

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار: علم الاجتماع

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص: علم اجتماع الاتصال

استخدام المقنن في إدارة الصراع داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لعمال بلدية جيلالي بن عمار-تيارت

إشراف الأستاذ:

لطروش بلقاسم

من إعداد:

_ بوخليفة رشيدة

_ رقرق فاطيمة الزهرة

السنة الجامعية 2015/2016



اهداء اهداء

{ أن اشكر لي ولو الديك إلي المصير }

الآية 14 سورة لقمان

إلى الوالدين الكريمين ، على حرصهم لنا ودعمهم المادي والمعنوي حفظهما الله

إلى عائلة رقراق و بوخليف

إلى إخوتنا الأعزاء عبد القادر ، نورالدين ،

حمودة ، رحيم ، شريفة ، احمد ، هديل ، عزيز

إلى الصديقان العزيزان

خالد و بشرى اللذان ساعدنا في انجاز هذا البحث .

شكر

الحمد لله وحده والسلام على من لا نبي بعده،
وعلى آله وصحبه ومن سار على دربهم.
"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نتوجه بكل الشكر إلى الأستاذ المشرف لطروش بلقاسم، لأنه سمع لنا
بأن نحظى بشرفه تأطيره، ونشكره على كل التوجيهات والنصائح
القيمة التي كان يغزر بها علينا، بارك الله فيك.

كما لا يفوتنا أن نقدم كلمة شكر إلى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية
على تعاونهم وإخلاصهم معنا فجزأهم الله خيرا.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى موظفي بلدية جيلالي بن عمار الذين
ساعدونا كثيرا ولم يبخلوا علينا بالمعلومات القيمة كما لا ننسى المكتبة
وجهدهما المبذولة .

الفهرس

الإهداء.....	
الشكر.....	
فهرس.....	
قائمة الجداول.....	
مقدمة.....	أ_ ب

الفصل الأول: الإطار المنهجي.

1- أسباب اختيار الموضوع.....	ص01
2- أهداف الدراسة.....	ص01
3- أهمية الدراسة.....	ص02
4- الإشكالية.....	ص02
5- الفرضية.....	ص03
6- المفاهيم الأساسية.....	ص04
7- الدراسات السابقة.....	ص07
8- منهج الدراسة.....	ص11
9- أدوات وأساليب الدراسة.....	ص14

الفصل الثاني: الإطار النظري.

I. الاتصال والمقدس	
1- تعريف الاتصال.....	ص18
2- أنواع الاتصال.....	ص19
3- طرق الاتصال.....	ص22
4- أهمية الاتصال.....	ص23
5- تعريف المقدس.....	ص24
6- خصائص المقدس.....	ص25
7- دراسة المقدس.....	ص26
8- مميزات المقدس الرئيسية.....	ص27
9- المقدس مصدر كل فاعلية.....	ص28

II. الصراع و منظوراته

1- مفهوم الصراع وطبيعته.....	ص29
------------------------------	-----

- 2- تطور مفهوم الصراع.....ص29
- 3- مراحل الصراع.....ص30
- 4- أسباب الصراع.....ص31
- 5- أنواع الصراع.....ص32
- 6- منظورات الصراع الحديثة.....ص34
- 7- المداخل النظرية.....ص37

الفصل الثالث: الإطار الميداني.

- 1- تقديم المؤسسة.....ص42
- 2- عرض قراءة وتحليل النتائج.....ص44
- 3- مناقشة وتفسير النتائج.....ص47
- 4- صياغة النتائج العامة للدراسة.....ص78

خاتمة

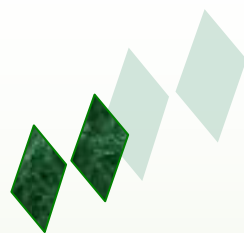
قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	يمثل التوزيع التكراري لمتغير الجنس .	جدول 01
45	يمثل التوزيع التكراري لمتغير السن .	جدول 02
46	يمثل التوزيع التكراري لمتغير المستوى التعليمي	جدول 03
47	توزيع العينة على حسب متغير دراسة الوظيفة .	جدول 04
48	التوزيع التكراري لمتغير دراسة الأقدمية	جدول 05
50	يمثل التوزيع التكراري لأساليب المستخدمة في التعبير عن الاختلاف.	جدول 06
51	يمثل التوزيع التكراري للآيات القرآنية كملصقات في المكتب .	جدول 07
53	التوزيع التكراري لمتغير الأحاديث النبوية في المكتب	جدول 08
54	يمثل التوزيع التكراري لاستخدام الشعر في المكتب.	جدول 09
56	يمثل التوزيع التكراري لعدم مساهمة الأمثال الشعبية في فك الخلاف.	جدول 10
57	يمثل التوزيع التكراري لاستخدام المقدس أثناء الاختلاف مع الآخر.	جدول 11
58	يمثل التوزيع التكراري لقضايا المرتبطة بالخلاف.	جدول 12
59	يمثل التوزيع التكراري لفسير الموقف من استخدامك لأساليب المقدس .	جدول 13
60	:يمثل الأقدمية وعلاقتها بالخلاف بين العمال	14. جدول
61	العلاقة بين الجنس واستخدام المقدس	جدول 15
63	العلاقة بين الجنس والتواصل مع أعضاء الإدارة.	جدول 16
64	يمثل العلاقة بين المستوى التعليمي واستعمال النصوص المقدسة .	جدول 17

66	تمثل المستوى التعليمي و تشجيع الزملاء.	18 جدول
67	يمثل العلاقة بين الاقدمية و قضايا الاختلاف	19 جدول
69	يمثل المستوى التعليمي وعلاقته باستخدامات المقدس	20 جدول
70	يمثل أفضلية الاتصال مع المسؤولين أو مع المرؤوسين	21 جدول
72	يمثل العلاقة بين متغير الأسلوب في المعاملة مع الآخرين و شكل المقدس المستخدم	22 جدول
73	يمثل العلاقة بين قضايا الاختلاف وامتداد الخلاف خارج محيط العمل.	23 جدول



مفصلة

الفصل الأول

الإطار المنهجي

1- أسباب اختيار الموضوع:

_ أسباب ذاتية:

_ تم اختيارنا لهذا الموضوع، من منطلق رغبة ذاتية في دراسة المقدس كضابط للعلاقات المهنية .

_ كما أننا لاحظنا أن هناك تناقض بين ما يقوم به العمال في المؤسسة من سلوكيات وما تتضمنه من قيم، وبين مرجعيتهم الدينية الإسلامية.

_ وجود ميل معرفي نحو الموضوع وخصوصاً أن مشكل الصراع ليس مشكل مؤسسة فقط بل هو مشكل مجتمع وهو جزء من حياتنا اليومية .

_ أسباب موضوعية:

_ الصراع الذي يحدث داخل المؤسسة بسبب بعض المناوشات التي تحدث بين العمال وما تتركه من تفكك وخلل على وحدة المؤسسة .

_ انتشار الفساد الأخلاقي وتراجع القيم الدينية داخل الوسط المهني .

_ طغيان القيم المادية على حساب القيم الدينية الأصلية.

2- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها :

_ التعرف على أهمية المقدس في المؤسسة .

_ التعرف على مكانة وواقع الدين في ممارسات والسلوكيات اليومية للعمال وبالتحديد عمال المؤسسات الحكومية .

_ المساهمة في تكوين رصيد معرفي وأكاديمي حتى تساهم في ترقية البحث في هذا المجال

_ التطرق إلى معرفة العلاقة بين استخدام المقدس وتكييف الصراع في المؤسسة

_ تكوين صورة وخلفية على دار البلدية وواقع الصراع فيها .

3- أهمية الدراسة :

تستقي الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث يعتبر موضوع المقدس من أهم الموضوعات التي تشغل الباحثين في وقتنا الحاضر، لما له من قدرة على إدارة الصراع في المؤسسة، وبالتالي له إمكانية في حل النزاعات وتوجيه سلوكياتهم وآرائهم

وأفكارهم، حيث يعتبر الصراع أمراً حتمياً في جميع المؤسسات، فالصراع عملية مهمة في جميع الإدارات والمؤسسات .

إشكالية

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة بالإضافة إلى انه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة والاتصال إلى جانب كونه عملية إدارية فهو أيضاً عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة أو خارجها فداخلها يعمل الرئيس أو المدير ومشرفوه على التأثير الإيجابي المطلوب لتحريك الجماعة نحو الهدف المطلوب وبوجود الاتصال يمكن للعاملين الوقوف على الصورة الحقيقية لسير العمل ويمكن تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العامل على حد سواء كما انه ضرورة إنسانية لتماس الأفراد والجماعات والشعوب وهو القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم وعقولهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها، ومن ثم فهو عملية لتفاعل الاجتماعي بين المتكلم والمستمع والمشاهد وبين القارئ والكاتب.

لذا اكتسبت حياة الأفراد والجماعات والمؤسسات قدرته فائقة عن نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات فكان الاتصال المؤسسي أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات العصرية على اختلاف تخصصاتها في عمليات التفاعل الاجتماعي وبناء علاقات داخل المؤسسات ذاتها في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة ومحيطها الخارجي .

يعتبر الاتصال مهم في كل مؤسسة مهما كان نشاطها لذا تسعى لتطوير وتحسين منظومتها الاتصالية والعمل على تقوية الضبط الاجتماعي وتعميم الثقافة ونشر المعلومات مهما كانت طبيعتها كما يؤدي الازدحام في المجالات العمل إلى حدوث صراع داخل المؤسسة فقد لا تصل الرسالة أبداً أو تصل بشكل مشوه فيحدث صراع بين العمال نتيجة الفروقات بينهم وقد يختلف الأفراد في مستوى إدراكهم لعملية الاتصال وقد يختلف توجهاتهم وسلوكياتهم.

لاختلاف الشخصيات المتعاملة واختلاف طبيعة البشر والخلافات موجودة على جميع المستويات الإدارية بين العاملين بعضهم البعض، وينظر إلى الصراع على أنه أحد مظاهر البيئة التنظيمية الحتمية التي لا يمكن تفاديها، وتختلف درجة حدته وتأثيره على المنظمة والفرد حسب الموضوع وأطراف الصراع.

ومما لا شك فيه فإن الحل لفك الصراع يندرج ضمن إحدى العمليات الاجتماعية المهمة واستمراره بشكل مضبوط ومنظم وهذه العملية هي الضبط والرقابة الاجتماعية حيث إن الدين بحكم قداسته ومكانته في الحياة الاجتماعية يحتل موقعا مهما ضمن المؤسسات وذلك من خلال مبادئه وتعاليمه وهو ركن أساسي في المؤسسة حيث انه يتفاعل

مع كل أنساق المجتمع ويساهم إلى حد كبير في تشكيلها وتنظيمها لذا كان النظام الديني من أول النظم التي عرفها الإنسان في حياته من خلال تهذيب السلوك وتقوية الروابط والعلاقات وفي نفس الوقت قضى على القيم والسلوكيات غير المرغوبة وكل أشكال الفوضى واللانظام في المؤسسات وهذا يندرج في مجال الضبط والتنظيم الاجتماعي الذي تسعى كل مؤسسة بكل أنساقها إلى تحقيقه.

في خصم الواقع الاجتماعي الذي تعتبر المؤسسة جزءا منه وما يمتاز به من تفاعل النظم الأخلاقية والقيم الواردة عن طريق التطور وما يفرزه من تحديات أمام الدين وقيمه المقدسة.

هل يساهم النص الديني في عمليات الضبط الاجتماعي لسلوكات وتصورات العمال في المؤسسة، خاصة وان الدين يمثل الفضاء الثقافي والإطار المرجعي لسلوكاتنا ومواقفنا الاجتماعية؟
الأسئلة الفرعية:

1_ هل الموظفين الأقل رتبنا في السلم الإداري هم الأكثر استخداما للنص الديني؟،

2_ هل هناك علاقة بين استخدام المقدس على الحائط و تكييف الصراع بين الموظفين؟.

3_ هل الاتصال الأفقي له علاقة بظهور الاستخدام المتنوع للمقدس في الإدارة؟.

الفرضية العامة : يساهم المقدس في تكييف مظاهر الصراع داخل التنظيم والتي تؤثر في فعالية التسيير

الفرضيات:

1_ إن ذوي المستوى التعليمي البسيط هم أكثر استخداما للنص الديني للتعبير عن اختلافهم مع الآخرين.

2_ : يساهم المقدس في تكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة.

3_ إن الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس كالقرآن والحديث النبوي الشريف أو الشعر والحكم ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين .

4- المفاهيم الأساسية:

المؤسسة : هي وحدة إنتاجية تمارس نشاط الإنتاج والنشاطات المتعلقة بالتخزين والشراء والبيع من أجل تحقيق التي وجدت الأهداف من أجلها المؤسسة¹.

¹ _ عمر صخري:"اقتصاد المؤسسة"،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1993، دط، ص2 .

_ الاتصال:

عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية.¹

_ الصراع:

وهو يعني تناقض المشاعر والمصالح والتخاصم وعدم التفاهم والنزاع وسيطرة شخص على آخر ويعبر الصراع على السلطة عن تناقض المصالح.... ويختلف صراع المصالح عن صراع الأفكار لأنه نادر ما يكون سلمياً إذ لما تفشل المفاوضات وجهود التقريب بين المتصارعين فإنهم يقررون المواجهة الجسمانية فيعملون من أجل قلب الوضع لصالحهم.²

_ الدين: religion

الدين لغة: الجزاء والمكافأة ، ويوم الدين ، يوم الجزاء والدين والحساب ، لقوله تعالى {مالك يوم الدين الفاتحة } :30، والدين والطاعة والدين والإسلام، والدين العادة والشأن ، تقول العرب مازال ذلك ديني ، وديني أي عادتي .

والدين اصطلاحاً: هو إيمان وممارسة وتنظيم للسلوك ويعرفه عالم الاجتماع الفرنسي "إميل دوركايم" في كتابه "الصور الأولية للحياة الدينية" الدين هو مجموعة متساندة من الاعتقادات والأعمال المتعلقة بالأشياء المقدسة اعتقادات وأعمال تضم أتباعها في وحدة معنوية تسمى الملة. ويعرفه عالم الاجتماع الانكليزي "هربرت سبنسر"، أن العنصر الأساسي في الدين هو الإيمان بالقدرة اللانهائية أي التي لا يمكن تصور نهايتها الزمانية أو المكانية .

ويعرف الدين بأنه مجموعة معتقدات، تؤمن بها مجموعة ما وتكون نظاماً متصلاً وتتعلق في الغالب بعالم ما بعد الطبيعة، ممارسة شعائر وطقوس مقدسة، والاعتقاد في قوة روحية عليا وقد تكون هذه القوة متكررة أو أحادية. على أن المفهوم الشامل للدين هو المفهوم الإسلامي، الذي ورد في القرآن الكريم في آيات كثيرة منها {إن الدين عند الله

¹ _ بو عطيظ جلال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة تخرج لنيل ماجستير ،جامعة منتوري محمود قسنطينة ،2008_2009،ص28.

² _ ناصر قاسمي :الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري ،دراسة حالة جماعات محلية بولاية الجزائر، مذكرة لنيل رسالة الدكتوراه دولة في علم الاجتماع،جامعة الجزائر،2004_2005ص9.

الإسلام { آل عمران : 19. وفي آية أخرى يقول {اليوم أكملت لكم دينكم وأتممت عليكم نعمتي ورضيت لكم الإسلام ديناً} المائدة: 3¹

__ المقدس:

القدس بسكون الدال وضمها هو الطهر ، ومنه قيل للجنة حظيرة القدس ، والتقديس هو التطهير ، والتقدس هو التطهر ، والأرض المقدسة هي الأرض المطهرة ، وقدوس اسم من أسماء الله تعالى، وروح القدس جبريل عليه السلام

والقدس قرح نحو الغمر يتطهر بها، وهو الموضع المرتفع يصلح للزراعة، كما أن اسم بيت المقدس أت من معنى الطهارة . وقده: طهره ونزهه، فهو مطهر منزه. وبالتالي فإن المقدس هو المطهر المنزه.²

__ علاقات العمل:

تعددت زوايا الطرح والتفسير حول مفهوم علاقات العمل ، تماما كما تباينت وجهات النظر حول مدلول المصطلح "علاقات العمل" واهتم آخرون بمفهوم "العلاقات الصناعية" واتجه فريق آخر من الباحثين في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل على وجه التحديد إلى استخدام مصطلح "العلاقات الإنسانية" فضلا عن وجود من عبر عنها "بعلاقات الإنتاج" غير أنه ورغم اختلاف هذه التسميات أو بتعبير أكثر علمية هذه المصطلحات في كونها تحاول تفسير علاقة ما ترتبط بطبيعة نشاط يمارس إلا أنها 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.

وفي هذا الشأن يرى احد الباحثين على أن " علاقة العمل " كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية ، إضافة إلى اعتبارها علاقات مهنية فكانت في بداية القرن 19 تبرم بكل طلاقة وحرية يدرج فيها الطرفان ما يريانه ضروريا لإبرامها حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل المستخدم الواسعة ليفرضها على العامل البسيط الذي ليس له أي اختيار سوى قبول شروطها وتنفيذها .

ومن خلال هذا التعريف يتحدد أن علاقات العمل مصدرها الرئيسي هي وجود العلاقات الإنسانية ، ويتم إبرامها بين طرفين ، غير أن صاحب العمل له سلطة يفرضها تتدخل في

¹ خليل محمد الخالدي ، " التنظيم الاجتماعي في الإسلام "، دراسة اجتماعية تحليلية في قواعده البنائية والتنظيمية ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، ط1، عراق ، 2012، ص65.

² صلاح الدين شروخ ، علم الاجتماع الديني العام ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، دط ، عنابة ، 2012 ، ص47_46.

ترتيب أساسيات البنود التي تدخل حيز التنفيذ في إطار علاقة العمل الموقعة ، وهذا ما يذهب إليه ميشال كروزيه Michel Crosier بالتفصيل حينما يؤكد على أن "السلطة تتضمن أو تقتضي دائما " إمكانية بعض الأفراد أو المجموعات في التحكم في أفراد ومجموعات أخرى . والتحكم في الآخرين يعني الدخول معهم في علاقة ، وهذه العلاقة تتطور بداخلها سلطة البعض على البعض الآخر وهنا تأكيد على عدد من الأطراف في هذه العلاقة السلطوية.¹

ـ التكيف :

التكيف _ في احد أشكاله _ هو: ترويض النفس على تقبل الآخرين، أي إقامة العلاقات التي تطبع بسمة المرونة أو الألفة.....ويشير علماء الاجتماع إلى عملية التكيف بصفاتها وحدة من العمليات الاجتماعية، مع ملاحظة أنهم يرسمون إلى جانب ذلك عمليات أخرى مثل التمثل والتوحد الخ، مشيرين بذلك إلى الفرق بينهما من جانب والى صلتها بالتعاون من جانب آخر.

إسلاميا: إذا كان التعاون يشكل عملية اجتماعية خاصة بين المؤمنين المتفاعلين اجتماعيا فان التكيف يشكل الوجه الآخر من التفاعل العام، ونحن سوف نقتصر على هذا المصطلح لنشير إلى أية علاقة تفاعلية بين الإنسان والآخرين أو البيئات الأخرى سواء أكانت بيئات طبيعية أو ثقافية وسواهما ، بمعنى أن التكيف هو إقامة علاقة بين إسلاميين تتفاوت أمزجتهم ، وبين فئات أو شرائح اجتماعية تتفاوت ايدولوجيا وبين بيئات مادية وثقافية ، أي هناك نمطان : بشري ومادي تتطلب مثل هذا التكيف .²

5- الدراسات السابقة:

5-1- الدراسة الأولى:

_ سمير الويفي ، دور المؤسسة الدينية الرسمية في التغيير الاجتماعي _ دراسة حالة مسجد أول نوفمبر³

¹ _ رفيق قروي : "علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيوولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية" ، دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، جامعة باجي مختار، عنابة ، 2010، 2009 ، ص22. (نسخة الكترونية).

² _ محمد البستاني، "الإسلام وعلم الاجتماع"، مجمع البحوث الإسلامية لدراسات و النشر، ط1، بيروت ، ص 163 .

³ _ سمير الويفي بإعداد مذكرة لنيل شهادة ماجستير في تخصص علم اجتماع الديني تحت عنوان دور المؤسسة الدينية الرسمية في التغيير الاجتماعي _ دراسة حالة مسجد أول نوفمبر بباتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، سنة 2009(نسخة الكترونية).

إشكالية :

_ ماهو دور المؤسسة الرسمية في عملية التغيير الاجتماعي وللإجابة عن إشكالية البحث تم طرح جملة من الأسئلة الفرعية الآتية :

_ هل تعمل المؤسسة الدينية الرسمية في الجزائر على تحقيق بناء المجتمع الإسلامي المنشود والتي تتوافق أهداف التغيير الاجتماعي في الإسلام .

_ هل تعمل المؤسسة الدينية الرسمية على تغيير التحديات المعاصرة التي تواجه الشباب المسلم .

_ هل تعمل المؤسسة الدينية الرسمية على تغيير التحديات المعاصرة التي تواجه الأسرة المسلمة .

_ ماهو دور النسق العقدي والعبادي والأخلاقي في عملية التغيير الاجتماعي في وقتنا .

المنهج: قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي وهذا لملائمته لهذا الموضوع حيث جمع الباحث أهم الحقائق والأساليب حيث استخدم المقابلة مع إمام المسجد أول نوفمبر ثم تلتها باقي العينة ، والملاحظة قد استخدمها الباحث منذ بداية الدراسة الميدانية إما الاستمارة فوجهها إلى جميع العينة .

_ اعتمد الباحث العينة العمدية وهي التي يتعمد الباحث أن تتكون من وحدات معينة لأنه يعتقد إنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا وتعمد الباحث أن تكون العينة مدروسة : وهم القائمين على مسجد أول نوفمبر باتنة من أئمة وأساتذة ومرشحات وأعضاء ، باعتبارهم أكثر الفئات ارتباطا بالمؤسسات الدينية

نتائج الدراسة :

_ العمل على بناء المجتمع المسلم الخاضع لأوامر الله عزوجل.

_ العمل على بناء المجتمع الأخلاقي وهذا لما القيم الأخلاقية من دور فعال في توجيه أفراد المجتمع .¹

_ الويفي سمير: المرجع السابق.¹

الإقبال الجيد على المؤسسة الدينية من طرف الجنسين ومن طرق مختلف الفئات العمرية لأداء العبادات أو الاستفتاء أو التعليم القرآني وهذا ما يعكس إقبال أفراد المجتمع للقيام بالواجبات الدينية.

_ ضعف الإقبال على الدروس والمواعظ الخاصة بتنمية الجانب الإيماني نتيجة تأثير عدة عوامل منها انتشار الآفات الاجتماعية وتأثير وسائل الإعلام المختلفة

_ نسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الدين لاحداث التغيير

الدراسة الثانية:

ناصر قاسمي بإعداد ، الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري (دراسة حالة جماعات محلية بولاية الجزائر).¹

إشكالية :

يتوجه اهتمامنا عن أسباب الصراع التنظيمي وعلاقته بالفعالية داخل التنظيمات الإدارية ،ويمكن صياغة فكرتنا في السؤالين التاليين :ماهي عوامل الصراع داخل التنظيم الإداري الجزائري؟ وكيف يؤثر الصراع في فعالية تسيير هذا التنظيم؟ الذي هو الجماعات المحلية لولاية الجزائر .

فرضيات الدراسة :

_ تسهم بعض أنماط السلوك الرسمية وغير الرسمية في إثارة مظاهر الصراع داخل التنظيم والتي تؤثر في فعالية التسيير

_ كلما ابتعدت الإدارة عن الاستماع للموظفين واشتركهم في اتخاذ قرارات والاستفادة منها أدى ذلك إلى إثارة مظاهر الصراع

_ كلما تجانست الخصائص الشخصية والاجتماعية للموظفين تراجع الصراع وازداد التعاون التنظيمي

¹ قام الباحث ناصر قاسمي بإعداد مذكرة لنيل رسالة دكتوراه دولة في علم اجتماع تنظيم تحت عنوان الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري (دراسة حالة جماعات محلية بولاية الجزائر)، جامعة الجزائر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2004_2005 نسخة الكترونية .

_ اعتمد الباحث على أسلوب المقابلة باعتبارها مناسبة في دراسة التنظيمات وأكثر تلاؤماً مع طبيعتها وخصائصها حيث اختار عينة من المسيرين حول تجربتهم الخاصة في موضوع الصراع وفعالية التسيير في الجماعات المحلية .

النتائج المتوصل إليها :

_ الفعالية : فنرى أن بعض المبحوثين ونظراً لخبرتهم قد دققوا فيها وأعطوها أبعاداً عملية فهناك من ربطها بالأجال المحددة وبالخبرة وبالتكوين وبالسرعة في حالة ما إذا تطلب الموقف ذلك ، واتخاذ قرارات في الوقت المناسب ، وإعطاء الحرية لإطارات كي يسيروا بناءً على خبرتهم وقدراتهم ومواهبهم

_ وحسب ما لاحظته البعض فإن الصراع لا يكون عفويًا فهو مخطط من طرف جماعات لها خبرة طويلة ومتحكمة في دواليب التنظيم ليصل إلى النهاية التي يرجونها التي منها التهميش واحتكار المعلومات وتوريث أعدائهم في قضايا وهمية .
_ يبدو أن الفعالية لها عدة أبعاد تؤثر فيها سلباً أو إيجاباً متعلقة بالتسيير مركزها القائد والاتصال والعلاقات الإنسانية ، زيادة على عوامل أخرى مرتبطة بالكفاءة والخبرة والوقت والوسائل .

