



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

تباين النماذج الثقافية والتفاعل الإجتماعي للعامل

دراسة ميدانية ب: مؤسسة الأطلس للهندسة المدنية بولحاف الدير-تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د"

دفعة: 2019

إشراف:

د. فاطمة شتوح

إعداد الطالبتين:

- خولة عاشوري

- أمال شتوح

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
المولدي عاشور	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
فاطمة شتوح	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
مولود طبيب	أستاذ مساعد - أ -	عضوا

السنة الجامعية: 2019/2018



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) : مبتوح أمال

الصفة: طالب.

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2.57.0007.00379002 صادرة بتاريخ: 12.09.2015

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر. تخصص: التعليم وعمل

تحت عنوان: تباين المفاهيم الثقافية والتفاعل المجتمعي

للعمل

إشراف الأستاذ(ة): مبتوح فاضلة

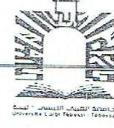
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2016/07/15

إمضاء المعني بالأمر



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



تصريح بشرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أدناه،

السيدة (ة) : جميلة ستوري جولة

الصفة: طالب.

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 05.00.5.080004 الصادر بتاريخ: 2017

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: تنظيم وعمل

تحت عنوان: مبادئ النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي اللطال

إشراف الأستاذ(ة): سنتوح فاحسة

أصوح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2019/06/15

إمضاء المعني بالأمر

شكر وحرمان

الحمد لله الذي نحمده حمد الشاكرين ونثني عليه ثناء العارفين لا نحصي ثناء عليه هو كما أثنى على نفسه سبحانه، ثم الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة شتوح فاطمة على جهدها الطيب في توجيهنا وتذليل الصعاب أمامنا، ونقر بالعرفان للاستاذ عاشور المولدي والاستاذ مولود طبيب لإشرافهم على المذكرة ولكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هاته المذكرة، فلهم السؤال جزائهم عنا أحسن الجزاء، وعسى الله أن ينفعا بما كتبنا وينتفع غيرنا من القارئين.

كما نتوجه بالشكر الخاص للجنة المناقشة على تصويب البحث وتقويمه.

ونتوجه بالشكر لجميع أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة تبسة، وكذا عمال الكلية، على جهودهم في التعاون مع الطالب.

الفهرس العام



الصفحة	المحتوى
/	شكر وعران
/	الفهرس العام
/	فهرس الجداول
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
04	1- إشكالية الدراسة
05	2- فرضيات الدراسة
05	3- أهداف الدراسة
05	4- أهمية الدراسة
06	5- أسباب اختيار الموضوع
07	6- تحديد مفاهيم الدراسة
12	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: تباين نماذج الثقافية	
17	1- أهمية الثقافة
20	2- خصائص الثقافة
23	3- وظائف الثقافة
24	4- عناصر الثقافة
26	5- أنماط الثقافة
29	6- تصنيفات الثقافة
31	7- التكامل الثقافي
34	8- النظرية النسبية للثقافة
36	9- أسباب وعوامل التنوع الثقافي
38	10- إيجابيات وسلبيات التنوع الثقافي
39	11- النماذج المفسرة للتنوع الثقافي داخل المنظمات
الفصل الثالث: التفاعل الاجتماعي	
49	1- أهمية التفاعل الاجتماعي

49	2- أهداف التفاعل الاجتماعي
50	3- خصائص التفاعل الاجتماعي
51	4- مراحل التفاعل الاجتماعي
52	5- شروط التفاعل الاجتماعي
54	6- أسس التفاعل الاجتماعي
55	7- وسائل التفاعل الاجتماعي
56	8- أنماط التفاعل الاجتماعي
57	9- العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي
60	10- مستويات التفاعل الاجتماعي
61	11- عمليات التفاعل الاجتماعي
71	12- نظريات التفاعل الاجتماعي
74	13- نتائج التفاعل الاجتماعي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

76	1- مجالات الدراسة
76	1-1- المجال المكاني
76	1-2- المجال الزمني
77	2- المجال البشري
77	1-2- مجتمع الدراسة
77	2-2- عينة الدراسة
79	2-3- خصائص العينة
82	3- منهج الدراسة
82	4- أداة جمع البيانات
83	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس: عرض وتبويب وتحليل بيانات الدراسة

105	1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
105	1-1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الأولى
108	1-2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية
109	1-3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة

110	2- النتائج العامة للدراسة
111	3- التوصيات والاقتراحات.
113	خاتمة
/	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

الصفحة	الجدول	الرقم
40	الفروق في التعامل مع الثقافة الشمولية والثقافة الخصوصية	01
40	فروق في التعامل مع الثقافة الجماعية والثقافة الفردية	02
41	فروق التعامل مع الثقافة الحيادية والثقافة العاطفية	03
42	الفروق في التعامل بين ثقافة العلاقات المحددة والعلاقات العامة	04
43	الفروق في التعامل بين ثقافة الإنجاز وثقافة العزو	05
44	الثقافة التسلسلية مقابل الثقافة الإلزامية	06
44	الفروق في التعامل مع الثقافة ذات تحكم داخلي والثقافة ذات التحكم الخارجي	07
79	توزيع أفراد العينة حسب الفئات	08
79	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	09
80	توزيع أفراد العينة حسب العمر	10
80	توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	11
81	توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي	12
81	توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل	13
82	توزيع أفراد العينة حسب الجنسية	14
86	اختلاف الأعراف	15
87	المجموعات المتنوعة	16
89	المواقف الإنسانية	17
90	النظم الاجتماعية	18
91	العلاقات الاجتماعية	19
91	مراعاة التباين الثقافي.	20
92	مشكلات التنوع الثقافي داخل المنظمات	21
93	عوائق اختلاف العادات والتقاليد	22
94	التباين الثقافي المتصل بالموارد البشري	23
95	الاختلاف في درجات الثقافة.	24
96	تمائل اللغة	25
97	ضعف الانتماء	26

98	الزياة في عدد العمال	27
99	الإجراءات والقوانين التي تنظم العمل	28
100	العلاقة الجيدة بين المدير والعمال	29
101	إظهار لغة الجسد والتعامل معها بأهمية	30
102	السماح للأشخاص بإتخاذ القرار	31
103	تحديد المؤسسة لأهدافها	32
104	تعدد الثقافات يؤدي إلى فتح قنوات إتصال جديدة	33
105	التواصل الفكري بين العمال	34

مَدِينَة



مقدمة:

يعود تاريخ ثقافة المؤسسة إلى بداية ظهور الوعي بهذا النوع من الثقافة، ففي الستينات بدأ تطور مصطلح ثقافة المؤسسة ثم انتشر في التسعينات أكثر فأكثر، واستخدم مفهوم ثقافة المؤسسة عند كل علماء الاجتماع والمديرين والعديد من الأكاديميين، وذلك لوصف طبيعة شخصية المؤسسة، ومنذ 2015 لم تظل ثقافة المؤسسة تعتمد فقط على الإدارات والمواطنين ولكن بدأت بالتأثر بالعادات والتقاليد المحلية والمؤثرات الاقتصادية وغيرها، ولقد أدى ذلك لظهور مصطلح الثقافة المشتركة والتي تشير إلى تفاعل الأفراد معا ضمن خلفيات متنوعة في بيئة العمل، من أجل بناء بيئة إيجابية غير هذه الثقافات.

يعتبر الإختلاف والتشابه في الثقافة واللغة والدين والعرق من العوامل المساعدة على التفاعل الإجتماعي كما أن التمسك والمحافظة على التنوع وتعدد الثقافة في النموذج الثقافي الواحد وعدم تكيفها وإنسجامها مع النماذج الثقافية الدخيلة عليها داخل نفس المجال الإجتماعي يؤدي إلى ظهور مظاهر التفكك والإنقسام.

فالتماسك والروابط الإجتماعية تحفظ للمجتمع هويته ووحدته وتدفعه لتتكون لديه إنسجام والتكامل والتكيف هذه العمليات الإجتماعية التي تعد روابط إيجابية يتفاعل فيها شخصان أو أكثر من أجل تقليل الصراع والإختلاف.

ومن أجل الاقتراب من دراسة موضوع تنوع النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي للعامل داخل هذه المؤسسة، قمنا بمعالجة بحثنا في 05 فصول.

