيرات شائعة يختلط في معناها الوصف، لكنها جميعا تنطوي على إشكاليات أساسية مصدرها تطورها خارج الإطار المعرفي العربي، وتطبيقها على نحو متغاير مع حاجات الناس في العصر الجديد.

أ- المواطنة والوطن:

ورد في لسان العرب بأن مفهوم الوطن بشير إلى المنزل الذي يقيم فيه الإنسان، فهو وطنه ومحلّه، أي الحيز الجغرافي الذي تعيش وتعتاش عليه مجموعة بشرية معينة، حيث يتفاعل الأفراد مع بعضهم ومع الأرض التي يقطنون عليها، وذلك على مر الزمان.

والوطن بالمعنى الخاص هو البيئة الروحية التي تتجه إليه عواطف الإنسان القومية، وبعبارة أدق هو المكان الذي يقيم فيه الفرد عادة بنية الاستقرار، والمواطن ليس مجرد فرد في هذا الوطن، بل هو قطعا الوحدة الأساسية في بناء الوطن، وذلك بتواجهه الفاعل الايجابي، وليس كينونته المنفعلة السلبية، ودون الاعتراف بالمواطن ودوره الفاعل لا يمكن أن يكون هناك وطن، والوطن في النهاية ليس علاقة عابرة، مؤقتة وقصيرة، بل مجموعة من العلاقات الإنسانية والعاطفية والثقافية والمادية، عموديا وأفقيا.

ب- المواطنة والوطنية:

هناك تداخل كبير بين مفهومي المواطنة والوطنية، حتى أصبح المفهومين يستخدمان كثيرا بشكل مترادفي للدلالة على معنى واحد، وقد وردت عدة جهات نظر في تحديد الفروق الدقيقة بينهما، حيث نجد مفهوم المواطنة يشير إلى الجانب السلوكي الظاهر المتمثل في الممارسات الحية التي تعكس حقوق الفرد وواجباته تجاه مجتمعه ووطنه، والتزامه بمبادئ المجتمع وقيمه وقوانينه، والمشاركة الفعالة في الأنشطة والأعمال التي تستهدف رقي الوطن والمحافظة على مكتسباته، أما الوطنية تعرفها الموسوعة العربية العالمية بأنها: " تعبير قويم يعني حب الفرد وإخلاصه لوطنه الذي يشمل الانتماء إلى الأرض والناس والعادات والتقاليد والفخر بالتاريخ والتفاني في خدمة الوطن".

ت- المواطنة والانتماء:

إن من لوازم المواطنة الانتماء للوطن فالانتماء في اللغة يعني الزيادة ويقال انتمى فلان إلى فلان إذا ارتفع إليه في النسب، وفي الإصلاح هو الانتساب الحقيقي للدين والوطن فكرا تجسده الجوارح عملا.

كما جاء معنى الانتماء في المعجم الشامل لمصطلحات علم النفس من وجهة معرفية أن الانتماء هو اتجاه يستشعر الفرد من خلاله اندماجه في جماعة ما، وتوحد به، وأنه صار جزءا مقبولا منها، وله مكانته المتميزة ووضعه الأيمن فيها.

ث- المواطنة والمشاركة السياسية:

تعرف المشاركة السياسية بأنها : "عملية اجتماعية تطوعية رسمية تتضمن سلوكا منظما مشروعا متواصلًا يعبر عن اتجاه عقلائي رشيد يتم عن إدراك عميق لحقوق المواطنة وواجباتها وفهم واع لأبعاد العمل الوطني وفعاليتها من خلال مباشرة المواطنين بأدوار وظيفية فعالة".

ج- المواطنة والهوية:

تعرف الهوية على أنها مجموعة من القيم المشتركة بين جماعة إنسانية، تبرز صوراً ملموسة وتصورات لهذه القيم، ويمكن تعريفها كذلك بالتعبير عن شعور الانخراط في وحدة هذه الجماعة أو القيام بعمل معقلن يعبر عن الوعي بهذه الوحدة. (بخوش، 2015، ص57)

3- المواطنة في الشريعة الإسلامية:

يمكن القول إن مفهوم المواطنة في الإسلام، يتجاوز علاقة المواطن بوطنه مسقط رأسه فقط إلى المجتمع الإنساني كله، فالمواطنة عبارة عن مستويات

ودوائر متعددة من العلاقات، تبدأ من علاقة المواطن المسلم بمجتمعه المحلي مروراً بالمجتمع العربي الإسلامي، انتهاءً بالمجتمع الإنساني العالمي، وهذه العلاقات حيث امتدت أنبتت حقوقاً وواجبات وتفاعلات محكومة بضوابط شرعية.

وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة تعريف دقيق وجامع للمواطنة في الإسلام بأنها: «صورة من صور التفاعل الإنساني بين أفراد المجتمع الواحد من جهة والمجتمع الإنساني العالمي من جهة أخرى، والتي تقوم على أساس الحقوق والواجبات والإخاء، وحب الخير للناس والحرص على منفعتهم والتعاون معهم بما يرضي الله».

وقد يعتقد بعضهم أن هذا المفهوم المواطنة هو حديث عهد ولا معرفة للعرب، والمسلمين به، ولكن إن كان حديث عهد فإن مدلولاته وآثاره قديمة، وللعرب وللمسلمين أصول متجذرة في ذلك، فالعرب قديماً اقتربوا من مفهوم المواطنة وذلك في زمن دولة سبأ، إذ عرفت سبأ ومعين قدراً من المشاركة السياسية، فسبأ عرفت التمثيل النيابي محل شيوخ القبائل.

كما أنه عندما كان الإسلام على وشك البزوغ، قام في مكة حلف الفضول الذي كان يتدخل لنصرة المظلوم، سواء أكان من أهل مكة، أم من زوارها، وهذا دليل على أن الحلف لم يكن ليفرق بين هذا وذاك، بل لينصف المظلوم ويعطيه حقه أيّاً كان ما دام يقطن الوطن (مكة).

ورسول الله صلى الله عليه وسلم يعطي دروساً في حب الأوطان فقد ورد عن ابن عدي أن النبي صلى الله عليه وسلم خرج من مكة حتى إذا بمكان قد سماه قال: ((والله إنك لخير أرض الله وأحبها إلى الله تعالى، ولولا أنني كنت أُخْرِجْتُ منك ما خرجت)).

وقرب المسلمون الأوائل أيضاً من مفهوم المواطنة كما كان معروفاً قبل الإسلام، وكان ذلك بفضل ما يحمله الإسلام من منظور إنساني للوحدة الإنسانية، والمساواة في الحقوق والواجبات.