الدراسة الثالثة :

خميس أسماء، أساليب الصراع التنظيمي حسب نموذج، توماس وكولمان وعلاقتها بالتوافق¹

المهني لدى عمال القطاع الصحي

التساؤل العام : هل هناك علاقة بين استخدام أساليب إدارة الصراع التنظيمي ومستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي ؟

التساؤل الجزئي الأول : ما درجة ممارسة أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى عمال القطاع الصحي ؟

التساؤل الجزئي الثاني : ما مستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي ؟

التساؤل الجزئي الثالث : هل تختلف درجة ممارسة أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى عمال القطاع الصحي حسب الجنس، السن، الأقدمية، الوظيفة ؟

¹ _ خميس أسماء بإعداد رسالة لنيل مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم ، تحت عنوان أساليب الصراع التنظيمي حسب نموذج "توماس" و "كولمان" وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي ، جامعة سطيف 2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2013_2014 (نسخة إلكترونية) .

التساؤل الجزئي الرابع : هل يختلف مستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي حسب الجنس ، السن ، الأقدمية ، الوظيفة ؟

الفرضيات :

الفرضية العامة : هناك علاقة بين استخدام أساليب إدارة الصراع التنظيمي ومستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي.

الفرضية الجزئية الأولى : هناك ممارسات متباينة لأساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى عمال القطاع الصحي .

الفرضية الجزئية الثانية : هناك مستوى جيد من التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي .

الفرضية الجزئية الثالثة : تختلف درجة ممارسة أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى عمال القطاع الصحي حسب الجنس ، السن ، الأقدمية ، الوظيفة.

الفرضية الجزئية الرابعة : يختلف مستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي حسب الجنس ، السن ، الأقدمية ، الوظيفة .

اعتمدت الباحثة على الاستبيان باعتباره مناسب في جمع البيانات ذلك على ضوء مراجعة أدبيات الدراسات المتعلقة بكل جوانب الصراع التنظيمي والتوافق المهني ومراجعة مقاييس الدراسات السابقة التي استخدمت للتعرف على أساليب إدارة الصراع التنظيمي .

مثل نموذج "توماس" و " كولمان "

وكذلك مراجعة المقاييس التي أعدت للتعرف على مدى التوافق، وقياس مستواه.

حيث اختار عينة العشوائية وقد أجريت الدراسة على 200 عامل من عمال مستشفيات دائرة تقرت ولاية ورقلة .

كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي هو المناسب لذلك لأنه يقف على دراسة الظاهرة كما في الواقع ووصفها وصفا دقيقا .

يعد الصراع التنظيمي من المشكلات السلوكية الاجتماعية التي يواجهها الفرد خلال عمله اليومي.

ونظرا لأهمية المشكل جاءت العديد من الدراسات للبحث في عدة جوانب من هذا الموضوع ، إلا أن الأهم هو معرفة أساليب إدارته والتعرف على العوامل المؤثرة فيه ؛ وبما أن العمل¹

¹ _ خميس أسماء: المرجع السابق.

في المنظمات على اختلافها يتطلب العمل بروح الجماعة بالدرجة الأولى. لأن الأفراد هم جوهر العملية وأهم عناصرها، فتحقيق توافقه النفسي والمهني ضرورة ملحة تتطلب الاهتمام لأنه بذلك تتحقق أهداف المنظمة.

6- منهج الدراسة:

كل دراسة تدخل في إطار علمي تحتاج منهج دراسي علمي يعتمد عليه الباحث قصد الحصول على المعلومات والوصول إلى نتائج بمعنى تحقيق الأهداف التي يسعى ورائها.

6-1- تعريف المنهج:

المنهج كلمة مشتقة من الفعل "نهج" أي سلك طريقاً معيناً ومعناه الاصطلاحي هو: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا، أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون، أو الطريقة التي يتبعها الباحث للإجابة على أسئلة يثيرها موضوع البحث".¹

إن الإلمام بطرق البحث العلمي ومعرفة أسسه وأدواته، والتدريب على كيفية إجرائه من خلال نماذج تطبيقية كلها أمور لا غنى عنها للطالب الجامعي وللباحث وطالب الدراسات العليا، في أي من مجالات العلوم الطبيعية والاجتماعية، ذلك لأن المنهج هو أساس المعرفة العلمية في جميع المجالات والمنهج بخطواته وضوابطه هو أفضل طريقة في التصدي للمشكلات الاجتماعية.²

من المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه، من خلال هذا نرى بان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي

المنهج الوصفي :

يرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية معينة محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة. يهدف هذا المنهج إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه أو قد يكون هدفة الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية.

¹ عبد الرحمن الوافي، "مدخل إلى علم النفس"، دار الهومة للنشر والتوزيع، ط،البلد القاهرة، 2006 ص،39.

² إبراهيم بيومي غانم، "مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الاجتماعية"، مكتبة الشروق الدولية، ط1، القاهرة، 2008 ص18.

يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

في حين يرى آخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المنهج الوصفي يهدف كخطوة أولى إلى جمع بيانات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع اجتماعي وتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية تؤدي إلى تعرف العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة كخطوة ثالثة، يضاف إلى ذلك أن هذا المنهج يعتمد لتنفيذه على مختلف طرق جمع البيانات كالمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة الآلية منها والبشرية، واستمارات الاستبانة وتحليل الوثائق والمستندات وغيرها.¹

وهذا ما دفعنا إلى اختيار المسح الشامل كأحد أساليب المنهج الوصفي كونه ملائماً لتشخيص الواقع الفعلي لمتغيرات استخدام المقدس في تكيف الصراع.

أسلوب الحصر الشامل:

وهذا الأسلوب يتم من خلاله جمع البيانات اللازمة للدراسة من جميع الحالات "مفردات البحث" المطلوب إجراء الدراسة بشأنه ويتم اللجوء إلى هذا الأسلوب عندما يكون مجتمع البحث صغيراً جداً ومحدد ويسهل حصره شاملاً.²

طبقت هذه الدراسة على عينة من موظفي بلدية جيلالي بن عمار ولاية تيارت

عينة العمال: أي العمال المستجوبين الذي قدر عددهم 60 عامل وهم ممن أرادوا التعامل معنا والإجابة على أسئلتنا، فيما يلي سنقدم بعض خصائص العينة التي استخدمت للدراسة.

¹ محمد عبيدات وآخرون، "منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر، ط2، الأردن، 1999، ص46.

² احمد عارف العساف، "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية" دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 255.

7- حدود دراسة:**7-1- المجال البشري :**

هو ذلك المجتمع البشري الذي يقوم الباحث بتحديد نوعه هذا المجتمع البشري الذي يقوم بجمع البيانات اللازمة لدراسته منه والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها وقد يكون هذا المجتمع البشري جميع الأفراد الذي يتكون منهم المجتمع المطلوب إجراء دراسة بشأنه أو قد يكون عدد من أفراد المجتمع البشري أو جزء منه أو مجموعة معينة من أفراد هذا المجتمع ويرجع تحديد حجم ونوع هذا المجتمع حسب الأسلوب الأمثل لدراسة القضية التي يقوم الباحث بإجراء دراسته بشأنها _ حيث يوجد أسلوب من يتم خلالهما تحديد حجم ونوع المجتمع البشري الذي يتم من خلال جمع البيانات اللازمة للقضية موضوع الدراسة .

_ عمال بلدية جيلالي بن عمار والبالغ عددهم 60 عاملا

7-2- المجال المكاني :

هو ذلك المجتمع الجغرافي الذي يقوم الباحث بتحديد هذا المجتمع قد يكون مجتمع جغرافي يشمل المناطق الجغرافية التي يتكون منها المجتمع أو قد يكون جزء (منطقة جغرافية) من مناطق هذا المجتمع عندما تكون تلك المناطق الجغرافية المكونة لهذا المجتمع متجانسة من حيث الخصائص التي يقوم الباحث بدراستها ويرجع تحديد هذا المجتمع الجغرافي حسب نوع القضية التي يقوم الباحث بدراستها .

_ بلدية جيلالي بن عمار

7-3- المجال الزمني :

المقصود بالمجال الزمني هي تلك الفترة الزمنية التي يستغرقها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من الميدان في المرحلة الميدانية ويرى آخرون أنها تلك الفترة التي يستغرقها الباحث في جمع المادة العلمية والمعلومات المرتبطة بالقضية المدروسة من بداية شروعه في دراستها إلى أن ينتهي من كتابه التقرير النهائي للدراسة .
فان المجال الزمني للدراسة يتم تحديده على أساس الفترة التي يتم فيها جمع البيانات من مرحلة الميدان أي المرحلة الميدانية وقد تستغرق مدة شهر أو شهرين إلى سنة حسب نوع الدراسة وحسب المنهج المستخدم في هذه الدراسة والهدف منها ¹.

¹ محمد سيد فهمي ، "تصميم وتنفيذ بحوث الخدمة الاجتماعية"، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، دط، الإسكندرية ، 2006، ص 270_282_285.

__ دامت مدة دراستنا الميدانية من : 10 _ 04 _ 2016 إلى 24 _ 04 _ 2016

وتمت على ثلاثة مراحل:

_ المرحلة الأولى :قمنا بزيارة البلدية ومقابلة مسؤوليها من اجل طلب الترخيص لإجراء الدراسة.

_ المرحلة الثانية:من خلالها قمنا بإجراء دورة استطلاعية للبلدية كما قمنا بملاحظة المكاتب وذلك لأخذ المعلومات الهامة حول البلدية .

_ المرحلة الثالثة :وتم من خلالها توزيع الاستمارات على أفراد المجتمع المدروس .

8- أدوات وأساليب الدراسة:

8-1- الملاحظة:

تعد الملاحظة أداة هامة من أدوات البحث العلمي إذ عن طريقها نحصل على معلومات وحقائق لا يتسنى لنا الحصول عليها بالاعتماد على الأدوات الأخرى

فالملاحظة تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي بقصد متابعته ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط، أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه.¹

_ استخدمنا الملاحظة منذ بداية الدراسة الميدانية وسجلنا بها المناخ العام للمؤسسة وملاحظة القائمين عليها أثناء أداء عملهم ، وبالتالي سمحت لنا هذه الأداة التعرف على ما يجري داخل البلدية .

8-2- الاستبيان :

يعرف الاستبيان بأنه وسيلة من وسائل جمع البيانات لتحديد درجة امتلاك شيء أو شخص لصفة معينة ،كما يعرف بأنه نوع من المقارنة التي تعرض في شكل رقمي ،وتبدأ المقارنة بالنواحي الكيفية وتنتهي إلى النواحي الكمية عن مقدار وجود الصفة أو مستواها ويعد الاستبيان من أدوات جمع البيانات شائعة الاستخدام في ميدان البحوث الاجتماعية كما انه وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول ببيانات معينة.¹

¹ _سماح سالم سالم ،"البحث الاجتماعي،أساليب،مناهج،إحصاء"،دار الثقافة للنشر والتوزيع ط1،الأردن،2012،ص163.

وقد تم توجيه الاستمارة المعدة لبحثنا إلى الموظفين العاملين ببلدية جيلالي بن عمار وقد تضمنت ثلاث محاور مقسمة إلى عدد من الأسئلة إضافة إلى البيانات الشخصية للمبحوثين.

¹ خالد احمد فرحان المشهداني، رائد عبد الله الخالق عبد الله العبيدي، "مناهج البحث الاجتماعي"، دار الأيام للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2013، ص 38 .

الفصل الثاني

الإطار النظري

تمهيد:

تناولنا في هذا الفصل مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه الاتصال والمقدس وتعريفهم أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى الصراع وتعريفه وأنواعه ومراحل إعداده وأهدافه ووظائفه والنظرية المستخدمة .

يعد الاتصال أساس أي عملية اتصالية ، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المؤسسة أو خارجها.

فالاتصال عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع مما يؤدي إلى التماسك و الترابط و التواصل بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات الاجتماعية، كما أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد. حيث يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فانه يتوقع حدوث استجابة معينة من الأفراد سواء ايجابية أو سلبية، ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين.

كذلك يمثل تفاعل المرء مع جماعته درجة انجذابه إليها – فالجماعة التي تشعر أعضائها بالاحترام والهيبة والنجاح ، وتتيح فرص المشاركة الملائمة لكل منهم ، يزداد انجذاب الأعضاء نحوها باستخدام أنواع مختلفة من المقدس تتسم بالسياق الذي يعملون فيه كما يتيح يتيح الفرصة في خلق جو من التوترات و الحساسية و بالتالي قد يؤثر على عمل العمال خاصة إذا كان توزيع السلطة يعبر عن نمط معين من علاقات السيطرة و تدرج محدد للأفراد و الجماعات ، و لظهور صراعات بين الرؤساء و المرؤوسين ، و خاصة إذا ما استشعر أطراف الصراع تجاوز من الطرف الاخر ، أو مجادلات تسعى لتقليص سلطاته و صلاحياته ، أو الإنقاص من قدره.

1. الاتصال والمقدس.

1_ تعريف الاتصال:

هو العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة لتغيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها. يتأثر الشخص المرسل بطريقة فهمه وحكمه على الرسالة وكذلك في خبرته على نقلها إلى المستقبل، في حين أن المستقبل يتأثر في فهمه على محتوى الرسالة بحالته النفسية ومدى التطابق في الإطار الفكري بينه وبين المرسل، لذا فإن من الشروط التي يجب توفرها في الرسالة لكي يتم فهمها هي (الوضوح، الاختصار، السهولة الذوق، اللياقة) ¹.

1-1- التعريف اللغوي للاتصال:

مشتق من الكلمة اللاتينية (communis)، والتي تعني في الفرنسية (commun)، ومعناها عام أو مشترك أو اشتراك، ومن مادته انبثق مصطلح (communis)، الذي يفيد معاني نشر وبلغ واعلم وأعلن وفهم ونقل، وهو في الانجليزية (COMMON) أي مشترك أو اشتراك.

1-2- المفهوم الاصطلاحي للاتصال:

تبين للمعنى اللغوي أن الاتصال هو الالتقاء والاحتكاك والتماس والاشتراك، وقد وردت لدى دارسين تعاريف متعددة للاتصال تتفق معظمها حول المعنى الدقيق للعملية الاتصالية وتقدم في مجملها تصورا مشتركا لمصطلح الاتصال من جهة، ولمصطلح العملية الاتصالية من جهة ثانية. واشهر هذه التعاريف ما يلي:

فقد عرفه "هوفلاند" بقوله (إن الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات)، ويوافقه في ذلك كل من "ريد فايلد" الذي يرى بان الاتصال هو المجال المتسع لتبادل الحقائق والخبرات والآراء والمعلومات بين أفراد المجتمع الإنساني.

فيما ذهب "جورج لندبرج" إلى تعريف الاتصال بأنه الإشارة إلى التفاعل القائم بواسطة العلامات والرموز، متفقا في تعريفه مع الباحثين "ريفرز" و"ديفيد برلو" اللذين يعدان الاتصال كل أشكال التعبير الإنساني، والتي تشجع التفاهم المتبادل بالآخرين للتأثير فيهم عن عمد.

¹ فاطمة عبد الرحيم النوايسية، "الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب"، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 2012، عمان، ص16

فيما ترى الباحثة "جيهان احمد رشتي" إن الاتصال هو (العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجردا أو واقعا معيناً)

فيما يعتبر الباحث "زين العابدين الركابي" الاتصال بأنه هو: (الجهد الإنساني الهادف إلى إنشاء صلة بالناس أو تحسين صلة على أساس عقدي أو مهني أو مصلحة... مصدقا لقوله تعالى: ((ولقد وصلنا لهم القول لعلهم يتذكرون)) سورة القصص: 150¹ وعلى ضوء هذه التعاريف المتعددة تبين حقيقة الاتصال، وحقيقة العملية الاتصالية التي هي:

عملية نقل وتبادل مشترك للآراء والأفكار والحقائق والمعلومات والأنباء والرسائل والقيم
عملية تفاعل وتأثير بين المرسل والمستقبل .

عملية ذات أركان متكاملة (مصدر.رسالة.قيم.رموز.وسيلة.هدف.مستقبل).

عملية ذات طابع إنساني بحت، إذ لا نستطيع اعتبار الاتصال الحيواني أو غيره اتصالاً لأنه بدافع غريزي، شأنها في ذلك شأن عملية التفكير لدى الإنسان وغيره من المخلوقات.²
2- أنواع الاتصال :

هناك نوعين من أنواع الاتصال : الاتصال غير اللفظي Non verbal communication
والاتصال اللفظي verbal communication
2-1- الاتصال غير اللفظي :

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعان معينة. وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي. والإشارة لغة منظورة أو لفظة متحركة فإذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيرا عظيما. والإشارة كذلك هي أي حركة لأي جزء من أجزاء الجسم، وتتكون من إيماءات أو علامات مرئية أو منظورة تتم بالأيدي والذراعين والرأس كما تتم عن طريق الوجه والعينين.

¹ احمد عيساوي ، "مدخل إلى الإعلام والاتصال"، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2014 ص 17 - 18-19.

وقد أشارت دراسات علم الاتصال إلى أن الإشارات والعلامات يمكنها أن تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى بحالة تكرار الاتصال اللفظي بغير اللفظي
Répétition of Verbal by Non Verbal Communication.

فإذا أمر معلم غاضب تلميذه بمغادرة الصف فانه عندئذ يشير إلى الباب . وقد كشفت الدراسات الحديثة عن قدرة العين على توصيل المعاني والأحاسيس ولذا نجد الآن من الباحثين من يشير إلى قدرة الإنسان من خلال العين على الاتصال فيوضح أن نظرات العين تكشف عما بداخل الإنسان ، فمثلا العين المفتوحة تمثل الغيظ أو الخوف أو الإعجاب . والعين المغلقة تشير إلى التواضع أو البغضاء ، والعين المتطلعة إلى السماء ترمز إلى الدعاء ، والنظرة إلى الأرض تعتبر عن التأثير والخشوع أو الحياء ، والعين المستقرة في نظرتها تفصح عن الشدة والثبات والرجاء ، والعين اللامعة ترجمان عن الظفر . وهناك من يرى أن العين التي تنظر إلى الأرض بدلا من الجمهور تدل عن قلة الاهتمام بالجمهور أو قلة الثقة بالنفس ، وهكذا فان العين يمكن أن تلعب دورا رئيسيا في عملية الاتصال . وبذلك يقال أن العين تتصل .

ويعتبر الاتصال غير اللفظي هو الأقدم والأكثر صدقا إذا توافر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل وإذا كانت وسيلته تعبيرات الوجه . فالتعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعا وتتوافر له خاصية الصدق في معظم الأحيان وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار تعبيرات وجهيه تتناقض مع مكونات نفوسهم ، بل أن هؤلاء الذين تمرسوا على إخفاء ما بداخلهم بحكم ظروف عملهم أو تكوينهم النفسي كثيرا ما تفصح وجوههم خفاياهم في ظروف معينة وبتأثير مواقف غير عادية أو غير متوقعة بالنسبة لهم .

والى جانب تعبيرات الوجه كوسيلة للاتصال غير اللفظي نجد أن الإشارات باستخدام أجزاء الجسم البشري وكذلك الأشياء المادية التي تحمل معنى متفق عليه بين المرسل والمستقبل .

فاللمبة الحمراء على باب المدير أو غرفة العمليات الطبية تعني عدم السماح للدخول إلا لأشخاص محددين وأحيانا يكون الخطر شاملا تماما¹ .
 والإشارة الخضراء تعني السماح بالمرور عند تقاطعات الطرق ، والراية الحمراء تعني الخطر ، وارتفاع راية مساعد الحكم في مباراة لكرة القدم يعني ارتكاب مخالفة كالتسلل مثلا

¹ فاطمة عبد الرحيم النوايسية، الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب ، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص18.

أو تجاوز الكرة خط المرمي أو التماس. وقد يحدث الجمع بين الإشارات الجسمية والمادية عندما يطلق حكم المباراة صفارته ويشير بإحدى يديه أو كليهما معا إشارة لها معناها¹ المتعارف عليه في مجال اللعبة. وقد يأخذ الاتصال غير اللفظي صورا أخرى تتسم بالتأثير الحاسم وربما العنيف في بعض الأحيان. فالعرض العسكري في إحدى الدول قد يحمل رسالة ابغ من أي إنذار مكتوب للإعداد. ويدخل في هذا الإطار ما يمكن أن نسميه الاتصال بالأعمال كالمقاطعة الاقتصادية لدولة معينة، أو الإضراب عن العمل، أو تفجير منشأة حيوية عند الأعداد، أو غير ذلك من الأفعال والإجراءات التي تتحدث عن نفسها بغير حاجة إلى ألفاظ.

2-2- الاتصال اللفظي: بدا استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات

وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معان محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع، ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم. وكان من الطبيعي أن تتطور الكتابة كوسيلة جديدة للاتصال في أحضان الاتصال غير اللفظي تستقي منه الدعم حيناً وتستعين به التوضيح والتفسير حيناً آخر. ولم يغن التطور الهائل في استخدام الرموز اللفظية في حالات كثيرة لتحقيق المزيد من الفاعلية والتأثير للرسالة الإقناعية.²

ومادام الاتصال يعتمد على ألفاظ اللغة ورموزها التي تشير بالقطع إلى أشياء محددة، فإنه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي، أي أن تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة للجمهور مع ضرورة أدراك النقاط الثلاثة التالية:

- _ يجب أن تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والمتلقي .
- _ أن تكون الرسالة مرتكزة على الخبرة المشتركة .
- _ أن الجماهير المختلفة ربما تحتاج إلى كلمات مختلفة.
- وينصح خبراء الاتصال بضرورة دراسة الكلمات التي يتفوه بها الناس والمعاني المقصودة بها في الأماكن المختلفة، وكذا ضرورة مراعاة اللهجات التي ينطق بها الجمهور الذي ينتمي إلى إطار حضاري وثقافي واحد. ويضرب علماء اللغة أمثلة على ذلك ببعض الكلمات وكيف يختلف معناها من مكان لآخر فيذكرون:
- _ كلمة الأمة وكيف تتعدد معانيها .
- _ كلمة المدينة والسكين.
- _ كلمة البذرة.

¹ فاطمه النوايسية: المرجع السابق ص19.

² المرجع نفسه ص18.

ولذا ينصح كلا من هاود وديفيد داري بأهمية الالتزام عند صياغة الرسائل بما يلي:

_ تجنب استخدام العبارات القديمة والتي تبطل استخدامها ولم تعد مفهومة ولا معروفة إلا لدى عدد قليل من أفراد الجمهور.

_ مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لان الحديث السهل المبسط هو لغة الناس، فاللغة الانجليزية على سبيل المثال تحتوي على أكثر من 600,000

ستمائة ألف كلمة، منها حوالي 10,000 عشرة آلاف كلمة مفهومة تماما للقراء والمستمعين. ولذا من الضروري استعمال مثل هذه الكلمات التي يسهل على الجمهور فهمها (ويجب مراعاة ذلك في اللغة العربية باستخدام الكلمات التي يعرفها الناس).¹

3- طرق الاتصال:

لقد عرفنا عملية الاتصال بأنها عملية تبادل الآراء والمعلومات أو الأفكار أو العواطف بين شخصين أو أكثر، وتتم عملية الاتصال بطرق عديدة يمكن تصنيفها بإحدى الطريقتين: الاتصال المباشر وغير المباشر، والاتصال الشفهي والكتابي.

3-1- الاتصال المباشر وغير المباشر:

_ الاتصال الشخصي: وهو عملية الاتصال مباشر وجهها لوجه بين مرسل الرسالة ومستلمها .

_ استخدام الهاتف : وهي اتصال مباشر ولكنه ليس وجهها لوجه بين المرسل والمستلم للرسالة . غير أن الاختراعات الحديثة في أواخر الستينات قد ربطت بين الهاتف والتلفزيون حيث أصبحت المكالمات التلفونية ترفق بصورة يظهر على جهاز تلفزيوني خاص أمام كل منهما .

_ استخدام وسائل الإعلام : وهو نقل الرسالة من المرسل إلى المستلم عن طريق الوسائل الإعلامية كالجرائد والمجلات والمنشورات ولوحات الإعلان وغيرها

_ الاتصال الصوري: وهو استخدام الصور والنماذج بمختلف أنواعها لنقل الأفكار والآراء من المرسل إلى المستلم

_ الاستخدام السلبي: وهو استخدام رموز برقية في نقل الرسالة من المرسل إلى المستلم

¹ _ المرجع السابق، فاطمة عبد الرحيم النوايسية، "الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب" ص 19_ 20

__الاتصال التلفزيوني: وهو مزيج تتوفر فيه خصائص الاتصال المباشر وغير المباشر. بينما يتمكن المستلم من رؤية المرسل والتعرف على مشاعره وأرائه فان المرسل لا يتمكن من رؤية المستلم والتحدث إليه وجها لوجه.

3-2- الاتصال الشفهي والكتابي: يعتبر الاتصال كتابيا إذا كانت الرسالة قد دونت بالرموز الأبجدية أو الرياضية عند نقلها من المرسل إلى المستلم. أما إذا نقلت الرسالة عن طريق الهواء أو الأثير ودون أن تدون فإنها رسالة شفوية. وليس هناك من يؤكد أفضلية احدهما بصورة مطلقة، إلا انه من المعروف أن الموقف هو الذي يحدد أفضلية طريقة على أخرى.

منافع ومحاذير الاتصال الكتابي :

__ يمكن حفظها كسجلات رسمية أو كمراجع للاستشارة بها في المستقبل .

__ تتصف بدقة أكثر في التعبير عما يتصف به الاتصال الشفهي .

__ كثيرا ما يفشل المرسل في دقة التعبير مما يؤدي إلى عدم فهم المستلم مغزى الرسالة .

__ بسبب كبر حجم المؤسسات الاقتصادية الحديثة وميل الفرد فيها إلى حماية نفسه من ملأمة أكداس من الوثائق المكتوبة مما يؤدي إلى نفقات كبيرة في التخزين .¹

منافع ومحاذير الاتصال الشفهي :

__ تتصف بالسرعة والتفاعل التام .

__ تؤدي إلى الاتصال المباشر بين المرسل والمستلم ، وذلك بفسح مجال إلى المناقشة وتفهم الرسالة بصورة أوضح بسبب ما يبديه كل منهما من انفعالات نفسية وحركات جسمية .