الفصل الأول: والذي يحوي الإطار المفاهيمي للدراسة و الذي يشمل إشكالية الدراسة، الفرضيات،

الأهداف، الأهمية، الأسباب، ضبط مصطلحات الدراسة، دراسات سابقة، حيث أعتمدنا على المفاهيم

الأساسية كمفهوم الثقافة، النموذج الثقافي، التنوع الثقافي، التفاعل الاجتماعي حيث تمحورت هذه المفاهيم حول الفصلين النظريين الثاني والثالث.

الفصل الثاني: قد تمحور حول النماذج الثقافية وذلك بالتطرق إلى أهميتها، خصائصها، وظائفها، عناصرها، أنماطها، تصنيفاتها، التكامل الثقافي، النظرية النسبية للثقافة، أسباب وعوامل التنوع الثقافي، سلبيات وإيجابيات التنوع الثقافي، وأخيرا النماذج الثقافية.

الفصل الثالث: الذي تناولنا فيها التفاعل الاجتماعي من خلال التطرق إلى أهمية، خصائص، أهداف، مراحل، شروط، أسس، أنماط، العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي، مستويات، عمليات، نظريات، وأخيرا النتائج.

الفصل الرابع: الذي تناولنا فيه حدود الدراسة من خلال، الحدود الزمانية والمكانية، البشرية والتي تضمنت مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، خصائص العينة، وكذلك تناول منهج الدراسة، أداة جمع البيانات الأساليب المختلفة.

أما الفصل الخامس: والأخير فقد تضمن عرض وتحليل ومناقشة الدراسة وفي الأخير النتائج العامة، التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول:

المدخل العام للدراسة



أولاً: تحديد إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب إختيار الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: دراسات سابقة

1- الإشكالية الدراسة.

تعددت المجتمعات حيث أن لكل مجتمع مقوماته وثقافته الخاصة به، والتي يسعى دائماً للحفاظ عليها وتوريثها للأجيال التي بعده، حيث أن هذه المجتمعات تطورت وتحولت خاصة في المجال الإداري والتنظيمي، حيث تحولت النظرة للعمل من نظرة كلاسيكية آلية إلى نظرة إنسانية حديثة، وتطورت لتشمل الجانب الثقافي للمنظمات.

حيث أن الثقافة أصبحت مختلفة باختلاف الأجناس المتواجدة داخل المنظمات مما أدى إلى تواجدها بما يسمى بالتنوع الثقافي الذي يحيلنا إلى التركيز على عنصر الثقافة الرئيسة للمنظمة وكذا الثقافات الفرعية التي تتمثل في القيم التي يحملها الموظفون باختلاف ثقافتهم وأجناسهم، فالثقافة تعتبر حاضنة أساسية للتغيير لأنها تحدث تنمية حقيقية ومستدامة وشاملة، كما أنها عميقة الصلة بالمجتمع، لأنها تحوي عناصر الفكر، التطور، والاعتقاد الذي يخلق بدوره البناء الأخلاقي لشخصية كل فرد في المجتمع.

يعتبر التنوع الثقافي عاملاً إيجابياً في حد ذاته لأنه مزيج من الثقافات المتنوعة والمختلفة داخل كل المنظمات في العالم، حيث أن تجمع الثقافات المتنوعة يضيف على المشهد الثقافي الكثير من العمق والتنوع مبنياً على أسس متينة تستقي الثقافات الراقية والمفيدة ذات العمق الحضاري والإنساني، حيث بذلك تبرز الروابط التي توحد المجتمعات في سياق عملية التبادل والحوار، حيث أن التفاعل الاجتماعي ينتج العلاقات الاجتماعية التي تتشكل نتيجة وجود أفراد متجانسين، لهم هدف مشترك وكذلك يعتبر التفاعل إحدى المهارات التي يجب على الفرد إتقانها من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه، فالمجتمع يحمل ثقافات ومقومات متعددة ومختلفة لها صدى من خلال الأدوار المتعددة والمتباينة بدرجة

فهما أو الوصول إليها وذلك حسب عدة متغيرات ومقومات مثل الجنس، اللغة، العادات والتقاليد وكذلك حسب طبيعة الموقف الذي كون في ذلك الفرد ومن هنا يمكن التساؤل:

❖ هل يؤثر اختلاف وتباين النماذج الثقافية على طبيعة التفاعل الاجتماعي للعامل الجزائري

داخل المؤسسات الاقتصادية؟

2- فرضيات الدراسة

- يؤثر تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة.
- يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الاتصال بالمؤسسة.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى جملة من الأهداف هي:

- التعرف على مدى تأثير النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة.
- للتعرف على مدى تأثير تباين النماذج الثقافية على نظام الاتصال بالمؤسسة.

4- أهمية الدراسة:

إن هذه الدراسة تركز على موضوع يعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، وهي الاختلافات الثقافية، فقد أصبح هذا الموضوع يشكل عائق بالنسبة للمسيرين سواء أدركوه أم لا، فقد زاد الاهتمام كثيرا بهذا الموضوع في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين، فأدركوا هذه الاختلافات كيفية التعامل معها بالشكل الصحيح يؤدي إلى تجنب العديد من المشاكل التي تحدث داخل المؤسسات، خاصة التي تحوي العديد من الثقافات، وبالتالي تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة خاصة داخل المؤسسات الاقتصادية في الجزائر

لأن معظم المؤسسات الجزائرية الاقتصادية تحوي عدة أصناف من المجتمعات سواء كانت العربية منها أو الغربية التي تحمل مقومات مخالفة عن المقومات الجزائرية سواء من ناحية اللغة أو اللهجة أو العادات أو التقاليد وغيرها من المقومات الأخرى.

5- أسباب اختيار الموضوع.

يختار الباحث موضوع دراسته لأسباب كثيرة، قد تكون ذاتية وهذا رغبة منه للوصول إلى نتيجة أو اعتقاد معين يسمو إليه، وقد تكون أسباب موضوعية يقدمها ويفرضا الواقع الاجتماعي الذي يعتبر الحافز الأساسي للبحث حول هذا الموضوع وتتمثل الأسباب الموضوعية والذاتية فيما يلي:

أ/ الأسباب الذاتية:

- التعرف على النماذج الثقافية داخل مؤسسة الأطلس.
- التعرف على طبيعة الإتصال بين العمال داخل مؤسسة الأطلس.
- قلة تطرق الدراسات في مثل هذا الموضوع.

ب/ أسباب موضوعية:

- تعزيز البحوث والدراسات حول النماذج الثقافية في مجال علم الاجتماع.
- التعرف على مدى تأثير تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بمؤسسة الأطلس.
- التعرف على أهمية البناء الثقافي في مؤسسة الأطلس وما ينجر عنه من آثار تمس الفرد والمؤسسة ككل لأن اختلاف الثقافات داخل التنظيم الواحد يخلق جملة من الصعوبات خاصة في مجال التواصل.

6- تحديد مفاهيم الدراسة.

1- تعريف الثقافة لغة: قالوا: ثقف الشيء، وثقف الرجل ثقافة، أي صار حاذقا والثقافة، العمل بالسيف والثقافة خشبة تسوى بها الرماح وثقف ثقفا، أي صار فطنا فهو يقف بإزاء والثقافة تعني (كل ما فيه استتارة للذهن، وتهذيب للذوق، وتنمية لملكه النقد، والحكم لدى الفرد في المجتمع ولا يخرج عن هذه المعاني جميع من كتب في مادة الثقافة.¹

تعريف الثقافة اصطلاحا: تعني الثقافة في نظر علماء الاجتماع جوانب الحياة الإنسانية التي يكتسبها الإنسان بالتعلم لا بالوراثة، ويشترك أعضاء المجتمع بعناصر الثقافة تلك التي تتيح لهم مجالات التعاون والتواصل، وتمثل هذه العناصر السياق الذي يعيش فيه أفراد المجتمع، وتتألف ثقافة المجتمع من جوانب مضمرة غير عيانية مثل: المعتقدات، والآراء، والقيم التي تشكل المضمون الجوهرية للثقافة، ومن جوانب عيانية ملموسة مثل: الأشياء، الرموز، أو الثقافة التي تجسد هذا المضمون.²

- تعريف روبرت بيرسند الذي ظهر في أوائل الستينات والذي يعتبر " الثقافة هي ذلك الكل المركب الذي يتألف من كل ما تفكر فيه، أو تقوم بعمله أو نتملكه كأعضاء في المجتمع".³

ب- تعريف اجرائي:

هي مجموعة من العناصر المركبة التي يكتسبها الإنسان بالفطرة وبالتعايش مع الأفراد أخرى تتمثل في العادات والتقاليد والقيم.