ويقول الكواري إن الإسلام قدّم مفهوماً شاملاً لا يقصي منه أحداً لا بسبب اختلاف الملة، أو الدين أو النوع أو العرق، وبرغم التنوع أو التعددية التي يكون عليها البشر إلا أن الانتماء للأمة واحد، فالإسلام نظر نظرة شاملة للوحدة الإنسانية والمساواة في الحقوق والواجبات والقربي، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ (النساء 1)، وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ

شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ (الحجرات:13).

وقد انطلق الإسلام في نظره للمساواة من أن الناس في نظر الإسلام إخوان ومتعاونون على الخير وفعله ولكل دينه الذي يدعو إليه بالحكمة والموعظة الحسنة، وإلى جانب المساواة كانت مبادئ العدل، والقسط، والإنصاف من المبادئ الجوهرية التي أكدها الإسلام، وذلك في قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (النحل:90).

«المواطنة من المنظور الإسلامي هي مجموعة العلاقات والروابط والصلات التي تنشأ بين دار الإسلام وكل من يقطن هذه الدار سواء أكانوا مسلمين أم ذميين أم مستأمنين». ويشير محجوب إلى «أن الإسلام وضع أول وثيقة عالمية في حق المواطنة دون تفریق بين أصحاب الأديان، أو العقائد، أو الاختلاف في اللون أو الجنسية، وأن الإسلام سبق العالم في الإعلان عن أول وثيقة لحقوق الإنسان، في بداية بناء أول دولة إسلامية في المدينة المنورة، قدّمها الإسلام كأول دستور من دساتير الأرض، وأروع نموذج للوحدة الوطنية والإخاء الإنساني، فأعلن أن أهل المدينة جميعاً إخوة تجمعهم رابطة الوطنية، المسلمون، واليهود، والمسيحيون يشكلون أمة واحدة تجمعهم الروابط الأخوية والروح الوطنية، فكل له دينه في إطار الوحدة الوطنية، وهم جميعاً مسؤولون عن الدفاع عن وطنهم في إطار من الوحدة» (الحمداني و خليل، 2014، ص55)

4- حقوق المواطنة وواجباتها:

أما الحقوق فيقصد بها : المصالح والحريات التي يتوقعها الفرد أو الجماعة من المجتمع بما يتفق مع معايير هذا المجتمع، أي المزايا التي يشعر الفرد أو الجماعة أن من حقهم أن يحصلوا عليها من المجتمع، والحقوق هي سلطة يخولها القانون لشخص ما، لتمكينه من القيام بأعمال معينة تحقيقاً لمصلحة له يعترف بها ذلك القانون، وهي تتضمن الحقوق الاجتماعية والمدنية والسياسية والإنسانية وحقوق الزوجية، وحقوق المرأة، وحق الانتخاب، وحق الوراثة، وحق التأليف والنشر أو حق الملكية الأدبية وحق تقرير المصير ، أما معنى الواجب فيتمثل في "أي أفعال تفرضها قواعد مقبولة تحكم أي ناحية هامة من نواحي الحياة الاجتماعية أو أي عمل تعاوني"، وهذه الواجبات تتمثل في الواجبات الخلقية، والقانونية، والوطنية، والاجتماعية، والعائلية، والعقائدية.

5- علاقة بعض المتغيرات بالمواطنة:

أ- الأسرة والمواطنة:

للأسرة دور كبير في ترسيخ قيم المواطنة سنحاول أن نتعرض إلى أهمها وهي كالآتي :

ولما كانت الأسرة هي أولى المؤسسات الاجتماعية التي يوجد فيها الفرد وهي التي يناط لها مسؤولية تربية وتنشئة هذا الأخير من جهة، وكما أن انتماء الفرد لوطنه لا يتأتى من فراغ أو من عدم لكونه شعورا ينمو وينضج لديه في المراحل المبكرة من عمره من جهة أخرى فإنه مما لا شك فيه إن الأسرة تحتل مكانة رفيعة في هذا الشأن.

إن حرص الوالدين على تدعيم صورة الذات عند أبنائهم وإعطائهم مزيدا من الثقة بالنفس، وتشجيع الاستقلالية لديهم في التعامل مع الأمور بدلا من إحباطهم إلى جانب إشراكهم في حياة الأسرة عوامل محورية وفاصلة في جعل الطفل يشعر بانتمائه لأسرته وحبها، كما إن الطريقة التي يستمع بها الآباء لأبنائهم عندما يتحدثون تقوي شعورهم بالانتماء للوسط الأسري الذي يعيشون فيه، إن عملية ترسيخ معاني الوطنية، والانتماء داخل محيط الأسرة بالشكل الصحيح يجب أولا وقبل كل شيء أن يكون القائمون على شؤونها أكثر إدراكا ووعيا لها قبل أن تنقلها إلى الأبناء.

إن منح الأسرة الحب والحنان لطفلها وشعوره انه عنصر فعال يقوي صورة الذات عنده، ويعطيه المزيد من الثقة بالنفس، وهو ما يقود بهذا الأخير إلى الشعور بانتمائه لأسرته، وحبه وولائه لها، وهو ما يجعله أيضا يتمثل بكل ما تقوم به الأسرة وتطلبه منه وتعليمه إياه.

إن قيام الأسرة بشكل متكرر بالحديث مع الطفل بإنجازات هذا الوطن والخيرات التي يقدمها للمواطنين والأمان الذي يمنحه لأبنائه كما تمنح الأسرة الحب والحنان لطفلها وتدافع عنه يترك لدى الطفل اثر المحبة لهذا الوطن انطلاقا من مكانة وحساسية قيمة الولاء عند الفرد لا سيما في سنوات حياته الأولى في محيط أسرته فلا بد من واجب الآباء أن لا يتحدثوا مع أبنائهم في أمور وكلام غير لائق بوطنهم، وذلك بالتركيز والوقوف فقط عند العيوب والمساوئ من وجهة نظرهم، لان هذا يربي وينمي فيهم قيمة الكراهية والنفور من وطنهم الذين ينتمون إليه في المستقبل، وعليه لابد من الآباء الحديث مع بنائهم أن يتركوا لديهم انطبعا حسنا، ومواتيا لوطنهم ولمجتمعهم المنتمين إليه مما يجعلهم أكثر ولاء وذودا عنه عند الحاجة .