__ قد لا تؤدي إلى اقتصار الوقت وتخفيض التكاليف كما يلاحظ من اجتماعات اللجان .

__ قد يؤدي إلى سوء فهم المستلم لأقوال المرسل مما يؤدي إلى أخطاء غالية الثمن .²

3-3- أهمية الاتصال:

إن الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة وعليه يتوقف بقائها ، فمن خلاله تستطيع الإدارة أن تتسلم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها ، ويتمكن الرؤساء من إصدار

¹ كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي "مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم" ، دار الفكر ، ط3 ، 2004 ، البلاد ، ص 234_235

² المرجع نفسه ص. 236.

التوجيهات والتعليقات والإرشادات اللازمة ، من ناحية أخرى فالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا أكبر في العمل .

إن ارتفاع مستوى التغيير الحقيقي لمؤسسة يتم من خلال مشاركة كل العمال في إحداثه ، وهذا لن يتم إلا عن طريق التنسيق بين الإدارة العليا والأطر التنفيذية وتوزيع المعلومات بينهم بشكل سليم وإيصالها لهم في الوقت المناسب ، وهذا ما يفسح المجال الواسع أمام الاتصال بين جميع المستويات الإدارية وفي جميع الاتجاهات .

وان الدراسات والأبحاث أشارت إلى أن الاتصال يمثل ما يقرب 75% من نشاط المؤسسة ، وهذا ما جعلنا لا نتصور وجود أي تنظيم دون نظام كفؤ للاتصالات ، فهو جزء أساسي من كافة الخطوات الإدارية الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ، فلا يمكن للتخطيط أن يتحقق إلا من خلال نظام للمعلومات يمكن من خلاله معرفة ظروف التنظيم الإداري ومشاكله ، ومن ثم اختيار البديل الأفضل ولا شك أن كافة هذه الخطوات تعتمد بشكل مطلق على ما يتوفر من معلومات وقد توصلت آخر الدراسات الحديثة أن المدير ينفق 78% من وقته في الاتصال ، فالمدير الناجح يتعامل يوميا باستمرار مع المعلومات والبيانات فهو يجمعها ويبوبها ويحللها وينشرها بالطريقة التي تضمن له أحسن أداء العمل وتحقيق أهداف المؤسسة¹ .

وتظهر أهمية الاتصال في المؤسسات وخاصة الكبيرة منها كلما زادت المسافة بين الإدارة العليا والإدارة المباشرة ، أي أن مراكز اتخاذ القرارات تكون بعيدة عن مواقع التنفيذ ، حيث نجد التخطيط الاستراتيجي يتم في أعلى المستويات الإدارية بينما التنفيذ يتم في أدناها ، وهذه المسافة بين مراكز التخطيط ومواقع التنفيذ تتطلب التوصيل الجيد للبيانات والمعلومات بين البعدين وهذا لا يتحقق إلا بالاتصال الفعال المرن .

1- تعريف المقدس :

هو ما ينتفي بحلول ما يعارضه ويغايير طبيعته ، وهو ما دفع بدوركهائم إلى القول بان قدسية المقدس محددة بما يعارضها بشكل كامل عن مجال المدنس ، فالمقدس لا يلتقي بالمدنس إلا لكي ينتفي احدهما ليبقى الآخر قائما ، فيتشكل كل طرف كنظام خالص متجانس

¹ _فريد كوتل ،إلهام بوغليطة ، "اتصال واتخاذ القرارات "، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ،2011،ص

ومختلف ومعارض ومواز للطرف الآخر ، فالمقدس يحيل إلى الطاهرة والخالص النقي ، والمدنس يحيل إلى ما هو دنس ونجس .

تعريف ما كاريوس للمقدس : المقدس هو ما يعرف ، ولا يعرف أو يحدد ، فهو ما يفارق عالمنا الإنساني ونرغب في الوقت ذاته ضبطه .

المقدس متماثل مع الإلهي ، والإلهي حسب دوركهائم _ ابتكار جمعي ، مميز بالتالي على حياة الأفراد ، وهو الوجه المفارق والمتعالى لحياة الجماعة الدنيوية . ولا يستطيع التعايش مع من يعارضه و ينفيه إلا بكيفية موازية ومفارقة .

وفي بيان العلاقة بين المقدس والإلهي اختلاف كبير بين الباحثين ، فالبعض يجعلهما متماثلين والبعض يقول بانفصالهما ، والبعض يجعل للدني مؤسسا للمقدس ، ثم يوجد من يقول بان الديني لا ينشا المقدس وإنما يحاربه من دون رحمة . فهو الاختلاف الذي يتطلب الحكم فيه .

والقدوس اسم يتضمن جميع صفات الكمال ، ونفي كل نقيصة لا تليق به ، وأما التقديس فهو إثبات الفضائل ، ونفي الرذائل ، فالمقدس طاهر في نفسه ، مطهر لغيره ، وهو المنزه (بفتح الزاي) وهو المنزه (بكسر الزاي)

2- خصائص المقدس:

للمقدس سمات وخصائص متعارضة من أهمها ما يلي :

_ المقدس مخيف ، ولذلك يستدعي الحذر.

_ المقدس مرغوب فيه.

_ ينتشر المقدس على الدنيوي محاولا تهديمه ، فيما يعمل الدنيوي على أضعاف المقدس وإنهائه

_ التعارض بين المقدس والدنيوي تعارض تكاملي . فمن الضروري تنظيم علاقتهما بشكل صارم ، وهو ما تقوم به الطقوس.

_ تنظم الطقوس حسب كايوا _ العلاقة بين المقدس والدنيوي ، إنها تنظم العلاقة التعارضية/ التكاملية على مستوى المقدس ذاته ، وعلى مستوى علاقته بالدنيوي.¹

¹ صلاح الدين شروخ: المرجع السابق ، ص 48.

_تكشف الطقوس عن الكيفية التي يشرف بها نظام العالم على توزيع المقدس، وهي كيفية يسمها غموض المقدس، وانشطار المقدس إلى احترام يحيل على نظرية المحرمات، ومقدس انتهك يحيل على نظرية الحفل .

_مقدس الاحترام مرتبط بالوضوح الاجتماعي

_المحرمات تضمن وتصون كل القواعد والتراتبات والممنوعات

_المقدس عنف ولهذا يتميز من الدين .

_بحوث ر.جيرار تستبعد الازدواجية وتقر المقدس رديفا للعنف .

_الدين جهد جبار للحفاظ على السلم بفضل المحرمات والطقوس، فالدين يعمل على دفع الناس بعيدا عن نطاق المقدس بتحويل العنف الواقعي إلى عنف رمزي هو أساسا عنف أضحوي .

يشمل المقدس الإسلامي حقل القداسة. ويفضل غناه الدلالي. فانه بالإضافة إلى الذوات، يحيل الزمان والمكان. ويتداخل كثيرا في الديني ويلتصق بالالاهي الطاهر، دون أن يكون متناهيا معه، فالمقدس الإسلامي اسم للالاهي، ولكنه ليس رديفا له .

_مجال القداسة:حيثما وجد المجال يكون علامة على حضور المقدس، إذ يتزامن ميلاد القدسي والمجال على اعتبار المجال كنظام وكون لا يوجد إلا بتجسد المقدس فيه .(حسب:م.الباد) وغياب المقدس على المجال يضفي عليه طابع الفوضى الوجودية.و.المجال من حيث هو موجود منتم إلى دائرة المقدس، على اعتبار انه يجسده، فالمجال بذلك يصبح مقدسا مشخصا. أي مرتبة من مراتب القداسة، وشكلا من أشكال حضورها الدائم في العالم.¹

3- دراسة المقدس :

بيد أن هذا الحل يبقى حلا مؤقتا ، وكما أن التئام أي جرح يخلف وراءه ندبة كذلك ترميم نظام أدركه الخلل يبقى مقتصرًا عن استرداده عزريته واستقراره الأوليين . إن استمرار الحياة لا يكون إلا بفضل الخروق التي تصدع الجمود وفعل تجدد متواصل لا يخلو من إنهاك المتعصي الذي يضطر باستمرار إلى تمثّل مواد جديدة تمد في أجله . أما طقوس التكفير ، ومراسيم طرد الأدناس الاحتفالية ، وممارسات التنظيف والتطهير التي تصلح نظام

¹ _ صلاح الدين شروخ :المرجع السابق ص_49

العالم المعرض أبداً للانتهاك فأقصى ما يمكنها فعله أن تسترد فضيلة لن تكون هي البراءة ، أبداً ، وعافية لن تكون مظفرة ، خلو من كل هم كما لو لم يدركها أي مرض على الإطلاق ، بل صحة مستعادة تحاط بالعناية والحرص . ولا غرو ، إذ يستحيل أن نعيد حبة قمح من تحت الحجر الرحي إلى قلب السنبله كما يستحيل أن تحرق البرعم الصلب أو الضلع الفتى لحاء الشجرة ويعاودا تفتحهما من جديد .

ينبغي تجنب الطبيعة والمجتمع كليهما الهرم المحتوم ، ذلك الذي يؤول بهما إلى الخراب في حال لم تتخذ الاحتياطات الضرورية لتجديدهما وإعادة خلقهما من دوريا . هذا الإلزام الجديد يفتح فصلا جديدا في دراسة المقدس ، بحيث لا يكفي عرض طريقة عمل نام العالم والقول أن قوى المقدس تعتبر خيرة أو مشؤومة بنسبة إسهامها في تماسكه أو تسريعها في انحلاله ، وإنما يقتضي اللفت إلى الطريقة التي يعتمدها الإنسان في الحفاظ على هذا النظام والجهود التي يبذلها من أجل تجديده عندما يراه يتفتت ويشارف على الانهيار .

ولكن ، ربما كان يجدر بنا ، قبل البحث في كيفية نهوض المجتمع بهذه المهمة المزدوجة ، وقبل الشروع في وضع ملخص لسوسولوجيا المقدس ، أن نحاول استخراج بعض الثابتات من الموقف الذي يتبناه الإنسان منه أمامه ويحترز منها ويسعى إلى تملكها ، في أن . لا شك في أن كون الفرد عضوا في مجتمع معين يحتم على واقعة المقدس إلا تتخذ معناها الحقيقي إلا على مستوى هذا المجتمع ، لكن ذلك لا يعني أن المقدس لا يبهز النفس الفردية ولا يعيش فيها ، بل إن هذه الأخيرة ، بالعكس ، تشعر ، بمنأى عن كل وسيط ، بقيمة المقدس التي تلائم حاجاتها كل الملائمة .

لذا رأينا من الأنسب ، عوضا عن أن نجري تحليلا مفصلا للمشاعر التي يثيرها المقدس ، ونتعهد نوعا من سيكولوجيا المقدس ، أن نبدأ باستعراض المظاهر التي يترأى المقدس من خلالها للوجدان البدائي ، والوجوه التي يتخذها بالنسبة إلى من يتحسسها ، تمهيدا لتفحص ما يرسو عليه من آليات ، وما يتولى إدارته من وظائف اجتماعية¹ .

4- مميزات المقدس الرئيسية :

يشكل المقدس خاصة ثابتة أو عابرة لبعض الأشياء (أدوات العبادة) ، أو الكائنات ، (الملك والكاهن) ، أو الأمكنة (المعبد والكنيسة والمزار) ، أو الأزمنة (يوم الأحد ، عيد الفصح ، عيد الميلاد..... الخ) . ليس هناك ما لا يصلح لأن يكون مقرا للمقدس ، الذي يخلع عليه سحرا لا يضاهي في نظر الفرد والجماعة ، ولا يكون هناك ما يتعذر نزعه منه .

¹ روجيه كايوا ، ت ، سميرة ريشا ، "الإنسان والمقدس" ، المنظمة العربية للترجمة ، ط1 ، بيروت ، 2010 ، ص 37

ليس المقدس صفة تكللها الأشياء في حد ذاتها ، بل هو عطية سرية ، متى فاضت على الأشياء أو الكائنات أسبغت عليها تلك الصفة . وقد مثل رجل هندي من داكوتا هذه الحقيقة للسيدة فلتشر بقوله كما أن الطائر المحلق في الأجواء يتوقف ليبنى عشه ، والإنسان السائر يتوقف حيث يطيب له التوقف ، كذلك الألوهة جعلت من الشمس مكانا تتوقف فيه ، ومن الأشجار والحيوانات أماكن أخرى . ونحن إنما نتضرع إلى هذه كلها لان بلوغنا مكان توقف المقدس يخولنا أن نستمد منه العون والبركة¹ .

لا جرم ف بان الدنيوي يخلو ، بالنظر إلى المقدس ، إلا من صفات سلبية تظهره إزاءه في مثل درجة الشح والهزال وضالة الوجود التي تتمثل عليها العدم إزالة الكينونة . بيد انه ، بحسب تعبير موفق لهرتز ، عدم فاعل يغض من ملء الوجود ، الذي يظهر عدما ، ويشينه ويدمره . لا بد ، إذا ، من حواجز عازلة تفصل تماما بين المقدس والدنيوي ، لان أي اتصال بينهما يعود على كليهما بالشؤم . وقد كتب دوركهام في هذا الصدد يقول¹ يستحيل على هذين النوعين أن يتقاربا ويحتفظ كل منهما بطبيعته الخاصة ، وان يكون كلامهما ضروريا لتطور الحياة : فاحدهما بصفة الوسط الذي تنمو فيه الحياة ، وآخر بصفة الينبوع ، أو المصدر ، الذي لا يني يخلق هذه الحياة ويصونها ويجدها باستمرار .¹

5- المقدس ، مصدر كل فاعلية :

ان يكن ثمة شيء يرجو منه المؤمن كل عون وتوفيق فهو المقدس . ان الاحترام الذي يكنه له هو مزيج من الرعب والثقة ، بدليل انه يعزو ما يتهدده من كوارث يسقط هو ضحيتها وما يحققه او يطمح اليه من ازدهار الى عمل بعض المبادئ والقوى التي يبذل مستطاعه من اجل ترويضها او كبح جماحها . فلما تهتم الطريقة التي يتصور بها المؤمن المصدر الاسمي للسراء والضراء ، او الالهة المولجة حماية المدن ، او ارواح الموتى ، او القوى المنتشرة والمبهمة ، التي تقدر لكل شيء ان يكون متفوقا في مجال وظيفته ، يجعلها الزورق سريعا ، والسلاح فتاكا ، والطعام مغذيا . ان الدين ، مهما بلغ ، في تصورنا ، من التطور او البداءة يتضمن اقرارا بتلك القوة التي يتعين على الانسان التعامل معها ، فكل ما يتخيل الى هذا الاخير انه اناء لها ، يكتسب في عينيه صفات الرهبة والعزة والقدسية ، وكل ما يفتقر اليها يبدو له مجردا _ طبعا _ من الازدية ، ولكن ، ايضا عديم القدرة والجاذبية . لا يسعنا الا ان نحترق الدنيوي ، اما المقدس فيتمتع بقدرة جذب سحرية . قمة الاغراء هو ، واقصى درجات الخطر ، مرغوب يستحث الراغب على الجراة والاقدام ، ومرهوب يهيب بمن يحاذيه الى الروية والحدث .

¹ _ المرجع السابق، ص 37.

يستفاد مما تقدم ان المقدس في صورته الاولية البسيطة ، يشكل طاقة خطيرة ، خفية على الفهم ، عصية على الترويض ، شديدة الفاعلية لذا كانت المشكلة التي تواجهه من قرر اللجوء اليه تمكنه في استمالة هذه الطاقة واستخدامها لمصلحته مع اتقاء الاخطار اللازمة باستعمال قوة يصعب احكام السيطرة عليها الى هذا الحد ، علما انه ، بقدر ما يكون الهدف الذي يسعى اليه الطالب عظيما ، تتضاعف ضرورة تدخلها ويصبح استخدامها محفوفًا بالمخاطر . انها قوة لا تقبل التدجين ولا التحلل ولا التجزئة ، قوة كاملة لا تجوز فيها

القسمة ، حيثما وجدت : ان الوهة المسيح حاضرة بالكامل في كل كسرة من كسر الخبز المقدس ، وكذلك الذخيرة المقدسة ، لا يقل مفعول اصغر جزء منها عن مفعول الذخيرة كاملة . فليحذر العلماني من التطلع الى امتلاك هذه القوة من دون اخذ الحيطة : ان الكافر اذ مد يده الى بيت القربان راها تيبس هباء ، لان المتعصي غير المؤهل يعجز عن احتمال الطاقة المتنقلة اليه ، لا بل ان الجسد المدنس كله يتورم ، ومفاصله تتصلب وتلتوي وتتهشم ولحمه يتهرا ، ولا يطول الوقت حتى يقضي من فرط التشنج والوهن .¹

من هنا الحرص على عدم لمس شخص الزعيم ، في حال اعتباره مقدسا ، بحيث يصار

كما سنرى _ الى احراق ملابسه واتلاف اواني المائدة التي جلس اليها وطمر بقايا الاطعمة التي تناولها . كذلك الخوذة او العمامة التي تقع عن راس زعيم الكانك لا يجسر احد على التقاطها _ باستثناء اولاده الذي يشاطرونه هذه القداسة _ مخافة ان يحل به الموت او يدركه المرض.

II. الصراع ومنظوراته

1_ مفهوم الصراع وطبيعته :

يعتبر الصراع على مستوى المنظمات أمرا حتميا سواء كانت تلك التنظيمات سياسية، أو اقتصادية بل إن الصراع داخل الفرد نفسه أمر حتمي وذلك لتعدد المؤثرات النفسية والاجتماعية الداخلية والخارجية عليه من ناحية ، ولكون الإنسان يؤدي عدة ادوار في أن واحد من ناحية أخرى ، فالأستاذ مثلا يقوم بدور الزوج والأب ، والمرشد، والمرؤوس والرئيس في أوقات مختلفة من يومه أو حياته . ولا بد من أن يحصل تعارض بين هذه الأدوار وهذا النوع من أنواع الصراع .

¹ _ صلاح الدين شروخ : نفس المرجع السابق ، ص39.

1-1- ويمكن تعريف الصراع من وجهة النظر الإدارية:

بأنه إرباك أو تعطيل للعمل ولوسائل اتخاذ القرارات، مما يصعب عملية المفاصلة والاختيار بين البدائل. وتختلف حدة التناقضات في التنظيمات، فقد تقتصر على الاختلاف في الرأي وتعدد البدائل وهو أمر مرغوب ويقود إلى الإبداع والابتكار. فيرى الفيلسوف هيغل أن قانون التفسير الاجتماعي التاريخي هو التناقضات. وذلك أن لكل فرد فكرة مضادة، وان الصراع بينهما يؤدي إلى ظهور فكرة جديدة وهو التغيير بنفسه ولذلك فان إدارة الصراع عملية مهمة يمكن لها أن تحيد الصراعات ايجابية وتوجهها الوجهة الصحيحة وتمنع وصولها إلى مرحلة الإدراك أو تعطيل العمل كما جاء في تعريف الصراع

فالصراعات ظاهرة إنسانية يختلف أثرها ومداها حسب نمط التعامل معها. إذ يمكن لها أن تكون وسيلة للإبداع والابتكار أو سببا للهدم والتدمير، وتتميز التنظيمات الإدارية¹. بمعايشتها الصراع بدرجة اكبر على مستويات عدة، ومن ذلك الصراع على مستوى الفرد نفسه بسبب ما يقوم به من ادوار مختلفة، والصراع بين الفرد والجماعة التي تضع قيودا كثيرة عليه، والصراع بين الجماعات داخل المؤسسة الواحدة، ومن ثم الصراع بين المؤسسات

2_ تطور مفهوم الصراع :

لقد مر مفهوم الصراع في ثلاثة مراحل هي :

_ مرحلة الفكر التقليدي التي سادت معظم القرن التاسع عشر وحتى النصف الأول من القرن العشرين والتي تنبت فكرة الصراع بكافة أشكاله وأنواعه على التنظيم وانه يجب القضاء عليه بأي وسيلة متاحة وملائمة .

_ المرحلة السلوكية وهي التي سادت منذ الخمسينات من هذا القرن وتبنت الفكرة بان الصراع ضروري في التنظيم ولا يمكن تجنبه وما على الإدارة إلا أن تتعرف عليه وتحدد المستوى المقبول منه بما يخدم أهدافها في ظل ظروفها القائمة .

_ مرحلة الفكر التفاعلي وهي آخر مراحل التطور وتتبنى الفلسفة القائلة بان الصراع ليس حتميا في المنظمات فقط، بل وان له جوانب ايجابية ذات فائدة للتنظيم ومن ثم فانه ليس من صالح التنظيم أن يقضي نهائيا على الصراعات فيه. ومن هذا المنطلق فان الإدارة تتدخل في إحدى الحالتين التاليين :

¹ سامر جلدة، "السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة"، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2009، الأردن، ص161.

_ إذا زاد مستوى الصراع عن المستوى المحدد والمرغوب فيه فإنه من واجب الإدارة أن تتدخل لتخفيض الصراع إلى المستوى المرغوب.
_ في حالة انخفاض مستوى الصراع عما هو مطلوب فإن واجب الإدارة تنشيط الصراع والارتقاء به إلى أن يصل إلى المستوى المطلوب.¹

3_ مراحل الصراع :

يرى الباحثون أن عملية الصراع تمر بمراحل أربع رئيسية هي:

_ مرحلة المعارضة الكامنة: وهي غير الظاهرة والتي تتمثل بعدم الرضا عن الوضع الراهن .

_ مرحلة الإدراك والتشخيص: وهي مرحلة بلورة الشخص لموضوع الصراع وضرورة الاستجابة له بشكل ما، وهنا يتم فهم أو إدراك سبب الصراع والمشكلة الأساسية التي أدت إليه .

_ مرحلة السلوك: وهي مرحلة الرد أو التفاعل مع موضوع الصراع والتصرف على أساسه سلبا وإيجابا، ويظهر ذلك بالتغيب عن العمل، أو التمارض، أو الإهمال .

_ مرحلة مخرجات الصراع: وهي محصلة التفاعل بين السلوك الصادر عن شخص مصدر الصراع والجهة التي تتعامل معه. ومن ذلك الصدام المستمر بين أطراف النزاع وتدني الإنتاجية.²

4_ أسباب الصراع:

بشكل أكثر تحديدا، يمكن القول أن التناقضات صفة مميزة للسلوك الإداري في كثير من التنظيمات، ومن الأمثلة على ذلك العلاقة الممكنة نشوئها بين الجهات صاحبة الحق في اتخاذ القرارات وبين أعضاء الأجهزة الاستشارية والاتصالات غير التعاونية بين المرؤوسين، والتعارض بين الأهداف التنظيمية وأهداف العاملين. فتلك تناقضات يمكن أن تبدأ وتتطور لتكون صحية تتمخض عن التعرف على الآراء والاتجاهات المختلفة والاستفادة منها إيجابيا بدلا من أن تتفجر وتقضي على الهدف الذي من أجله قامت المنظمة.
_ وجود مواقف يتحتم فيها اتخاذ قرارات مشتركة: إن اعتماد اتخاذ القرارات على عدة جهات يجعل إمكانية التناقض أكبر نظرا لاختلاف الآراء والمفاهيم حول كثير من الأمور، أما إذا كانت القرارات تتم بشكل فردي ودون الاعتماد على الآخرين فإن احتمالات ظهور

¹ _ كامل محمد المغربي: المرجع السابق، ، ص310.

² _ سلامة عبد العظيم حسن، "اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية"، ط1، دار الثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص219.

- التناقضات تكون أقل . وكذلك فإن اختلال التوازن في السلطات الممنوحة للرفقاء المعنيين بإصدار قرار معين يزيد من ظهور التناقضات والصراعات .
- _ اختلاف الأهداف والقيم : فوجود أشخاص لديهم أهداف وقيم متغايرة يؤدي إلى علاقات غير تعاونية تسودها التناقضات ، الأمر الذي من شأنه الإضرار بالمصالح العامة . وكذلك فإن الازدواجية العضوية بمعنى انه كلما كان الفرد ينتمي لجماعتين تختلف أهدافها أو يشغل وظيفتين مختلفتين يزيد من إمكانيات التعارض .
- _ اختلاف الإدراك : إن اختلاف مدركات الأفراد وانتماءاتهم تجعلهم يرون نفس الظواهر بطرق مختلفة وذلك لصلة المدركات بالأهداف والقيم .
- _ غموض الأدوار وعدم تحديد السلطات بشكل دقيق : إن عدم الدقة في تحديد الأدوار المعطاة للأفراد والسلطات اللازمة للقيام بها من شأنه أن يوقع الأفراد في حيرة وتجعلهم غير قادرين على التصرف ويثيرون بالتالي التناقضات مع زملاء العمل بدلا من أن يتعاونوا معهم .
- _ ندرة الموارد ومحدوديتها : فكلما كانت الموارد محدودة كلما احتدم النزاع وكانت فرصة الصراعات أكبر والعكس صحيح .
- _ طبيعة بعض الأشخاص : فهناك أشخاص بطبيعتهم ميالون للعدوانية وعدم التعاون مع الآخرين ويمتازون بمراسهم الصعب والحاد الأمر الذي يجعل التعامل معهم أمرا صعبا ويزيد من احتمال ظهور التناقضات .
- _ عدم الرضا عن العمل : فعدم رضا الشخص عن وظيفته أو عن موقعه التنظيمي الوظيفي الذي تحدده التعليمات واللوائح يؤدي إلى مظاهر متنوعة مثل التغيب عن العمل ، وعدم الإلتقان للمهام المطلوبة ، وإلى عدم التعاون مع الآخرين . مما يؤدي نهائيا إلى ترك العمل إذا تطور التناقض إلى درجة يصعب معها الاستمرار في العمل .¹
- 5_ أنواع الصراع:**

يمكن تقسيم الصراع حسب عدة أسس أو حسب المستويات التي يتواجد عليها في التنظيم إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

_ الصراع على مستوى الفرد:

ويحدث الصراع الفردي ، عندما يجد الفرد نفسه محل جذب لعوامل عدة تحتم عليه أن يختار احدها بحيث انه لا يمكنه تحقيقها معا ، كان يرغب الطالب مثلا أن يحصل على علامة جيدة أو معدل عام جيد وبنفس الوقت أن لا يصرف إلا وقتا قليلا في الدراسة أو عندما يجد الفرد نفسه أمام خيارين لا يرغب بأي منهما كان يخير الطالب بين تأجيل

¹ حسين عبد الحميد، احمد رشوان ، "الإدارة والمجتمع ، دراسة في علم اجتماع الإدارة" ، مؤسسة شباب الجامعة د ط ، مصر ، 2006 ، ص 203 .