¹- لويس معلوف: الموجز في اللغة، إنتشارات فرحان، ط35، طهران، ص 71.

²- فايز الصّباع: علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، د. ط، ص 82.

³- دنيس كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الإجتماعية، المنظمة العربية للترجمة، د. ط، د. س، ص 32.

• النموذج الثقافي:

أ- تعريف إصطلاحي:

يعبر عن مجموعة من القيم والمعايير والضوابط التي أنتجتها المجموعة من خلال تفاعلاتها اليومية داخل المجال الاجتماعي في مجابقتها لعوائقها الداخلية والخارجية وأصبحت بذلك توجه أفعالها في علاقاتهم ببعضهم البعض.

فإذا كانت المقاربة الوظيفية ترى أن النموذج الثقافي يتمثل في النسق الثقافي الذي هو حسبها مجموعة من قيم ومعايير وليدة النسق الاجتماعي ونسق التفاعلات والذي تكمن وظيفته في المحافظة على النمط الثقافي، وإنما حتى لا ينحرف يخرج عن متطلبات هذا النمط. فمفهومنا للنموذج الثقافي، وإنما تعريفنا للنموذج الثقافي خصوصيته التي يتميز بها المجال الاجتماعي الواحد في نسق من التفاعلات التي تميز تفاعلات أفراد هذه المجموعة والتي تفضي إنتاج هوية جماعية¹

• التنوع الثقافي:

أ- تعريف إصطلاحي:

عرف التنوع الثقافي على أنه: "قابلية المنظمة على إحتضان التعدد وإحترام التنوع في العمل فالمنظمة التي تحترم التنوع تجد نفسها قد تطورت ما يمكن أن يسمى المنظمة ذات الثقافات المتعددة،

¹ - بن عيسى محمد المهدي وبنعون الزبير: تحليل سوسيولوجي للصراع في الهيئات المحلية المنتخبة، دراسة حالة المجالس الشعبية المحلية المنتخبة بولاية الأغواط. د.ط، دس، ص 08.

حيث تمتزج فيها الأعراف والخصائص السكانية الأخرى والثقافات والأفكار لتعطي نتائج متميزة في الأداء

كما أن هذا التعدد في الثقافات يمكن أن ينعكس بالعديد من المزايا الإيجابية¹

يحمل مفهوم التنوع الثقافي فكرة التعايش بين أكثر من مظهر ثقافي داخل نفس الوسط المجتمعي،

وعندما يكون لدى المجتمعات وجود تعبيرات ثقافية متنوعة، فإن ذلك ينعكس في ظهور ديناميات

مجتمعية مختلفة بين تلك الكيانات الثقافية، وفي معظم الحالات هذه العلاقات تعكس ديناميات بين

الأكثرية والأقلية.²

• التفاعل الاجتماعي:

أ- تعريف اصطلاحي:

يشير التفاعل الاجتماعي حسب مرعي وبلقيس إلى تلك العمليات المتبادلة بين طرفين إجتماعيين (

فردين أو جماعتين صغيرتين، أو فرد وجماعة كبيرة) في موقف أو وسط اجتماعي معين بحيث يكون

سلوك أي منهما مثيرا السلوك الطرف الآخر.³

يعرفه فؤاد البهمي: التفاعل الاجتماعي بأنه عبارة من التأثير المتبادل بين فردين بحيث يؤثر كل منهما

في الآخر ويتأثر به، وتصبح بذلك استجابة أحدهما مثيرا للآخر، ويتوالى التبادل بين المثير والاستجابة

إلى أن ينتهي التفاعل القائم بينهما.⁴

¹ - صالح محسن العامري وظاهر منصور: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، د.ط، 2007، ص 130.

² - باربخ بيخو: إعادة النظر في التعددية الثقافية التنوع الثقافي والنظرية السياسية، الهيئة العامة السورية للكتاب، دمشق، 2017، ص 20.

³ - نبيل عبد الفتاح حافظ وآخرون: علم النفس الاجتماعي، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، د.ط، 2000، ص 128.

⁴ - سليمان عبد الواحد إبراهيم: علم النفس الاجتماعي ومتطلبات الحياة المعاصرة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 198.

وتعرفه حلمي منيرة: التقاء سلوك شخص مع شخص آخر، يكون سلوك كل منهما إستجابة

لسلوك الآخر، ومنبها لهذا السلوك في الوقت نفسه.¹

• الصراع:

أ- تعريف اصطلاحي:

الصراع شكل من أشكال التفاعل الشخصي الديناميكي المكثف بين طرفين أو أكثر، تربطهما علاقة اعتماد متبادل، وهو ينتج عن بروز قدر من الاختلاف وعدم التوافق في الرؤى والمصالح والأهداف والتوجهات.²

عرف والتر باجوت الصراع على أنه: " صراع ينشأ بين الأفراد المتنافسين تتفوق فيه الجماعات المتماسكة على الجماعات التي تفقد تماسكها.³

يعد الصراع أو النزاع أحد أنماط التفاعل الإنساني ويطلق عليه أيضا الخلاف أو التعارض، فيه يدرك كل طرف من أطراف الصراع أن الطرف الآخر عدو له، ويعترض طريق تقدمه بإتجاه الهدف الذي يريده.⁴

ب- تعريف اجرائي:

هو ذلك النزاع القائم بين الأفراد المتنافسين من أجل الوصول إلى هدف معين.

• العلاقات الاجتماعية:

¹ - حلمي منيرة: التفاعل الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، د. ط، 1978، ص 230.

² - نسيم الصميدي: خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، القاهرة، د.ط، 2002، ص 11.

³ - نادية سعيد عشور: الصراع الاجتماعي الإتجاهات التنظيرية: التقليد والسوسيولوجيا، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، 2014، ص 22.

⁴ - منصور أحمد منصور: المبادئ العامة في إدارة القوة العاملة وكالة المطبوعات، د. ط، 1973، ص 120، 121.

أ- تعريف اصطلاحي: بحيث عرفها بعض العلماء:

تعريف زيلتن: أنها محصلة ونتاج مشترك لأفعال فردين لأن أفعال كل منهما معتمدة على أفعال الآخر.¹

يعرفها أحمد زكي بدوي بأنها: " أي صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم

هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة وقد تكون فورية²

• التنشئة الاجتماعية:

يعرف بارسونز التنشئة الاجتماعي: "بأنها عبارة عن عملية تعليم تعتمد على التقليد والمحاكاة والتوحد

مع الأنماط العقلية والعاطفية والأخلاقية عند الطفل والراشد، وهي عملية تهدف إلى إدماج عناصر الثقافة

في النسق الشخصية، وهي عملية مستمرة"³.

التنشئة الاجتماعية (أو التطبيع الاجتماعي) هي تفاعل اجتماعي في شكل قواعد للتربية والتعليم

يتلقاها الفرد في مراحل عمره المختلفة منذ (الطفولة حتى الشيخوخة) من خلال علاقته بالجماعات الأولية

(الأسرة - المدرسة - الزملاء - الجيرة... إلخ).

وتعاونه تلك القواعد والخبرات اليومية التي يتلقاها في تحقيق التوافق الاجتماعي مع البناء الثقافي

المحيط به من خلال اكتساب المعايير الاجتماعية وتشرب الاتجاهات والقيم السائدة حوله.⁴

¹ - ياسين رجاء: العلاقات الاجتماعية بين طلبة الجامعة وصلتها بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي، أطروحة دكتورا غير منشورة، كلية التربية لابن رشد، جامعة بغداد، 2000، ص 28.

² - محمد برغوتي: أنماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ والأساتذة وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي للتلاميذ والأساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1996، 1997، ص 32.

³ - صالح محمد أبو جادو: سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 1418هـ، 1998م، ص 16.

⁴ - عبد الفتاح محمد دويدار: ديناميات الجماعة، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، د. ط، 2012م، ص

ويعرضها إيميل دوركايم: "بأنها عملية استبدال الجانب البيولوجي بأبعاد اجتماعية وثقافية لتصبح هي الموجهات الأساسية لسلوك الفرد في المجتمع¹.

7- دراسات سابقة:

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية فهي تسعى لإعطاء نظرة مسبقة حول موضوع الدراسة فهي تزوده بالمعايير والمقاييس والمفاهيم والإجرائية التي يحتاجها ومن ثمة يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج المتحصل عليها في دراسة حالية.

