

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية والواقعية

أ. بهية القمودي البشتي
قسم علم الاجتماع
كلية الآداب - الزاوية

مقدمة:

يعتبر العنصر البشري في العمل، من أهم العناصر التي تقوم عليها العملية التنظيمية في المؤسسات، وذلك من حيث ديناميكية وتفاعلات هذا العنصر فيها ومن ثم فإن مختلف الجهات المسؤولة على هذه العملية التنظيمية في أي مؤسسة، في حاجة ماسة إلى تفهم الطبيعة البشرية، والسلوك الناتج عنها في نطاق عملية الأداء الوظيفي للفرد الموظف بمختلف ضروب ذلك السلوك وعلاقاته . بمعنى آخر ضرورة تفهم هذا السلوك ودراسة آثاره على مختلف القرارات والسياسات سواء من حيث تنظيم عملية الأفراد أو من ناحية تحليل ودراسة السلوك بشكل عام .

فسلوك المؤسسة يتحدد من خلال مجموع سلوكيات الأفراد العاملين بها وذلك من خلال ممارستهم للأنشطة التفصيلية اليومية لأدائهم أعمالهم المكلفين بها .

وفي نفس الوقت الذي ينعكس فيه سلوك المؤسسة من خلال سلوك أفرادها العاملين، فإن سلوك وتصرفات هؤلاء الأفراد لا تحدث ، بشكل عفوي غير مبرمج ، حيث إن المؤسسة ذاتها تؤثر في هذا السلوك والتصرفات مثلما تتأثر بها⁽¹⁾ . فالفرد الموظف له خصائص ذاتية مثل القدرة على العمل والخبرة والدوافع والرغبات المشكلة لسلوكه، وكل هذه الخصائص تمارس المؤسسة قدرا كبيرا من التأثير عليها وذلك من خلال نظم التعيين والاختيار التي تطبقها لاختيار الأفراد الأكثر تناسبا مع حاجتها لشغل المراكز الوظيفية الشاغرة، وكذلك من خلال ما توفره لهم من ظروف عمل بيئية، وأيضا من خلال قواعد النقل والترقية والتحفيز ، وما توفره من إمكانات و موارد و مستلزمات مادية لتسهيل أداء الأفراد لأعمالهم المكلفين بها .

أ. بهية القمودي البشتي

فالعلاقة إذاً : تبادلية في التأثير بين الموظف والمؤسسة، تهدف في مجملها إلى تحقيق الأهداف الخاصة بالموظف والأهداف العامة للمؤسسة بشكل عام ومن هنا تهدف هذا الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مدى أهمية المحددات البيئية، وخصائص الموقف الذي يوجد فيه الموظف، وكذلك الظروف المختلفة المحيطة به في تحديد سلوكه الوظيفي في العمل وعلاقة ذلك بالمتغيرات التي تحكم ذلك السلوك.

السلوك الوظيفي والأبعاد المحددة له :

يعد السلوك الوظيفي نسقاً فرعياً لنسق فرعي أكبر وهو المؤسسة التنظيمية الرسمية التي هي تعد نسقاً فرعياً لنسق أكبر وأشمل وهو المجتمع ومن هذا المنطلق، فإنه يخضع لمؤثرات عديدة تتخذ أشكالاً مختلفة ومسؤوليات متباينة، وفقاً لتباين المجتمع ذاته، من حيث أنه المصدر الأساسي "الإنسان - الموظف" لنشوء تلك المؤسسات، وهي تعتمد عليه في رسم أبعاد سياستها. يقود هذا القول لحقيقة مفادها العلاقة المتبادلة بين المؤسسة وما فيها من موارد بشرية ومادية وتكنولوجية وبين المجتمع الأكبر، فالمؤسسة تضم عدداً من العاملين ينتظمون في جماعات من أجل تحقيق أهدافهم، مع تحمل قدر من المسؤولية في أداء وظائفهم لتحقيق أهداف المؤسسة والقيام بوظائفها . ومن هنا فإن سلوك الموظف ليس عشوائياً، وإنما هو خاضع لعدد من اللوائح والنظم والقوانين المحددة لهذا السلوك في مجال العمل، أي أثناء تأدية الموظف لعمله .

فبما أن الوظيفة الأساسية لأية مؤسسة تنظيمية رسمية يعمل بها الفرد سواء كان موظفاً أو عاملاً، تتمحور في كيفية تعليمه وتدريبه على أداء وظيفته وواجباته وتحمل مسؤولياته على مستوى عالٍ نسبياً من القدرة والكفاءة وذلك لكي يتمكن من التعامل أو مواجهة وتحمل أعباء وظيفته ومسؤولياته المتزايدة والمستمرة، حتى تتوفر له إمكانية الترقية والتقدم والحركة إلى الوظائف العليا فهذا بالتالي يتطلب البحث في ما يحمله الفرد نفسه من معارف ومهارات وإتجاهات تكون هي في حاجة إلى التطوير والنمو، بمعنى أن هناك سؤالاً يطرح نفسه :

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

- هل يبلغ أداء الفرد المعايير المحددة؟ إذا كان الجواب بلا، فهل يرجع هذا إلى عدم معرفة وإتقان الفرد لواحدة أو أكثر من مكونات الواجب؟ أو يرجع ذلك إلى عدم فهمه لتوقعات الوظيفة المتعلقة بالأداء؟ أو إلى مهارات ومعرفة سابقة غير كافية؟

ومن الملاحظ أن نجاح الموظف في مؤسسته التي يشتغل فيها يتوقف بدرجة كبيرة على مدى أدائه لوظيفته على الشكل المطلوب، وهذا بالتالي يتطلب أن يكون الموظف أو العامل على دراية بمتطلبات الوظيفة، ومن ثم المعايير التي تحكمها وتحدد طريقة أدائها، فنمط السلوك الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل المهنية والبيئية، مما يظهر بين الموظفين فروقاً فردية من حيث قدراتهم ورغباتهم ومؤهلاتهم العلمية وخبراتهم ... الخ، إلى جانب تأثيرات الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات، مما قد يفرض عليهم مطاً معيناً من السلوك في العمل، وهذا ما يجعل نسق الأداء كسلوك يتأثر تبعاً لذلك .

فنسق السلوك الوظيفي باعتباره نسقاً من أنساق المؤسسة يعمل على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، لا يعتبر انعكاسات لقدرات ودافعية مع كفاءة الموظف فقط، وإنما هو تعبير حقيقي لأداء المؤسسة والحكم عليها بالنجاح أو الفشل في تحقيق أهدافها .

فحسب وجهات نظر العديد من المفكرين أمثال " ماكس فيبر - وتالكوت بارسونز - وروبرت ميرتون "تحديداً، أن السلوك الوظيفي يتضمن الفاعلية والكفاءة من خلال القيام بأعباء الوظيفة، من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من الموظف الكفاء المدرب، ويجب أن يراعى هذا المعدل الدقة التامة⁽²⁾، ومن ثم يتحدد السلوك الوظيفي بثلاثة عوامل رئيسية⁽³⁾:

- 1- الجهد المبذول، ويعكس في الواقع درجة حماس الموظف في أدائه لوظيفته.
- 2- قدرات وخصائص الموظف وخبراته السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول.
- 3- إدراك الموظف لدوره الوظيفي، ونعني تصورات وتوقعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله .

أ. بهية القمودي البشتي

أي أن السلوك الوظيفي الذي يتم داخل " مؤسسة " محدد في إطار معين ووفق مواصفات محددة بشكل دقيق، مما يؤكد على أن نسق السلوك يتطلب الكفاءة والفاعلية حسب ما أكد عليه فيبير في دراساته عن السلوك الانساني داخل المؤسسات التنظيمية الرسمية.

وبهذا فإنه لدراسة السلوك الوظيفي في أية مؤسسة تنظيمية رسمية، يمكن التركيز على مجموعة نقاط تعتبر محددات لازمة ليكون السلوك مميّزاً، وتلك المحددات هي :-

- 1 - الموضوعية والتمسك بأخلاق المهنة .
- 2 - المساواة في المعاملة وعدم المحاباة والتحيز .
- 3 - احترام المهنة وتقديرها .
- 4 - اتباع اللوائح والمركزية واللاشخصية " إنكار الذات " .