دراسته بسبب ظروف مادية صعبة أو تركها نهائياً والذهاب إلى سوق العمل لتوفير ما يكفيه لتوفير نفقات دراسية قادمة، أو أن يكون الشخص راغباً في عمل ما ولكن نتائج هذا العمل غير مضمونة كان يرغب الطالب في مواصلة دراسته العليا، ولكنه غير قادر على تحمل مصاريف الدراسة في الخارج لأن عائلته غير قادرة على تحمل النفقات اللازمة له لكامل فترة الدراسة، مما جعله غير متيقن من النتائج إذ يرى أن الاستثمار الجزئي في الدراسة دون القدرة على المواصلة معناه التفريط بفرص وظيفية من ناحية، وهدر نفقات يمكن استثمارها بشكل أفضل. وقد يكون سبب الصراع هو وجود عدد من البدائل ولكنها جميعها مكلفة وغير مضمونة النتائج.¹

ـ الصراع التنظيمي على مستوى المؤسسة الواحدة :

يتمثل هذا النوع من الصراع بأنه يجري بين الجماعات المختلفة داخل التنظيم وعلى مستويات مختلفة نذكر منها :

ـ الصراع الوظيفي : وهذا ما يحدث بين الأجهزة الفرعية لمؤسسة عامة كدائرة التخطيط و دائرة التمويل. إذ أن هدف دائرة التخطيط في أغلب الأحيان هو تصور الأهداف المستقبلية لفترة زمنية مع تأجيل مسألة التمويل لتتولاها أجهزة أخرى، بينما يكون هم دائرة مالية هو حل المشكلات المالية الآنية الملحة دون التركيز على الأهداف المخططة للمستقبل.

ـ الصراع على السلطة :

وتتمثل بما يحدث أحياناً بين الجهاز الإداري في جامعة ما وبين الجهاز التدريسي. إذ يرى كل منهما أنه الأهم في الجهاز و أن حسم سير الأمور يعتمد عليه. أو الصراع ما بين مدراء الدوائر وبين المستشارين حيث أن الموقع القريب للمستشارين من رؤساء الأجهزة يثير حفيظة مدراء الدوائر ذلك إنهم يتصورون أن مصدر قرارات المدير هو المستشار، بينما يرى المستشارون أنفسهم غير قادرين على إصدار أوامر بالمقارنة مع مدراء الدوائر وان دورهم يقتصر على تقديم التوصيات غير الملزمة للمدير.

ـ الصراع حول الشرعية:

وهو ما يمكن حدوثه بين الجماعات الرسمية صاحبة الحق الأصلي في اتخاذ القرارات و بين الجماعات غير الرسمية التي تمارس الأخرى بدورها سلطة غير رسمية على أعضائها.

¹ رافدة الحريري: "مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار المناهج لنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2008، ص286.

الصراع بين التنظيمات المختلفة:

والمثال على هذا الصراع ما يمكن أن يحدث بين التنظيمات المتنافسة للحصول على موارد تمكنها من القيام بأعمالها .

فالجامعات مثلا تتنافس فيما بينها للحصول على أفضل نوعية من الطلبة والمدرسين والموارد . وكذلك كليات المجتمع تتنافس هي الأخرى للحصول على اعتماد وزارة التعليم العالي لها بشكل يمكن طلبها من متابعة دراساتهم في الجامعات الأردنية مما يشكل مصدر قوة واستقرار لتلك الكليات لأنها عند إذن ستستقطب عددا أكبر من الطلبة مما يوفر لها موارد أكبر تمكنها بالتالي من تحسين العملية التربوية ممثلة بتحسين البرامج، وتوفير أفضل المختبرات والكوادر الإدارية والتعليمية .¹

6_ منظورات الصراع الحديثة :

كان علماء الاجتماع الأمريكيين يميلون إلى تجاهل المنظور الماركسي نظرا لان المنظور الوظيفي كان هو المنظور السائد الذي يوجه رؤيتهم للمجتمع . وعندما ظهرت أحداث الشعب في التسعينيات من القرن العشرين . اكتسب منظور الصراع شعبية لدى علماء الاجتماع الأمريكيين .

وقد قام هؤلاء العلماء بتعريف الصراع بشكل أكثر اتساعا من تعريف ماركس . بينما اعتقد ماركس أن الصراع بين الطبقات الاقتصادية يعد القوة الأساسية في المجتمع ، نجد أن منظورات الصراع الحديثة يعرفون الصراع الاجتماعي على انه يعنى الصراع بين آية جماعات أو أقسام في المجتمع ينقصها الشعور بالمساواة ومن ثم فقد قام هؤلاء العلماء بدراسة الصراع بين البيض والزنوج ، وبين الرجال والنساء ، وبين الشباب وكبار السن ، وبين جماعة دينية وأخرى ، وغير ذلك من أشكال الصراع المتعددة ، دون الاقتصار على مجرد دراسة الصراع الطبقي في المجال الاقتصادي على النحو الذي قام به ماركس .

وقد أصبحت منظورات الصراع الحديثة تهتم بدراسة الصراع بين مختلف الجماعات التي يمكن تحديدها عن طريق الطبقة ، أو السلالة ، أو الولاءات أو المعتقدات الدينية ، أو النوع(الجنس) ، أو محل الإقامة ، أو السن ، أو الأسلوب الحياة ، أو الجماعات الاثنية

يعد رالف داهر ندروف من بين أهم أصحاب منظور الصراع الحديث ، ويرى أن الصراع شيء جوهري لأي تنظيم اجتماعي ، حيث يوجد تفاوت مقبول في السلطة بين

¹ احمد الخطيب عادل سالم معاينة ، "الإدارة الحديثة ، نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة" ، عالم الكتب الحديث ، ط1 ، الأردن، السنة ، ص482 .

الجماعات المختلفة . وهذا الصراع حول السلطة يتضمن فكرة ماركس عن الصراع الطبقي ، إلا انه يشمل أيضا الصراع بين الجماعات لأسباب أخرى تختلف عن امتلاك وسائل الإنتاج . وهذا سبيل المثال قد يكون هناك صراع بين من يقومون بأعمال سكرتارية وبين المديرين في الشركة ، وذلك على الرغم من عدم امتلاك جماعة منهم لوسائل الإنتاج .

ونجد أن منظور داهر ندروف يمكن أن يستخدم أيضا في تحليل الصراع داخل التنظيمات غير الاقتصادية ، مثل تحليل الصراع بين الآباء والأبناء في الأسرة ، وبين المدرسين والطلاب في المدرسة.¹

_ أهم أرائه :

في كتابه "الطبقة والصراع الطبقي في المجتمع الصناعي" اهتم داهر ندروف "بالفكرة القائلة أن الصراع كامن في كل النظم وهو مصدر التغيير في هذه النظم ، وبدا نظريته بنقد النظريات السابقة عليه مثل البارسونية والماركسية بوصفها نظريات يوتوبية تصور مجتمعا ثابتا ومثاليا يحقق اكبر قدر من توحيد الجماعة بمعنى آخر مجتمعات لا يظهر فيها التغيير . ثم عمد إلى دراسة مشكلات الطبقة بتفسير الصراع الصناعي والسياسي في المجتمع الصناعي المعاصر وعند صياغته نظريته الخاصة به عن الصراع الطبقي استخدم مفهومات "فيبر" عن "السلطة" ، والروابط المتوافقة توافقا قهريا ، ولهذا يمكن النظر الى منهج "داهر ندروف" على انه مزيج بين أفكار "ماركس وفيبر" ثم طبقها على الصراع الطبقي في المجتمع المعاصر .

وبعد تنفيذه للنظريات السابقة انطلق "داهر ندروف" في وضع نظريته من علاقات السلطة أو السيطرة . فالسلطة هي "احتمال طاعة أشخاص معينين لقائد جماعة معينة" ويتضمن هذا التعريف العناصر التالية :

_ تتحدد السلطة من خلال علاقة السلطة والخضوع .

_ يحدد الجانب المسيطر للجانب الخاضع بعض مظاهر السلوك في صورة أمر أو كبح .

_ يمتلك الجانب المسيطر الحق في أن يحدد هذا السلوك ، فالسلطة هي علاقة شرعية بين السيطرة والخضوع .

_ حق استخدام السلطة مقصور على جماعات معينة وأشخاص معينين .

¹ _ طلعت إبراهيم لطفى ، "النظريات المعاصرة في علم الاجتماع" ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، د ط ، 2009 ، القاهرة ، ص 82 .

يقابل الفشل في إطاعة الأوامر بالجزاء ، فهناك نسق قانوني أو عرفي يضمن استمرار تأثير السلطة .

من ذلك يتضح أن كل جماعة منظمة تتكون من نمطان من شاغلي الأدوار هما : "شاغلي ادوار السيطرة " أصحاب السلطة"، و"شاغلي الأدوار الخاضعة " الممتمثلين للسلطة" وبين هذين النمطين يتولد الصراع وعلى النحو التالي :

يكون شاغلي الأدوار المسيطرة "شبه جماعات " لها مصالح متعارضة ترتبط بالمحافظة على الوضع القائم ، بينها ترتبط مصالح شاغلو الأدوار الخاضعة بتغيير ذلك الوضع .

سرعان ما تثبت "شبه جماعات " أن تتبلور في شكل جماعات منظمة مثل الأحزاب والنقابات وغيرها ، وتفتح مصالحتها الكامنة وتصبح ظاهرة على شكل برامج وإيديولوجيات .

تدخل الجماعة المنظمة في صراع مضاد مع الجماعات الأخرى فيما يتعلق بالمحافظة على الوضع القائم أو تغييره .

يؤدي الصراع بين الجماعات بهذا المعنى إلى تغيرات في بناء العلاقات الاجتماعية القائمة من خلال التغيرات التي تحدث في علاقة السيطرة .

أما نوع وسرعة وعمق هذا التغيير يتوقف على ظروف التغيير البنائي التي تختلف من جماعة إلى أخرى .

لقد حاول داهرنديروف إجراء نوع من التوليف بين بعض الأطروحات الوظيفية وبعض أطروحات الصراع ليحصل على فكرة المنظمة المترابطة بالقسر ، التي تجمع بين السلطة والمصالح السلطوية والمعايير والأدوار ، ومن قلب هذه التركيبة الهجينة ، يعلن داهرنديروف هدف نظريته والمتمثل في السعي إلى توضيح التغيرات البنائية في ضوء صراعات الجماعات التي يصفها على النحو التالي :

في كل منظمة مترابطة بالقسر هناك نوعين من المواقع المحتشدة هي المواقع المسيطرة والخاضعة .¹

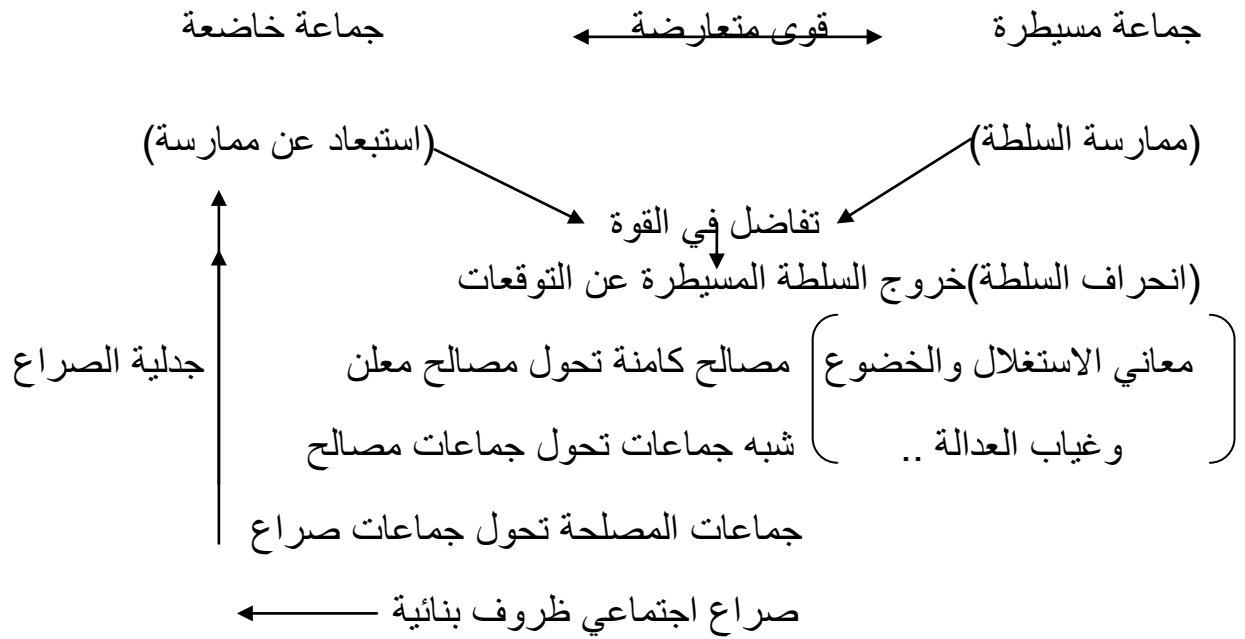
يوصف كل تجمع من خلال مصالح كامنة عامة ، وتجمعات الأفراد التي تتحقق بموجبها تشكل شبه جماعات .

¹ غني ناصر حسين القرشي ، "المدخل النظرية لعلم الاجتماع " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، 2011، ص310_311_312 .

_تتحول المصالح الكامنة - التي لا تكون مدركة لدى أصحابها _ إلى مصالح معلنة وتتحول شبه جماعات إلى جماعات مصلحة منظمة من النوع الطبقي.

_إن تحول جماعات المصلحة المعلنة إلى جماعات صراع فعلية يمكن أن يكبح بوجود ظروف تقنية (العقود والالتزامات)، والظروف السياسية (الائتلافات)، والظروف الاجتماعية (الاتصال) وظروف سيكولوجية (استدراج مصالح الدور).

ولكن الصراع عملية حتمية تولد القوى المتعارضة داخل التنظيمات الاجتماعية، والظروف البنائية أما أن تعمل على تكثيف الصراع وتعجيله أو تثبيطه، وينتج عن الصراع موقف بنائي جديد يقود حتما تحت ظروف اجتماعية محددة إلى نشوب الصراع بين القوى المتعارضة من جديد، وهكذا يجري الصراع الاجتماعي بصورة دياكتيكية.¹



القوة والمعنى في أطروحات دارندروف

¹ عبد الكريم حوراني، "النظرية المعاصرة في علم الاجتماع" _ التوازن التفاضلي _ صيغة توليفية بين الوظيفية والصراع، دار، ط1، عمان، 2008، ص101.

المدخل النظرية:

نظرية الصراع إن الصراع عملية مستأصلة في معظم النظم والأنساق وان أخذت في بعض النظم والمجتمعات المحافظة شكل الصراع المستقر أو الكامن حتى أن داهرندروف انتقد نموذج احد علماء الوظيفة البنائية البارزين وهو تالكت بارسونز الذي أشار إلى أن الحياة الاجتماعية تشهد توازن اجتماعي وتبادل متكافئ وعلاقات وظيفية بمعنى انه ينظر إلى العالم على انه عالم متوازن يفقد الحس بالتاريخ وليس فيه أي مصدر للتغير من داخل المجتمع .

فها هو لويس كوسر قد قال في كتابه (وظائف الصراع الاجتماعي بأنه من الواجب علينا أن لا ننظر دائما للصراع على انه شر بل علينا أن ننظر له على انه ظاهرة ايجابية لها تأثير تكاملي مهم على الأنساق والنظم وبعبارات أخرى فلن الأنساق ومن خلال الصراع الدائر فيها تطلق شحنات التوتر الكامنة فيها بالإضافة إلى قيامها بإدخال سلسلة من التعديلات على آليات عملها¹.

وهكذا، بحكم أطروحتها الأساسية، تعتبر نظرية الصراع الاجتماعي ، من أكثر النظريات السوسولوجية اقترابا من مفهوم القوة . بحثا وتحليلا ونقطة انطلاق ، فالصراع كعملية اجتماعية تجري حتميا بين قوى مختلفة .

لويس كوزر :

حاول لويس كوزر في كتاب الوظائف الاجتماعية للصراع تعريف مفهوم الصراع بأنه عملية نضال حول قيم أو موارد نادرة كالقوة والثروة والمكانة ، يسعى فيها كل فرد من أطراف العملية إما إلى تحييد منافسيه ، أو الإضرار بهم ، أو التخلص منهم "وفي نظر زابتن أن هذا التعريف غير دقيق لا يوضح ما يبرر عملية الصراع

ينظر كوزر إلى المجتمع كوحدة نسقية ، يتكون من أجزاء مترابطة ، ولكن يختلف عن وظيفتين بقوله بإمكانية اللامساواة والتباين في البناء الاجتماعي . وبهذا يتجاوز مفهوم التوترات في العلاقات ، باعترافه بإمكانية علاقات الصراع . ولكنه في محاولته الجمع بين²

¹ صالح خليل الصقور ، "آثار التفكك الأسري على النظام الاجتماعي العام" ، دار زهران للنشر والتوزيع ، ط1، 2013 ، الأردن ص13.

² إبراهيم عيسى عثمان ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، 2008، ص98.

أوجه التكامل والصراع ، يختلف عن معظم أصحاب اتجاه الصراع ، عدا زيميل ، بقوله انه يمكن أن يكون وظيفيا ، كان يعمل على تقوية التضامن داخل الجماعة ، وبهذا يمكن أن يكون وظيفيا للنسق الاجتماعي أو بعض أجزائه . وقد تضمن هذا الطرح المشكلة التي واجهت الوظيفيين في تحديد الأطراف التي يمكن أن يكون الصراع وظيفيا لها ، إضافة إلى إمكان ربط وظيفة الصراع بالنسق ككل . وقد كان ميرتون ، كما سبق وذكر قد حاول تجاوز افتراض الوحدة الوظيفية بطرحه مفهومي الوظيفي واللاوظيفي . إذ يمكن أن يكون البناء أو العنصر الاجتماعي أو الثقافي وظيفيا للبعض أو الأجزاء الأخرى . تركيز كوسر على وظائف الصراع ، أدى إلى اهتمامه بأنواع الصراع ، وخاصة الخارجي والداخلي ، والاهتمام بالأسباب والظروف التي تربط بتباين الصراع ، ودرجة العنف، ومداده الزمني.¹

خلاصة:

يعتبر المقدس عملية اتصالية داخل المؤسسة إذ يستطيع من خلاله التعبير عن مختلف الاختلافات بين العمال التي لا يمكن ان نعبر عنها بأسلوب اخر، فالصراع يعتبر حالة طبيعية، التي اذا زاد عن حده يمكن له ان يؤثر على النظام الداخلي للمؤسسة .

¹ _ إبراهيم عيسى عثمان: المرجع السابق ،ص 99.

الفصل الثالث

الإطار الميداني

1_ تقديم عام للبلدية:

أسست بلدية جيلالي بن عمار سنة 1956 في الشمال الغربي لعاصمة الولاية مساحتها 14,927 هكتار تمتاز بطابع فلاحى رعوى .

2_ الموقع الجغرافى :

تقع على الطريق الوطنى رقم 91 وتبعد عن مقر الولاية ب:60 كلم يحدها

_ شرقا: بلدية مشرع الصفا

_ غربا: عين فراح

_ شمالا: وادى السلام .

_ الشمال الشرقى :رحوية

_ الجنوب الشرقى :سيدي بختى

_ جنوبا :عين الحديد.

3_ معطيات تاريخية:

3-1- أصل التسمية :

سى جيلالى بن سيدي عمار الكبير بن محمد بخدة بن راشد بن علي بن يحيى بن راشد بن فرقان بن مومن بن حسين بن سليمان بن بوبكر بن موسى بن محمد بن مولاي عبد القوي بن مولاي عبد الرحمان بن إدريس بن إسماعيل بن موسى الكاظم بن جعفر الصادق بن محمد الباقرى بن علي زين العابدين بن الحسين بن الإمام علي بن أبي طالب كرم الله وجهه ومولاتنا السيدة فاطمة الزهراء بنت رسول الله ﷺ .

3-2- تاريخ البلدية قديما : أنشأت بعد التقسيم الإدارى لسنة 1956 وكانت تسمى سابقا بورومان نسبة إلى الملازم الفرنسى الذى شكل وحدة عسكرية متقدمة سنة 1891 بالمنطقة وكان مسؤولا للحامية آنذاك ،كما كانت مسرحا للنزاعات العسكرية من 1954 الى 1960 ابان حرب التحرير الوطنية ضد المستعمر الشىء الذى دفع المحتل إلى إقامة مفاوز عسكرية وبعد الاستقلال بدا التجمع السكانى فى التوسع بدءا بانجاز فندق (ملتقى القوافل CARAVAN SERAIL) وبعض السكنات المحيطة به .

3-3- تاريخ البلدية حديثاً:

عرفت البلدية حركة عمرانية منذ سنة 1983 في مجال السكن والتجهيزات العمومية إلا أنه بعد استرجاع الأراضي المؤممة لأصحابها بعد صدور القانون 90/25 المؤرخ في 18/11/1990 المتضمن التوجيه العقاري توقفت هذه الحركة بصفة تامة كون المركز البلدي تم تأسيسه على أرض ملك للخواص الشيء الذي أفقدها الطابع المعماري الحضري .

4- توزيع السكان:

أغلب سكان بلدية جيلالي بن عمار يتمركز في المركز أما البقية يتواجدون عبر دواوير البلدية وأهمها دوار الحساسنة، أولاد واضح، بورومان، مزرعة بن عودة عبد القادر .

عدددهم في السبعينات : 3900 نسمة

عدددهم في الثمانينات : 5115 نسمة

عدددهم الحالي :تبلغ نسبة سكان البلدية 5443 حسب آخر إحصاء لسنة 2008

توزيعهم حسب الإناث :إناث: 2699، ذكور: 2744 .

5- مجتمع البحث :

هو جميع المفردات التي تكون إطار البحث المراد دراسته. فهو جميع الأشخاص أو الأشياء المكونة للدراسة .

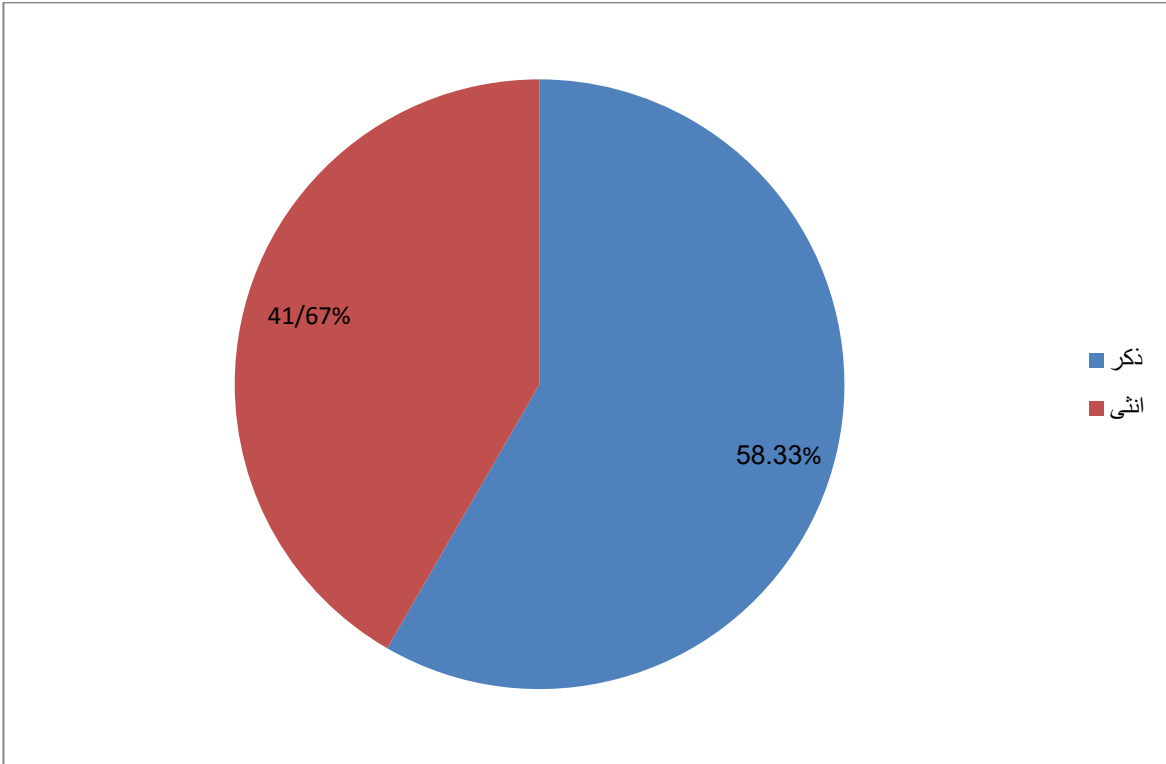
كل عمال بلدية جيلالي بن عمار و المتكون من 60 مبحوث.¹

¹ _مكتب رئيس المصلحة ، بوتمة بوتمة ، الساعة 14:00 زوالا، 2016

6- خصائص مجتمع البحث.

جدول 01: التوزيع التكراري لمتغير الجنس .