إن قيمة الانتماء التي تغرسها الأسرة لدى أبنائها علاوة على تعزيز وإنماء قيمة الولاء لديهم من شأنها أن تساعد الفرد على بلورة الشعور بالواجب الوطني وتقبل الالتزامات ويجعله يعيش في وطنه باندماج وتفاعل دون اغتراب أو أي صورة من صوره. (حليلو، 2013، ص 233)

ب- المدرسة والمواطنة:

المدرسة وحدة اجتماعية لها جوها الخاص الذي يساعد بدرجة كبيرة على تشكيل إحساس الطالب بالفاعلية الشخصية، وفي تحديد نظريته تجاه البناء الاجتماعي القائم. فهي تلعب دوراً حيوياً في عملية التنشئة السياسية خاصة أنها تمثل الخبرة الأولى المباشرة للطالب خارج نطاق الأسرة، وذلك من عدة زوايا، فهي تتولى غرس القيم والاتجاهات السياسية التي يبتغيها النظام السياسي بصورة مقصودة من خلال المناهج والكتب الدراسية والأنشطة المختلفة التي ينخرط فيها الطلاب، وليس بصورة تلقائية كما هو الحال في الأسرة أو المؤسسات الأخرى. كما أن المدرسة تؤثر في نوع الاتجاهات والقيم السياسية التي يؤمن بها الفرد، وذلك من خلال علاقة المعلم بالطالب، ومن خلال أداء المعلم لعمله، ومن خلال التنظيمات الإدارية.

ت- الديمقراطية والمواطنة:

يعرف عن الديمقراطية أنها نظام ثلاثي الأبعاد، سياسي، اجتماعي وثقافي، وهي في هذه الحال نظام مركب يستلزم تكريس الثقافة الديمقراطية وترويجها في المجتمعات البشرية، إذ لا يمكن حصر دلالة هذه الثقافة أو اختزال أبعادها في مجرد تعريف بسيط للديمقراطية يصاغ في كلمات، ذلك لأن ثقافة الديمقراطية هي قبل كل شيء مفهوم دائم التطور يتغير عبر الزمان والمكان ووفق ما تقتضي السياقات والظروف من تغير وإصلاح. وعليه، ينبغي النظر للديمقراطية وفق المنظور التالي:

أولاً: أن الديمقراطية ثقافة.

ثانياً: إن ثقافة الديمقراطية لا تستلزم تلقين الناس وصفة من وصفاتها الجاهزة أو القابلة للاستعمال، بقدر ما تستلزم تعريفهم بمقوماتها الضرورية، التي لا يمكن إرساء أي من أشكال الديمقراطية بدونها.

ثالثاً: إن أهم مقومات الثقافة الديمقراطية هي الفصل بين السلطة، واستقلالية القضاء، وحكم الأغلبية بواسطة التمثيل البرلماني، إلى جانب الفصل بين الحيز العام والحيز الخاص.

ث- حقوق الإنسان والمواطنة:

لا مناص من الاعتراف بأن حقوق الإنسان المتفق عليها دوليا قد أضحت المعيار الدقيق لقياس مدى رقي حياة المجتمعات، والتقدم المحرز في نفس الآن على الصعيد السياسي والاجتماعي والاقتصادي والثقافي وأن دعم هذه الحقوق وتعزيزها قد صار الهدف العام الذي تسعى إلى تحقيقها كل مجتمعات العالم، وسبب ذلك أن حقوق الإنسان هي النتيجة المنطقية لتفاعل الثقافات وتواصل الحضارات عبر أحقاب التاريخ، وأنها ثمرة نضال، وحصاد كفاح كل الشعوب ضد أشكال الاستبداد والقهر والتمييز والإقصاء، وهي ملك للبشرية جمعاء.

فلا غرابة أن تحتل حقوق الإنسان مقدمة اهتمامات المجتمعات والدول، ولا غرابة أيضا أن تقام لها المؤثرات، وترفع لها الشعارات في المحافل والمنتديات المحلية منها والدولية، ومع ذلك، ومهما بلغ الاهتمام بهذه الحقوق، وساد رواجها وانتشارها في مجتمعات العالم، فإنها تظل عديمة الجدوى، بعيدة المنال في غياب دينامية المواطنة، ذلك لأن المواطنة هي أكثر الآليات صدقا لتأكيد عالمية حقوق الإنسان وترابطها، وأوضحها نهجا لترجمة قيمها ومبادئها إلى واقع ملموس يعيشه الأفراد والجماعات على كافة المستويات، دونما التنازل عن بعضها أو الفصل بينها، وعليه يمكن القول في هذا الصدد: إن المواطنة هي المحرك الذي يعنى بتفعيل حقوق الإنسان وتحويلها من منظومة قانونية مجردة إلى منظومة سلوكيات وأفعال تمارس طبيعيا وبشكل محسوس، ولئن كانت المواطنة على هذا الجانب من الأهمية لتكريس حقوق المواطن، فإن هذه الأخيرة هي الأساس الذي يبنى عليه صرح المواطنة والمرجع العلمي الدقيق الذي يستند إليه كل فعل من أفعالها، وكل سلوك ينتسب إليها في كافة مجتمعات العالم (عروي، 2011، ص43)

6- عوائق تحقيق المواطنة في المجتمع الجزائري :

6-1. العوائق التربوية:

أ- إن الثقافة أو المعرفة المدرسية في الجزائر ما تزال في مجملها ومضامينها المعرفية وأبعادها الاجتماعية – الأيديولوجية ذات حمولة تقليدية تركز وتروج للعديد من القيم والتصورات، وتهمل مضامين التربية عن المواطنة كالحق والواجب والسلوك المواطني.

ب- هشاشة الانشغال الديمقراطي لآليات التعامل والتواصل والتبادل بين أطراف المؤسسة التربوية فلا زالت المدرسة الجزائرية تتمسك بالبيداغوجيا التقليدية والمناهج التقليدية، وهي عوائق تمنع بروز وتبلور البيداغوجيا المؤسسية المبنية على مفاهيم من قبيل: التعاون، التفكير المنطقي، التفكير الناقد، المشاركة،

الحوار، التربية الديمقراطية، حرية المبادرة، عقلانية القرار، التشجيع على الإبداع الأدبي والفني، وترشيد وأنسنة التدخل المؤسسي لحل المشكلات العلائقية باعتماد أساليب الاتصال التنظيمي والبيداغوجي المتفتح على قيم الأنسنة والذي يمكن من فك النزاعات ومعالجة أمراض المؤسسة وتوعكاتها، بغرض تخليصها من المشكلات التربوية الراهنة كالعنف، التسبب، اللامبالاة الهدر المدرسي، الفوضى، العدوانية، والعزوف عن التعلم، واحتقار الذات العارفة ونشر قيم توافق ثقافة التربية على المواطنة من قبيل السلم، السلام، التضامن، السلوك المدني، الحب...