وكل هذه المعايير نجد لها واضحة من خلال النموذج الفيبري " للبيروقراطية "، ولكن هذا على المستوى النظري، حيث إن - الموضوعية- بمعناها العلمي التي تعني تجرد الموظف من الأحكام الذاتية، أي قيامه بأداء واجباته كما هي محددة ووفقاً لما هو محدد لها، تتلازم بنفس الوقت مع الخاصية الثانية أو البعد الآخر وهو معاملة جميع الأفراد الآخرين بدرجة واحدة، أي دون تخصيص أو مفاضلة، والتي يطلق عليها أحياناً "التحيز"، "وهو يعبر عن الحكم المسبق الخاص بمجموعة من الأحداث"⁽⁴⁾. أي الميل نحو التصرف بشئ يوافق الرغبة أو العواطف .

وقد أثبتت كثيراً من الدراسات أن هناك عدة عوامل تجعل - الموظف - يتحيز أو يحابي إن صح التعبير، ومنها الشخصية كذلك المؤثرات الاجتماعية التهديد،... الخ.

إلى جانب ذلك هناك عدة أساليب يرى علماء السلوك أنها قد تقلل من عمليات المحاباة والتحيز عند القيام بأداء الوظائف ومنها على سبيل المثال التعليم كأحد الأساليب التي تؤدي إلى القضاء على التحيز ، وذلك على أساس أن التعليم يؤدي إلى إقلال الأفراد من تحيزاتهم عن طريق مدهم بالحقائق اللازمة التي ترتبط بالموقف موضوع التحيز .

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

ولكن نظراً لأن التحيز لا يبنى على أسس عقلية بقدر إيمانه على أسس عاطفية إلى جانب أن العواطف يمكن أن تكون راسخة الجذور، فإن هذا سيبيّن صعوبة تحقيق هذا التغيير بالاعتماد على التعليم، ومن ثم فقد جاءت العديد من الدراسات التي توصلت إلى أساليب أخرى أكثر إيجابية للحد من عملية التحيز والالتزام بالموضوعية عند أداء الوظائف والتي منها التشديد في نشر الوعي التثقيفي بضرورة التقيد بمحددات ومتطلبات الوظيفة، إلى جانب تطبيق اللوائح والمعايير بشكل دقيق حتى تتم عملية المساواة واللامحابة، وهذا هو البعد الثالث الذي يعتبر من الأسس اللازمة لمعرفة ما إذا كان الأداء الوظيفي أداءً عقلانياً رشيداً أم لا؟.

فالالتزام باللوائح والمعايير يعني تقيد الموظف بكافة القرارات والأسس التي توضع من قبل المسؤولين في العمل ليسير عليها الموظف عند تأديته لعمله، إذا إن نكران الذات واللاشخصية كبعدين رئيسيين يفسران مدى الالتزام باللوائح والمعايير المطلوب اتباعها عند أداء المهام والواجبات، سيؤدي هذا إلى أن يكون سلوك الموظف سلوكاً مميزاً بمعنى أن تؤدي الوظائف حسب ما هو مخطط لها حتى يتم تحقيق الأهداف المرغوب في تحقيقها سواء بالنسبة للموظف بشكل خاص أو للمؤسسة بشكل أعم .

وانطلاقاً من تلك المحددات سينعكس هذا بالتالي على شخصية الموظف ذاتها وذلك من خلال ما سيتصف به من احترام لمهنته التي يؤديها وتقديره لإنجازه الوظيفي، حيث إن الكل مهنة دستوراً أخلاقياً ينبع أساساً من الإطار الأخلاقي في المجتمع، ويتضمن المسؤوليات التي تقوم عليها ممارسة أي مهنة فقد أثبتت كثير من الدراسات العلمية أن للأخلاق المهنية أساسين :-

الأساس الأول : سمعة المهنة وشرفها، فالمهنة تلقى الاحترام والتقدير من المجتمع، إذا قام أفرادها بعملهم عن إخلاص واضعين نصب أعينهم شرف المهنة وسمعتها .

الأساس الثاني : القيمة الذاتية للمهنة، فالموظف يتدرج في وظيفة معينة إذ يجد قيمة ذاتية وإحساساً بالإنجاز .

أ. بهية القمودي البشتي

وتأسيساً على ما سبق نصل إلى أن تلك الوضعية نجدتها في التنظيم الرسمي من خلال سلوكيات الموظفين داخل المؤسسة، ولكن الموظف أو العامل أو المنتج الذي هو عصب المؤسسة أو التنظيم ومحركه، هو بالدرجة الأولى كائن اجتماعي له تقاليده، وسلوكياته، وعلاقاته التي تصحبه إلى داخل العمل وتؤثر أيضاً على تصرفاته وأعماله فالموظف ما هو إلا إنسان أولاً وقبل كل شيء بمعنى أنه يؤثر ويتأثر بغيره سواء في مجال عمله أو في محيطه الاجتماعي الذي يعيش فيه .

ولتحليل هذه الفرضية وهي "إن الإنسان عضو اجتماعي" جاءت كثير من الدراسات والبحوث لتوضيح وبيان تأثير الجماعات Groups التي ينتمي إليها الفرد على أدائه وسلوكه أثناء تأديته لعمله أو وظيفته .

فالإنسان يميل بطبعه إلى العيش وسط جماعة أو مجتمع، لأنه يحتاج لغيره وغيره يحتاج إليه، وأنه بقدر تعاون الناس ودخولهم في علاقات تعاونية لتحقيق مصالح أو أهداف اجتماعية سامية، بقدر ما يستطيعون إشباع حاجاتهم بطرق مشروعة ويسهمون في تنمية المجتمع والنهوض به.

وخير دليل على اجتماعية الإنسان قوله تعالى يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَنُفُوسٍ كَثِيرَةٍ وَرَبَّائِلٍ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ. صدق الله العظيم [الحجرات]13⁽⁵⁾.

فمن السمات المميزة للإنسان شعوره بالحاجة إلى الاتصال بغيره من خلال عيشه في جماعة، ويشير تاريخ البشرية إلى أن الحياة صراع من أجل الاحتفاظ بالذاتية أو الهوية الشخصية من ناحية، مع الرغبة في المحافظة على الانتماء بشكل كلي للآخرين من ناحية أخرى.

هذا الوضع، فرضته التحولات البنوية في التركيب الاجتماعي للمجتمع والتي ينتج عنها تحولات في شكل العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الأفراد فسلوك الإنسان ما هو إلا انعكاس للمجتمع الذي يعيش فيه، بما لهذا المجتمع من مؤسسات وقيم وأفكار وعادات وتقاليده.

إن أغلب البحوث العلمية في مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والإدارية، تثبت أن البيئات والمؤسسات والأوساط التي يتفاعل

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

معها الفرد الموظف، يتأثر بها ويؤثر فيها، كثيرة ومتنوعة وخصوصاً تأثير البيئة الاجتماعية وما تحويه من تفاعلات اجتماعية من خلال الاحتكاك بالجماعات الأولية من قبل الموظف ذاته، لأنها هي التي يتفاعل معها أثناء عمله وفي غير أوقات عمله، ويتأثر بما فيها من مكونات وعناصر وقوى ومؤثرات. فالجماعة والتي يقصد بها: "وحدة اجتماعية متميزة عن الخصائص الذاتية للأفراد المكونين لها، وينشأ بين أفرادها تفاعل اجتماعي ونسق معين من العلاقات والمعايير" (6)، تعتبر هي المحيط الذي تنمو فيه العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. والجماعة الأولية والتي يتفاعل معها الفرد الموظف، تؤثر في نشاطه أثناء عمله برغم من أن أداءه الوظيفي يتم في بيئة مختلفة عن البيئة التي يتفاعل فيها مع تلك الجماعات، ويأتي هذا الاختلاف في الخصائص والمعوقات بشكل ذي تأثير مباشر وغير مباشر، وقد يكون إيجابياً أو سلبياً على سلوك الموظف وعلى إنتاجيته وعلى إنجازه للمسؤوليات والمهارات الموكلة إليه، وهذا ما أكد عليه "إلتون مايو" ومن معه، عندما حاولوا الكشف عن العلاقة بين جوانب السلوك الوظيفي المختلفة، وعلاقتها بعضوية الموظف في الجماعات الأولية وتأثيراتها المختلفة عليه وخصوصاً جماعة الأصدقاء. كما جاءت كثير من المحاولات من قبل علماء السلوك، تناولوا فيها دور العوامل الاجتماعية كالعلاقات الاجتماعية التي تربط الموظف أو العامل بغيره من أفراد الجماعات الأولية "كالأسرة، الأصدقاء، والجيران" في مقابل علاقتها بالسلوك الوظيفي، فأجمعت أغلبها على دورها بالنسبة للفرد الموظف، وعلى الدور الحيوي الذي تلعبه للفرد والمجتمع على حد سواء.