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
% 58.33	35	ذكر
%41.67	25	أنثى
%100	60	المجموع

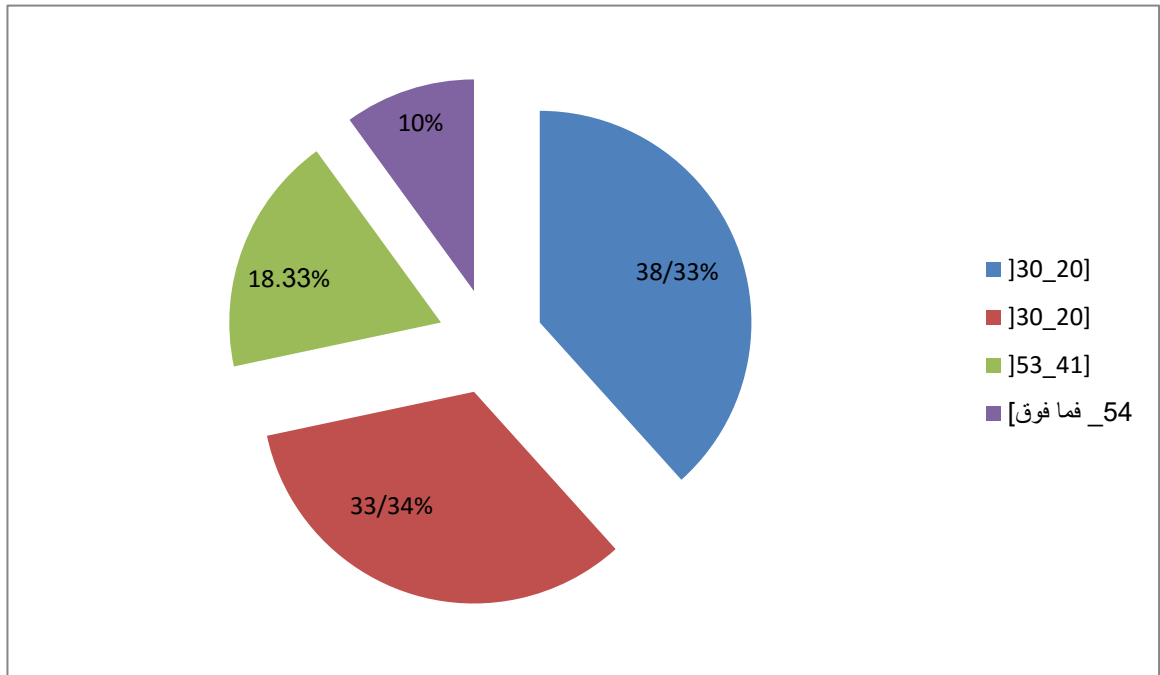


من خلال هذا الجدول تبين لنا أن نسبة % 58.33 من العاملين على مستوى البلدية ذكور ويتمثل عددهم في 35 شخص . أما فيما يخص الإناث فقد وجدنا نسبة % 41.67 من مجموع المبحوثين أي ما يعادل 25 مبحوث من مجموع المبحوثين .

_ و من هنا نستنتج أنه هناك تقاسم الفضاء الإداري ، وهذا التنوع في الجندر قد يساهم في تسهيل عملية الاتصال والتفاعل فيما بينهم .

جدول 02: يمثل التوزيع التكراري لمتغير السن .

النسبة المئوية	التكرار	السن
%38.33	23]30_20]
%33.34	20]41_31]
%18.33	11]52_42]
%10	6]53_ فما فوق]
%100	60	المجموع



يشير الجدول المبين أعلاه أن نسبة 38.33% من عمال بلدية جيلالي بن عمار تتراوح أعمارهم ما بين 20_30 سنة أي ما يعادل 23 شخص وهذه الفئة العمرية تحتل المرتبة الأولى من مجموع العمال

_ أما الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 31_41 سنة فقد احتلت المرتبة الثانية بنسبة 33.34% أي ما يعادل 20 شخص ، أما الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين

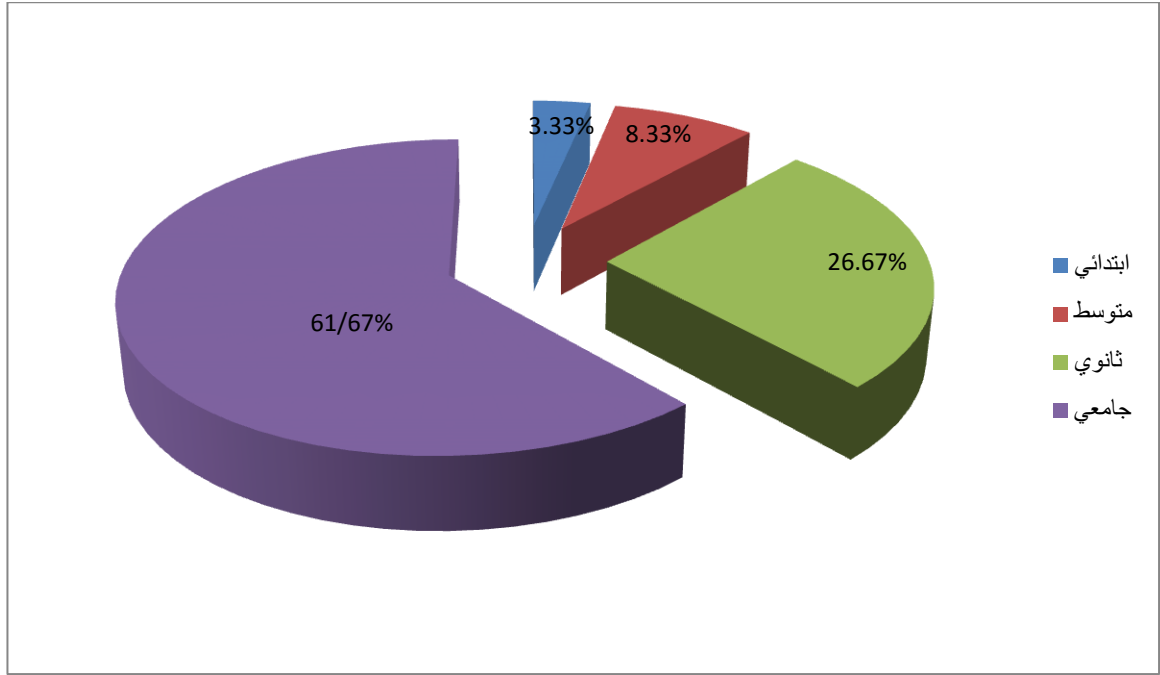
42_52 سنة فقد احتلوا المرتبة الثالثة بنسبة 18.33% ، أي ما يعادل 11 شخص ، أما في الأخير الفئة العمرية 53 سنة فما فوق فهي تمثل نسبة 10% من مجموع المبحوثين العاملين في البلدية أي ما يعادل 6 عمال من مجموع 60 عامل.

يتضح من خلال البيانات أن اغلب المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 20_30 سنة ومن 31_41 سنة، وهذا ما يوضح أن اغلب العاملين هم شباب .

نستنتج أن الفروق في السن قد تكون من ضمن بواعث الصراع إذ يؤدي فارق السن إلى وجود اختلاف في الأهداف وبالتالي إلى الصراع ، أما صغار السن (شباب) فيواجهون العديد من المشاكل لان طموحاتهم وأمبياتهم تتعدى ما هو متاح وتطلعهم إلى التغيير الكبير جدا .

جدول 03: التوزيع التكراري لمتغير المستوى التعليمي .

النسبة المئوية	التكرار	مستوى التعليمي
3.33%	2	ابتدائي
8.33%	5	متوسط
26.67%	16	ثانوي
61.67%	37	جامعي
100%	60	مجموع



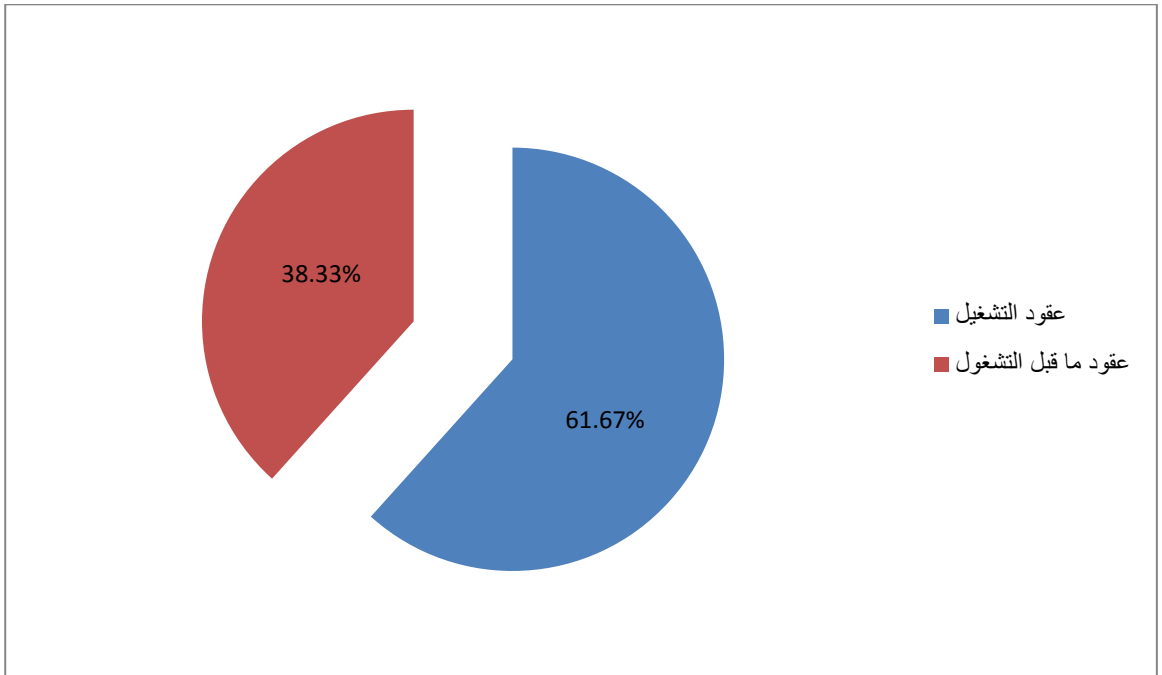
تبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية المبحوثين متحصلين على مستوى جامعي والذي قدر عددهم ب 37 شخص أي ما يعادل 61.67% وتأتي بعدها نسبة 26.67% متحصلين على مستوى تعليمي ثانوي أي ما يعادل 16 شخص ، أما بالنسبة لمستوى التعليمي متوسط بنسبة 8.33% ويقدر عددهم ب 5 أشخاص أما بالنسبة لمستوى التعليمي ابتدائي فكانت نسبتهم 3.33% أي ما يعادل شخصين من مجموع 60 شخص.

_ من خلال القراءة الجدولية نستنتج أن أغلبية المبحوثين متحصلين على مستوى جامعي وهذا ما أهلهم إلى الحصول على وظائف .

_ هذه النسبة تساعدنا في سهولة التعامل مع المبحوثين والحصول على معلومات قيمة لان المبحوثين يفهمون الأسئلة بشكل جيد ، كما ان هذا المستوى قد يخفف من اختلاف الأشخاص .

جدول 04: توزيع العينة على حسب متغير دراسة الوظيفة .

النسبة	التكرار	الوظيفة
61.67%	37	عقود التشغيل
38.33%	23	عقود ما قبل التشغيل
100%	60	المجموع

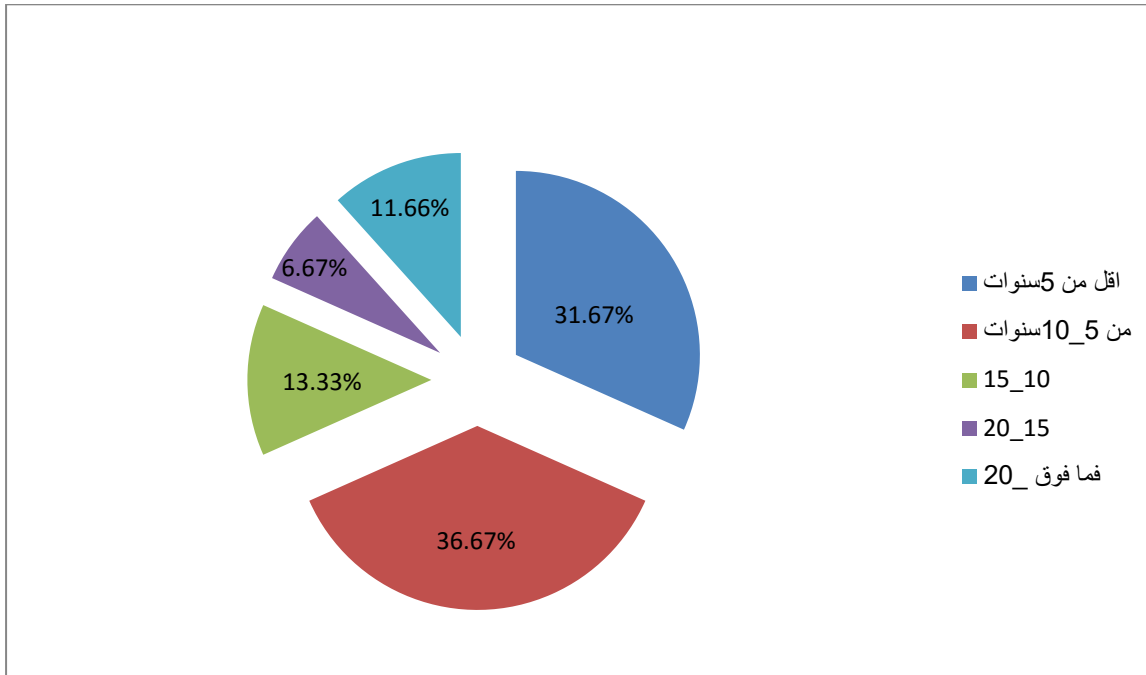


من خلال هذا الجدول تبين لنا أن نسبة 61.67% من المبحوثين هم عاملين في عقود التشغيل أي ما يعادل 37 عامل من مجموع 60 عامل ، أما بالنسبة لعقود ما قبل التشغيل فهي تمثل نسبة 38.33% أي ما يعادل 23 عامل من مجموع 60 عامل

_ نستنتج من خلال القراءة الجدولية أن أغلبية المبحوثين هم عاملين في عقود التشغيل أي أن أغلبية المبحوثين هم موظفين دائمين ، أي أنهم متأقلمين مع الجو المهني .

جدول 05: التوزيع التكراري لمتغير دراسة الأقدمية .

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	19	31.67%
من 5_10 سنوات	22	36.67%
10_15 سنة	8	13.33%
15_20 سنة	4	6.67%
20_ فما فوق	7	11.66%
المجموع	60	100%



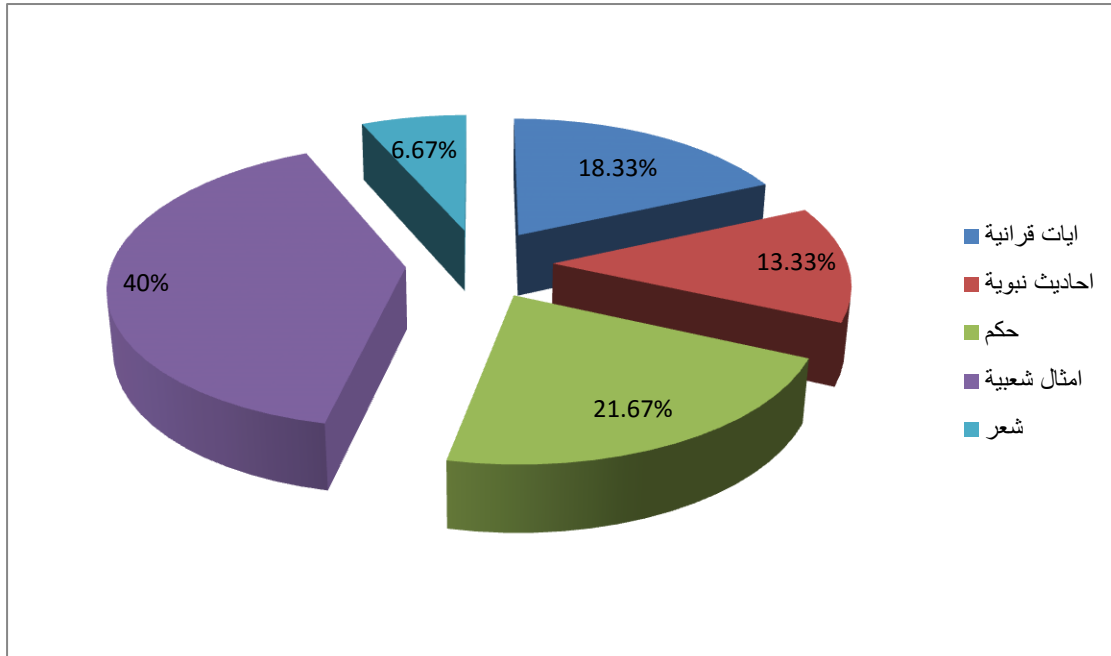
تعتبر الأقدمية في العمل من مؤشرات على وجود ارتباط وثيق بين العامل والبلدية ومن خلال الجدول الموضح أعلاه نرى أن نسبة 68.33% من المبحوثين قد قضوا من 5 إلى 20 فما فوق سنة في العمل داخل البلدية أي ما يعادل 41 عامل من مجموع 60 عامل ، أما بالنسبة للذين عملوا أقل من 5 سنوات في البلدية فقدرت نسبتهم 31.67% أي ما يعادل 19 عامل من مجموع 60 عامل ، وهذا راجع إلى نسبة التوظيف العالية التي انتهجتها البلدية لتعويض النقص للعمال المتقاعدين .

ومن هنا نستنتج أن الفئات من 5_20 فما فوق سنة هم الذين يمثلون أغلبية العمال في البلدية وهذا ما يكسبهم خبرة ، وهذه الخبرة قد تساعد المبحوثين في تفاعلهم مع الآخر لتحسين الاتصال أو قد تزيد من حدة الصراع .

7- قراءة الجداول وتحليلها:

جدول 06: جدول يمثل التوزيع التكراري لأساليب المستخدمة في التعبير عن الاختلاف.

النسبة المئوية	التكرار	الأساليب المستخدمة في التعبير عن الاختلاف
18.33%	11	آيات قرآنية
13.33%	8	أحاديث نبوية
21.67%	13	حكم
40%	24	أمثال شعبية
6.67%	4	شعر
100%	60	مجموع



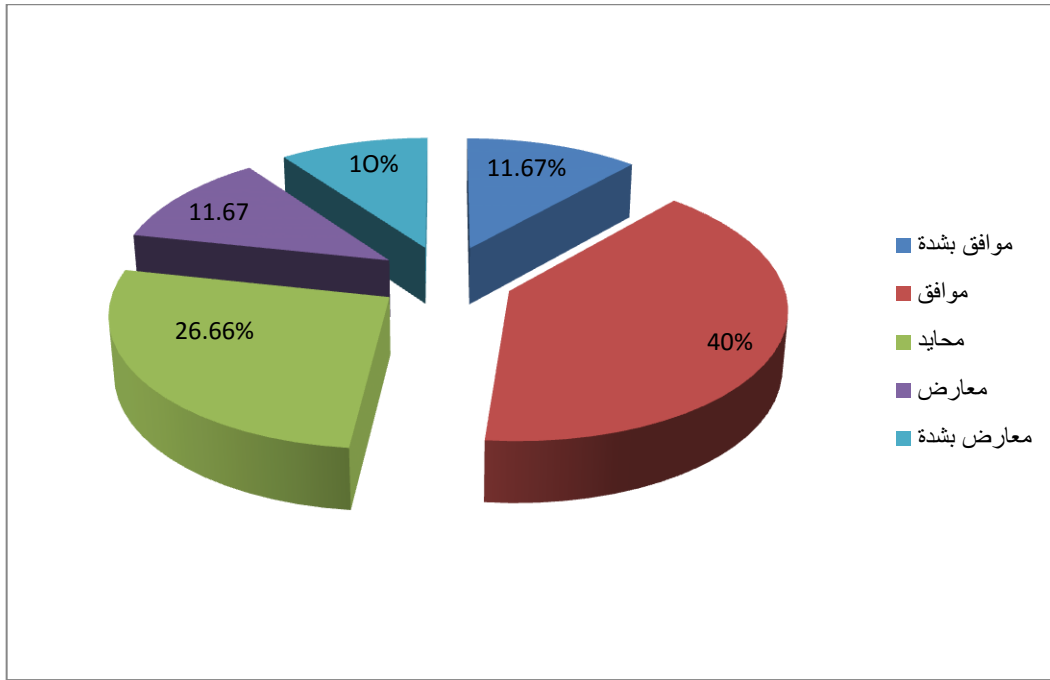
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 40% من المبحوثين أجابوا بان الأمثال الشعبية هي من أكثر الأساليب استخداما أي ما يعادل 24 مبحوث من اصل 60 مبحوث.

-و جاء في المرتبة الأخيرة الشعر و ذلك بنسبة 6.67% أي ما يعادل 4 أشخاص من اصل 60 شخص و هي من اقل الأساليب استخداما.

-و من هنا نستنتج أن الأمثال الشعبية هي الأكثر استخداما بالنسبة للموظفين للتعبير عن اختلافاتهم و ذلك لشهرتها و هي مفهومة من طرف الناس.

جدول 07: جدول يمثل التوزيع التكراري للآيات القرآنية كملصقات في المكتب .

وجهة النظر	التكرار	نسبة
موافق بشدة	7	11.67%
موافق	24	40%
محايد	16	26.66%
معارض	7	11.67%
معارض بشدة	6	10%
المجموع	60	100%

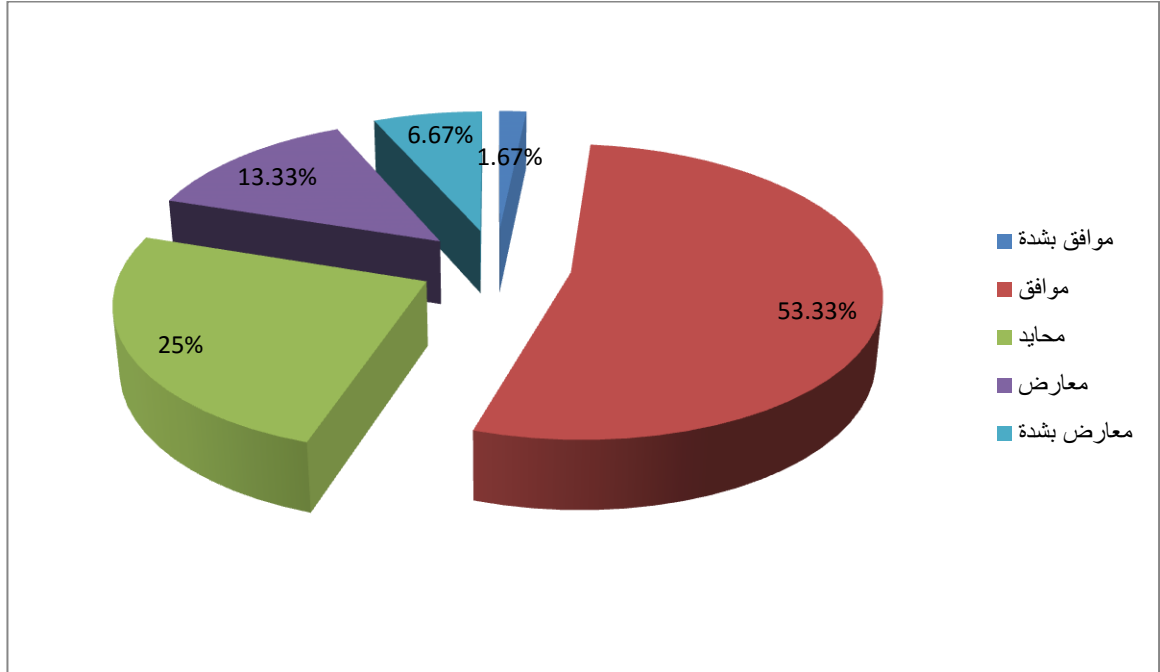


يشير الجدول أن نسبة الذين أجابوا بأنهم موافقين على استخدام ملصقات في المكتب عبارة عن آيات قرآنية وذلك بنسبة 51.67% أي ما يعادل 31 عامل من 60 عامل ، أما الذين كانوا محايدين لهذا الفعل فكانت نسبتهم 26.66% أي ما يعادل 16 عامل من مجموع 60 عامل ، وجاءت في المرتبة الأخيرة الذين أجابوا بأنهم معارضين على استخدام الملصقات عبارة عن آيات قرآنية في المكتب وذلك بنسبة 21.67% أي ما يعادل 13 عامل من مجموع 60 عامل .

ومن هنا نستنتج أن نصف أفراد العينة هم موافقين على استخدام ملصقات قرآنية في المكتب ، وهذا راجع إلى اعتقاد الموظفين أن القران مصدر مهم في إيصال الرسالة إلى الآخر هذا من جهة ، ومن جهة أخرى من داخل المكتب يكون تركيزهم على ملصقات قرآنية أكثر على الأشخاص المتواجدين في المكتب .

جدول 08 : التوزيع التكراري لمتغير الأحاديث النبوية في المكتب

وجهة النظر	التكرار	نسبة المئوية
موافق بشدة	1	%1.67
موافق	32	%53.33
محايد	15	%25
معارض	8	%13.33
معارض بشدة	4	%6.67
المجموع	60	%100

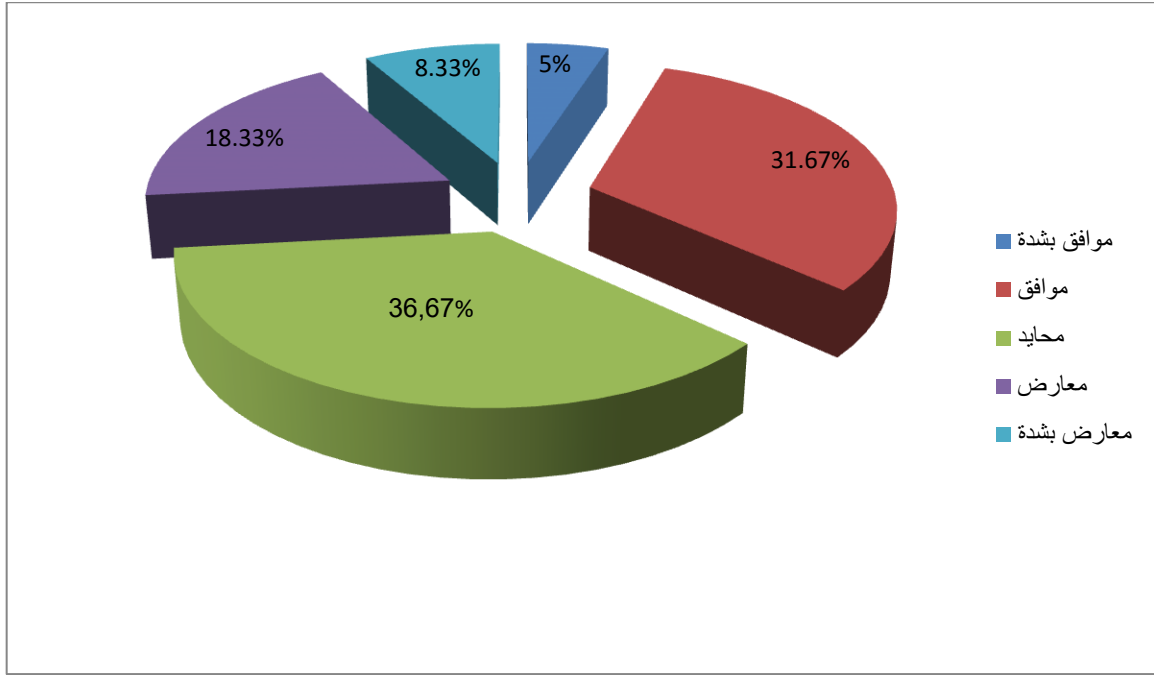


من خلال الجدول المبين أعلاه نرى أن أغلبية المبحوثين موافقين على استخدام الأحاديث النبوية كملصقات في المكتب وذلك بنسبة 55% أي ما يعادل 33 عامل من مجموع 60 عامل ، أما المحايدون فكانت نسبتهم 25% أي ما يعادل 15 عامل من مجموع 60 عامل، أما بالنسبة للذين عارضوا على استخدام الأحاديث النبوية كملصقات في المكتب بنسبة 20% أي ما يعادل 12 عامل من مجموع 60 عامل .