ت- اهتزاز مكانة وقيمة النظام التربوي في المجتمع، كما ترتب عن ذلك تدهور خطير لصورة المؤسسات التربوية والتعليمية والبحثية (المدرسة، الجامعة، مؤسسات التكوين المهني...) في الوعي المجتمعي وهذا بفعل القطيعة بين المؤسسة والمجتمع في حين كان من الضروري بناء علاقة تعاقدية تشاركية بين المؤسسات التنشئية التربوية والمجتمع، لتحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي وتحقيق دورها بوصفها مؤسسات للتكوين والتوعية والتوجيه الاجتماعي والثقافي والمهني، لقد أصبحت المؤسسة التربوية في الجزائر غير مقتنعة ولا مقنعة بما تلقنه من معارف ومكتسبات وما تعلمه من مهارات وسلوكيات وقيم مواطنة، كما ظلت تفتقد لبرامج ومناهج واستراتيجيات تدعم ثقافة المواطنة وتكوين (التلميذ - المواطن) الواعي بحقوقه وواجباته.

أما إذا انتقلنا من المؤسسة التربوية إلى المحيط الاجتماعي فإننا سنواجه مجموعة أخرى من المشكلات.

2-6. عوائق سوسيوثقافية:

أ- إن الحياة الاجتماعية في بلادنا تكابد من العلل والهزات ما يجعلها كاحبة لأسباب تشكل سلوك المواطنة، فنلاحظ النزعة الانطوائية، وهذا ما أنتج مظهرات سلوكية غير سوية معادية للسلوك المواطني وقيمه لدى المواطن (الانسحاب - اللامبالاة - اللامشاركة - عدم الإحساس المجتمعي - الإغتراب - الهجرة...).

ب- تراجع دور الأسرة في بناء الفرد ونموه نموا نفسيا واجتماعيا وتشكيل شخصية الطفل/ مواطن الغد.

ت- أزمة الهوية الوطنية ومسألة الانتماء الحضاري لدى المواطن الجزائري.

ث- التخلف الاجتماعي والفوضى التي يعيشها المواطن في ظل الأزمات المتعددة (أزمة السكن، البطالة، الفقر، انعدام العدالة...).

ج- تزايد صور ومظاهر الفساد في جميع المجالات، ما يفقد المواطن شعوره بالانتماء لوطنه الذي هو من أهم القيم التي تقوم عليها المواطنة، مما يساهم في ظهور ما يمكن أن نسميه "بالمواطنة غير متوازنة (خذايرية، 233ص، 2017) ،

ثانيا - المواطنة التنظيمية:

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا، وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين كونه يعتبر أحد أهم السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة، حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أحد أهم الموارد التنظيمية، وباختلافه لا يتصور وجود أي أساس تنظيمي ، فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع (العامري، 2003).

لم يلق مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتفاقًا بين الباحثين والمهتمين لا حول اسمه، ولا حول تعريفه؛ ففي ما يتعلق باسمه فقد أطلق عليه تسميات مختلفة منها: سلوك الدور الإضافي ، وسلوك الموالاتة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي، وسلوك المواطنة التنظيمية)، السلوك غير المكلف أو غير المفروض ، وسلوك التلقائية المؤسسية

وكما أن الباحثين لم يتفقوا حول مسمى هذا السلوك، ولا على تعريفه. فحسب سكول " Scholl " (1987) فالذين سموه سلوك الدور الإضافي عرفوه أنه "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتضمن بعدا إيثاري.

أما بفر "Puffer" (1987) فقد أطلق عليه سلوك الموالاتة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه أنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية".

أما ماك أليستر "McAllister" (1989) فقد سماه السلوك غير المكلف أو غير المفروض، وعرفه أنه "نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسميا ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة". راتب

السعود، سوزان سلطان، 2008، عن (معمرى و بن زاهى ، 2014 ، ص44). -

2- علاقة المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم :

إن الأهمية العملية التي أظهرتها نتائج سلوك المواطنة التنظيمية دفعت العديد من الباحثين والدارسين إلى الغوص في حقيقة هذا السلوك والبحث أساساً في كيفية نشوئه وطرائق تنميته ليكون منطلق وقاعدة أساسية لدى المورد البشرى للمنظمة.

إن البحث في أسباب هذا السلوك يدفعنا إلى تبيان موقعه من بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى التي قد تكون بيئة صحيحة حاضنة لظهور هذا السلوك أو قد تكون العكس من ذلك ونذكر منها:

أ- المناخ التنظيمي: يقصد بكلمة المناخ التنظيمي كل القيم والعادات والتقاليد والايديولوجيات وتأثيرها على العملية الإدارية وسلوك العاملين التنظيمي داخل هذه المنظمات، وبذلك فإن المناخ التنظيمي يشير إلى العلاقة المتشابكة والمتداخلة بين كل من خصائص التنظيم ومستوى إدراك الأفراد لجملة من المؤثرات التنظيمية والتي تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو العمل سلباً أو إيجاباً.

ب- الروح المعنوية: يقصد بالروح المعنوية تلك الروح أو المزاج السائد بين جماعة من الأفراد الذين يتميزون بالشعور بالثقة في الجماعة وثقة الفرد في دوره في الجماعة، وكذلك الشعور بالولاء اتجاه جماعته والاستعداد لتحقيق أهدافها، فالروح المعنوية تشير إلى العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة، كما تشير إلى علاقة الأفراد بالقيادة وإلى إحساس العامل عن نفسه وعن عمله وسلوك المواطنة التنظيمية هي إحدى مكونات هذه الروح فتتأثر بكل ما يؤثر في الروح المعنوية بالزيادة أو النقصان .

ت- العدالة التنظيمية: تعرف العدالة التنظيمية بأنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات والمخرجات) ، التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الفرد مع مدرائه والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل، وبالعلاقة مع منظمته كنظام اجتماعي ومن السلوكيات التي تتأثر بقيم العدالة في المنظمة سلوك المواطنة التنظيمية، إذ الموظف قد يبادل إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين زملائه في المنظمة، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على فاعلية المنظمة وتطورها.