فعلى المستوى الفردي تسهم العلاقات الاجتماعية التي تربط الفرد - الموظف - بغيره من الجماعات الأولية كجماعة الأسرة، والجيرة والأصدقاء كثيراً في تشكيل شخصية الموظف، وتحديد قيمه وأفكاره، وأنماط سلوكه، وذلك من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، التي تهدف إلى إعداد الطفل ثم الصبي فاليافع فالراشد، للاندماج في أنساق البناء الاجتماعي والتوافق مع المعايير الاجتماعية والقيم السائدة ولغة الإتصال والاتجاهات الخاصة بالأسرة التي ولد فيها، وبالجماعات التي ينضم إلى عضويتها، كما يتفهم الحقوق والواجبات

أ. بهية القمودي البشتي

الملزمة المتعلقة بمجموعة المراكز، ويتفهم بالتالي أدوار الآخرين الذين يتعامل معهم في المواقف الاجتماعية المتنوعة، وهذا يتفق مع " هربرت سيمون " عندما أكد أنه في حالة عدم تفهم الشخص لتلك الحقوق والواجبات تكون العلاقات الاجتماعية بمثابة ضغوط تنشأ عن الدوافع والقيم وانتماءات الأفراد وتؤدي إلى عدم تماثل السلوك وانحرافه عن سلوك المجموع .

وعلى المستوى المجتمعي، يمثل هذا النوع من العلاقات الاجتماعية الوحدات الأساسية التي يتركب منها المجتمع، وقد يبدو ذلك واضحاً في الثقافات التقليدية بصفة خاصة، حيث إن أي تفكك أو ضعف في العلاقات الاجتماعية أمر من شأنه أن يجعل المجتمع أكثر عرضة لمواجهة مشكلات التفكك وفقدان المعايير⁽⁷⁾ .

إذ أن لكل جماعة هدفاً أو أهدافاً تسعى لتحقيقها وتعمل على الوصول إليها من خلال جهود أعضائها، ومن ثم فالجماعة: لكي تحافظ على بقائها وتحقق أهدافها تحدد للأعضاء بها أنماطاً من التفاعل والأنشطة والمشاعر، يجب أن يلتزموا بها، ويعبر عن تلك الأنماط المتوقعة Expected بفكرة " النظام المطلوب " فكل جماعة - أسرة ، أصدقاء ... الخ ، نظام مطلوب يقابله النظام الشخصي **The Personal System** لكل عضو من أعضاء الجماعة وهو يعبر عن القيم والمعتقدات والمعارف وأساليب التفكير والمشاعر والأهداف والمهارات والخبرات التي يختزنها الفرد ويؤمن بها .

ومن خلال التفاعل بين "النظام المطلوب" وبين "النظام الشخصي" أي بين ما تطلبه وتفرضه الجماعة، وبين ما يتخذه الفرد لنفسه، يتحدد السلوك الفعلي للفرد ومن ثم تحقيق الجماعة لأهدافها والتي من خلالها يبقى المجتمع ويستمر . فما الجماعة إذاً، إلا نتاج النشاط المنبعث عن إرادات الأفراد، والذي يدفعهم إلى أن يرتبط بعضهم ببعض بشكل مستمر . وهذا ما أكد عليه "جورج هومانز" بتعبيره القائل :

بأن السلوك الاجتماعي سواء داخل الجماعة الأولية أو المؤسسة الرسمية، ما هو إلا نتاج تفاعل مجموعة أفراد مجتمعة في جماعات وليسوا بشكل فردي .

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

ويقسم العلماء السلوكيون الجماعات إلى نوعين رئيسيين على أساس طبيعة العلاقات التفاعلية السائدة بين أعضائها وهما : **الجماعة الأولية** : ومن أمثلتها جماعات الأقارب والأصدقاء والجيران، و**الجماعة الثانوية** : مثل جماعة المهنة والعمل وغيرها . وتوجد عدة أسس لتصنيف هذين النوعين الشائعين من الجماعات والتي منها تصنيف "جورج جورفيتش"⁽⁸⁾، إذ يقرر في هذا الصدد أن أشكال الجماعات يمكن أن تتداخل باعتبارها مجرد إطارات يرجع إليها عند أي دراسة علمية للجماعات الخاصة لغرض من الأغراض، ومن ثم يقترح خمسة عشر معياراً للتصنيف وهي⁽⁹⁾ : المحتوى / الحجم / الاستمرار / الإيقاع / تقارب الأعضاء / أساس التكوين "الطوعية مثلاً" / الانضمام إلى العضوية/ مفتوحة / أو شبه مغلقة / درجة التنظيم / الوظيفة / التوجيه / العلاقة بالمجتمع الأكبر/ والعلاقة بالجماعات الأخرى / نمط السلطة / درجة الوحدة.

ومهما يكن من أمر المعيار المتخذ كأساس للتمييز بين الجماعة الأولية والجماعة الثانوية، فإن أهم ما يذكر هو أن كلاً منها يتميز بخصائص تختلف عن الأخرى، فمنها ما هو منظم بحكم اللوائح والنظم وتكون العلاقات فيها غير شخصية وهي الجماعات الرسمية المنظمة "الثانوية"، ومنها ما تكون فيه العلاقات تلقائية غير منظمة كجماعة الأصدقاء "الأولية"، والتي تمارس التأثير الأولي أو المبدئي العميق على الفرد خلال عملية التنشئة الاجتماعية وتمتاز أيضاً بأن العلاقات فيها تقوم على أساس التفاعل وجهاً لوجه وفيها تقارب وإستمرار وتآلف وصلات قوية وتعاون لمواجهة مطالب الحياة .

ويتخذ كثير من علماء الاجتماع "العلاقات الاجتماعية" أساساً لدراسة وتصنيف الجماعات الاجتماعية في مختلف مراحلها وبتعدد أحجامها، فيتفق أغلبهم على أهميتها، لذا فهي تدخل أي العلاقات الاجتماعية، في صميم دراسة الجماعات الأسرية، وجماعات الجوار، والمجتمعات المحلية والمجتمع وخصوصاً الجماعات الأولية المحدودة الحجم كالأقارب والجيران والأصدقاء وذلك لما لها من دور أساسي في حياة الأفراد والمجتمعات .

وتوجد كثير من المحاولات الأولى لدراسة الجماعات الأولية من خلال دراسة العلاقات الاجتماعية والتي من بينها دراسة رادكليف براون الذي درس

أ. بهية القمودي البشتي

العلاقات الاجتماعية بوصفها أساساً لتحليل البناء الاجتماعي ككل وذلك من خلال تعريفه لها بأنها ” العلاقة التي تقوم بين كائنين عضويين أو أكثر إذا أمكن تحقيق الملاءمة بين مصالحهم المختلفة، إما عن طريق تحويل هذه المنافع، أو عن طريق الحد والتقليل من الصراعات التي قد تنشأ نتيجة لتصادم هذه المصالح⁽¹⁰⁾.

فعلى حد تعبيره، أن دراسة البناء الاجتماعي تؤدي إلى دراسة المصالح أو القيم باعتبارها أساساً محدودة للعلاقات الاجتماعية. أما ماكس فيبر: فقد ربط بين العلاقة الاجتماعية من جهة، وبين الفعل الاجتماعي Social Action من جهة أخرى من خلال تعريفه للعلاقات الاجتماعية بأنها: ”سلوك لمجموعة من الأفراد، يواجه فيه بعضهم البعض الآخر، وهو سلوك يتخذ من حيث معناه وبالتالي من حيث توجهه، شكل الموقف الذي يستند فيه كل فرد من أفراد الجماعة، إلى موقف كل فرد آخر من أفراد تلك الجماعة”⁽¹¹⁾. ومن هنا، نجد أن ” فيبر ” يعطي للعلاقة الاجتماعية صيغاً مختلفة من أشكال التنظيم الجمعي، إذ يمكن أن تكون كياناً اجتماعياً Social Entity مثل الدراسة أو الكنيسة، كما يمكن أن تأخذ طابعاً مؤسسياً INSTITUTION مثل الزواج وغير ذلك.

كما يمكن أن تكون العلاقة الاجتماعية من حيث مداها، ذات طابع أني أو ذات سمة مستمرة.