_ من هنا نستنتج أن نصف المبحوثين موافقين على استخدام الأحاديث النبوية كملصقات في المكتب ، وذلك لأن الحديث النبوي الشريف يسع كل المجالات من العقيدة إلى السياسة والحكم والأخلاق .

جدول 09 : يمثل التوزيع التكراري لاستخدام الشعر في المكتب.

وجهة النظر	التكرار	نسبة المئوية
موافق بشدة	3	5%
موافق	19	31,67%
محايد	22	36,67%
معارض	11	18.33%
معارض بشدة	5	8.33%
المجموع	60	100%

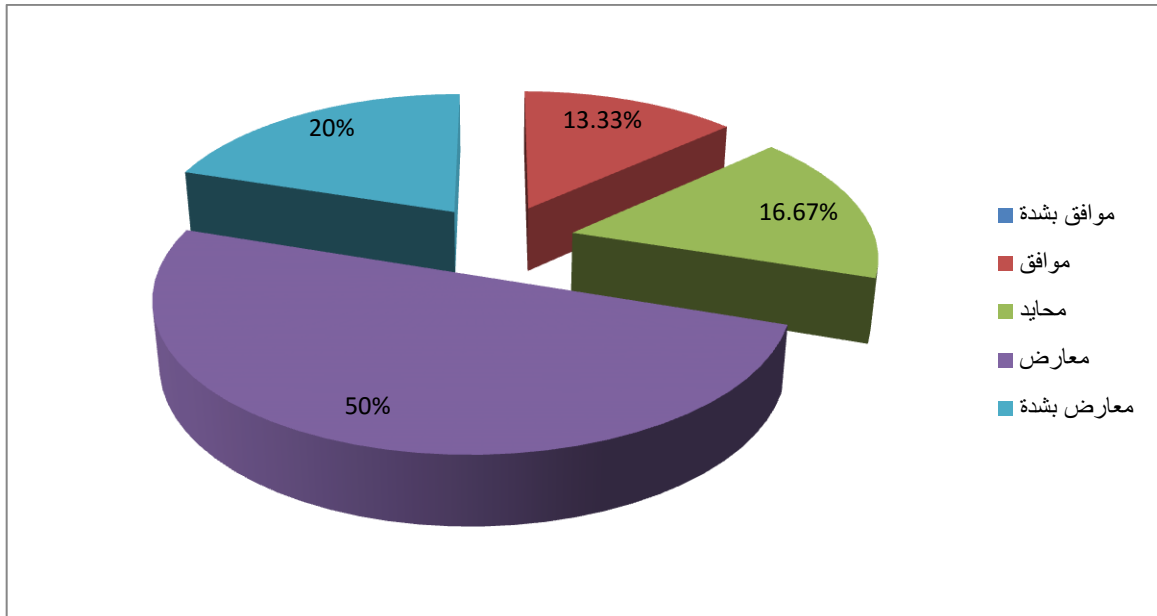


من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة الذين قالوا أنهم موافقين على استخدام الشعر كملصقات في المكتب والذين قالوا أنهم محايدين على ذلك جاءت نسبهم متساوية وذلك بنسبة 36.67% أي ما يعادل 22 عامل بالنسبة للموافقين و 22 عامل بالنسبة للمحايدين من مجموع 60 عامل . وأما الذين قالوا بأنهم معارضين على استخدام الشعر في المكتب فكانت نسبتهم 26.66% أي ما يعادل 16 عامل من مجموع 60 عامل .

من هنا نستنتج أن العمال كانوا مترددين حول استخدام الشعر في المكتب بالنسبة للمعارضين وذلك راجع إلى قلة استخدامه أحيانا لأنه غير مفهوم ويستعمل ألفاظ صعبة ولهذا كانوا معارضين على ذلك على ،عكس الذين وافقوا على استخدام الشعر في المكتب لأنه وسيلة للتعبير عن الحاجة النفسية .

جدول 10: يمثل التوزيع التكراري لعدم مساهمة الأمثال الشعبية في فك الخلاف.

وجهة النظر	التكرار	نسبة
موافق بشدة	/	%0
موافق	8	%13.33
محايد	10	%16,67
معارض	30	%50
معارض بشدة	12	%20
المجموع	60	%100

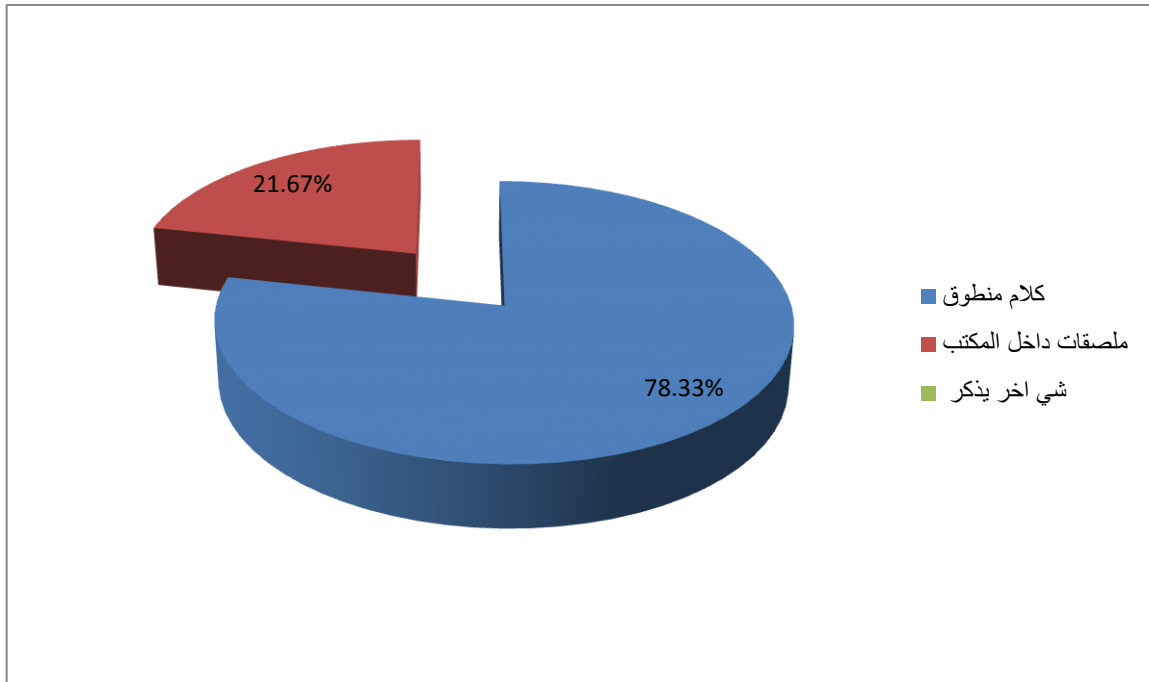


من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة 70 % من المبحوثين عارضو على أن الأمثال الشعبية لا تساهم في فك الخلاف وهذا ما يعادل 42 عامل من مجموع 60 عامل .

من هنا نستنتج أن أغلبية المبحوثين أكدوا على تداول الأمثال الشعبية ودورها في فك الخلاف داخل الإدارة ، وذلك لسهولتها ومساعدتها في خلق أساطير تعبر عن القيم الأخلاقية للمجتمع .

جدول 11: يمثل التوزيع التكراري لاستخدام المقدس أثناء الاختلاف مع الآخر.

النسبة المئوية	التكرار	أشكال المقدس
%78.33	47	كلام منطوق
%21.67	13	ملصقات داخل المكتب
/	/	شيء آخر يذكر
%100	60	المجموع

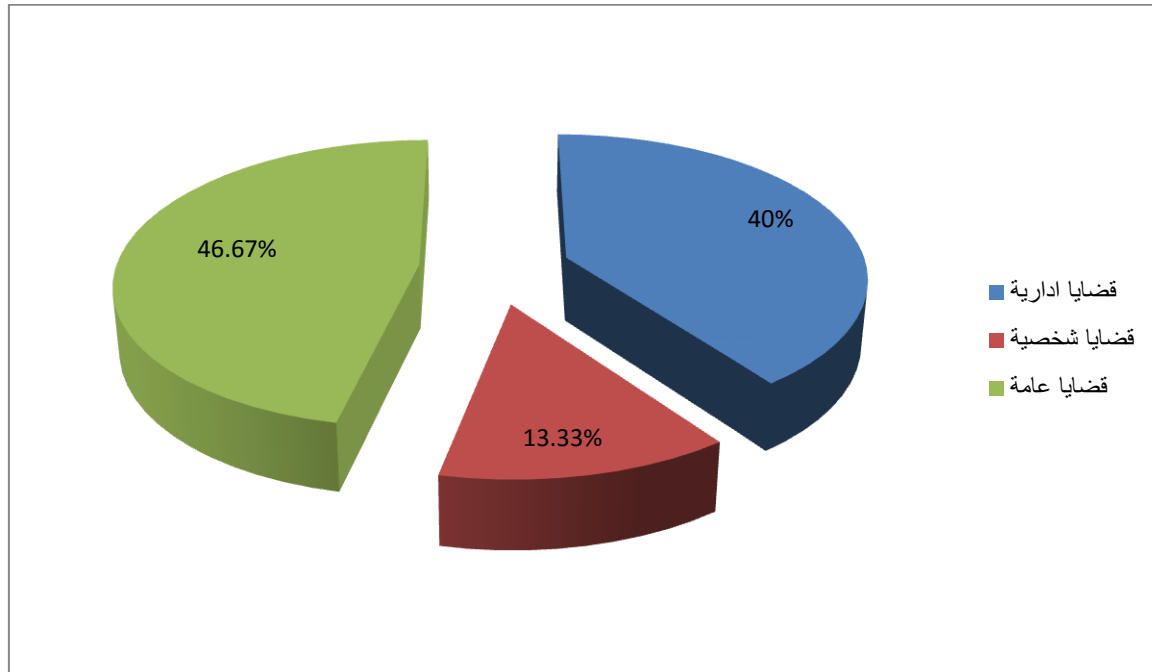


يشير الجدول المبين أعلاه أن نسبة 78.33 % من المبحوثين يستخدمون الكلام المنطوق أثناء اختلافهم مع الآخر وهذا ما يدل يعادل 47 مبحوث ،أما الذين يستخدمون الملصقات داخل المكتب أثناء اختلافهم مع الآخر فقد قدرت نسبتهم 21.67 % أي ما يعادل 13 عامل من اصل 60 عامل

_ ومن هنا نستنتج أن أغلبية العاملين يستخدمون الكلام المنطوق أثناء اختلافهم مع الآخر وذلك لأنهم يفضلون الحوار والتواصل لفهم بعضهم البعض وتوضيح الأفكار ومناقشتها أي مواجهة الآخر أثناء الخلاف .

جدول 12: يمثل التوزيع التكراري لقضايا المرتبطة بالخلاف.

القضايا	تكرار	نسبة مئوية
قضايا إدارية	24	40%
قضايا شخصية	8	13.33%
قضايا عامة	28	46.67%
المجموع	60	100%



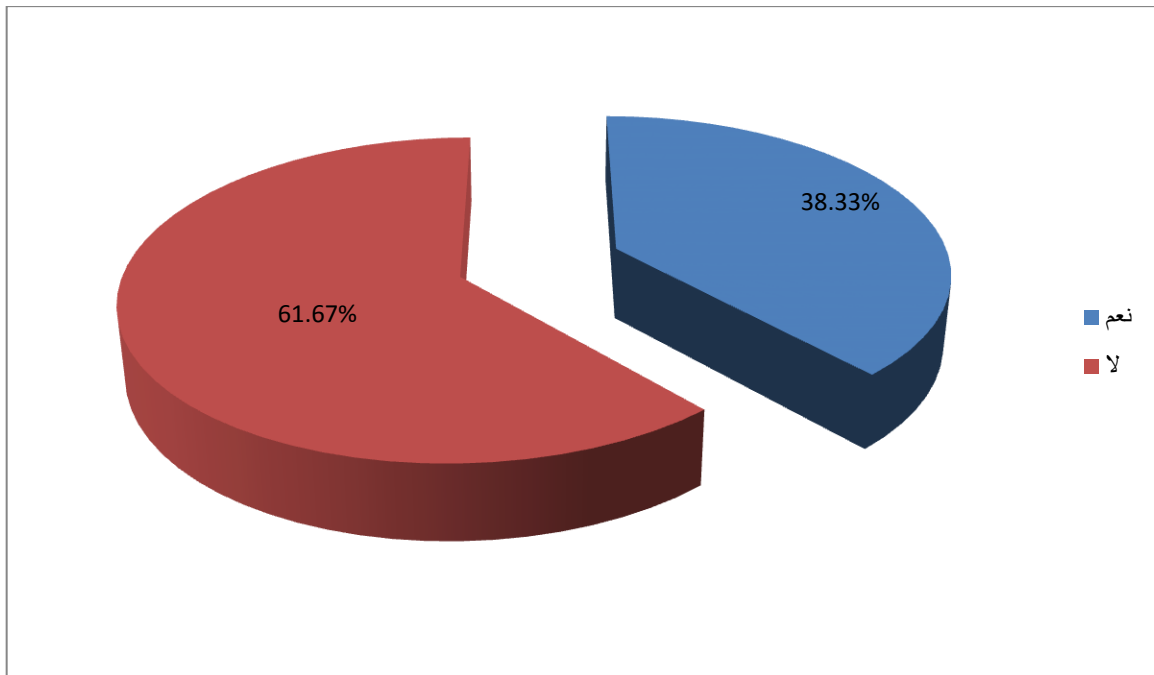
يشير الجدول المبين أعلاه أن نسبة 46 % من العاملين يختلفون فيما بينهم على قضايا عامة أي ما يعادل 28 عامل من اصل 60 عامل ، أما الذين يختلفون أثناء أداء أعمالهم مع

زملائهم على قضايا إدارية تقدر نسبتهم ب 40 % أي ما يعادل 24 عامل من اصل 60 عامل ، أما الذين يختلفون مع زملائهم في قضايا شخصية فتقدر نسبتهم ب 13.33 % أي ما يعادل 8 عاملين من مجموع 60 عامل .

_ من هنا نستنتج أن أكثرية المبحوثين يختلفون على قضايا عامة مع زملائهم أي أنهم لا يختلفون في قضايا عامة فقط ، بل يتعداه ذلك إلى قضايا أخرى ، وهذا ما يؤثر على محيط العمل وعلى العملية الاتصالية داخل النسق الرسمي للبلدية كما انه قد يزيد من حده الصراع .

جدول 13: يمثل التوزيع التكراري لتفسير الموقف من استخدامك لأساليب المقدس .

النسبة المئوية	التكرار	تفسير الموقف
38.33%	23	نعم
61.67%	37	لا
100%	60	مجموع

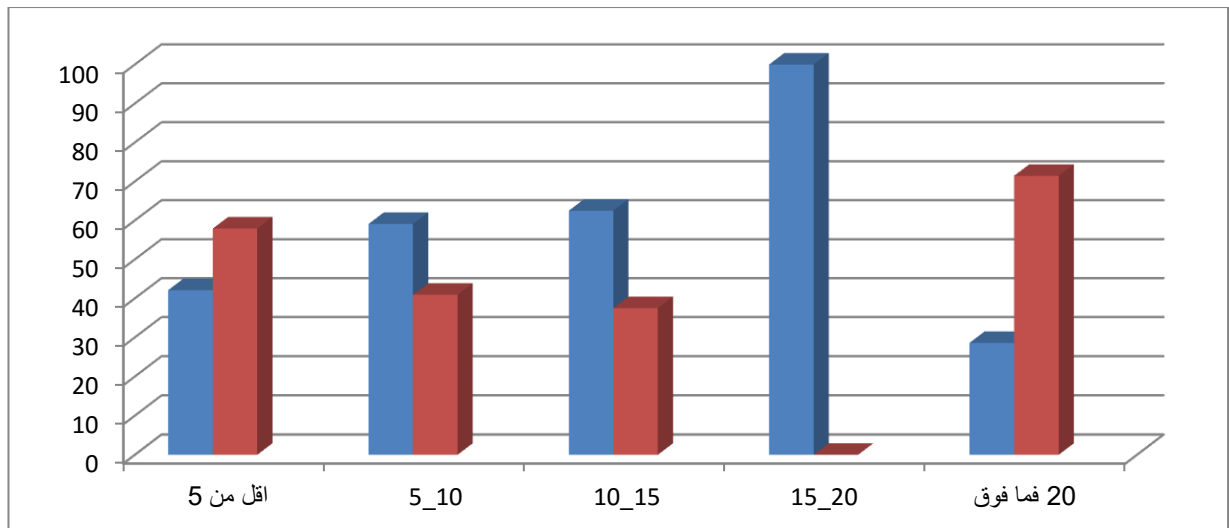


من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لا يفسرون موقفهم من زملائهم من استخدام المقدس وذلك بنسبة 61.67% أي ما يعادل 37 مبحوث من أصل 60 مبحوث

ومن هنا نستنتج أن أغلبية المبحوثين لا يفسرون موقفهم من استخدام أساليب المقدس وهذا أن كل واحد حر في تصرفاته وليس مجبرا على تفسيرها .

جدول 14: يمثل الأقدمية وعلاقتها بالخلاف بين العمال.

		20 فما فوق		من 20_15 سنة		من 15_10 سنة		من 10_5 سنوات		اقل من 5 سنوات		الأقدمية سوء التفاهم
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
53.33%	32	28.57%	2	100%	4	62.5%	5	59.09%	13	42.11%	8	نعم
46.67%	28	71.43%	5	0%	0	37.5%	3	40.91%	9	57.89%	11	لا
100%	60	100%	7	100%	4	100%	8	100%	22	100%	19	مجموع

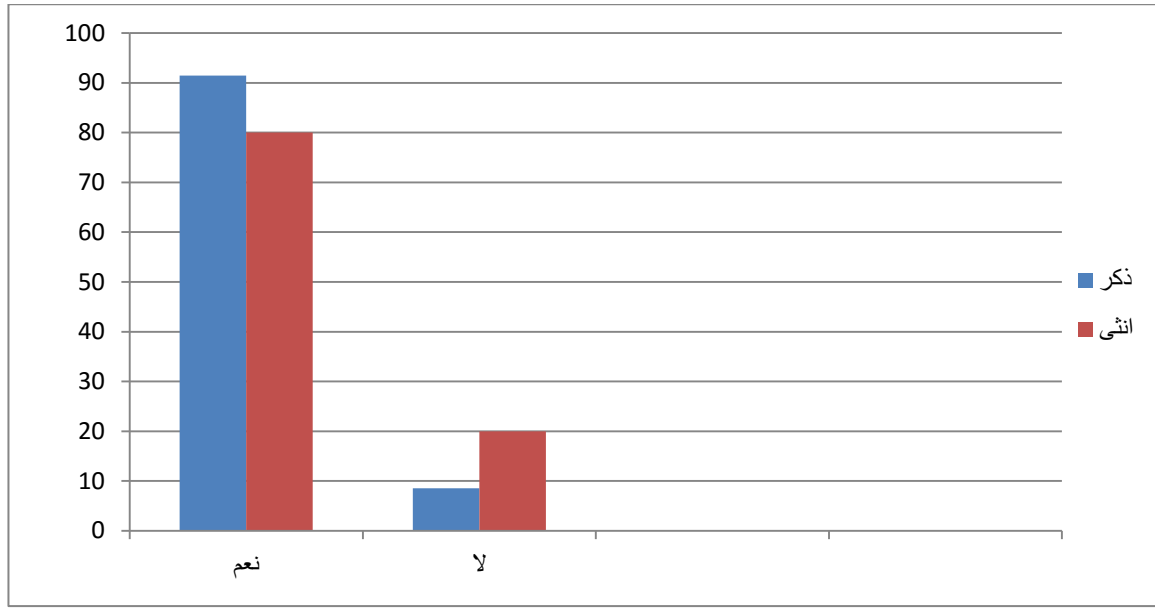


يبين الجدول الموضح أعلاه أن عمال ذوي الأقدمية من 20_ فما فوق قدرت نسبتهم 71.43% أي ما يعادل 5 عاملين أنهم لا توجد خلا فات بينهم من مجموع 7 عمال، أما العمال ذو أقدمية من 5_10 سنوات ومن 10_15 سنة كانت نسبتهم متقاربة 40.91% و37.5% أي ما يعادل 9 عمال من فئة 5_10 سنوات من اصل 22 عامل، و 3 عمال من فئة 10_15 سنة من اصل 8 عمال، أما فئة أقل من 5 سنوات فقدرت نسبتهم ب 57.89% من الذين لم يواجهوا أي خلاف، أي ما يعادل 11 عامل من اصل 19 عامل .

من هنا نستنتج أن العمال ذو أقدمية لا يحدث خلاف داخل مكان عملهم، وذلك لقدرتهم على التلاؤم مع بيئة العمل ومستوى رضاهم مع أغلبية الزملاء والمسؤولين، وكذلك تكيفهم مع ظروف العمل المختلفة على عكس العمال الآخرين، الذين كانت بينهم خلافات .

جدول 15: العلاقة بين الجنس واستخدام المقدس

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس المقدس
		ك	%	ك	%	
86.67%	52	80%	20	91.43%	32	نعم
13.33%	8	20%	5	8.57%	37	لا
100%	60	100%	25	100%	35	المجموع



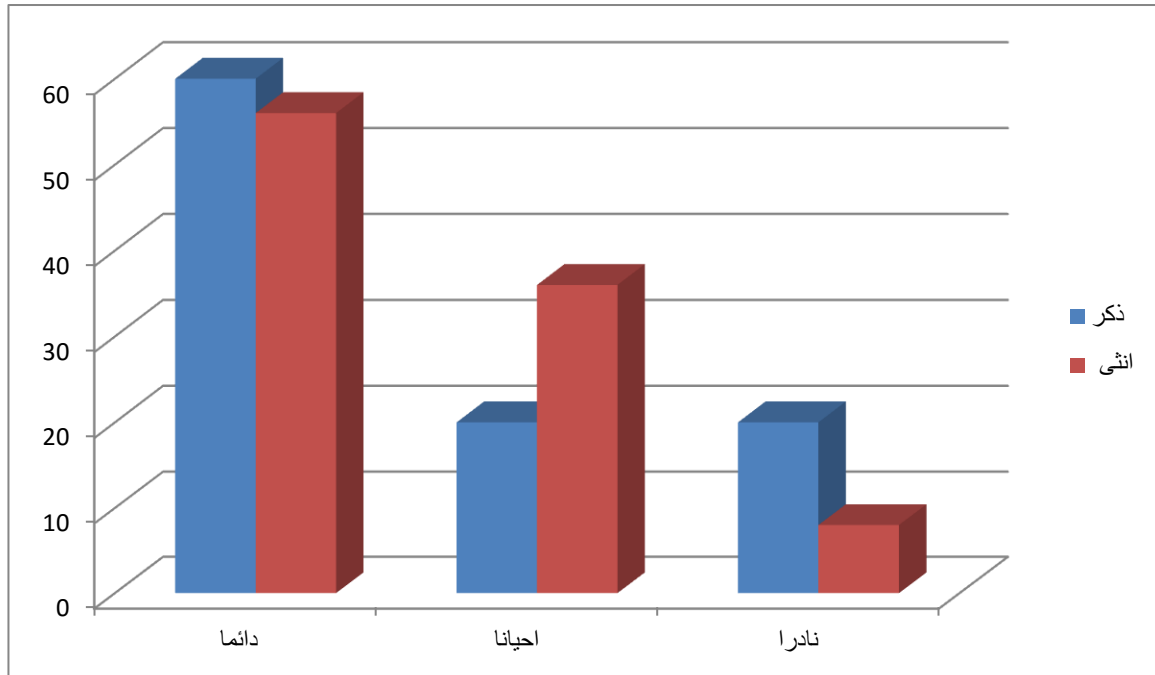
يبين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 91.43% من الذين أجابوا بنعم أن استخدام المقدس يخفف من الصراع من الذكور أي ما يعادل 32 مبحوث من أصل 35 مبحوث، وفي المقابل فإن نسبة 80% من الإناث أجابوا بأن المقدس يساعد على تخفيف الصراع وهو ما يعادل 20 مبحوث من أصل 25 مبحوث .

أما بالنسبة للذين أجابوا بلا يساهم المقدس في التخفيف من الاختلاف 20% بالنسبة للإناث أي ما يعادل 5 أشخاص من مجموع 25، ومن الذكور ما يقدر بنسبة 8.5% أي ما يعادل 3 مبحوثين من أصل 35 مبحوث .