وعليه وجب التطرق إلى أبعاد الدراسات التي مست وتناولت متغيرات الدراسة الحالية ويوجزها في التالي:

الدراسة الأولى: دراسة أجرتها " رويقي سناء " بعنوان دور سياسة التعدد الثقافي في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الدولية".

الإشكالية:

إلى أي مدى يمكن لمؤسسة دولية تحوي تركيبة ثقافية متنوعة بناء نموذج إدارة فعال بسلوك تنظيمي مشترك يمكنها من استيعاب كل الاختلافات الثقافية من أجل بلوغ أهدافها؟

فرضيات الدراسة: بالاستناد إلى الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يتأثر موظفو المؤسسة الأجنبية سلباً أو إيجابياً بطبيعة التركيبة الثقافية

المتنوعة؟

¹ - نقلا عن علي ليلة: الطفل والمجتمع- التنشئة الاجتماعية وأبعاد الانتماء الاجتماعي، المكتبة المصرية، القاهرة، 2006، ص 193.

الفرضية الثانية: تعدد الممارسات التنظيمية والإستراتيجية للمؤسسة الدولية في تعاملها مع التباينات الثقافية ضمن بنيتها الداخلية.¹

الفرضية الثالثة: تتعدد وجود الاختلافات الثقافية بين موظفي المؤسسات الأجنبية بقدر ما تتعكس سلبا وإيجابا على مستوى مخرجات المنظمة وبرامج ترجمتها والتزاماتها.

المنهج: المنهج الوصفي اعتمد عليه في وصف وتحليل التعدد الثقافي كظاهرة إدارية وإدارته بتحليل والوقوف عند أهم الإستراتيجيات والممارسات التي تنتهجها المنظمات الدولية في إطار تعاملها مع التعدد الثقافي .

نتائج الدراسة:²

- 1- الانفتاح على ثقافات الأمم والاستفادة من تجارب الأخرى في الشركات متعددة الجنسيات وفق مفهوم "التثاقف" وحوار الحضارات، والتي تعتبر من أحسن الوسائل لتحسين الذات والانخراط الإيجابي في العولمة. وإيجاد مكانة فاعلة ضمن الكوكبة.
- 2- المراقبة اللصيقة لهذه الشركات، خاصة ما تعلق منها بمسألة الهوية، وكذا عملية تكوين العمال الجزائريين في هذه الشركات، وذلك وفق للمعاهدات والعقود المبرمة المتفق عليها بين الطرفين.
- 3- التقليص من التبعية للخارج، وزيادة الاعتماد على الإطارات والمؤسسات والشركات الجزائرية، والتشجيع على الاعتماد على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

¹- رويحي سناء: دور سياسة التعدد الثقافي في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الدولية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، تسيير إستراتيجي دولي، منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2015-2016.

²- رويحي سناء: مرجع سبق ذكره.

4- تكثيف الجهود من أجل تحقيق ثنائية الإرادة السياسية الفعالة، والوعي العمالي بخصوص بما يتعلق بالهوية والتكوين والاستفادة من خبرة الأجنبي.

5- الاعتماد على البحث العلمي والتشجيع على الاختراع والإبداع.

6- إعادة الاعتبار لمؤسسات التنشئة الاجتماعية من: أسرة ومدرسة، ومجتمع والذي من شأنه أن يربطنا مع بعضنا البعض بشكل أفضل عن طريق التعليم والتربية، مما يقوي فينا شعور الوعي كجماعة ويعطي هويتنا القومية.

الدراسة الثانية: دراسة أجرتها منيرة سليمان بعنوان: " الثقافة والتنوع الثقافي حسب نموذج

جبرت هو فستيد في المنظمات دراسة ميدانية لمدارك العاملين في مؤسسته الترفيهية العقارية "مارينا كومباتي" عنابة".

الإشكالية:

• ما مستوى إدراك العاملين لأبعاد الثقافة التنظيمية حسب النموذج الرباعي لجبرت هوفستيد في

المؤسسة محل الدراسة؟

المنهج:

منهج البحث المستخدم هو المنهج الوصفي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع

البيانات بواسطة الاستبيان وتحليلها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية sps، إضافة

إلى المسح المكتبي وذلك للاستفادة من الكتب والدوريات العلمية لبناء الإطار النظري والبحث البيلوغرافي

بواسطة الحاسوب عن الدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المؤسسة محل الدراسة مؤسسة الترقية العقارية مارينا كومباني: بمدينة عنابة المختصة في أشغال البناء في مختلف مراحلها والتي يبلغ عدد عمالها 138 عامل وتم اختيار العينة عشوائياً¹.

تحليل ومناقشة النتائج:

توصلنا إلى النتائج التالية:

- تدني عدم المساواة في توزيع السلطة والقوة بين أعضاء المنظمة وهذا يجعل الطريق متاح أمام الجميع.
- أوضحت نتائج الدراسة أن بيئة المؤسسة لا تتسم بحب المخاطرة ومواجهة التحديات ولا تساعد على خلق روح الإبداع وهذا ما يجعل المؤسسة عالقة في دائرة الجمود.
- وجود علاقة قوية تربط أعضاء المنظمة وتدعم روح الفريق والتعاون والعمل الجماعي وتوجيه سلوك الأفراد بما يخدم الجماعة.
- الميل الواضح نحو التمييز بين الجنسين والميل أوضح نحو دعم سيطرة الرجال.

¹ - منيرة سليمان: الثقافة والتنوع الثقافي حسب نموذج جيرت هو فستيد في المنظمات دراسة ميدانية لمدارك العاملين في مؤسسته الترفيحية العقارية "مارينا كومباني" عنابة، منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2015.

الفصل الثاني:

تباين النماذج الثقافية



1- أهمية الثقافة:

اعتمد إميل دوركايم في مجال علم الأخلاق على المعطيات المستمدة من واقع الحياة الاجتماعية، حيث تظهر القواعد الأخلاقية في مظهرين مظهر موضوعي، ومظهر ذاتي، فلكل شعب أو ثقافة قواعد أخلاقية تتسم بها الحياة الجماعية، وتسود في حقبة معينة من الزمن، بمعنى أن هناك أخلاقا يشترك فيها الأفراد في مجتمع معين بالذات.

وبين لويس دوللو، أهمية الثقافة في كتابه الأهمية المتزايدة للثقافة. وهي كما أشار "شابيرو"، كالهواء الذي نستنشق، وتسلم به تسليما ولا تكاد نشهر به، فهي هامة لكافة فئات مؤسسات وشخصيات المجتمع. فقد قفر مفهوم الثقافة ليحتل مرتبة الصدارة في الحياة المعاصرة، وحظي المفهوم يقدر من الذبوع بعد أن كان المفهوم- خلال فترات طويلة - ينظر إليه على أنه فردى النزعة وأرستقراطي ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أنّ الثقافة وجدت نفسها وجها لوجه أمام ظاهرة جديدة هي ظاهرة الجمهورية والتقنيات المسماة تقنيات جماهيرية لأنها تحدث في الجماهير تأثيرا جسيما.

والثقافة هي المسؤولة عن حالتنا الراهنة، وهي وحدها التي تمتلك مفتاح الجنس البشري، فإمكانياتها بغير حدود، وبإعطائها القيادة الهادفة والتنظيم المؤثر يمكنها البرهنة على أنها أعلى مستوى التحدي ولن يكون بالمستقبل أي أمل إذا لم يتم فهم طبيعة وأبعاد هذا التحدي بوضوح¹.

والثقافة هامة بالنسبة للجماعة التي نعتنقها، فامتلاك المجتمع ثقافة مشتركة يكسب أعضاء هذا المجتمع شعورا بالوحدة، وهيئ له المعيشة والعمل المشترك دون إعاقة أو اضطراب فالمجتمع الإنساني

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، الناشر مؤسسة شباب، د.ط، سنة 2006، ص 59-60.

دون هذه الوسائل الحياتية المشتركة لا وجود له وهذه الوحدة الثقافية تخلق حاجات يكتسبها،¹ الفرد ثم تمده بوسائل إشباعها، فالاهتمامات الجمالية والأخلاقية والدينية تخلقها الثقافة، ثم تهيب للفرد وسائل إشباعها، وبذلك تقدم نمط معيناً لنمو شخصية الفرد، كما أنّ الثقافة تزود الفرد بعدد كبير من أنواع التكيف المعدة من قبل كما تمده بمجموعة كاملة من المشكلات التي وجدت الثقافة لها حلولاً، وهكذا تمده الثقافة بسلوك مقطر من الخيارات الماضية.