أما من حيث مضامينها، فيبدو أن فيبر في ذلك قد تأثر كثيراً بتحليلات (جورج زيميل G. ZIMMEL)، وتحديده الصوري لأشكال التنظيم الجماعي. إلا أنه تجدر الإشارة هنا إلى أن فيبر لا يعني في هذا الخصوص بمقومات العلاقة الاجتماعية من حيث مضامينها بناتاً، فالعلاقات الاجتماعية فيما يذهب إليه يمكن أن تتضمن الصراع، أو الحب، أو الكراهية، أو علاقات الصداقة والوئام... الخ كما يمكن أن تتضمن علاقات التضامن والتعاطف والتآخي⁽¹²⁾. وبشكل أدق فإن العلاقة الاجتماعية عنده يمكن فهمها كصيغة من صيغ الفعل الاجتماعي؛ إذ أن ما يحدد هذه الصيغة المتميزة هو بالأساس الطابع التبادلي لمواقف الأفراد إتجاه بعضهم البعض فيما يتعلق بمعنى سلوك كل منهم إتجاه الآخر.

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

من جهة أخرى نجد تشارلز كولي⁽¹³⁾ من أبرز الذين تناولوا " موضوع الجماعات الأولية " بالشرح والتحليل، فقد أكد على دور الجماعات الأولية والتفاعل الاجتماعي، وبخاصة الاتصال في نشأة الشخصية ونموها، ومعنى ذلك أن " الذات - Self " تنمو داخل سياق العلاقات الاجتماعية . كما أن " كولي " يركز على أن الخاصية الأساسية للجماعات الأولية تقوم على علاقات المواجهة المباشرة الوثيقة، والتعاون الواضح، والصراع، وحرية التعبير عن الشعور والعواطف. كما ركز بصفة خاصة، على جماعة الأسرة وجماعات اللعب والجوار كنماذج واضحة للجماعة الأولية .

فالجماعة الأولية Primary Group] أو كما تسمى اليوم غير الرسمية In formal تعتبر عند كولي ظاهرة عامة في كافة التنظيمات الاجتماعية ومن ثم فهو يعطيها بعض السمات المميزة لها عن الجماعات الثانوية، وتعتبر في ذات الوقت كوظائف تؤديها ومنها مثلاً، أنها أولية من حيث إنها قادرة على تشكيل الطبيعة الإنسانية، وتؤثر على خبرات الشخص المبكرة، هذا إلى جانب أنها تنمي لديه الشعور بالوحدة الاجتماعية . بالإضافة إلى ذلك يضع "كولي" ثلاثة شروط لتكون الجماعة أولية وهي⁽¹⁴⁾ : التقارب الفيزيقي بين الأعضاء صغر حجم الجماعة، بالإضافة إلى الطابع الاستمراري للعلاقة . ومن خلال تلك الشروط نطلق على خط العلاقات السائدة " العلاقات الأولية "، إذ أنه من خلال الجماعات الأولية التي ينتمي إليها الفرد - الموظف - يمكن له أن يستدمج في ذاته المثاليات الاجتماعية العامة ويدعمها، والتي تشمل: "الإيمان، الشفقة، الامتثال للمعايير الاجتماعية، الحرية الخ"، فلا يمكن أن تنمو هذه المثاليات إلا من خلال الجماعات الأولية وبممارستها من خلال العلاقات الاجتماعية الأولية .

وبهذا فقد ظلت معالجة " كولي " للجماعة الأولية إضافة جوهرية لعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، فقد أصبحت الجماعة الأولية مقولة أساسية في تصنيف الجماعات الاجتماعية، إذ يتضح ذلك بجلاء في تحليلات كل من "فرديناند تونيز" و " جورج زيمل " حيث إستخدم " تونيز " نفس الشروط التي وضعها " كولي " كأساس لتصنيف الجماعات، إذ طبقها في التفرقة التي

أ. بهية القمودي البشتي

أقامها على كافة الجماعات الإجتماعية، كالأمتلة التي ذكرها للمجتمع المحلي "الأسرة / القرية / جماعة الأصدقاء الخ" ويرى "تونيز" أنها تتحقق لها - بدرجات مختلفة - تلك الشروط التي وضعها كولي عند التصنيف .

أما "زيمل" فيرى بأن استفادته من تحليلات "كولي" تظهر من خلال دراسته للجماعة عندما رأى بأنه يمكن التمييز بين أنواع الجماعة بناءً على طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تسودها، فالعلاقة الاجتماعية القوية تسود الجماعة الأولية، بينما تضعف العلاقة بين أفراد الجماعة الثانوية، وقد توصل لهذه النتائج في دراسته المعنونة بـ "العاصمة والحياة العقلية" .

إلى جانب كولي، تعد تحليلات كنجزلي دافيز⁽¹⁵⁾ للعلاقات الاجتماعية بنمطها الأولي، والثانوي، كميزين للجماعات الأولية والثانوية على التوالي، من أبرز مساهماته في هذا المجال إذ يحدد لها معايير للتمييز بينها، يطلق عليها الجوانب الكمية والجوانب الكيفية للعلاقة، وتتضمن العناصر الكمية في المقام الأول عدد الأشخاص المشتركين في نسق الفعل "أي أعضاء الجماعة" وتركزهم أو انتشارهم في منطقة جغرافية معينة، ودرجة كثافة تفاعلهم مع بعضهم بعضاً، والاستمرار النسبي للارتباط بينهم. في حين أن الجوانب الكيفية، تعتبر ذات صعوبات عند محاولة تحديدها، وقد حدد "دافيز" خمس صفات أو سمات يمكن الاعتماد عليها إذا اجتمع إليها بعض المعلومات عن الجوانب الكمية التي يسميها "الظروف المادية" كأساس لتمييز العلاقات الأولية عن العلاقات الثانوية، ويقدم أمثلة لتلك العلاقات على المستوى الثنائي، وعلى مستوى الجماعة الكبيرة، والجدولان التاليين "أ- ب" يوضحان تصور "دافيز" الذي تحدثنا عنه(16).

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

جدول (أ) العلاقات الأولية :

الظروف المادية	السمات الاجتماعية	نماذج العلاقات	نماذج الجماعات
التجاور المكاني العدد الصغير الإستمرار الطويل	- تماثل الغايات التقويم الداخلي للعلاقات التقويم الداخلي للأشخاص الآخرين المعرفة الشاملة بالأشخاص الآخرين الشعور بالحرية والتلقائية تأثير وسائل الضغط الغير رسمية	الصديق - بالصديق الزوج - بزوجته الأب - بابنه المدرس - بالتلميذ	جماعة اللعب الأسرة القرية أو جماعة الجوار فريق العمل

جدول (ب) العلاقات الثانوية :

الظروف المادية	السمات الاجتماعية	نماذج العلاقات	نماذج الجماعات
الاتساع المكاني العدد الكبير الاستمرار القصير	تباين الغايات التقويم الخارجي للعلاقة التقويم الخارجي لأشخاص الآخرين المعرفة الخاصة والمحدودة بالآخرين الشعور بالقيود الخارجية تأثير وسائل الضبط الرسمية	البائع والعميل المذيع والمستمع الممثل والمتفرج الضابط وجنوده المؤلف والقارئ	الأمة الإكليريكية الاتحاد المهني الشركة

ومن خلال ما سبق، يتضح لنا وجود فوارق بين تحليلات دافيز ومن سبقه وتحديدًا تشارلز كولي، وفرديناند تونيز، إذ يوجه " دافيز " انتقادات لكولي من ضمنها أن تأكيد الأخير على الشعور بالنحن لا يمكن أن يعتبر العنصر المميز في الجماعة الأولية، طالما أن نفس هذا الشعور يلزم إلى حد ما لأي مجتمع محلي مستمر في البقاء، بل أن هذا الشعور ينبغي أن يكون موجوداً في الأمم الكبرى، التي لا يمكن أن يقوم فيها اتصال مباشر ووثيق - كما هو واضح - إلا بين شريحة صغيرة فقط من أعضائها .

وذاً الوضع ينطبق على تحليل " تونيز " عند وصفه للمجتمع المحلي بأنه مجتمع التجمعية والتكتل، دون تحديد دقيق للأمثلة الأمبيريقية مما يجعل دراسته ذات وجهة نظرية وفرضية أكثر منها إمبيريقية - هذا حسب رأي كنجولي دافيز .

وبالإضافة لمن سبق عرض تحليلاتهم بشكل مختصر فيما يخص الجماعة الأولية والعلاقات الاجتماعية، توجد دراسات أخرى ذات تأثير في التراث الأنثروبولوجي الاجتماعي ومنها دراسات كل من: " بارنر " و " اليزابيث بوث " إذ قدما نتائج جيدة كل في مجاله فيما يخص شبكة العلاقات الاجتماعية

أ. بهية القمودي البشتي

وتحليلها كأساس لتحليل الأبنية الاجتماعية، فقد توصل "بارنر" إلى فكرة رئيسة مفادها تقديم صور وأشكال الروابط الشخصية المرتبطة بسبب ما بأفعال الأشخاص كطريقة للاستخدامات التحليلية والمجازية لشبكة العلاقات الاجتماعية .