-ومن هنا نستنتج بأن غالبية العينة سواء كانوا ذكور أو إناث أكدوا على أن استخدام المقدس يساعد على تخفيف الصراع في العمل، وهذا بنسبة 86.67% أي ما يعادل 52 مبحوث من أصل 60 مبحوث، وهذا يدل على هيمنة المقدس على سلوك الفرد داخل النسق الرسمي وحتى خارجه، مما يشكل مصدر أساسي لتشكيل مواقف جديدة بين الأفراد

جدول 16: العلاقة بين الجنس والتواصل مع أعضاء الإدارة.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس التواصل
		%	ك	%	ك	
58.33%	35	56%	14	60%	21	دائما
26.67%	15	36%	9	20%	7	أحيانا
15%	9	8%	2	20%	7	نادرا
100%	60	100%	25	100%	35	المجموع

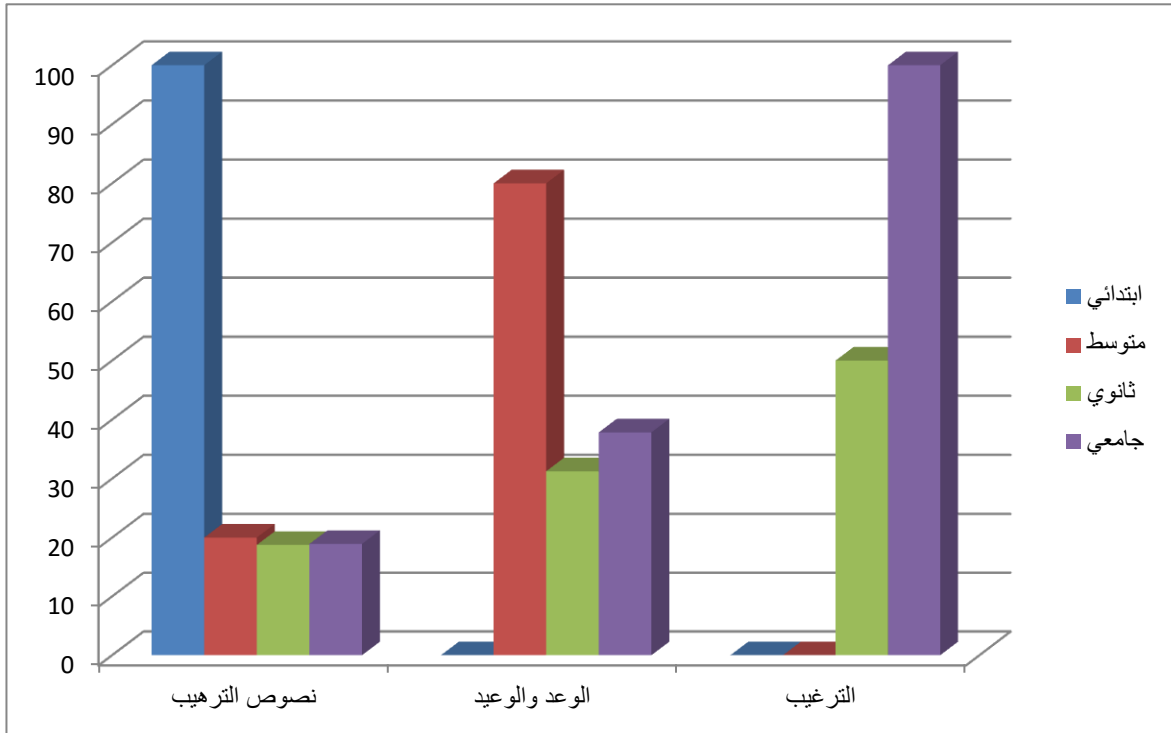


من خلال الجدول نرى بان نسبة الذكور الذين كان تواصلهم دائم مع الإدارة ب60% ما يعادل 25 مبحوث من اصل 35 مبحوث ،أما ما يقابله من الإناث فنسبة 56% أي ما يعادل 14 مبحوث من اصل 25 مبحوث قالوا بان اتصالاتهم بالإدارة دائم أما فيما يخص الذين أجابوا باحيانا ونادرا فجاءت بالنسبة للذكور بنسب متساوية وهي 20% أي ما يعادل 7 مبحوث من اصل 35 مبحوث ،أما فيما يخص الإناث ف36% بالنسبة للذين أجابوا باحيانا أي ما يعادل 9 مبحوثين من اصل 25 ،أما فيما يخص نادرا 8% ما يعادل شخصين من اصل 25 مبحوث .

-من خلال هذا التحليل نستنتج انه كلما كان الاتصال دائم كان هناك محاولة تكييف المواقف ما بين العمال والموظفين في البلدية ،وما يزيد ذلك على مردودية العمل في البلدية ، وهذا طبعا ما ينعكس على التنمية المحلية .

جدول 17: جدول يمثل العلاقة بين المستوى التعليمي واستعمال النصوص المقدسة .

مجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		مستوى تعليمي نصوص مقدسة	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
21.67%	13	18.92%	7	18.75%	3	20%	1	100%	2	نصوص الترهيب
38.30%	23	37.84%	14	31.25%	5	80%	4	0%	0	الوعد والوعيد
40%	24	43.24%	16	50%	8	0%	0	0%	0	الترغيب
100%	60	100%	37	100%	16	100%	5	100%	2	مجموع

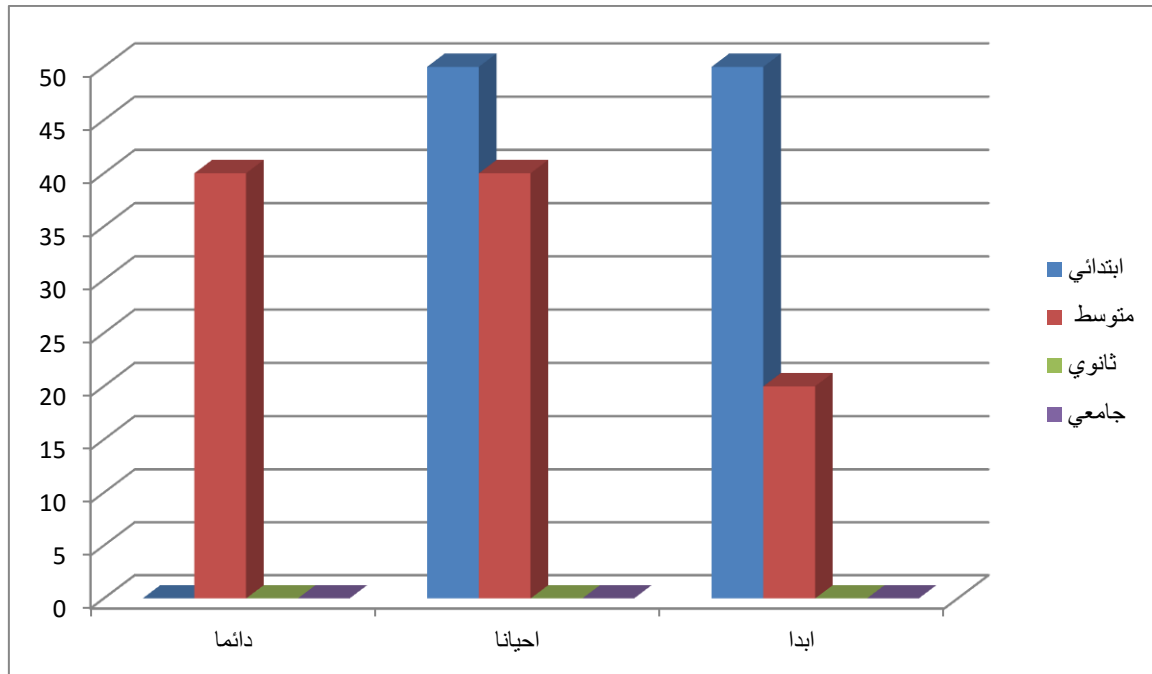


يبين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 43.24% أي ما يعادل 16 مبحوث ذات مستوى جامعي من اصل 37 مبحوث يستخدمون نصوص الترغيب ، أما بالنسبة لذوي مستوى ثانوي فنسبة 50% يستخدمون أسلوب الترغيب أي ما يعادل 8 عمال من مجموع 16 مبحوث ، أما ذو مستوى تعليمي متوسط فهم يستخدمون الوعد والوعيد للتعامل مع الخلاف وذلك بنسبة 80% أي ما يعادل 4 عمال من اصل 5 مبحوثين ، أما ذو المستوى التعليمي ابتدائي فهم يستخدمون نصوص الترهيب في التعامل مع الخلاف وذلك بنسبة 100% أي ما يعادل (2) عاملين من اصل (2) مبحوثين .

ومن هنا نستنتج أن محاولة إقناع الأفراد المتخالفين بعدم الجدوى من استمرارية الخلاف إذ يؤدي إلى تصعيد الموقف واتخاذ جوانب أكثر سوء مما يساعد على تكيف الصراع ، إذ هناك تقارب بين استخدام أسلوب الترغيب وأسلوب الوعد والوعيد للتعامل مع الآخر إنن المستوى التعليمي يساعد في التخفيف من الصراع .

جدول 18: تمثل المستوى التعليمي و تشجيع الزملاء.

مجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		تشجيع الزملاء
26.67%	16	29.73%	11	18.75%	3	40%	2	/	/	دائما
46.66%	28	48.65%	18	43.75%	7	40%	2	50%	1	أحيانا
26.67%	16	21.62%	8	37.5%	6	20%	1	50%	1	أبدا
100%	60	100%	37	100%	16	100%	5	100%	2	مجموع



نلاحظ من خلال الجدول أن هناك نسب متساوية بالنسبة للذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يشجعون زملائهم وأبدا لا يشجعونهم على سلوك المقدس وذو مستوى تعليمي ابتدائي وهذا بنسبة 50% أي ما يعادل عامل في كل إجابة من مجموع مبحوثين.

أما بالنسبة للذين لديهم مستوى تعليمي متوسط فكانت إجاباتهم متساوية بالنسبة لداًماً يشجعون زملائهم على إتباع هذا السلوك والذين أجابوا بأنهم أحياناً ما يشجعون زملائهم وذلك بنسبة 40% أي ما يعادل شخصين في كل إجابة من أصل 5 مبحوثين، أما الذين أجابوا بأنهم لا يشجعون زملائهم أبداً على إتباع هذا السلوك وذلك بنسبة 20% أي ما يعادل شخص واحد من مجموع 5 مبحوثين.

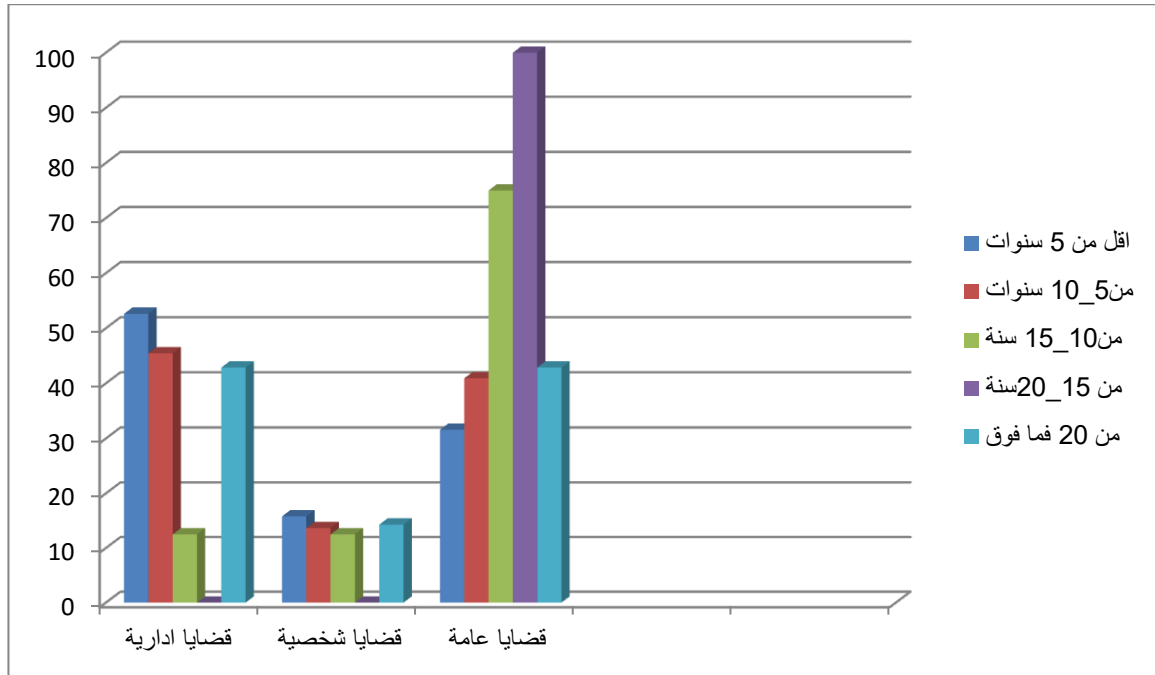
أما بالنسبة للذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي فنسبة 43.75% أحياناً ما يشجعون زملائهم على إتباع هذا السلوك أي ما يعادل 7 أشخاص من أصل 16 مبحوث.

أما فيما يخص الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي 48.65% أحياناً ما يشجعون زملائهم على استخدام سلوك المقدس. أي ما يعادل 18 مبحوث من أصل 37 مبحوث.

ومن هنا نستنتج أن أغلبية المبحوثين أحياناً ما يشجعون زملائهم على استخدام المقدس للتعبير عن الخلاف وهذا راجع إلى المقدس قد يكون يساهم في تخفيف الصراع بين العمال

جدول 19: يمثل العلاقة بين الأقدمية و قضايا الاختلاف

المجموع	من 20 فما فوق		من 15-20 سنة		من 10-15 سنة		من 5-10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الأقدمية قضايا الاختلاف	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
40%	24	42.86%	3	/	/	12.5%	1	45.45%	10	52.63%	10	قضايا إدارية
13.33%	8	14.28%	1	/	/	12.5%	1	13.64%	3	15.79%	3	قضايا شخصية
46.67%	28	42.86%	3	100%	4	75%	6	40.91%	9	31.58%	6	قضايا عامة
100%	60	100%	7	100%	4	100%	8	100%	22	100%	19	المجموع



تبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة 100% من العمال الذين قضاوا من 15_20 سنة يختلفون على قضايا عامة أي ما يعادل 4 عامل من اصل 4مبحوثين ،أما بنسبة 75% للذين لهم أقدمية من 10_15 سنة يختلفون مع زملائهم على قضايا عامة وذلك ما يعادل 6 عمال من مجموع 8 مبحوثين .

-أما نسبة 42.86% للذين لهم أقدمية من 20 سنة فما فوق منهم يختلفون على قضايا عامة أي ما يعادل 3 عمال من اصل 7 مبحوثين .

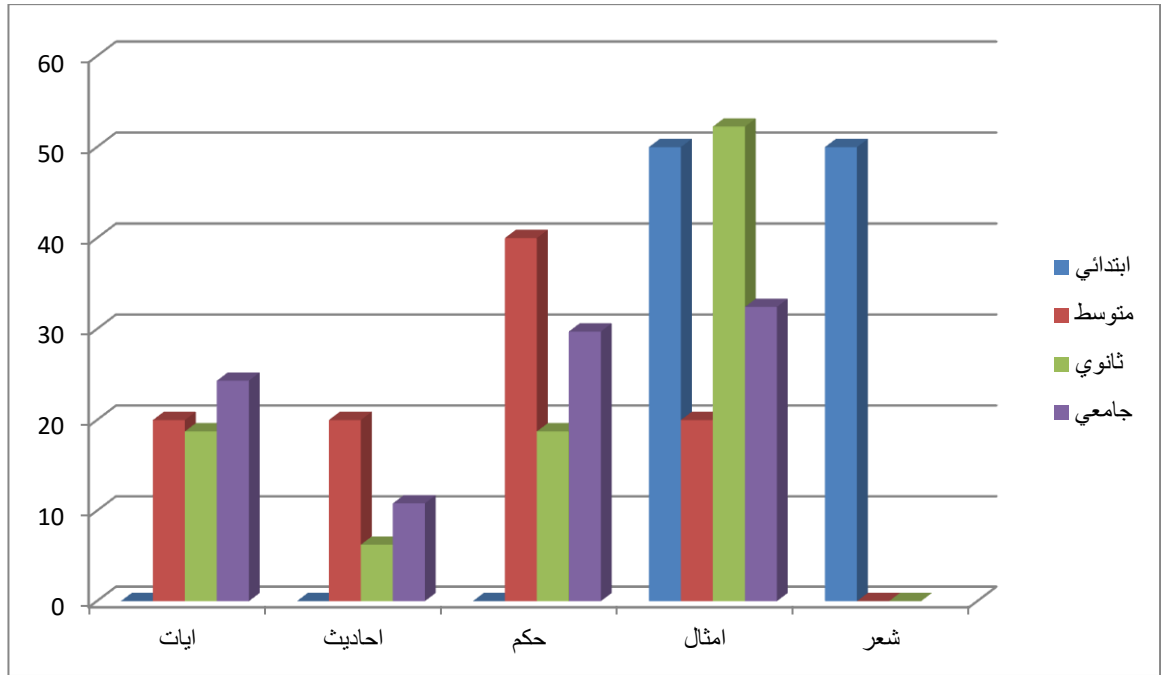
-ونسبة 40.91% للذين لهم أقدمية من 5_10 سنوات يختلفون مع زملائهم على قضايا عامة أي ما يعادل 9 أشخاص من مجموع 22 .

-أما فيما لهم أقدمية أقل من 5 سنوات فنسبة 52.63% يختلفون على قضايا إدارية أي ما يعادل 10 عمال من اصل 19 مبحوث .

-من خلال هذه القراءة الجدولية نستنتج أن العاملين الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة هم أكثر اختلافا على قضايا الإدارة وذلك لأنهم لم يعتادوا بعد على طبيعة العمل والهيكل التنظيمي لها .

جدول 20 :يمثل المستوى التعليمي وعلاقته باستخدامات المقدس .

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		مستوى التعليمي استخدام المقدس
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%21.66	13	%24.32	9	%18.75	3	20%	1	/	/	آيات
%10	6	%10.81	4	6.25%	1	%20	1	/	/	أحاديث
%23.33	14	%29.73	11	18.75	3	%40	2	/	/	حكم
%38.33	23	%32.43	12	%52.25	9	%20	1	%50	1	أمثال
%6.67	4	%2.71	1	/	/	/	/	%50	1	شعر
%100	60	%100	37	%100	16	%100	5	%100	2	المجموع



- من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 52.25% من العمال ذو مستوى تعليمي ثانوي يستخدمون الأمثال الشعبية في التعامل مع الخلاف أي ما يعادل 9 عمال من اصل 16 مبحوث

-أما فيما يخص ذو مستوى تعليمي ابتدائي بنسبة 50% منهم يستخدمون الأمثال الشعبية في التعامل مع الخلاف وهو ما يعادل شخص من اصل شخصين

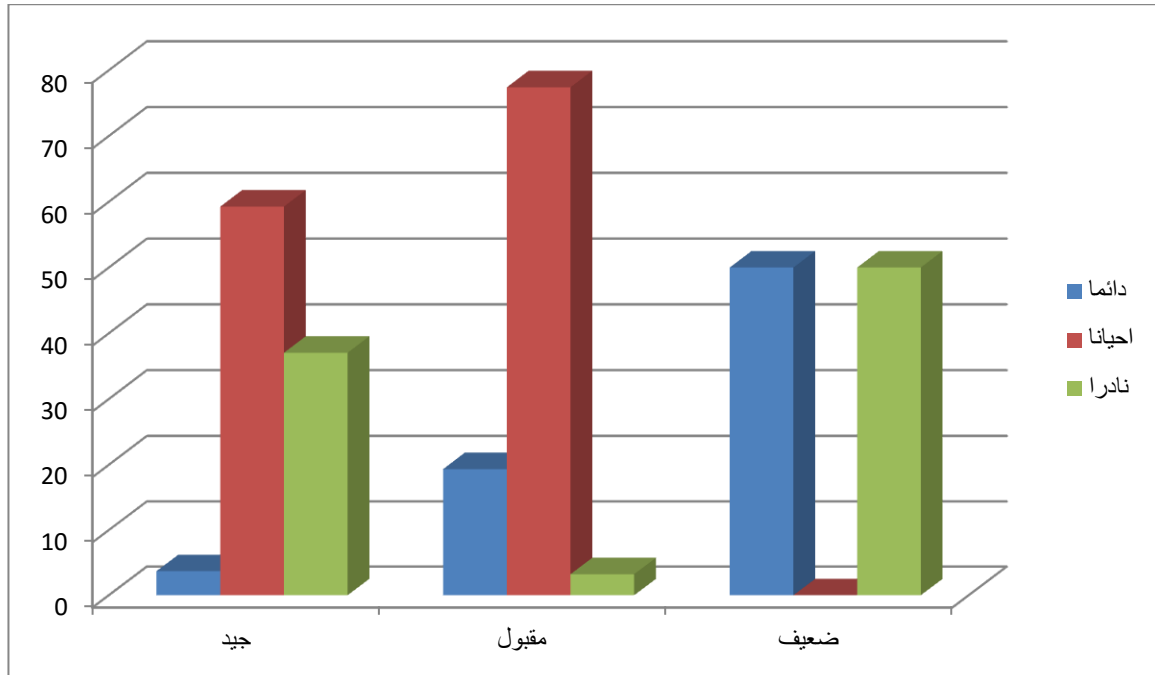
-أما بالنسبة لذوي مستوى تعليمي متوسط بنسبة 40% منهم يستخدمون الحكم في التعامل مع الخلاف أي ما يعادل شخصين من اصل 5 مبحوث .

-أما بالنسبة لذوي مستوى تعليمي جامعي فنسبة 32.43% منهم يستخدمون الأمثال الشعبية للتعامل مع الخلاف أي ما يعادل 12 عامل من مجموع 37 مبحوث .

ومن هنا نستنتج أن المستوى التعليمي لا يساهم بنسبة كبيرة في اختيار أسلوب التعامل مع الخلاف مع الزملاء

جدول 21:يمثل أفضلية الاتصال مع المسؤولين أو مع المرؤوسين .

مجموع		أبدا		أحيانا		دائما		الاتصال مع المسؤولين الاتصال بنفس المستوى
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
45%	27	37.04%	10	59.26%	16	3.70%	1	جيد
51.67%	31	3.23%	1	77.41%	24	19.35%	6	مقبول
3.33%	02	50%	1	/	/	50%	1	ضعيف
100%	60	100%	12	100%	40	100%	8	مجموع



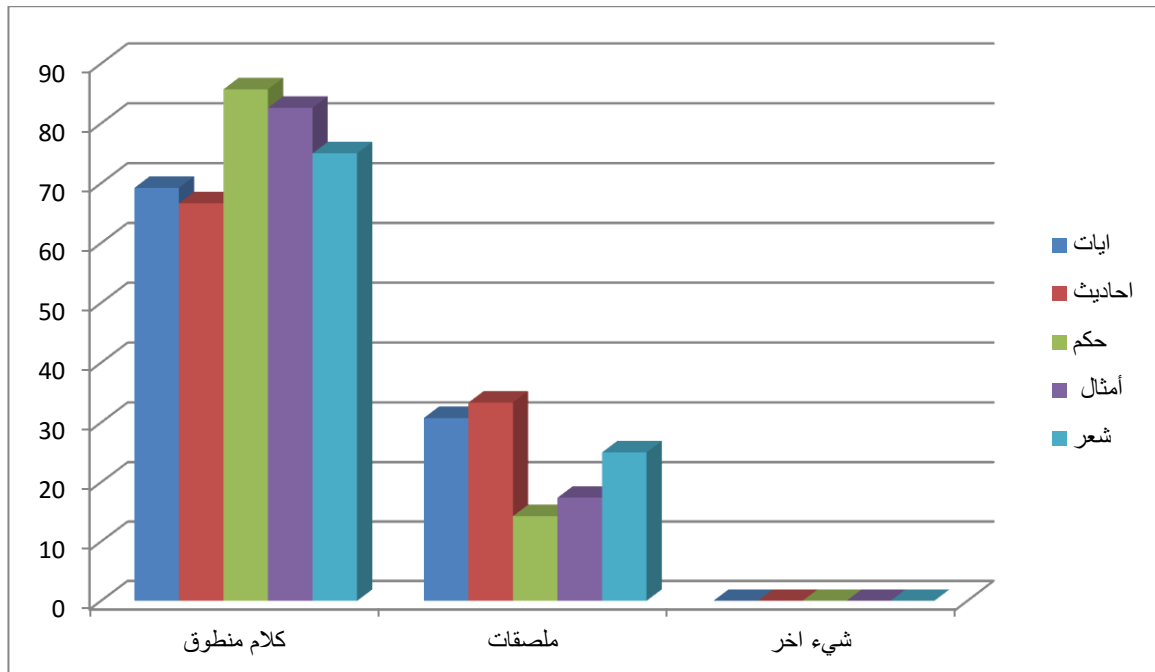
يبين لنا الجدول أن الأشخاص الذين يقولون لنا بان الاتصال مع نفس المستوى مقبول أحيانا على الاتصال مع المسؤولين و ذلك بنسبة 77.41% أي ما يعادل 31 شخص من مجموع المبحوثين ، وان الأشخاص الذين يقولون بان الاتصال مع نفس المستوى أحيانا جيد على الاتصال بالمرؤوسين بنسبة 59.26% أي ما يعادل 16 شخص ، أما الأشخاص الذين قالو بان الاتصال مع نفس المستوى دائما ضعيف بالنسبة للاتصال مع المرؤوسين وذلك بنسبة 50% أي ما يعادل شخص واحد. في حين أجاب الأشخاص الذين قالو بان الاتصال مع نفس المستوى على الاتصال بالمرؤوسين دائما مقبول بنسبة 19.35% أي ما يعادل 6 أشخاص.