ولهذا فإن كافة الناس يناقشون اليوم مفهوم الثقافة وكل منهم يغزو إليه نفسه، والسلطة الروحية والسياسية، ومدير الثقافة، ومفتشو الحركة الثقافية، ومحترفو الثقافة، الكتاب، الشعراء، الفنانون والعلماء، فالجميع يدلون برأيهم في الثقافة، وكلهم مشغولون بوضع سياسات ثقافية جديدة، ووضع الخطة التنفيذية لذلك.

والثقافة هامة بالنسبة للجماعة التي تعتنقها، فامتلاك المجتمع لثقافة مشتركة يكسب أعضاء هذا المجتمع شعوراً بالوحدة، ويهيئ لهم المعيشة والعمل المشترك دون إعاقة أو اضطراب في المجتمع الإنساني دون هذه الوسائل الحياتية المشتركة لا وجود له وهذه الوحدة الثقافية تخلق حاجات يكتسبها الفرد ثم تمده بوسائل إشباعها، وبذلك تقدم نمط معيناً لنمو شخصية الفرد كما أنّ الثقافة تزود الفرد بعدد كبير من أنواع التكيف المعدة من قبل كما تمده بمجموعة كاملة من المشكلات التي وجدت الثقافة لها حلولاً، وهكذا تمده الثقافة بسلوك مقطر من الخبرات الماضية.

وتبدو أهمية النمط الثقافي في تأثيره وتأثره بالمستشفى والتي تعد من النظم الاجتماعي، فيه تختلف اختلاف الثقافة القائمة في المجتمع المحلي، كما تتباين في ضوء ثقافة جماعة المرضى الذين يعانون من مرض معين، فالمرضى الذي يقصد المستشفى العام لا يشعر بعقدة الذنب، وذلك على عكس المرضى

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، الناشر مؤسسة شباب، د.ط، سنة 2006، ص 59-60.

بأمراض نفسية، فهم يعانون من المخاوف والشكوك التي تصيبهم، وتصيب أقاربهم تجاه مستشفيات الأمراض العقلية والنفسية، وثمة ما هو أخطر من ذلك، فإن لمرضى بمرض نفسي قد يقوم نفسه على مرضه، وذلك على خلاف، المريض المصاب بكسر في عظامه -مثلاً- إذ لا يحيط مرضه شيئاً مستقراً أو غير طبيعي.

وقد وصف سوندرز الاختلاف بين الإنجليز والأسبان الذين يعيشون في جنوب غرب أمريكا في نظرتهم للمرض واستجاباتهم للتسهيلات الطبية، فبينما يفضل الإنجليز أساليب علم الطب الحديث، ويفضلون الإقامة في المستشفى. فإن الإسبان يميلون استخدام أساليب الطب الشعبي، وإقامة المريض في منزله. وهذا فإن ما تقدمه المستشفى من نشاطات ومساهمة: في تحسين المجتمع، لا يستند فقط على فلسفتها وأهدافها، بل يعتمد كذلك على النمط الثقافي السائد، والذي يتمثل في المساهمات المالية، والذكاء، وروح المجتمع ومستويات العلاقة بين الناس والأطباء والمرضى. كما أن العمل فيها يقوم على مبدأ تقسيم العمل¹.

وتبدو أهمية: الثقافة في أن العادات الثقافية مسئولة عن انتشار مرضى السرطان في العقود الأخيرة. ففي خلال النصف الثاني من القرن العشرين حدثت تغيرات ضخمة في عادات الحياة المعيشية كان لها تأثير كبير على جميع سكان العالم، فقد دخلت عناصر كيميائية ومركبات طبيعية لم يتم اختبارها وتحليلها بعد إلى عالمنا الجديد، مما أدى إلى انتشار هذا المرض.

وتتجلى أهمية "الثقافة في أن الأنماط الثقافية تلعب دوراً هاماً في ظهور الإضرابات النفسية. ففي الثقافة المصرية نادراً ما يشعر الفرد بعقدة الذنب التي تؤدي إلى الانهيار. كذلك يحتمل أن يصاب الأفراد الذين ينتقلون في الوسط الثقافي إلى وسط ثقافي آخر بمرض الشيزوفرينيا. أما الفرد الذي يعيش في مجتمع معقد، فهو يواجه بأنماط ثقافية معقدة، مما يساعد على ظهور الاضطرابات النفسية".

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص 60.

فبعض الجماعات تتوقع من الفرد أن يسلك سلوكا معيناً. وبعض الجماعات تتطلب منه أن يسلك سلوكا آخر. فالأسرة -مثلاً- تتوقع من الفرد أن يسلك بطريقة ما، بينما المدرسة أو المسجد تطلب منه يسلك بطريقة أخرى. وبعض الناس يميلون إلى الملكية الخاصة، وآخرون يميلون إلى الملكية العامة. وتضع الأديان القيم الروحية في مكانة أعلى من السوق.

وتشمل تكنولوجيا الأمراض النفسية وسائل وأنساقا مكنت الأطباء من تشخيص الأمراض ومعرفة مسارها.

وتبدو أهمية الثقافة كذلك في أن الرعاية الصحية والتي تقوم على الاقتناع والتعبير تستند إلى الوسائل البصرية والسمعية المختلفة التي تهدف إلى القضاء على المعتقدات الخاطئة التي تقاوم أي مشروع صحي جديد، والتي تهدف إلى تنمية وتنشيط الأنماط الثقافية: التي تعمل على تحسين وتوفيق الأفراد على أساليب الرعاية الصحية والثقافية الجديدة.¹

2- خصائص الثقافة:

يوضح تحليل كلّ من تعريف الثقافة وعناصرها المختلفة، أنّها تحمل مجموعة من السمات أو الخصائص، تميزها عن غيرها من المفهومات التي سعى كلّ من علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا علم والنفس والتاريخ التحليل خصائص، ومن أهم الخصائص التي يتفق حولها علماء الاجتماع للثقافة بصورة موجزة ما يلي:

أ- الاستقلالية: تتميز الثقافة بأنها شيء مستقل تماما عن الأفراد الذين يكتسبونها عن طريق الخبرة أو التعليم نظرا لأنّها جزء من التراث الاجتماعي الذي يورث من جيل إلى آخر. وهي أيضا، حصيلة النشاط الإنساني وأنماط السلوك والتفاعل بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سبق ذكره. ص 64.

ب-الاستمرارية: فالثقافة، لا ترتبط بالأفراد بقدر ما يحتفظ بكيانها لعدة أجيال هذا بالرغم من أنّ المجتمعات تتعرض لكثير من التغيرات السريعة أو الفجائية، أو تقنى الأجيال وتموت أفرادها، ولكن الثقافة وما تشمل من عادات وتقاليد وأساطير وطقوس، وأيضا ما تحويه من مباني ومنشآت وتكنولوجيا، فهي مستمرة لفترة طويلة، بالرغم من حدوث تعديلات وتطورات على مضمون عناصرها العامة¹.

ج-التعقيد: تمتاز الثقافة كما وضحها تايلور بأنها الكلّ المعقد، الذي يحتوي بالطبع على كثير من العناصر والسمات المتداخلة فليس من السهولة على الفرد أن يفصل بين مكوناتها مثل الفصل بين العادات والتقاليد أو القيم والأعراف أو الطقوس والرموز أو الأسطورة أو نوعية الأفعال والسلوك البشري، فجميعها متداخلة ومعقدة، ومن الصعوبة عامة فصل عناصرها دون الأخرى. وهذا ما ينطبق أيضا، على مجمل العناصر الثقافية المادية، فالفنون الهندسية مثل إنشاء الكبارى والطرق والاتصالات من الصعوبة أيضا الفصل بينها، ومضمون السمات الثقافية الفنية أو المعمارية في إحدى الدول عن الأخرى.

د-الإشباع: للثقافة مجموعة من الوظائف الاجتماعية والاقتصادية والبيولوجية، فهي تركز لإشباع الحاجات الإنسانية الأساسية، والعمل على رفاهيته وتلبية احتياجاته المستمرة والمتغيرة بمرور الوقت أو الزمن. فالإنسان يسعى دائما لإشباع غرائزه وانفعالاته ودوافعه وغرائزه المختلفة. علاوة على أنّ له مطالب أخرى من الثقافة.