أما " بوث " فقد توصلت من تحليلاتها لشبكة العلاقات الاجتماعية السائدة إلى أنه توجد مجموعة من الاتصالات أو العلاقات الشخصية بين أفراد الجماعات الأولية تتباين بتباين الجماعة ذاتها من خلال تباين أفرادها . هذا وقد ركزت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات الاجتماعية بالتحليل على مجموعة معايير تعتبر أساساً لتحليل أي شبكة للعلاقات وهي⁽¹⁷⁾ :

1- **قوة العلاقات الاجتماعية** من خلال وضوح السلوكيات الصادرة عن الأفراد الأعضاء في الجماعة الأولية، ومثال ذلك (التضامن، مراعاة الحقوق والواجبات، التعاون).

2- **الحجم** : وذلك من خلال معرفة عدد الأشخاص " الأصدقاء، الجيران، الأقارب " .

3- **الكثافة** وذلك من خلال معرفة شدة وقوة العلاقة التي تربط الأشخاص كمعرفة قوة وشدة العلاقة بالأقارب من ناحية الأب، أم بالأقارب من ناحية الأم عن طريق الزواج والمصاهرة الخ .

4- **المركزية** : وذلك من خلال التعرف على ما تتركز فيه العلاقة الشخصية كالتعرف على الأقارب ذوي السطوة وعلى الأصدقاء الذين يتجمع حولهم البقية وأي الجيران الذين تتمركز عندهم العلاقات ... وهكذا .

5- **التجمع** : ويقصد بها الدرجة التي يكون أعضاء العلاقة قادرين عندها على تكوين تجمعات بينهم ذات تأثيرات خاصة وتحمل معايير مختلفة إختلافاً طفيفاً ينبغي على كل شخص منهم أن يضبط سلوكه تبعاً له .

ومن هنا، نجد أن أغلب المحاولات التي تناولت تحليل شبكة العلاقات الاجتماعية أوضحت أنها تستخدم كوسيلة من وسائل دراسة العلاقات الرسمية وغير الرسمية، ومدى الترابط بينها وبين العلاقات الشخصية داخل المؤسسات

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

التنظيمية الرسمية إلى جانب الاهتمام بالتركيز على دور جماعة العمل في التأثير على مستويات الأداء داخل المؤسسات التنظيمية الرسمية، أي دور عامل أو متغير داخل المؤسسة على متغير ناتج في المؤسسة، في حين نجد أن التركيز على دور الجماعات الأولية الأخرى " كالأصدقاء، الجيران، الأقارب " ومالها من تأثيرات - قد تكون - بنفس درجة تأثير جماعة العمل على السلوك الوظيفي للعاملين إلا أنها لم تنل جانباً كبيراً من الاهتمام. وعليه، جاء الاهتمام في هذه الورقة على ضرورة التوضيح لتلك الجماعات من خلال الربط بين العضوية فيها وعلاقة ذلك بالانتماء لها وماله من دور في المجتمع الحديث. فجماعات الأصدقاء تشير إلى مجموعة من الأفراد " ثلاثة فما فوق " يختارون بعضهم بصفة حية مطلقة نظراً لعوامل متباينة كالانجذاب أو التشابه سواء في العمر أو النوع إلخ. وتتطوي هذه الجماعات من وجهة النظر السوسيولوجية على علاقات اجتماعية أكثر تعقيداً من علاقات القرابة والزمالة والجوار، حيث هذا النوع من الجماعات - كما سبق الذكر يقوم على الاختيار الحر من جانب الأفراد دون تدخل من عوامل خارجية، بل عادةً ما تتم عملية الاختيار من مجالات أخرى تبتعد كثيراً عن مجال العمل أو القرابة أو الجيرة . ونظراً لما حدث للمجتمعات من تغيرات وتطورات ناتجة عن كبر حجمها وزيادة عدد السكان كنتيجة للتصنيع والحدثة، فإن هذا أتاح فرصاً أكثر إتساعاً وملائمة لإختيار الأصدقاء، ومن المتوقع تبعاً لذلك ألا تختلط روابط الصداقة فيها بعلاقات القرابة والجوار ويلجأ الأفراد لتكوين الصداقات لغرض إشباع الإحساس العاطفي والتخلص من العزلة وتكوين الذات الاجتماعية . ويشير " فيشر " أن جماعات الأصدقاء قد تأثرت تأثيراً كبيراً بالحدثة والتطور، بمعنى أن علاقات الألفة والمودة التي كانت تسود بين جماعات الأصدقاء في المجتمعات التقليدية قد تحولت بمرور الوقت إلى علاقات مصلحة وإنحياز⁽¹⁸⁾ .

ويؤكد من ناحية أخرى كل من " جانز "، و " أوسكار لويس " أن جماعات الأصدقاء شأنها شأن الجماعات الأولية الأخرى ليست بأقل أهمية أو مغزى في المجتمع الحديث، بل ربما فاق ما يسودها من علاقات الألفة والروابط

أ. بهية القمودي البشتي

الشخصية غيرها من الجماعات الأخرى، لأنها تنبثق عنه - أي المجتمع الحديث - ثقافات فرعية متميزة ومتجانسة، ولأن فرص الاختيار في مجالها أكثر اتساعاً ووفرة⁽¹⁹⁾.

ومن البديهي أن يكون للعضوية في تلك الجماعة - أي الأصدقاء- دور كبير في تحديد وتشكيل السلوك الفردي لأعضائها مما ينتج عنه ضرورة التماثل في السلوك وفقاً لمنظومة التوقعات والمعايير السائدة في الجماعة حتى لا يكون هناك شواذ بين الأفراد مما يؤثر في بنية الجماعة، ومن ثم في تكوين الاتجاهات حولها وهذا بالتالي يتحدد وفقاً لدرجة الانتماء والولاء لهذه الجماعة. أما بالنسبة لجماعات الجيرة، فيشير مصطلح الجيرة والمجاورة في العادة إلى جماعة أولية غير رسمية توجد داخل منطقة أو وحدة إقليمية صغيرة تمثل جزءاً فرعياً من مجتمع محلي منها ويسودها إحساس بالوحدة والكيان المحلي إلى جانب ما تتميز به من علاقات اجتماعية مباشرة وأولية ووثيقة ومستمرة نسبياً⁽²⁰⁾. ويتضمن التصور الشائع عن المجاورات أو جماعات الجيرة فكرة أن النوعية الخاصة والمميزة لعلاقات الجوار - تلك العلاقات التي تجعل الجيران يشكلون جماعة أولية - قد تغيرت بدرجة ملحوظة بفعل عوامل التحضر والتطور.

ويؤكد " ويرث " و " بارك " في هذا الخصوص أن عوامل الحداثة والتطور قد جعلت من المجتمع الحديث مجرد تكديس للمساكن المتجاورة لأفراد قد لا يعرف الواحد اسم الآخر، وأشار بارك أن جماعات الجوار فقدت في المجتمع الحديث ما كان لها من مغزى في الأشكال البسيطة التقليدية للمجتمع⁽²¹⁾.

فالحداثة في رأيه ورأي أتباعه من مدرسة شيكاغو قد أضعفت إلى حد بعيد المدى من العلاقات الوثيقة التي كانت تتسم بها هذه الجماعات الأولية وحل محلها التأكيد على علاقات الاستقلال والغفلة بين الجيران. ويحدد كل من يونغ Young و ويلموت F. Willmot أن هناك مجموعة سمات تميز شخصيات الأفراد الذين يميلون إلى توطيد علاقات الجوار بغيرهم، منها طول مدة الإقامة بالمجاورة، وزيادة الميل نحو الأطفال، وكبار السن، ووضوح الميل نحو

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

المشاركة الاجتماعية، فمن ناحية يلاحظ أن عنصر الوقت يساعد بالضرورة على تأكيد الروابط الوثيقة بالجيران والمجاورة، كما أن وجود الأطفال يمكن بدوره من توطيد هذه الروابط بين الآباء بطرق متعددة، بالإضافة إلى أن تقدم الأفراد في السن وتقاعدهم عن العمل في كثير من الأحيان - يجعلهم " موجهين نحو منزل الأسرة " بما يتيح لهم فرصاً أكبر لتوثيق صلاتهم بجماعة الجيرة ، هذا فضلاً عن أن المشاركة في قيم عامة وحاجات مشتركة تخلق بدورها قنوات للتفاعل والارتباط الوثيق بالآخرين⁽²²⁾. وهذا ما يحدد بالتالي درجة الانتماء والولاء لجماعات الجيران وفقاً لعوامل الارتباط الوثيقة بين الأفراد .