ث- القيادة الإدارية: يعرفها احمد قوارية (2007) بأنها عملية يحرك فيها القائد الذي يتمتع بالكفاءة وثقة الإبتاع وولائهم نحو تحقيق الهدف الجماعي بطريقة ناجحة وفعالة وتتطلب هذه القيادة أربع عناصر هي :

- وجود جماعة من الأفراد.
- وجود قائد يتميز بالكفاءة والقدرة و الفعالية.
- وجود هدف جماعي.
- وجود الثقة والولاء المتبادل

إن القيادة بهذا المفهوم السابق تقتضى أن يؤثر القائد في الجماعة ويتأثر بهم، ويجب أن يتمتع بمهارة التأثير في سلوكيات التابعين حتى يستطيع توجيههم ودفعهم لتحقيق أهداف المنظمة، وهنا قد يتأثر الكثير من العاملين بطبيعة التعامل التي ينتهجها القائد بان يجعل الجميع في صف خدمة المنظمة فيخلق لدى الكثير منهم سلوكيات قيمة ايجابية من قبيل الولاء وسلوك المواطنه والالتزام، أو قد يدفع بهم إلى اكتساب اتجاهات سلبية نحو العمل وبيئة المنظمة، ومنه تصبح هذه البيئة بيئة نافرة للإبداع و الابتكار.

ج- الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من بين أهم الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسات والاستقصاء لما له من اثر واضح على الحالة النفسية والصحية والمهنية للمورد البشرى في المنظمة، ويقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه له، فكلما قل الفرق بينهما ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه. ويرى هيرزبيرج Herzberg أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة شعور الفرد نحو ما تنطوي عليه الوظيفة بما في ذلك الشعور بالإنجاز والاعتبار والمسؤولية. (شلابي، 2016، ص72)

3- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

يجمع الكثير من الباحثين والدارسين لسلوك المواطنة التنظيمية على أهميته الكبرى للمنظمة والفرد على حد سواء، وتتبع أهمية هذا السلوك من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات المختلفة، أيضاً يساهم هذا السلوك في تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة، ويحافظ على تماسك ووحدة المنظمة، كما أنه يحسن من قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشاكل وغيرها.

وأشار (العامري، 2004) إلى أن كثيراً من الدراسات في مجال سلوك المواطنة التنظيمية ذات أهمية كبرى للمنظمات خصوصاً فيما يتعلق بكفاءة وفاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وزيادة عمليات الإبداع وسرعة المنظمة للاستجابة للمتغيرات البيئية وقدرتها على التكيف معها وتكيف العاملين معها. أيضاً توصلت دراسات أخرى إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة، وكمية العمل المنجز، وفي تفسير الباحثين لهذه النتيجة، أشاروا أن هناك عدداً من الأسباب قد تشرح هذه العلاقة منها: أن سلوك المواطنة التنظيمية يساعد على توجيه الموارد بشكل أكبر نحو تحقيق الأهداف الإنتاجية، وأنه يعزز من إنتاجية المديرين والعاملين، ويسهم في تنسيق النشاطات بين جماعات العمل بشكل أفضل، ويعزز قدرة المنظمة على استقطاب أفضل للعاملين، والمحافظة عليهم عن طريق جعلها مكان عمل جاذب. (العازم، 2015، ص 112)

4- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

من خلال الدراسات فقد اختلفت وجهات النظر في تحديد أبعاده، إلا أن هناك اتجاهين، فالأول يقسمه إلى بعدين: بعد فردي متعلق بمساعدة الموظفين الآخرين ومحاولة حل مشاكلهم، وبعد منظمي وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي.

أما الاتجاه الثاني فيقسمه إلى خمسة أبعاد وهي:

أ- الإيثار: ويطلق عليه سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.

ب- الكياسة: ويطلق عليها اللياقة واللفظ أو المجاملة، وهو السلوك الذي يحرص فيه العامل أو الموظف على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين والقيام بمشاكل معهم.

ت- الضمير الحي والتفاني: وهناك من يطلق عليها الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمعيار لسلوكياته، فينتج إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية.

ث- الروح الرياضية : وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة، واستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمير.

ج- فضيلة المواطنة : ويطلق عليها السلوك الحضاري، وهي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المؤسسة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها، وإظهار سلوك الانتماء للمؤسسة والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها.

وأشار العامري(2003) إلى أن كلا الاتجاهين متكاملين فالذين اتبعوا الاتجاه الأول لا يرفضون الاتجاه الثاني لأنه يمكن إدراج هذه الأبعاد الخمسة من خلال هذين البعدين.

وقد صنف فيرلي وكلافام "Virlee&Clapham" (2003) الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

- سلوك المواطنة الموجه نحو الأفراد: ويشتمل هذا السلوك على كل من الإيثار والمجاملة.

- سلوك المواطنة الموجه نحو المؤسسة: ويشتمل هذا السلوك على كل من الضمير الحي والروح الرياضية وفضيلة المواطنة. (معمرى وبن زاهي، 2014، ص48).

5- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية :

لسلوك المواطنة التنظيمية عدة خصائص تتنوع ما بين الاختيارية والتطوعية وعدم الارتباط بنظام الحوافز والمكافآت، وكذلك هو سلوك يتعدى المهام والواجبات الوظيفية الرسمية وعليه يمكن تحديد أهم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

- هناك نوعان من السلوك الوظيفي للعاملين هما: السلوك المرتبط بالأدوار الرسمية وهو السلوك الذي يقع في حدود الأعباء الوظيفية، والسلوك المرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الأساسية.

- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم به الفرد، أي أنه لم ينص عليه ضمن الواجبات الوظيفية للفرد بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة.

- الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة.
- أن المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك بالرغم من أنه سلوك تطوعي.
- قيام الأفراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الإستراتيجية.
- سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحداً، بحيث تختلف أبعاد ومكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى وفقاً لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل ومجالات العمل التطوعي الإضافي.
- بينما يرى "زايد" بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بالخصائص التالية:
 - سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يقوم بها الفرد.
 - سلوك غير ملتزم به الفرد من الناحية التنظيمية والفنية.
 - لا ينتظر الفرد مكافأة مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها.ويؤكد "خليفة" هذه الخصائص بحيث يعتبر بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بما يلي:
 - سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة التطوعية الحرة للفرد.
 - لا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات التوظيف للدور.
 - لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة رسمية للفرد ولكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تمييزية، أي أن هذه السلوكيات تحقق لممارسها أفضلية وميزة تنافسية.
 - يساهم هذا السلوك في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الوظيفي الكلي، فعلى الرغم من أنه لا يعتبر أداءاً رسمياً بحد ذاته إلا أنه يساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة.فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي تطوعي نابع من الإرادة الحرة للفرد ولا يدخل ضمن الواجبات والمهام الرسمية للوظيفة التي يشغلها، كما أنه لا يحتسب ضمن المكافآت والحوافز الرسمية، إلا أن الفرد يتوقع من خلاله الأفضلية

والتميز، كما أنه يحقق الكثير من المنفعة والنجاح للمنظمة برفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.