وعناصرها سواء كانت مادية أو لامادية، فحاجات الإنسان من المأكل والملبس، المسكن، والتعليم والتنشئة والرفاهية، عموما تستلزم من الإنسان العمل على الإشباع تلك الحاجات بصورة أساسية.

¹ - عبد الله عبد الرحمان والسيد رشاد غنيم مدخل علم إجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2008-1429هـ، ص 284.

هـ-التكيف: تمتاز الثقافة بأن لديها خاصية التكيف مع الظروف البيئية المختلفة، فاستعارة سمات ثقافية معينة وانتقالها إلى مجتمعات أخرى، أو إلى شعوب أخرى، تجعلها في موضوع يجب أن تتلاءم فيه مع نوعية العادات والتقاليد والوضع الاجتماعي والاقتصادي الذي انتقلت إليه مع حدوث نوع من التعديل والتطور على بعض جوانبها أو عناصرها المختلفة¹.

و-التكامل: تعتبر خاصية التكامل من الخصائص العامة للعناصر الثقافية، ويحدث هذا التكامل نتيجة التكيف بين الأجزاء الثقافية، ونوعية الظروف الاجتماعية. فإذا حدث نوع من التغيير في القيم والعادات والتقاليد أو النظم أو القوانين فإنها تثبت إلا أن تتكامل مرة أخرى حتى تضمن لذاتها الاستمرارية. وبالطبع، توجد فوارق بين المجتمعات البسيطة والمعقدة من ناحية التكامل الثقافي نتيجة لعوامل التغيير والتحديث والاتصال أو الانتشار الثقافي.

و-الانتقالية: لا تنتقل الثقافة من جيل إلى جيل أولاً تتوارث الأجيال الثقافة بصورة كاملة، كما لا تنتقل الثقافة بصورة كاملة، كما لا تنتقل الثقافة من مجتمع إلى آخر بصورة كاملة، وهذا يعتبر نسبياً مستحيلاً، خاصة، وأن الثقافة تعتبر من الأشياء الموروثة، التي ظل جزءاً منها له طابع الإستمرار، ولكن هذا يعني أن هناك كثير من العناصر الثقافية تم إختفائها أو طمس معالمها أو نسيانها. فالثقافة، كأشياء ملموسة وغير ملموسة تختلف عن العناصر البيولوجية التي لا تنتقل أيضاً هي بالكامل عبر الأجيال، حيث يحدث نوع من الانتقاء لهذه العناصر دون الأخرى.

ي-التغيير: وتمتاز الثقافة بخاصية أخرى، حيث أنها لا تعتبر شيئاً جامداً في لكون أو العالم المحيط الخارجي للأفراد والجماعات. ولأسيما، أن الثقافة في حالة من الديناميكية المستمرة. فأنماط التكنولوجيا من مبان ومنشآت واختراعات متعددة في حالة من التغيير والتطور. وهذا ما ينطبق أيضاً، على المكونات الثقافية اللامادية مثل العادات والتقاليد والفنون والأفعال والنظم الاجتماعية، فجميعها تعثرها عوامل التغيير

¹ - عبد الله عبد الرحمان والسيد رشاد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 284.

المستمر، لكن يحدث نوع من التغيير السريع على الجوانب المادية، التكنولوجية، والتغيير البطيء على الجوانب اللامادية، وهذا أما وضحه لنا عالم الاجتماع وليم أوجبرن في نظريته عن التخلف الثقافي.¹

3-وظائف الثقافة:

للثقافة وظيفتان، وظيفة اجتماعية ووظيفة نفسية:

أ- الوظيفة الاجتماعية: إنّ الوظيفة الاجتماعية الأساسية للثقافة هي أن يجمع أعداد من الناس في بوتقة جماعة خاصة مميزة، وتبدو الثقافة وكأنها عبارة عن عالم عقلي أخلاقي رمزي مشترك بين أعداد من الناس.

ب- الوظيفة النفسية: إنّ الثقافة تؤدي على الصعيد النفسي وظيفة قولبة الشخصيات الفردية.

إنّ السلوك منذ ولادته في إطار ثقافة خاصة معينة، يتجه إلى نوع معين من السلوك في مآكله ومشربه وملبسه وطريقة تفكيره ووجهة نظره وميوله معتقده.

وأنّ الطفل لو قدر له أن يعيش في وسط ثقافي مغاير سيكون له سلوك مغاير. إذا كانت الثقافة تقولب الشخصية فعلياً أن نتذكر بأنّ هذا القالب مرن، وتتأثر شخصية كل فرد بمدى توافق خاصيته أو طبعه بهذه الثقافة، و مرونة هذا القالب ليست مطلقة، بل تصل إلى خط احمر إذا تجاوزها الفرد أصبح خارج مجتمعه و من هنا يبدو لنا أن للثقافة وظيفة مزدوجة في حياة الفرد، في المحافظة عليه و تجديده، فالثقافة تكون محافظة لان أبناء المجتمع يشربونها منذ الولادة و تحيا الثقافة فيهم و تنتقل من جيل إلى جيل.

¹ - عبد الله عبد الرحمان والسيد رشاد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 284.

والثقافة تكون مجددة لأن حياة الأفراد في تجديد مستمر، ولا بد أن تستجيب الثقافة لهذا التجديد

وذلك بتجديد عناصرها.¹

4- عناصر الثقافة:

تنقسم الثقافة إلى ثلاثة عناصر، هي: العموميات الثقافية والخصوصيات الثقافية والمتغيرات الثقافية.

أولاً: العموميات الثقافية:

العموميات الثقافية هي وجوه ثقافية يشترك فيها جميع أفراد المجتمع، وتعد بمثابة الملامح الرئيسية المحددة لثقافة مجتمع ما، وهي التي تميزها عن غيرها من الثقافات.

والعموميات الثقافية غالباً ما تكون أكثر عناصر الثقافة استقراراً، ومن هذه العموميات اللغة، واللباس الشعبي، وطريقة الأكل، وأسلوب التحية والاستقبال والوداع، وطرز المباني، وأسلوب الاحتفالات في الأفراح والتعبير عن الأحزان، وغيرها وبذلك تشكل العموميات الثقافية القاسم المشترك بين أبناء المجتمع الواحد، وتكون عنصر تجميع وتآلف بينهم، وتؤدي إلى ظهور اهتمامات مشتركة تجمعهم، وتولد بينهم شعوراً بالتضامن وبالمصير المشترك، فاللغة العربية على سبيل المثال، هي من أهم العموميات الثقافية التي يمتاز بها المجتمع العربي عن غيره من المجتمعات، وهي إحدى قواسمه المشتركة، ونسبة إليه سمي العرب بهذا الاسم، وهي إحدى الوسائل المهمة للتربية في هذا المجتمع لنقل المعرفة والمعلومات عن الموروث الثقافي إلى الدارسين.

ثانياً: الخصوصيات الثقافية:

توجد داخل المجتمع نفسه مجموعة من الثقافات الفرعية (الخصوصية) التي تميز قطاعات رئيسية في المجتمع، وهي جزء من الثقافة الكلية للمجتمع، ولكنها تختلف عنها في بعض السمات والمظاهر

¹ - فاديا أبو خليل: الثقافة والتنشئة الاجتماعية وأثرهما في تكوين شخصية الفرد، بيروت، لبنان، دار النهضة العربية، ط1، السنة 2014م، 1435هـ، ص 150، 151.

والمستويات، لذا فإن الثقافة الفرعية (الخصوصية) هي ثقافة قطاع متميز من المجتمع لها جزء مستوى وما للمجتمع من خصائص بالإضافة إنفرادها بخصائص أخرى، وبالتالي فإنّ الخصوصية الثقافية هي ملامح وخصائص ثقافية تتميز بها فئة معينة عن غيره من الفئات في المجتمع الواحد.