وأشار " أليكس انكلز " إلى أن جماعة الجوار تشكل أصغر وحدة سكنية يتناولها علم الاجتماع بعد الأسرة إذ أنها تتضح فيها مستويات الولاء المختلفة بشكل جلي كما في باقي الجماعات .

أما جماعات القرابة، فنجد أنها تحتل أهمية كبيرة في المجتمعات التقليدية والمجتمعات الحديثة غير الصناعية، وذلك لما تلعبه من دور في تحديد الأنساب وتوضيح الحدود الأسرية إذ أدى ظهور أنساق القرابة إلى تشعبها وتفرعها ومما جعلها من الأمور المألوفة تماماً، فلكل فرد قرابة من الدرجة الأولى في الأسر النووية التي ينتمي إليها، وخارج نطاق هذه الأسر يستطيع الفرد أن يجد ثلاثة وثلاثين نمطاً من قرابة الدرجة الثانية ، ومائة وواحداً وخمسين نمطاً من قرابة الدرجة الثالثة، وهكذا يزداد عدد أنماط القرابة بإنخفاض درجاتها ، ورغم هذا فلا يوجد مجتمع يأخذ في اعتباره عند تحديد نسق القرابة كل الدرجات التي يشتمل عليها هذا النسق، لذلك يمكن القول إن أغلب الباحثين يأخذون عند تحليلهم لتطور الجماعات الاجتماعية بنسق محدد فقط دون غيره .

ولقد ميز " لوي Lowie " و " كيرشوف Kirchhoff " بين أربعة أنماط أساسية من مصطلحات القرابة استناداً إلى طريقة تناول جيل الآباء لها ، أما " ميردوك " فقد قدم تصنيفاً أكثر وضوحاً يشتمل على أحد عشر نمطاً للتنظيم الاجتماعي، ثم أقام تصنيفاً داخلياً لها بحيث أصبح هناك ستة أنماط متباينة طبقاً لمصطلحات القرابة والخمس الأخرى متباينة طبقاً لخط الانتساب⁽²³⁾.

أ. بهية القمودي البشتي

وتعتبر القرابة - حسب رأي الأنثروبولوجيين - عاملاً هاماً من عوامل تحقيق الوحدة الاجتماعية، وهي الإطار الذي من خلاله يعهد المجتمع إلى الفرد بوظائف اقتصادية وسياسية هذا في المجتمعات البدائية طبعاً أو يتخذ العامل القرابي كأساس للتحليل فيها .

وتلعب العلاقات القرابية دوراً مهماً في المجتمع وفي بناء شبكة العلاقات الاجتماعية، وفي هذه الحالة نجد ولاء الموظف مثلاً يتوزع بين جماعته الأولية "أسرة - أقارب" وبين عمله مما قد يؤدي إلى ظهور ازدواجية تختلف من شخص لآخر ومن موقف لآخر .

ونظراً لتعدد موضوع أنساق القرابة وتشابكه، فإننا نجد أن الدراسات في هذا المجال لا زالت قليلة، وهذا ما دفع " لوي " إلى القول إن كل نقطة تقريبا في هذا الميدان بحاجة على دراسة.

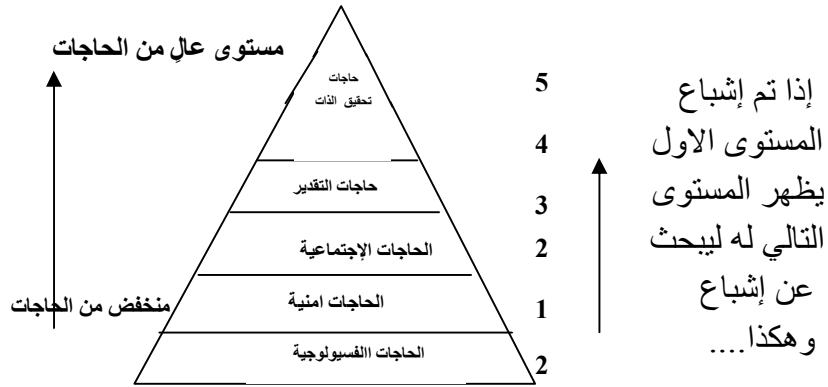
فعلماء الاجتماع المحدثون لا يهتمون كثيراً بموضوع القرابة طالما أنها تلعب دوراً ضئيلاً - حسب رأيهم - في المجتمعات الصناعية التي هي بطبيعتها الحال المجال الخصب لدراساتهم . وربما كان سبب إهمال دراسة ظاهرة القرابة انشغالهم الشديد " وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية " بأسر الطبقة المتوسطة الحضرية التي تعبر بحق عن أبرز خصائص الأسرة النووية المستقلة بيد أن القرابة تلعب دوراً هاماً لدى الطبقات العاملة الصناعية من حيث أنها تمثل ضابطاً لسلوك الفرد ومجالاً للمساعدة المتبادلة ، فضلاً على ذلك فإن القرابة قد لعبت - ولا تزال تلعب - دوراً في تدعيم وحدة الطبقات العليا وربط الصفوات المختلفة في المجتمع⁽²⁴⁾ .

وطالما أن أي مجتمع لا يخلو من وجود جماعات الأصدقاء والقرابة والجيرة وما تفرضه من ضرورة العضوية فيها بناءً على متطلبات بيولوجية واجتماعية للأفراد فإن تلك العضوية ينتج عنها ولاءات لتلك الجماعات تتباين وفقاً لتطور المجتمع وحدثته ومن الذين اهتموا بمجال ضرورة الجماعات والانتماء إليها " أبراهام ماسلو " الذي صنف الحاجات التي يتطلبها الفرد في سلم عرف " بسلم الحاجات " والذي يحدد فيه الحاجات الأساسية التي تحت الفرد وتدفعه إلى الشروع في سلوك أو عمل معين ومن ثم الانضمام لجماعة معينة. حيث

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

افترض ماسلو وجود تنظيم هرمي لحاجات خمس داخل كل فرد تكون ذات تأثير كبير على تنميط سلوكه الخارجي أو الظاهري، بمعنى أن سلوك الإنسان يتأثر بمدى إشباع تلك الحاجات، فإذا لم يتم إشباع الحاجة يكون هناك تأثير على السلوك، أما إذا تم إشباعها فلن يكون لها تأثير على سلوكه، وقام " ماسلو " بترتيب حاجات الإنسان في شكل هرم يأتي في قاعدته الحاجات الأساسية، المادية ثم يتدرج إلى كل من الحاجات النفسية ثم المعنوية، كما أوضح أن الحاجة لا تظهر لدى الإنسان إلا عندما يتم إشباع الحاجات التي تسبقها من حيث الأهمية ودرجة الإلحاح، وتلك الحاجات هي: الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، وحاجات تقدير الذات(25).

والشكل التالي يوضح تلك الحاجات كما تصورها ماسلو في شكل هرمي .



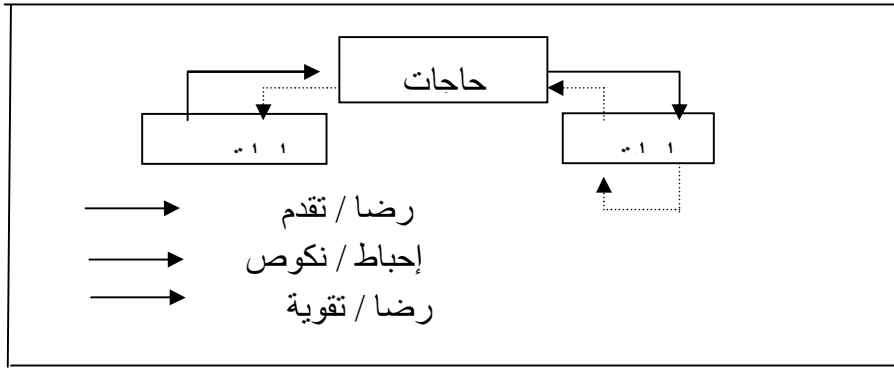
شكل (1) يوضح السلم الهرمي للحاجات الإنسانية وفقاً لـ ماسلو(26) .
كما جاءت دراسة "كلتدين ألدرفر" "1969-1972" لتشير إلى أن هناك ثلاث فئات رئيسة للحاجات وهي(27) : الحاجة إلى الوجود - الحاجة إلى الانتماء - الحاجة إلى النمو .