6- الآثار التنظيمية للمواطنة التنظيمية:

أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير على الأفراد العاملين بالمنظمة من جهة، وعلى المنظمة من جهة أخرى وهذا ما أكدته العديد من البحوث والدراسات السلوكية، أن لسلوك المواطنة تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، وعلى مستوى المنظمة فانه يسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال استخدام الأمثل للموارد المتاحة والمحافظة عليها والتكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل.

وأشارت دراسة أخرى من اجل خفض تكاليف الخدمة والإنتاج والمصاريف التشغيلية والبقاء في بيئة العمل المعقدة التي تعيشها منظمات اليوم، وما تحتاجه من تقديم السلع والخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة، حيث أن قلة الموارد تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية وتطوير موظفيها للقيام بالأعباء الوظيفية أكثر مما هو مطلوب منهم . (العامري، 2003، ص71)

وقد توصلت العديد من الدراسات والبحوث إلى وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وكمية العمل المنجز ، وفسروا هذه العلاقة بين المواطنة التنظيمية وجودة وكمية العمل المنجز أنها تعزى لعدة أسباب أن سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للنشاطات السياسية ويوجهها نحو خدمة الأهداف الإنتاجية .

ويحدد الخيلي (2003) تأثير ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الكلي للمنظمة من خلال:

- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الزملاء:

إذ ينعكس اثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل الخبرة والمهارة الفنية مما ينعكس إيجابا على المنظمة ، ويعظم الاستفادة من الطاقة البشرية ويساهم في تنميتها وتدريبها ويساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل والتي تنبع من شيوع روح التعاون الجماعية وتبادل المعرفة الفنية بين الزملاء داخل التنظيم.

- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاج الإدارات المختلفة:

من خلال إفساح المجال أمام العاملين لتقديم سلوكيات تتصف بالإبداع والابتكار، وتقديم اقتراحات من شأنها أن تدعم التطوير المناسب لإجراءات العمل، ويساعد هذا النهج الإداري في توجيه العمال نحو المنافسة والمبادرة المتمركز حول العمل والانجاز بدل أن تضيق الجهود في الصراعات والمشاكل الشخصية التي تستنزف جهود المنظمة مما ينعكس سلباً على الأداء الكلي للتنظيم.

- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة:

تتمثل في عدة عوامل يمكن حصرها فيما يلي :

سلوك الموظفين الذي يتسم بالرغبة في الانجاز، يدفع الإدارة بإسناد مهام إضافية توفر لهم الوقت كي يتفرغ المسؤولين للإدارة والتخطيط لبحث آليات تقليل الصراعات والمشاكل التي تعيق تحقيق أهداف التنظيم، وتوفير جزء من الميزانية المخصصة للتدريب للموظفين الجدد ويرى بعض الباحثين أن المواطنة التنظيمية تسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال النقاط التالية :

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

- تنشيط وتفعيل التنظيم الاجتماعي الموجود داخل المنظمة.

- تقليل النزاعات والصراعات والخلافات بين الموظفين داخل التنظيم.

- زيادة في فاعلية الأداء والكفاءة.

- شيوع روح التعاون والمساعد والأمان الوظيفي داخل المنظمة

- الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وتقليل الإهدار لها

- المحافظة على ممتلكات المنظمة

- تعمل على تحقيق التنسيق بين الجهود والأنشطة المبذولة من جانب أعضاء الفريق من ناحية وجماعات العمل من ناحية أخرى.

- تزيد من قدرة المنظمة على الاستقطاب للعنصر البشري والمحافظة عليه من خلال جعل المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل وتقليل معدل دوران العمل وتقليل المخاطر المهنية والشكاوي العمالية (نفس المرجع، ص72)

7- أبرز قيم المواطنة التنظيمية الواجب تلميتها لدى أفراد المنظمة :

أ - قيمة الانتماء : يشير مفهوم الانتماء إلى الانتساب لكيان ما يكون الفرد متوحدا معه ومندمجا فيه باعتباره عضوا مقبولا وله شرف الانتساب إليه ويشعر بالأمان فيه، إن الانتماء هو شحنة وجدانية كامنة بداخل الفرد في المواقف ذات العلاقة بالمنظمة على مستويات ومجالات مختلفة، يمكن الاستدلال عليها من خلال مجموعة من الظواهر السلوكية الصادرة عن الفرد. بحيث تكون الظواهر معبرة عن موقف الفرد ورؤيته تجاه ما تعرض له من مواقف سواء عبر عنها بشكل ايجابي أو سلبي.

على الرغم من اختلاف الآراء حول الانتماء ما بين كونه اتجاها وشعورا وإحساسا أو كونه حاجة نفسية إلا أنها جميعا تؤكد استحالة حياة الفرد بلا انتماء ذلك الذي يبدأ مع الإنسان منذ لحظة الميلاد صغيرا بهدف إشباع حاجاته الضرورية وينمو هذا الانتماء بنمو ونضج هذا الفرد إلى أن يصبح انتماء للمنظمة كمجتمعه الخاص وإلى المجتمع الكبير.

ب - قيمة الولاء : الولاء هو القرب والقرباة والنصرة، والولاء كلمة تستخدم للدلالة على الصلات والعواطف التي تربط الفرد بجماعة داخل منظمة معينة.

يمثل الولاء للمنظمة قيمة جوهرية تدفع بالفرد إلى تمثل هذه القيمة بشكل فعلي وتجعله يدافع عن هذا الولاء ضد أي خطر يهدده وهذا ما يقع على عاتق القياديين لتنميته في أفراد المنظمة.

ت - قيمة المسؤولية والالتزام : المسؤولية هي الإحساس بالالتزام نحو الأشياء أو الأفراد والأفعال التي تصدر عن الإنسان، وهي شعور مقترن بإحساس الفرد بالحرية والقدرة على اتخاذ القرار، وبذلك فهي الشعور الذي يخلق الواجب نحو الآخر الذي هو المجتمع فالمسؤولية تقوم إذن على قيام الفرد بواجباته نحو الآخرين دون تدمير، بل بشكل حر يعبر فيه عن مميزات المواطنة الصالحة.

إن هذا التعريف للمسؤولية ليس بالأمر الهين الذي يأتي نتيجة صدفة، وذلك لأنها تأتي نتيجة تربية وإيمان واستعداد وشعور لقيمة المسؤولية منذ الطفولة.