وهناك عدة أنواع من الخصوصيات الثقافية، نذكر منها ما يلي:

- **الخصوصيات العمرية:** فكلّ جماعة عمرية لها خصوصيتها الثقافية التي تتميز بها عن غيرها من الأعمار، فالأطفال ثقافة خاصة ومختلفة عن ثقافة الشباب، وللشباب ثقافة خاصة ومختلفة عن ثقافة الكبار.
- **الخصوصيات المهنية:** فكلّ جماعة مهنية خصوصياتها الثقافية التي تتميز بها عن غيرها، فالأطباء مثلاً ثقافة خاصة بهم، وللمهندسين ثقافة خاصة بهم، وللتجار ثقافة خاصة بهم...إلخ.
- **الخصوصيات الجنسية:** فلذكور خصوصية خاصة بهم، ولإناث خصوصية خاصة بهنّ، يترتب عليها خصوصيات في التعامل، وفي اللباس، وفي وسائل التسلية وفي الأدوار التي يلعبها كلّ منهما في المجتمع.
- **الخصوصيات الطبقيّة:** لكلّ طبقة من طبقات المجتمع خصوصيتها الثقافية الخاصة بها فخصوصيات الطبقة الأرستقراطية تختلف عن خصوصيات الطبقة الوسطى أو الدنيا.
- **الخصوصيات العرقية:** لكلّ عرق من الأعراق عناصره الثقافية التي تميزه عن الأعراق الأخرى، فخصوصيات الشركس الثقافية تختلف مثلاً عن خصوصيات الشيشان، وللأرمن خصوصيات ثقافية أيضاً تميزهم عن غيره من الأعراق¹.
- **الخصوصيات العقائدية:** لكلّ عقيدة عناصرها الثقافية الخاصة بها والتي تميزها عن غيرها من العقائد فخصوصيات العقيدة الإسلامية تختلف عن خصوصيات العقيدة المسيحية أو اليهودية.

¹ - عبد الله محمد عبد الرحمان والسيد رشاد غنيم، مدخل علم إجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 283-284.

- الخصوصيات التعليمية: لكلّ مرحلة من المراحل التعليمية عناصرها الثقافية الخاصة بها والتي تميزها عن غيرها من المراحل، ولكلّ نوع من أنواع التعليم (الأكاديمي أو المهني أو الفني) عناصره الثقافية التي تختلف عن عناصر غيره من أنواع التعليم، وللتعليم الخاص خصوصياته الثقافية التي تميزه عن التعليم الحكومي.

5- أنماط الثقافة:

من الواضح أننا لا نستطيع أن نلاحظ الثقافة بصورة مباشرة، لأنها تتمثل لدينا في صورة مجردة، مأخوذة ومستخلصة من مواقف وسلوك الإنسان الجماعي، ومستتبطة من المناهج والمعايير والقوالب الفكرية لأفراد الجماعة، كما أنها منعكسة في الآثار المادية والتكنولوجية، التي تتبعها الجماعة في سبيل تحقيق وسائل أهداف ومقومات معيشتها، واستمرار بقائها وارتقائها.

وتتكون الثقافة من مجموعة متداخلة من الأنماط الثقافية، والنماذج السلوكية، تلك التي تمثل أسلوب متكرر أو شائع من السلوك البشري أو النشاط الإنساني ويرتبط كلّ نمط من هذه الأنماط ارتباطاً أساسياً بمظهر من مظاهر الثقافة مثل السياسة، الاقتصاد، والفن، والدين... إلخ. بل أنّ هذه الأنماط الثقافية تتمتع بدرجة عالية من الثبات النسبي، خلال فترات زمنية طويلة، بالرغم ممن أنه من الممكن أن يصيبها التغير عبر الأجيال¹.

وتذهب روك بندكت إلى أنّ هذه الأنماط إنما هي الوحدات التي تتألف منها الثقافات، وأنّ لهذه الأنماط خصائصها المميزة لها والتي تستمد كلّ ثقافة منها مظهرها العام، ذلك المظهر الذي يميزها عن الثقافات الأخرى، وبطبعها بطابعها الخاص، وتأخذ الثقافة مظهرها العام، وفقاً لترتيب الأنماط الثقافية التي تتألف منها، وفقاً للعلاقات التي تربط بين عناصرها، بحيث ينتج عن هذا كله مركب جديد يطلق

¹ - هالة منصور، محاضرات في علم الأنثروبولوجيا، المكتبة الجامعية الإسكندرية الأزاريطية، دط، 2000، ص 158.

عليه (الموروثات الثقافية) وهي التي تنتقل من جيل إلى جيل. ملازمة للشكل العام للثقافة، تسمى أصغر وحدة للثقافة سمة ثقافية.

ولا تمثل الأنماط الثقافية نوعاً واحداً من السلوك وإنما نجد أنّ الثقافة تتطوّر بشكل عام ودائماً على نمطين رئيسيين من أنماط السلوك، هي الأنماط المثالية، والأنماط السلوكية (الواقعية)، وقد حدد كلايد كلوكهن الأنماط المثالية بأنها ما ينبغي أن يكون عليه السلوك، من خلال ما ينبغي أن يفعله أو يقوله أفراد مجتمع معين في مواقف محددة، إذا ما أرادوا الامتثال الكامل لمعايير السلوك التي تحددها ثقافتهم، أمّا الأنماط السلوكية الواقعية فتعتمد على ملاحظة السلوك الفعلي للأفراد في مواقف معينة. ويوجد هذان النموذجان من الأنماط في كلّ ثقافة من الثقافات، ولكن ينبغي أن تؤكد أن الأنماط المثالية لا تلزم الأفراد بإتباع وسيلة واحدة للاستجابة في المواقف الاجتماعية المختلفة. فكثير من الأنماط المثالية -وربما معظمها- يشير أو يسمح بأكثر من وسيلة من وسائل الاستجابة لموقف معين، إلا أنها تحضي جميعها بنفس الدرجة من القبول.

وقد إقترح كلاكهن تقسيم الأنماط المثالية إلى خمسة فئات:

الأول: أنماط إلزامية:

وذلك عندما لا تتيح الثقافة إلا وسيلة واحدة فقط للاستجابة لمواقف معينة، ومن أمثلة ذلك النمط الثقافي المتبع إزاء جريمة الأخذ بالثأر - خاصة في الصعيد - فإن هذا النمط الثقافي هو مقابلة هذا الإجرام بالانتقام، مهما كانت الإرادة الفردية، حيث إن هذا النمط متأصل إلى حد يدعى المصلحين الاجتماعيين إلى التفكير بشكل جاء في طريقة لاستئصاله على نحو يتلاءم مع المقومات الثقافية الهامة، التي جعلت سماتها الثقافية سيطرة للعصبية والقبلية عليها¹.

¹ - هالة منصور، مرجع سابق، ص 159.

ثانيا: أنماط مفضلة:

وذلك عندما تتيح الثقافة أو تسمح بأكثر من وسيلة لمواجهة موقف معين على الرغم من تفضيل إحداها وتميزه عليها، بإعتباره نمط مفضلا في نظر الجماعة أو المجتمع.

ثالثا: أنماط نمطية أو شائعة:

وذلك عندما تتيح للثقافة أكثر من أسلوب أو وسيلة لمواجهة موقف، وتقرها جميعا بنفس الدرجة، قد تكون هناك عدة أنماط ثقافية تختلف في مدى إقبال الأفراد على إتباعها، ولكن يوجد من بينها نمط يكون الإقبال عليه أكثر من الإقبال على الأنماط الأخرى. ويظهر هذا بشكل واضح من خلال المناسبات الاجتماعية والطقوس والممارسات المتعلقة ببعض الطقوس والعادات الاجتماعية¹.

رابعا: أنماط بديلة أو اختيارية:

وذلك عندما تتيح للثقافة أكثر من أسلوبين من أساليب السلوك، وتقرها جميعا بنفس الدرجة، ولا يوجد بينهما اختلاف، لا من حيث القيمة، ولا من حيث درجة الانتشار، على اعتبار أنها كليا مقبولة بدرجة متقاربة، داخل الإطار الثقافي العام، وهي تلك المتعلقة بالذوق والمزاج الشخصي إلى حد كبير.

خامسا: أنماط محدودة:

وذلك عندما لا يقر المجتمع ببعض أساليب السلوك، إلى في ما يخص قطاع معين من أفراد المجتمع، حيث نجد أنماط من السلوك يقتصر على قطاع معين من قطاعات المجتمع أو هيئة أو فئة من فئاته، يتميز أفرادها بخضوعهم لتقاليد معينة. مثال عن ذلك وجود بعض التقاليد أو الممارسات الخاصة بأعضاء والسلك الدبلوماسي أو السياسي وتحدد تصرفاتهم وسلوكياتهم إتجاه مواقف معينة، أو إزاء أفراد سلوكيات معينة، داخل مكان معين، مثلما يحدث داخل المحكمة مثلا، أو داخل قاعات المحاضرات

¹ - هالة منصور، مرجع سابق، ص 161.