ويفترض الدرفر أن هذه الحاجات نشطة في كل الأفراد الذين هم على قيد الحياة، فهم متشابهون في امتلاكها، ومختلفون في قوة حاجاتهم، ومن ثم فإن

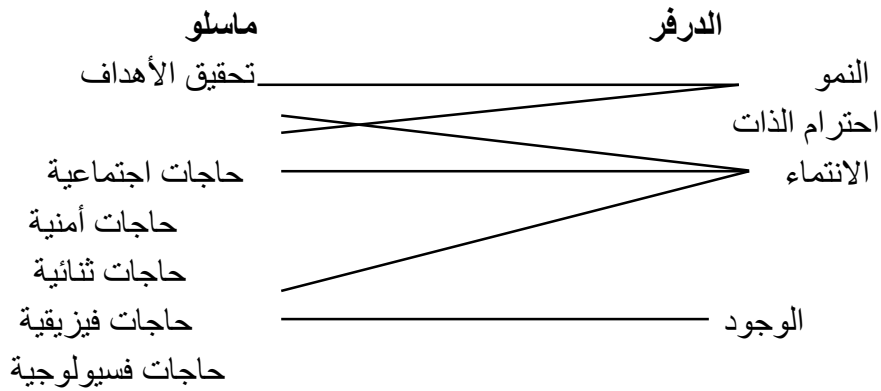
أ. بهية القمودي البشتي

كل حاجة من الحاجات تتعقد وتتشابك مع غيرها في درجة إشباعها من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة من خلالها .

شكل (2) يوضح نظرية الوجود والانتماء والنمو لألدرفر⁽²⁸⁾



وإذا ما قارنا بين نظريتي كل من ألدرفر و ماسلو لوجدنا أن الأول قد بنى نظريته على أساس نظرية " ماسلو " لكنها تخلصت من بعض الغموض الذي كانت تعاني منه بعض فئات نظرية " ماسلو "، حيث وضع " ألدرفر " الحاجات الأمنية إما تحت الأمور المادية أما القضايا الثنائية، وتقدير الذات يمكنه أن يكون ثنائياً أو مؤكداً ذاتياً . كما في الشكل التالي⁽²⁹⁾ :



شكل (3) يبين مقارنة بين حاجات ماسلو وحاجات الدرفر

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

وتأسيساً على ما سبق: نجد أن موضوع انتماء الفرد إلى جماعة رسمية كانت أو غير رسمية، بالنسبة لاهتمام الباحثين في الاتجاهات النظرية لعلماء النفس والاجتماع، تنتهي كلها إلى التأكيد على أن للإنسان قوة دافعة هي حاجته إلى التفاعل مع الآخرين، وإقامة علاقات معهم، ثم قبولهم له، فالإنسان حيوان اجتماعي كما أكد جورج هومانز ووزاليزيتك عندما ركزا على دراسة آثار العضوية في الجماعة كمدخل للتعرف على تشكيل اتجاهات الأفراد وقراراتهم بالإضافة إلى معرفة العوامل التي تؤدي بتفاعل الفرد مع الجماعة وما يرتبط بذلك من عمليات اجتماعية .

ومن الدراسات التي أكدت على ذلك دراسات الهاوثورن إلى جانب الاتجاه السيكولوجي الذي عنى بدراسة العلاقات الإنسانية غير الرسمية داخل الجماعات الأولية التي تنشأ في التنظيمات الرسمية مستندواً إلى تصور خاص هو حاجة الإنسان إلى عضوية الجماعة .

ونجد أنفسنا هنا أننا أمام سؤال مهم وهو : ما دور الانتماء للجماعات الأولية في المجتمع الحديث في سلوك الموظف ؟

للإجابة على هذا التساؤل : نجد أنه من بين الذين اهتموا بمسألة الانتماء والولاء "اميتاي اتزيونى" إذ أنه أقام تفرقة بين ثلاثة أنماط للانتماء إلى التنظيمات -أياً كانت رسمية أو غير رسمية - مع الفارق من حيث الحجم والهدف ، وهذه الأنماط هي⁽³⁰⁾ :

- أ- الانتماء الآلي : الذي لا يتطلب التزاماً كبيراً بأهداف التنظيم .
- ب - الانتماء الأخلاقي : الذي يتطلب ارتباطاً أخلاقياً بالتنظيم .
- ج - الانتماء الإغترابي : وهو يعكس ارتباطاً سلبياً بالتنظيم .

فالانتماء يكون قوياً عندما تكون الجماعة منسقة، على عكس الجماعات التي تكون غير مترابطة، إذ يكون انتماء الأفراد لها ضعيفاً، والجماعة تكون منسقة عندما يجد أفرادها في عضويتهم لها أمراً مرغوباً فيه، جذاباً، وعندما تحقق لهم حاجاتهم ويشتركون في مفاهيم عامة عن المعايير الاجتماعية بها . فالجماعة التي يكون لدى أفرادها هذه الصفات المميزة للانتماء لها، تتصف ولاشك بصفة تختلف عن الجماعات التي لا يكون فيها مثل هذا النوع من الأفراد، إذ أن التزام

أ. بهية القمودي البشتي

الأفراد بالقواعد والمعايير يعود إلى حاجاتهم إلى الانتماء إلى جماعة يشعرون فيها بالأمن والطمأنينة من ناحية أخرى، هذا على المستوى الفردي، أما على الصعيد المجتمعي فدرجة صلابة المجتمع تعتمد إلى حد كبير على درجة انتماء الفرد لها فالناس جميعاً يقدرّون علاقتهم بالجماعة التي ينتمون إليها، فهم يسلكون سلوكاً يتفق مع معايير هذه الجماعة.

وهكذا نجد أن كثيراً من الأفراد يكتسبون اتجاهات مقبولة نحو عضويتهم في الجماعة التي ينتمون إليها. ويشير الدكتور "علي السلمي" إلى أن انتماء الفرد للجماعة يتحقق إلى درجة كبيرة على أسس ثلاثة هي (31) :-

1_ إذا كانت الثقافة التي ينتمي إليها الفرد تحقق له حاجاته ، فالفرد يجد راحة نفسية عندما يندمج في جماعة تتفق فيها المعايير والقيم ، ويشعر الفرد أيضاً بالرضا عندما يقوم بعمل من الأعمال وتقبله الجماعة بالقبول والاستحسان.

2_ أن يكون لدى الفرد استعداد للقيام بدوره كعضو في الجماعة وهذا لا يتضمن فقط أنواعاً معينة من السلوك من جانب الفرد، ولكنه يتضمن أيضاً استجابات معينة من الآخرين وعندما يحصل الفرد على الرضا بالانتماء للجماعة فهذا بالتالي يسهل عليه القيام بدوره كعضو في الجماعة .

3_ أن يثق الفرد أن فهمه للمعايير الاجتماعية يشترك فيه مع الآخرين ، فهو لا يقوم بدوره الاجتماعي دون أن يستعمل المعايير المشتركة التي تتحدد على أساسها الأدوار الاجتماعية والثقة في القيام بدور مرغوب فيه تفرض وجود خبرة مع الجماعة لمعرفة معاييرها وقيمها ومستوياتها.

وبمعنى آخر : أن أداء الفرد لدوره الاجتماعي يقوم على فهمه لمعايير الجماعة ، ومن ثم يقوم هذا الفهم على ثقة تؤدي إلى انتماء الفرد للجماعة وتكيفه معها . والانتماء للجماعة يؤدي ولاشك إلى اتساقها وتكاملها فقيام الأفراد بأدوارهم الاجتماعية قيماً عاماً يعطي هذه الأدوار أهمية كبرى .

ومن نتائج الانتماء للجماعة على أسس سليمة ، أن يصبح ما يرغب الفرد في عمله هو نفسه ما يدركه على أنه مطلوب منه نتيجة للقيام بدوره في المجتمع، فإذا ما تكررت إثارته على مدى واسع للقيام بدور معين فإنه يقتنع بأن هذا الدور المطلوب منه هو الدور الوحيد الذي يمكنه القيام به ولأول مرة في

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

حياته يتوقع منه الآخرون ما يرغب هو تماماً في أن يكونه ويدركه العالم الخارجي " الواقع الاجتماعي " تماماً، ما يدركه هو نفسه .
فإذا نظرنا إلى هذا الواقع الاجتماعي على أنه الأطر المرجعية المشتركة التي تساعدنا على التعامل مع الآخرين، فإن الانتماء يتكون في جزء كبير منه من الاعتقاد بأن دور الفرد له مكانة في عالم الواقع⁽³²⁾ .