ث - قيمة المساعدة والتعاون: إن المساعدة والتعاون هما عمليتان تقومان على التآزر والاعتماد المتبادل والعمل بروح الفريق من أجل الإنتاج الأفضل، فالتعاون والمساعدة بين الأفراد في عمل مفيد لا في عمل ضار يخفف من الوقت والتكلفة، وهما الأساس الذي يبني عليه الإنسان حياة إنسانية كريمة تليق به وبمكانته في المجتمع، وبغير ذلك فإنه يجد نفسه مطالبا وحده بأن يقوم بأعمال عديدة مما يستحيل عليه القيام بها، والمساعدة والتعاون لا يقتصران على الأعمال

اليديوية إنما تتعدى ذلك إلى إبداء الرأي والمشاركة في الكثير من القرارات التي تتخذها المنظمة لتكون في صالح الجميع دون تمييز لأحد . (نصار، 2013، ص 233).

8- المداخل المعرفية لسلوك المواطنة التنظيمية :

حاول الكثير من المختصين لإيجاد تفسير علمي وفهم أكثر وضوح لسلوك المواطنة التنظيمية أو التطوع أو الدور الإضافي لدى بعض العاملين دون غيرهم، خاصة من ناحية المنطلقات النظرية والمعرفية لهذا السلوك فاستقر الأمر بين مدخلين أساسيين هما مدخل التبادل الاجتماعي ومدخل التعاون.

8-1- مدخل التبادل الاجتماعي:

وفق هذه النظرية فان سلوك المواطنة التنظيمية ينشئ من خلال العلاقات التبادلية للأفراد داخل التنظيم، أي أن تفاعل الأفراد هو الذي ينمي سلوك التطوع من الأساس.

إن التفاعلات الفعالة بين أفراد التنظيم ترتب التزامات، ومع مرور الزمن تصبح أكثر تطوراً وتتشكل في قوالب سلوكية مرغوبة.

وتعتبر نظرية التبادل الاجتماعي الباراديجم الأكثر استخداماً لفهم السلوك في التنظيم ، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات

ويقوم هذا المدخل على مبدئين اثنين :

أ- علاقات الأفراد مع مرور الزمن تصبح ثقة ثم ولاء ثم التزام متبادل.
ب- الالتزام يقتضى المعاملة بالمثل، حيث يبادر شخص واحد بمنح خدمة أو فائدة للشخص الأخر، وفي حالة رد الشخص الثاني لخدمة مقابلة للطرف الأول تنشئ سلسلة من التبادلات المفيدة ومن ثم تظهر مشاعر الالتزام المتبادل بين الطرفين .

وانطلاقاً من هذين المبدئين فانه بالضرورة سيكون الطرفين وفق الثنائيات التالية:

(عامل1، عامل2) أي أن الطرفين هما عاملين من نفس الدرجة .
(عامل، قائد) أي أن أحد الطرفين عامل والأخر قائد أي ليس من نفس الدرجة.

(عامل، منظمة) أي أن احد الطرفين شخص طبيعي (عامل) والطرف الثاني هو شخص معنوي (المنظمة) بما تمثله من جميع العناصر، أي أن الطرفين ليس من نفس الطبيعة.

يرى اورغان وهو احد أهم المنظرين لهذا المدخل، أن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وان هذا السلوك يظهر كلما كان تبادل اجتماعي في التنظيم.

ومنه وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة رد بالمثل من قبل العامل على ما يتلقاه في المنظمة

8-2- مدخل التعاون:

صاحب هذه النظرية هو برنارد شاستر وهي النموذج الثاني التي أعطت تفسيراً علمياً لسلوك المواطنة، وتشير إلى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، ويصبح العمل الجماعي واقعا ملموسا حين يقتنع الأفراد انه عليهم أن يكافحوا من اجل أهداف مشتركة. أي أن نجاح كل فرد يعنى مساعدة الآخرين على النجاح أيضا.

كما كان لهذه النظرية الأثر البالغ في تمكين الباحثين حول كشف خفايا سلوك المواطنة فقد كانت هذه النظرية منطلق أساسي لكل من كاتز و اورغان لتحديد مفهوم المواطنة التنظيمية.

يضيف برنارد أن رغبة الأفراد و استعدادهم للجهد التعاوني هو أمر حيوي و ضروري وان أداء أي منظمة يعتمد على هذا الجهد التعاوني من قبل العمال. (شلابي، 2016، ص79)

9- التحديات المؤثرة على تنمية قيم المواطنة التنظيمية:

إن عدم مساهمة الموظفين في المؤسسة بسلوكيات دور إضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل :

– عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.
– عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإيجابية، مما ينعكس على تميز أدائهم؛

– عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.

– افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد وهي:

– فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب، وعدم الرضا والدافعية للعمل.

– العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

كما جاء في دراسة (Karam 2011) فإن التغلب على هذه المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المؤسسات بما يلي:

– تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.

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

– السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية.

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

– التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة. (مناصرية و ختو ، 2015، ص 224)

10- مقترحات لتفعيل قيم المواطنة التنظيمية :

على ضوء ما توصلت إليه دراسة التي قام بها كل من الباحث علي عبد الرؤوف نصار ومحسن بن عبد الرحمن المحسن حول وضع تصور مقترح لتفعيل قيم المواطنة حيث يرون أن منطلقات التصور المقترح يتأسس على عدد من المبادئ هي :

— ثمة بعض المتغيرات المعاصرة التي تؤثر على قيم المواطنة التنظيمية لدى النشء والشباب، وتلعب المنظمات دوراً أساسياً في إعداد الأفراد للتعامل مع هذه المتغيرات ومجابهة تحدياتها.

— إن غرس وإنماء قيم المواطنة التنظيمية لدى العاملين من شأنه دعم وتقوية الانتماء والولاء للمنظمة، وتأسيس الثقافة التنظيمية، من ثم تحقيق التآلف واللحمة بينهم، والحفاظ على استقرارها وتماسكها.

— تنمية المواطنة التنظيمية هي مسؤولية مشتركة لجميع مؤسسات الاجتماعية، ويتوقف نجاح المؤسسات التعليمية بصفة عامة في تربية النشء والشباب على قيم المواطنة التنظيمية. (نصار، 2013، ص 237).