ومن هنا نستنتج بان الاتصال مع المرؤوسين دائما أو في اغلب الأحيان يكون جيدا ومن

على الاتصال بين المسؤولين وهذا لان الاتصال العمال مع بعضهم البعض أفضل من اتصالهم مع رؤسائهم وهذا الاتصال الأفقي ناجم عن عدم وجود أي فوارق بينهم فهم يجدون راحتهم في ذلك

جدول 22: جدول يمثل العلاقة بين متغير الأسلوب في المعاملة مع الآخرين و شكل المقدس المستخدم

مجموع		شعر		أمثال		حكم		أحاديث		آيات		أسلوب لكل مقدس
%78.33	47	%75	3	%82.61	19	%85.71	12	66.67%	4	%69.23	9	كلام منطوق
%21.67	13	%25	1	%17.39	4	%14.29	2	%33.33	2	%30.77	4	ملصقات داخل المكتب
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	شيء آخر
%100	60	%100	4	%100	23	%100	14	%100	6	%100	13	مجموع



نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 82.61% من الذين قالوا بانهم يستخدمون الامثال الشعبية في الاختلاف مع الاخرين ككلام منطوق اي ما يعادل 19 مبحوث من اصل 23 مبحوث.

-أما نسبة 85.71% من المبحوثين قالوا أنهم يستخدمون الحكم ككلام منطوق للتعبير عن الخلاف أي ما يعادل 12 عامل من أصل 14 مبحوث .

-إن نسبة 69.23% من المبحوثين يستخدمون الآيات القرآنية ككلام منطوق للتعبير عن الخلاف أي ما يعادل 9 عما من اصل 13 مبحوث.

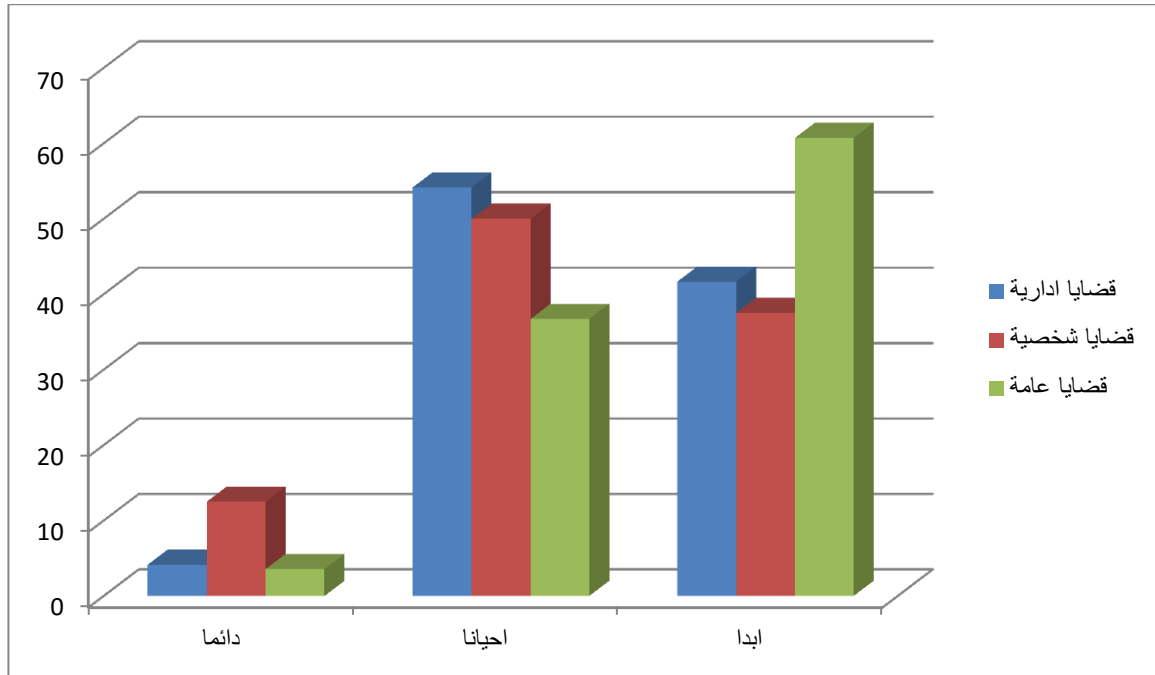
-ونسبة 66.67% من المبحوثين يستخدمون الأحاديث النبوية ككلام منطوق للتعبير عن الخلاف أي ما يعادل 4 مبحوثين من أصل 6.

أما بالنسبة للذين يستعملون الشعر ككلام منطوق للتعبير عن الخلاف وذلك بنسبة 75% اي ما يعادل 3 مبحوثين من أصل 4 .

ومن هنا نستنتج أن أغلبية العمال يستخدمون الأمثال الشعبية ككلام منطوق وذلك لان الأمثال الشعبية هي تعبر بها للكلام أكثر من الملصقات .

جدول 23: يمثل العلاقة بين قضايا الاختلاف وامتداد الخلاف خارج محيط العمل.

مجموع		قضايا عامة		قضايا شخصية		قضايا إدارية		قضايا الاختلاف
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	الامتداد خارج العمل
5%	3	3.57%	1	12.5%	1	4.16%	1	دائماً
45%	27	35.72%	10	50%	4	54.17%	13	أحياناً
50%	30	60.71%	17	37.5%	3	41.67%	10	أبداً
100%	60	100%	28	100%	8	100%	24	مجموع



7- نتائج الدراسة .

7-1- نتائج الدراسة في ضوء فروضها:

7-1-1- اختبار الفرضية الجزئية الأولى: (إن الموظفين البسطاء هم أكثر استخداما للنص الديني للتعبير عن اختلافهم مع الآخرين):

جدول يمثل علاقة المستوى التعليمي باستخدام المقدس لتخفيف الصراع:

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		مستوى التعليمي تخفيف الصراع
	fe	ك	Fe	ك	fe	ك	fe	ك	
52	32.07	32	13.87	14	4.43	4	1.73	2	نعم
8	4.93	5	2.13	2	0.67	1	0.27	0	لا
60		37		16		5		2	المجموع

$$K^2 = \sum \left(\frac{f_o - f_e}{f_o} \right)^2$$

H0: لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي لاستخدام المقدس

H1: توجد علاقة بين المستوى التعليمي واستخدام المقدس

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا ما يلي :

ان k^2 المحسوبة تساوي 1.47 عند درجة الحرية $3 = (2-1)(4-1)$

ومنه k^2 المجدولة = 7.82

ومنه k^2 المحسوبة 1.47 اصغر من k^2 المجدولة 7.82 عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي k^2 المحسوبة ليست دالة إحصائياً بين المستوى التعليمي واستخدام النص الديني للتعبير عن الاختلاف.

ومنه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الأولى القائلة ان المستوى التعليمي البسيط هم الأكثر استخداماً للنص الديني في التعبير عن الاختلاف مع الآخر لم تتحقق بناءً على اختبار k^2

7-1-2- اختبار الفرضية الجزئية الثانية: (هناك علاقة بين استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة).

جدول يمثل العلاقة بين متغير الأسلوب في المعاملة مع الآخرين و شكل المقدس

المستخدم:

مجموع	شعر		أمثال		حكم		أحاديث		آيات		أسلوب لكل مقدس
	FE	ك	FE	ك	FE	ك	FE	ك	FE	ك	
47	3.13	3	18.01	19	10.97	12	4.7	4	10.18	9	كلام منطوق
13	0.07	1	0.38	4	0.23	2	0.1	2	0.22	4	ملصقات داخل المكتب
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	شيء آخر
60	4		23		14		6		13		مجموع

H0: لا توجد علاقة بين استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة.

H1: توجد علاقة بين استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة.

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا ما يلي :

ان k^2 المحسوبة تساوي 20.62 عند درجة الحرية $8 = (3-1)(5-1)$

ومنه k^2 المجدولة = 15.52

ومنه k^2 المحسوبة 20.62 اكبر من k^2 المجدولة 15.52 عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي k^2 المحسوبة دالة إحصائيا على أن المقدس يساهم في تكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة.

ومنه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الثانية القائلة ان استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة تحققت بناءا على اختبار k^2

3-1-7- اختبار الفرضية الجزئية الثالث: (إن الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين).

جدول: يمثل أفضلية الاتصال مع المسؤولين أو مع المرؤوسين.

مجموع		أبدا		أحيانا		دائما		المسؤولين الاتصال مع الاتصال بنفس المستوى
		ك	FE	ك	FE	ك	FE	
%	ك	FE <td>ك</td> <td>FE <td>ك</td> <td>FE <td>ك</td> <td>جيد</td> </td></td>	ك	FE <td>ك</td> <td>FE <td>ك</td> <td>جيد</td> </td>	ك	FE <td>ك</td> <td>جيد</td>	ك	جيد
	27	5.4	10	18	16	3.6	1	
	31	6.2	1	20.67	24	4.13	6	مقبول
	02	0.4	1	/	/	0.27	1	ضعيف
	60		12		40		8	مجموع

H0: لا توجد علاقة بين الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين.

H1: توجد علاقة بين الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين.

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا ما يلي :

إن k^2 المحسوبة تساوي 12.17 عند درجة الحرية $4 = (3-1)(3-1)$

ومنه k^2 الجدولة = 9.49

ومنه k^2 المحسوبة 12.17 اكبر من k^2 الجدولة 9.49 عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي k^2 المحسوبة دالة إحصائياً على الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين.

ومنه يمكن القول أن الفرضية الجزئية الثالثة القائلة أن الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين تحققت بناء على اختبار k^2 .

2-7- نتائج الدراسة:

2-7-1- نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال التحليل والتفريغ الذي قمنا به سابقاً للجدول فإن إجابة أفراد العينة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى فإننا نلاحظ أن أغلبية المبحوثين هم في تواصل دائم مع أعضاء إدارة البلدية وذلك بنسبة تقدر بـ 58,33%

-كما نجد أن إجابة أفراد العينة على اتصالهم بالإداريين وحصول سوء تفاهم أنها موجودة وذلك بنسبة 53,33% أكدوا على أنهم اتصلوا بالإدارة وحصل سوء تفاهم بينهم.

-كما أن إجابة أفراد العينة أن أكثر الأساليب المستخدمة للتعبير عن الاختلاف مع زملائهم هي الأمثال الشعبية بنسبة 40% .

-هناك نسبة 61.67% من إجمالي مجتمع البحث لا يفسرون موقفهم من استخدامهم للأساليب المقدسة .

7-2-2- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

-يتضح من خلال تحليل نتائج المحور الثاني من الاستمارة والذي مفاده العلاقة بين استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة .صحة هذه الفرضية من خلال مجموعة من النتائج المتمثلة في:

-هناك نسبة 40% من إجمالي مجتمع الدراسة يستخدمون خلال عدم تفاهمهم مع الآخر الأمثال الشعبية .ونسبة 86.67% يرون أن استخدام المقدس يساعد على تخفيف درجة الاختلاف مع الزملاء _ أما نسبة 78.33% يستخدمون المقدس أثناء الاختلاف مع الآخر على شكل كلام منطوق . 46.66% أحيانا ما يشجعون زملائهم على إتباع سلوك المقدس .

-نسبة 51.67% من المبحوثين موافقين على استخدام الآيات القرآنية كملصقات في المكتب ،ونسبة 55% يستخدمون الأحاديث النبوية في المكتب للتعبير عن الخلاف، و نسبة 36.66% كانوا مقسومين بين موافقين ومحايدين على استخدام الشعر للتعبير عن الخلاف كملصقات في المكتب.

-ونسبة 70% من مجموع المبحوثين يؤكدون على أن الأمثال الشعبية تساهم في تقريب وجهة الاختلاف .

7-2-3 نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

يتضح من خلال تحليلنا للبيانات الإحصائية أن نسبة 56.67% من العمال يقولون بأنهم أحيانا ما يكون الاتصال مع المسؤولين أفضل من الاتصال مع المرؤوسين _ 51.67% من العمال يجدون أن اتصالهم مع أصدقائهم بنفس المستوى مقبول بشكل عام _ و 46.67% من إجمالي مجتمع البحث يختلفون مع أصدقائهم في العمل على قضايا عامة _ و 71.67% من مجموع العمال يستخدمون في اختلافهم مع أصدقائهم في نفس المستوى ،نفس الرموز المقدسة _ كما أن نسبة 50% من إجمالي مجتمع البحث يقرون بأنهم لا يمتد اختلافهم مع زملاءهم خارج محيط العمل .

_ 40% من إجمالي مجتمع البحث يستخدمون نصوص الترغيب في الاختلاف مع الآخرين _ 70% من العمال يقولون أن الرموز التي يستخدمونها مع زملائهم تلقى قبول من طرف زملائهم.

7-3- نتائج مناقشة الدراسة: في ضوء الدراسات السابقة:

_ دراسة سمير الويفي: اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الراهنة من خلال استخدامه للعينة العمدية بينما استعملنا المسح الشامل.

_ دراسة ناصر قاسيمي: اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الراهنة من حيث معرفة الصراع داخل التنظيمات ومظاهر الاختلاف التي تؤثر في فعالية التسيير، والتي تتفق مع دراستنا في معرفة أسباب الصراع .

_ دراسة خميس أسماء: اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الراهنة من حيث مساهمة المقدس في إثارة مظاهر الصراع داخل التنظيم والتي تؤثر في فعالية التسيير ، واختلفت هذه الدراسة مع دراستنا من خلال اختيارها للعينة العشوائية أما في دراستنا فاعتمدنا على المسح الشامل .

في ضوء هذه المعطيات يتضح لنا أن الفرضية العامة قد تحققت والتي تقرر باستخدام المقدس في تخفيف مظاهر الصراع داخل التنظيم .

8- النتائج العامة:

_ إن أغلبية المبحوثين هم في تواصل دائم مع أعضاء إدارة البلدية .

-كما نجد أن أغلبية العمال لدى اتصاليهم بالإدارة حصل سوء تفاهم.

_ أن أكثر الأساليب المستخدمة للتعبير عن الاختلاف مع زملائهم هي الأمثال الشعبية .

-أن أغلبية العمال لا يفسرون موقفهم من استخدامهم للأساليب المقدسة .

-إن الأغلبية من العمال يستخدمون خلال عدم تفاهمهم مع الآخر الأمثال الشعبية .

- إن الأغلبية يرون أن استخدام المقدس يساعد على تخفيف درجة الاختلاف مع الزملاء

_ إن الأغلبية يستخدمون المقدس أثناء الاختلاف مع الآخر على شكل كلام منطوق

_ إن بعض العمال أحيانا ما يشجعون زملائهم على إتباع سلوك المقدس .

- إن الغالبية الساحقة من العمال موافقين على استخدام الأمثال الشعبية كملصقات في المكتب لتقريب وجهة الاختلاف.

_ إن متوسط العمال يقولون بأنهم أحيانا ما يكون الاتصال مع المسؤولين أفضل من الاتصال مع المرؤوسين.

- _ إن متوسط العمال يجدون أن اتصالهم مع أصدقائهم بنفس المستوى مقبول بشكل عام .
- _ إن الأغلبية من العمال يختلفون مع أصدقائهم في العمل على قضايا عامة .
- _ إن أغلبية العمال يستخدمون في اختلافهم مع أصدقائهم في نفس المستوى ، نفس الرموز المقدسة .
- _ أكثر العمال لا يمتد اختلافهم مع زملاءهم خارج محيط العمل .
- _ إن الاستخدام الأكثر من نصوص المقدس هو نص الترغيب .
- _ إن أغلبية العمال يقولون أن الرموز التي يستخدمونها مع زملائهم تلقى قبول من طرف زملائهم .

خاتمة:

_ لقد انطلقنا في بحثنا هذا من مجموعة من الفرضيات التي على أساسها وضعنا منهجا لدراسة وتحليل مختلف عناصر الموضوع من الضروري أن نقدم في الأخير نتائج اختبار الفرضيات من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية .

_ بداية بالفرضية الأولى والتي تشير إلى أن الموظفين البسطاء هم أكثر استخداما للنص الديني لتعبير عن اختلافاتهم مع الآخرين ، وهذا ما لم تظهر الدراسة في جانبها الميداني.

أما الفرضية الثانية والتي ترى أن هناك علاقة بين استخدام المقدس وتكيف الصراع داخل المؤسسة ، حيث يعتبر المقدس ظاهرة سلوكية فيها لتكيف الصراع والاختلاف فيما بينهما.

_ أما الفرضية الثالثة والأخيرة التي مفادها أن الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين ، من خلال توزيع الاستبيان والحصول على إجابات العمال وتحليلها تم تأكدنا من أن استخدام المتنوع للمقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي وذلك لان الاتصال بين العمال يتم عن طريق استخدام المتنوع للمقدس لمعالجة الاختلافات والتي تظهر في البلدية على عكس الاتصال بالمسؤولين الذي يشعرهم بعدم الراحة.

حائمه

خاتمة:

_ لقد انطلقنا في بحثنا هذا من مجموعة من الفرضيات التي على أساسها وضعنا منهجا لدراسة وتحليل مختلف عناصر الموضوع من الضروري أن نقدم في الأخير نتائج اختبار الفرضيات من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية .

_ بداية بالفرضية الأولى والتي تشير إلى أن الموظفين البسطاء هم أكثر استخداما للنص الديني لتعبير عن اختلافاتهم مع الآخرين ، وهذا ما لم تظهر الدراسة في جانبها الميداني.

أما الفرضية الثانية والتي ترى أن هناك علاقة بين استخدام المقدس وتكيف الصراع داخل المؤسسة ، حيث يعتبر المقدس ظاهرة سلوكية فيها لتكيف الصراع والاختلاف فيما بينهما.

_ أما الفرضية الثالثة والأخيرة التي مفادها أن الاستخدام المتنوع لكل ما هو مقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين ، من خلال توزيع الاستبيان والحصول على إجابات العمال وتحليلها تم تأكدنا من أن استخدام المتنوع للمقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي وذلك لان الاتصال بين العمال يتم عن طريق استخدام المتنوع للمقدس لمعالجة الاختلافات والتي تظهر في البلدية على عكس الاتصال بالمسؤولين الذي يشعرهم بعدم الراحة.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1_ احمد الخطيب عادل سالم معاينة ،"الإدارة الحديثة ، نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة" ، عالم الكتب الحديث ، ط1 ، الأردن .
- 2_ البستاني محمد ،"الإسلام وعلم الاجتماع" ،مجمع البحوث الإسلامية لدراسات و النشر ، ط1، بيروت .
- 3_ الحريري رافدة : "مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية" ، دار المناهج لنشر والتوزيع ، د ط، الأردن.
- 4_ الخالدي خليل محمد ، " التنظيم الاجتماعي في الإسلام " ، دراسة اجتماعية تحليلية في قواعده البنائية والتنظيمية ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، ط1،عراق ،2012.
- 5_ الدين شروخ صلاح ، علم الاجتماع الديني العام ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، دط ،عنابة ،2012.
- 6_ العساف احمد عارف ، "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية " دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1،عمان ،2010.
- 7- المشهداني خالد احمد فرحان ،رائد عبد الله الخالق عبد الله العبيدي ،"مناهج البحث الاجتماعي" ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، د ط، الأردن،2013.
- 8_ الوافي عبد الرحمن ، "مدخل إلى علم النفس" ،دار الهومة للنشر والتوزيع ، د ط،قاهرة ،2006.
- 9_ جلدة سامر ،"السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة" ،دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1،2009،الأردن .
- 10_ حسن سلامة عبد العظيم ، "اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية" ، ط1،دار الثراء للنشر والتوزيع ، عمان ،2004.
- 11_ طلعت إبراهيم لطفي ، "النظريات المعاصرة في علم الاجتماع" ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، د ط،2009،القاهرة .
- 12_ عمر صخري:"اقتصاد المؤسسة" ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، دط،1993
- 13_ فاطمة عبد الرحيم النوايسية ، "الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب" ، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1،2012،عمان

- 14_ فريد كوتل، بوغليطة الهام، "اتصال واتخاذ القرارات"، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 15_ إبراهيم بيومي غانم، "مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الاجتماعية"، مكتبة الشروق الدولية، ط1، القاهرة، 2008.
- 16_ المغربي كامل محمد، السلوك التنظيمي "مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، دار الفكر، ط3، 2004.
- 17_ حسين عبد الحميد، احمد رشوان، "الإدارة والمجتمع، دراسة في علم اجتماع الإدارة"، مؤسسة شباب الجامعة، ط1، مصر، 2006.
- 18_ روجيه كايوا، ت، سميرة ريشا، "الإنسان والمقدس"، المنظمة العربية للترجمة، ط1، بيروت، 2010.
- 19_ سماح سالم سالم، "البحث الاجتماعي، أساليب، مناهج، إحصاء"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
- 20_ صالح خليل الصقور، "آثار التفكك الأسري على النظام الاجتماعي العام"، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، 2013، الأردن.
- 21_ عبد الكريم حوراني، "النظرية المعاصرة في علم الاجتماع" _التوازن التفاضلي
- 22_ صيغة تليفية بين الوظيفية والصراع، دار، ط1، عمان، 2008.
- 23_ عثمان ابراهيم عيسى، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
- 24_ غني ناصر حسين القرشي، "المداخل النظرية لعلم الاجتماع"، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 25_ محمد سيد فهمي، "تصميم وتنفيذ بحوث الخدمة الاجتماعية"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2006.
- 26_ محمد عبيدات وآخرون، "منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر، ط2، الأردن.
- 27_ محمد البستاني، "الإسلام وعلم الاجتماع"، مجمع البحوث الإسلامية لدراسات و النشر، ط1، بيروت.

مذكرات:

- 1_ الوفي سمير ، دور المؤسسة الدينية الرسمية في التغيير الاجتماعي ،دراسة حالة مسجد اول نوفمبر ،باتنة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،2009،
- 2_ قاسمي ناصر :**الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري** ،دراسة حالة جماعات محلية بولاية الجزائر، مذكرة لنيل رسالة الدكتوراه دولة في علم الاجتماع،جامعة الجزائر،2004_2005.
- 3_ قروي رفيق: "**علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية**" ، دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات – باتنة – أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم،جامعة باجي مختار،عنابة ، 2010،2009.
- 4_ الدين بو عطيظ جلال ،**الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي** ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة تخرج لنيل ماجستير ،جامعة منتوري محمود قسنطينة،2008_2009.
- 5_ خميس أسماء بإعداد رسالة لنيل مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم ، تحت عنوان أساليب الصراع التنظيمي حسب نموذج "توماس" و "كولمان" وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي ، جامعة سطيف 2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2013_2014 (نسخة الكترونية)

الأملاح

وزارة التعليم العال والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم اجتماع

السنة الثانية ماستر علم اجتماع اتصال

استمارة

استخدام المقدس في تكييف الصراع داخل المؤسسة

دراسة ميدانية _ بلدية جيلالي بن عمار_ تيارت

من إعداد الطالبان :

_ بوخليف رشيدة

_ رقرق فاطمة الزهرة

إشراف الأستاذ :لطروش بلقاسم

ملاحظة:

_ المعلومات التي تقدم سرية ولا تستعمل إل لغرض البحث العلمي.
_ الرجاء منك وضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة وصرح برأيك إذا كانت الإجابة
تتطلب ذلك

-نشكركم على حسن تعاونكم معنا .

السنة الجامعية : 2015_2016

السّمات الشخصية :

1_ الجنس

ذكر أنثى

2_ السن

[30_20] [40_30] [50_40] من 50 فما فوق

3_ المستوى التعليمي

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4_ الوظيفة

—

5_ الأقدمية

اقل من 5 [10_5] [15_10] [20_15] 20 فما فوق

المحور الأول: استخدام النص الديني للتعبير عن الاختلاف مع الآخرين.

6_ هل تتواصل مع الأعضاء في إدارة البلدية؟

دائما أحيانا نادرا

7_ هل حدث لك وان اتصلت بأحد الإداريين وحصل سوء تفاهم بينكم؟

نعم لا

8_ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هو هذا الاختلاف إن أمكن؟

.....

9_ ما هي الأساليب التي تستخدمها في التعبير عن اختلافك مع الآخر؟

آيات أحاديث نبوية حكم أمثال شعر

10_ هل تفسر للآخرين الموقف من استخدامك لتلك الأساليب ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، لماذا ؟

المحور الثاني : استخدام المقدس وتكييف الصراع بين الموظفين في المؤسسة

11_ خلال عدم تفاهمك مع الآخر هل تستخدم؟

آيات حديث نبوي حكم أمثال شعبية شعر

12_ هل ترى أن استخدام المقدس يساعد على تخفيف درجة اختلافك مع زميلك؟

نعم لا

_ في كلا الحالتين لماذا؟

13_ هل تستخدم المقدس أثناء اختلافك مع الآخر على شكل؟

كلام منطوق ملصقات داخل المكتب شيء آخر يذكر

14_ هل تشجع زملائك على إتباع هذا السلوك ؟

دائماً أحياناً أبداً

_ في كل الإجابة علل ؟

- إليك العبارات التالية :

15_ لتوحيد وجهة اختلاف استخدم الآيات القرآنية كملصقات في المكتب.

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

16_ لتوحيد وجهة اختلاف استخدم حديث نبوي في المكتب .

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

17_ لتوحيد وجهة اختلاف استخدم الشعر في المكتب .

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

18_ ان استخدام الأمثال الشعبية لا يساهم في تقريب وجهة اختلاف .

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

المحور الثالث: الاستخدام المتنوع للمقدس ينتشر أكثر على المستوى الأفقي بين الموظفين .

19_ هل يكون الاتصال مع المسؤولين أفضل من الاتصال مع المرؤوسين ؟

دائماً أحياناً أبداً

20_ هل اتصالك مع الأصدقاء بنفس المستوى يكون ؟

جيد مقبول ضعيف

21_ هل اختلافك مع صديقك هو مرتبط ب ؟

قضايا إدارية قضايا شخصية قضايا عامة

22_ هل تستخدم في اختلافك مع الأصدقاء في نفس المستوى ، نفس الرموز المقدسة ؟

نعم لا

- في كلتا الإجابتين، ماهي هذه الرموز؟.....

23_ اختلافك داخل الإدارة مع زملائك يمتد خارج محيط العمل

دائماً أحياناً أبداً

24_ ما هي النصوص المقدسة التي تستخدمها في اختلافك مع الآخر ؟

نصوص الترهيب الوعد والوعيد لترغيب

25- هل الرموز المقدسة التي تستخدمها مع زملائك تلقى قبول من قبلهم؟

نعم احيانا لا

الهيكل التنظيمي للبلدية