ومن الدراسات البارزة في هذا المجال- أي مجال دراسة الانتماءات والولاءات- دراسة الدكتور مصطفى عمر التير المعنونة بـ " التنمية والتحديث في المجتمع الليبي " والتي اتخذ فيها الولاء للجماعات كمؤشر لعملية التحديث من حيث قوته وضعفه فيرى أن الولاء لجماعة الأسرة هو أقوى بكثير من الولاء لزملاء العمل والوطن بدرجات مختلفة. واتخذ كذلك مؤشر الولاء للجيران كمعيار لتحديد درجة التحديث وتوصل إلى أن درجة الولاء منخفضة نسبياً نحو الجيران وخصوصاً في الأحياء السكنية الحديثة نوعاً ما. وإلى جانب ذلك تم التعرف لمتغيرات أخرى كالنوع والتعليم والمهنة ... إلخ لتحديد أثرها على درجة الولاء ومن ثم علاقتها بالتنمية والتحديث من خلال قياس سلوكيات وممارسات محددة⁽³³⁾ .

خلاصة:

بما أن الموظف الفرد هو اللبنة الأساسية في بناء المؤسسة ، نجد أن الأداء التنظيمي للمؤسسة كله يعتمد بدرجة كبيرة للغاية على الأداء الفردي لجميع أعضائها، ورغم أن الصلة بين مستوى الفاعلية الفردية والفاعلية التنظيمية الشاملة ليست مجرد جمع أداء الأفراد، بل من الواضح أن الأداء الناجم على المستوى الفردي ضروري (رغم أنه قد يكون غير كافٍ) للنجاح التنظيمي⁽³⁴⁾ ومن ثم، فإن السؤالين الأساسيين اللذين يحاول حقل السلوك الوظيفي الإجابة عليهما هما:- لماذا يتصرف الموظفون في المؤسسات بالشكل الذي يتصرفون فيه؟ وكيف يمكننا جعلهم يتصرفون بطريقة مختلفة؟ ولا مبالغة في تبسيط الأمور إذا تم القول بأن أهمية طرح السؤال الأول لم تُدرك إلا بعد دراسات الهاوثورن في (ويسترن اليكتريك) قبل أكثر من ستين عاماً .

أ. بهية القمودي البشتي

لذا فإن دراسة السلوك الوظيفي تتطلب إدراك مختلف النواحي التي تشكل ذلك السلوك وتحركه، وتتضمن المتغيرات ذات الأهمية البالغة في تحديد السلوك الوظيفي لأي موظف -أيًا كانت مكانته الوظيفية - القدرات والمهارات الفردية، والتكوين الشخصي، والمتغيرات السيكولوجية للإدراك الحسي والمواقف، والحاجات وتجارب التكيف، وحتى مسائل المتغيرات الديموغرافية مثل السن والجنس، والعرف .. إلخ، كما يجب ، أن لا يغيب عن الانتباه ضرورة إدراك ما للتلاؤم بين الموظف والمؤسسة من أهمية كبيرة من حيث مدى تناسب حاجات الموظف مع المكافآت التنظيمية وتناسب مهارات الفرد وقدراته وخبراته مع متطلبات العمل وتوقعاته. هذا إلى جانب دراسة العواقب المحتملة للاختلال الوظيفي الناجم عن عدم التناسب هذا . وتشمل هذه العواقب ازدياد التغيب عن العمل، واستبدال الموظفين، وازدياد الهدر، والتهرب من المسؤولين، وكثرة الأخطاء، في مقابل تقليل ذلك في حالة ما تم اعتبار مدى تناسب العوامل السابقة لكل موظف بشكل مناسب .

من ناحية أخرى، يجب عدم إغفال أن التوجه نحو حياة التحديث الاجتماعي في إطار هوية حضرية أفرزتها حركة التصنيع والتكنولوجيا المتغيرة بصفة مستمرة ، جعل الأفراد يعجزون عن استيعابها والتعامل معها، ومن ثم فإن التحول من المجتمع الزراعي التقليدي إلى المجتمع الصناعي، فرض قيود على سلوك وتصرفات الأفراد، وذلك لظهور المؤسسات الرسمية المتصفة بالبيروقراطية - إلى حد ما - والتي اعتبرت كتنظيمات إدارية فرضتها طبيعة التحول المجتمعي . حيث اتصفت شخصية الفرد هي الأخرى بالطابع البيروقراطي الذي جعلها تختلف عما كانت تتصف به من تقليدية متمثلة في انتمائه لجماعته الأولية، التي كانت تقوم بأداء الوظائف وإشباع الحاجات الإنسانية في مختلف مستوياتها وأشكالها، والتي بدورها سيكون لها انعكاسا واضحا على السلوك الوظيفي للفرد داخل المؤسسة التي يعمل بها .

لذا، فإن البحث في طبيعة العلاقة بين علاقات الأفراد بجماعاتهم الأولية " الأصدقاء، الجيران، الأقارب ... إلخ" من ناحية، وعلاقة ذلك بسلوكهم الوظيفي داخل المؤسسات الرسمية التي يعملون فيها والتي فرضتها عليهم روح التطور

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

والعصر من ناحية أخرى، وذلك باعتبارها – أي الأخيرة – متطلبات وظيفية اقتضتها تطورات العصر الحديث يعتبر من المواضيع ذات الأهمية بمكان بحيث قد تساعدنا في الإجابة على السؤال الذي يطرح نفسه وهو: متى نصل إلى أفضل أداء في المؤسسات التنظيمية الرسمية؟

أ. بهية القمودي البشتي

الهوامش:

- 1- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983، ص 47.
- 2_ أحمد زكي بدوي، علاقات العمل والخدمة الإجتماعية العمالية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1986، ص.185
- 3_ أحمد صقر عاشور، السلوك التنظيمي في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص.39
- 4_ إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني في الإدارة الحديثة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1989، ص147
- 5_ الآية الكريمة رقم (13) من سورة الحجرات، مصحف الجماهيرية، ص.514
- 6_ معن خليل عمر، البناء الاجتماعي-أنساقه ونظمه- دار الشروق للنشر والتوزيع، 1992، ص.93
- 7_ السيد عبدالعاطي السيد، علم الاجتماع الحضري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص.247
- 8_ علي الحوات، وأحمد النكلاوي، علم الاجتماع، منشورات جامعة الفاتح، 1982، ص.161
- 9_ المرجع السابق، 145.
- 10_ غريب سيد أحمد، دراسات في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص.229
- 11_ علي ليلة، النظرية الإجتماعية المعاصرة-دراسة لعلاقة الإنسان بالمجتمع، دار المعارف، القاهرة، ط2، 1993، ص.305
- 12_ المرجع السابق، ص.305
- 13_ نيقولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع_ طبيعتها وتطورها، ترجمة: محمود عودة، وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط 8، 1983، ص ص218-219.

الجماعات الأولية والسلوك الوظيفي بين العوامل المعيارية ...

- 14_ محمد الجوهري، وآخرون، تمهيد في علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة، 1973، ص122
- 15_ علي الحوات، مرجع سابق، ص.154
- 16_ محمد الجوهري، وآخرون، مقدمة في علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة، ط4، 1981، ص ص181-183.
- 17_ بتصرف عن : غريب سيد أحمد، مرجع سابق، ص ص238-241.
- 18_ السيد عبد العاطي السيد، مرجع سابق، ص.158
- 19_ المرجع السابق، ص.157
- 20_ المرجع السابق، ص.263
- 21_ المرجع السابق، ص.264
- 22_ محمد الجوهري، مقدمة في علم الاجتماع، مرجع سابق، ص.174
- 23_ علي أحمد فاضل، علم الاجتماع العائلي، منشورات المركز الثقافي التونسي، نابل، 1999، ص ص 65-66.
- 24_ المرجع السابق، ص ص101-102.
- 25_ عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث : مفاهيم، ونماذج، ونظريات، الجزء الثاني، منشورات جامعة قاربيونس، بنغازي، 1995، ص63.
- 26_ إبراهيم الغمري، مرجع سابق، ص.184
- 27_ عمار الطيب كشرود، مرجع سابق، ص.86.
- 28_ المرجع السابق، ص.65
- 29_ المرجع السابق، ص.66
- 30_ السيد الحسيني، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط2، 1994، ص ص125-126.
- 31_ علي السلمي، مرجع سابق، ص.209
- 32_ محمد لبيب النجيجي، الأسس الاجتماعية للتربية، دار الأنجلو المصرية، 1986، ص245.

أ. بهية القمودي البشتي

- 33_ مصطفى عمر التير، التنمية والتحديث، منشورات معهد الإنماء العربي، قاريونس، 1980، ص155.
- 34_ هشام عبدالله، كلاسيكيات الإدارة والسلوك التنظيم، الدار الأهلية للنشر والتوزيع، عمان ط2، 1999، ص270.