وتسعى هذه المقترحات إلى تحقيق هدف رئيس هو معالجة الفجوة القائمة بين ما ينبغي أن تكون عليه قيم المواطنة لدى أفراد المنظمة وبين الواقع الحالي، ما يمكنهم من القيام بأدوارهم المتوقعة ويعد تنمية قيم المواطنة التنظيمية من مسؤولية كافة العاملين والقيادات على مستوى المنظمة، من خلال توفير مناخ تنظيمي يدعم قيم المواطنة لدى العاملين، على اعتبار أن الإدارة هي المسؤولة عن قيادة وتوجيه العمل نحو تحقيق أداء أفضل، ويمكن تفعيل أداء الإدارة في مجال تنمية قيم المواطنة، من خلال الإجراءات الآتية:

— تقديم برامج إرشادية تدريبية لتنمية الجوانب القيمية للعاملين وتعزيز اتجاهاته نحو المهنة والزملاء.

— العمل على إيجاد بيئة تنظيمية مشجعة تجسد ممارسات الولاء التنظيمي وقيم المواطنة التنظيمية داخل المنظمة من خلال الحوافز المادية والمعنوية.

— على الإدارة المسؤولة اعتماد النمط القيادي الديمقراطي أي سياسة الباب المفتوح اتجاه العمال لأن هناك من لا يظهرون ويمارسون سلوك المواطنة التنظيمية نكاهة في رئيس القسم أو رئيس المؤسسة. إذا فيجب تشجيع العلاقات اللارسمية. (شلابي، 2016، ص 172).

— أن يسود المناخ التنظيمي اتجاهات وسلوكيات تنمي قيم المواطنة التنظيمية، بأن تتطابق الأقوال مع الأفعال، وأن تقوم العلاقات على الشفافية والعدالة والايجابية.

— الاختيار الجيد لكافة العاملين من إداريين وقيادات، وإخضاعهم للإعداد والتنمية المهنية المستمرة، التي من شأنها توفير مناخ وتنظيمات إدارية تدعم قيم المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

– التوجه نحو اللامركزية في الإدارة، والتأكيد على الإدارة الذاتية، مما يتيح حرية التصرف وأخذ المبادرة وإصدار القرار في الوقت المناسب، وتطوير نظم المعلومات الإدارية، وذلك لدعم اتخاذ القرار وتسهيل الحصول على المعلومات، ومن ثم توفير المناخ المناسب لتفعيل تنمية قيم المواطنة التنظيمية .

– إسهام الإدارة في تفعيل قيم الانتماء لدى الموظفين ، من خلال: حرص الإدارات المختصة في المؤسسة على إيجاد حلول لمشكلات الموظفين ، وترسيخ مبدأ العدل والمساواة بينهم ، والعمل على إشاعة العلاقات الإنسانية في العمل، مما يؤدي إلى إيجاد المناخ المناسب لدعم انتماء أفراد المنظمة .

– إسهام الإدارة في تفعيل قيم المشاركة والتعاون، من خلال: إعداد مطبوعات وأدلة إرشادية تنمي الوعي لدى العمال، والسماح لممثلي العمال حضور الاجتماعات لمناقشة القرارات المتعلقة بهم، وتنظيم لقاءات دورية مع العمال لمناقشة الأحداث الجارية. (نصار، 2013، ص 238).

الخاتمة

يعتبر سلوك المواطنة والمواطنة التنظيمية خصوصاً مفهوم مهم وأساسي في تطور المنظمات استمراريتها، لما تخلقه من جو من التعاون والمساعدة والالتزام والإيثار داخل التنظيم وخارجه، ويدفعه إلى تحقيق أعلى مستوى من النجاح والرضا المهني لدى أفرادها، لهذا تسعى كل المنظمات الحديثة إلى تنمية قيم سلوك المواطنة داخلها، ومن أجل تحقيق ذلك يمكن اقتراح التوصيات التالية :

– العمل على دعم وتنمية قيم المواطنة التنظيمية لدى العمال من خلال توثيق وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية الصادرة عنهم من خلال الإشادة بجهودهم ومكافأتهم عليها .

– تنمية ثقافة الدور الوظيفي بدلا من الواجبات الوظيفية وتشجيع العمال على تبني هذه الثقافة في أعمالهم .

– إدراج واحتساب الأعمال التطوعية، وأخذها بعين الاعتبار في الترشيح لمنصب عمل الأعلى أو الترقية.

– العمل على إشباع حاجات العمال وخاصة حاجاتهم المعنوية، وإعطاء مجال أوسع للعمل بهدف تحقيق الرضا الوظيفي لديهم .

المراجع

- 1- فوزي، سامح (2007)، المواطنة. مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان، الطبعة الأولى. القاهرة - مصر.
- 2- عبد الله بن سعيد آل عبود القحطاني (2010): قيم المواطنة لدى الشباب وإسهامها في تعزيز الأمن الوقائي. أطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الشرطية. الرياض- السعودية.
- 3- مصطفى، على خليل (1988): القيم الإسلامية والتربية - دراسة في طبيعة القيم ومصادرها ودور التربية الإسلامية فتكوينها وتنميتها، مكتبة إبراهيم حليبي المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
- 4- فوزي، سامح (2007): المواطنة. مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان، الطبعة الأولى. القاهرة - مصر.
- 5 - فوزي ميهوبي وسعد الدين بوطبال (2014) اتجاهات الشباب الجامعي نحو المواطنة في الجزائر، العدد 14، جامعة البليدة 2، الجزائر .
- 6- بخوش، سارة(2015) الثقافة السياسية وبناء المواطنة لدى المجتمع الطلابي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية، جامعة الجزائر 3 .
- 7- الحمداني، خديجة و خليل، محمد(2014) مصطلح المواطنة في الشريعة الإسلامية المفاهيم والسمات والمبادئ، مجلة العميد، الجزء الأول، قسم الأدب، جامعة بغداد.
- 8- حليلو، نبيل(2013) دور الأسرة في ترسيخ قيم المواطنة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 9- عروي، المختار(2011) تناول مفهوم المواطنة في الإصلاح التربوي الجديد بالجزائر منهاج التربية المدنية للطور المتوسط أنموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 02.
- 10- خذايرية، ياسين (2017)، إشكالية المواطنة والتربية في المجتمع الجزائري، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 23 جامعة سوق هراس، الجزائر.
- 11- معمري، حمزة وبن زاهي، منصور(2014) ، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 14 .جامعة ورقلة، الجزائر.
- 12-شلابي، وليد(2016) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 13- العازم، زياد (2015) أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1، الأردن.
- 14- العامري، أحمد بن سالم العامري (2003) محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك سعود الاقتصاد والإدارة، المجلد 18، العدد 02.