بالجامعات، حيث تعد أنماط سلوك هنا محددة النطاق داخل مهنة معينة، أو داخل موقف اجتماعي معين.

6- تصنيفات الثقافة:

إنّ من أبرز التصنيفات للعناصر الثقافية هو تصنيف رالف لينتون Ralph linton الذي قسم الثقافة إلى ثلاثة أصناف كمايلي:

- العموميات.
- الخصوصيات.
- المتغيرات.

أ-العموميات: تشكل الأساس العام للثقافة وتكوين الهوية للمجتمع الذي تجعله يختلف عن غيره من المجتمعات، إذ لكلّ مضمون خاص من العناصر العمومية يميزه عن غيره من المجتمعات، وتشمل العناصر العمومية أموراً متعددة منها: الدين والقيم والأعراف واللغة والعادات والتقاليد والأنماط السلوكية السائدة في المجتمع، بالإضافة إلى طريقة الأكل والملبس والسكن وأنواعها¹.

ب-الخصوصيات: عبارة عن عناصر ثقافية تشترك فيها مجموعة من أفراد المجتمع إتسموا بأمر ما، بحيث تكونت لديهم أنماط سلوكية وعادات وتقاليد وأعراف وقيم، تختلف عمّا هو مشترك بين جميع أفراد المجتمع فالمجتمعات ذات الرقعة الجغرافية الكبيرة والتركيبية السكانية المعقدة فيها الخصوصيات الثقافية، بينما تقل في المجتمعات ذات الرقعة الجغرافية الصغيرة والتركيبية السكانية المنسجمة، ومن أبرز هذه الخصوصيات:

¹ - عصاممحمد منصور،مدخل الى علم الاجتماع،دار الخليج للنشر و التوزيع، د.ط، د.س،ص63-64

أ- الخصوصيات الاجتماعية.

ب- الخصوصيات المهنية.

أ- الخصوصيات الاجتماعية: يقصد بها العناصر الثقافية التي تخص جماعة من أفراد المجتمع، إتسمت بجوانب اجتماعية معينة مثل الطبقات الاجتماعية كطبقة الأفراد والعيبد، مع العلم أنّ الطبقة من المجتمعات المعاصرة لا وجود له لكن بالمقابل هناك تكتلات اجتماعية داخل كلّ مجتمع تتميز بجانب ثقافي معين: إمّا في عقيدتها أو في أصولها التاريخية أو في لغتها، ممّا يجعل لها ثقافة خاصة في أنماط سلوكها وقيمها وعاداتها وتقاليدها.

ب- الخصائص المهنية: لكلّ مهنة عاداتها وأعرافها ولغتها ومهاراتها التي يجب أن يكتسبها الأفراد الراغبون في الانتماء إليها فمهنة الهندسة بفروعها لها أعرافها وقوانينها وقيمها المتعارف عليها بين جميع المهندسين كذلك مهنة الطّب لها قوانينها وقيمها المتعارف عليها أيضاً كأن يتم الاحتفاظ بالمعلومات عن مريضة ولا يتم البوح بها¹.

3- المتغيرات: عبارة عن عناصر ثقافية جديدة تأتي نتيجة مصادر متعددة منها:

أ- الاقتباس: أي الأخذ من الثقافات الأخرى إمّا بشكل مقصود من خلال ما يسمى بالتبادل الثقافي، أو الأسابيع الثقافية التي تقيمها بعض الدول في الخارج، أو بشكل غير مقصود من خلال سفر الأفراد وسياحتهم إلى البلاد الأخرى.

ب- الغزو الفكري: أي محاولات بعض الدول ذات الإمكانيات المالية والمادية بفرض ثقافتها على الدول الأضعف. ويحدث ذلك بأشكال مختلفة إنما بحجة تقديم مساعدات مالية أو مادية أو هبات، مقابل تواجد ثقافي أو اقتصادي في المجتمع، مع التركيز على بعض رموز المجتمع وإقناعهم بتغيير أفكار المجتمع ومناهجه وقيمه. والغزو الفكري يشكل خطراً كبيراً في واقعنا اليوم، حيث لا حواجز بين الدول،

¹ - عصام محمد منصور، مرجع سابق، ص 65-66

فوسائل الاتصال والإعلام "وبالتحديد التلفزيون والأنترنات" تدخل منازلنا وتعرض كل شيء للمشاهدة، بحيث تعرض المناسب والغير المناسب وغير المقبول لثقافتنا، لا أحد يستطيع أن يوقف هذا الدخول من الثقافات الأخرى على مجتمعنا، نظرا لامتلاك المجتمعات الغربية التكنولوجيا المتقدمة ووسائل الاتصال والإعلام والبرامج المتنوعة، والوطن العربي يعد من مستهلكي هذه التكنولوجيا وليس من صانعيها، مما يزيد من فرص التأثير على الأجيال الحالية بعناصر ثقافية متغيرة كثيرة منها غير مرغوب فيه.

وهذه العناصر الثقافية المتغيرة، الأصل فيها أن تخضع للتجربة، مع إعطائها بعض الوقت لمعرفة مدى تقبل المجتمع أو رفضه لها ووضوح إيجابياتها أو سلبياتها، ثم بعد ذلك إما أنها تدرج من ضمن ثقافة المجتمع إذ تم قبولها، أو تستبعد عن ثقافة المجتمع في حالة رفضها، ومن الأساليب التي تم قبولها التعليم عن بعد، إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام، ومجال المباني والطرق والمجمعات التجارية والسكنية والطرق السريعة¹.

7- التكامل الثقافي:

تبين من خلال دراسة خصائص الثقافة، أنها نسق، وهي كل معقد تشمل على سمات ثقافية عامة، بالإضافة إلى الخصوصيات، والبدائل الثقافية.

ونجد أن الثقافة في حفظها لكيانها والمحافظة على نمطها العام تعمل على إدماج المتغيرات المختلفة في كيانها بحيث يقدر لها البقاء والاستمرار ككيان له نمط عام وهذا ما يطلق عليه اسم التكامل الثقافي.

ويقصد بالتكامل الثقافي، أن هناك قدرا معيناً من الانسجام الداخلي والارتباط الوظيفي، بين عناصر الثقافة المختلفة وبالتالي بين عناصر المجتمع المختلفة، يضمن للثقافة عدم انحلالها. وإن عدم

¹ - عصام محمد منصور، مرجع سابق، ص 66

وجود هذا التكامل في الثقافة يسبب اضطراب للفرد ويفقد المجتمع كفاءته وتظهر أنواع من الصراع قد تكون خطيرة لما يترتب عليها من فقدان للتكيف داخل الجماعة¹.

وليس معنى التكامل الثقافي أن تظل الثقافة على حال واحدة من الجمود والثبات أو أن يكون هذا التكامل الثقافي تاما كاملا. و لكن المقصود من التكامل الثقافي أن تكون هناك درجة معينة من الاتزان بين العناصر المختلفة التي تكون الثقافة.

ونجد أن العموميات الثقافية هي التي تعطي المجتمع تجانسه الداخلي ضد قوى التغيير التي تمثلها الخصوصيات الثقافية. وليس من شك في أن أية محاولة لدراسة الثقافة التي تسود أي مجتمع من المجتمعات المحلية مهما صغر حجمه ومهما بدا من تجانس ثقافته وبساطتها، ينطوي على كثير من الصعوبات الناشئة عن ضرورة البحث عما تنطوي عليه السمات الثقافية العامة من بدائل وما يخفي تحتها من خصوصيات حتى يمكن فهم الثقافة في حدتها وتكامل أجزائها. فمهما يكن من تعقد الثقافة وتركيبها، فهي كل واحد متكامل، تتألف فيه جميع العناصر الجزئية رغم اختلافها وتتنوع بل وتضاربها في بعض الأحيان، وكثيرا ما توجد سمات ثقافية بعينها في أكثر من مجتمع واحد، ولكن ترتيب هذه السمات وعلاقتها بعضها ببعض يختلف في كل مجتمع عن المجتمعات الأخرى، مما يؤدي في النهاية إلى اختلاف صورة الثقافة أو شكلها في كل منها. أي أن تشكيل الثقافة يتوقف إلى حد كبير على ترتيب هذه السمات داخل المجتمع وفق مبدئين أو عدد من المبادئ أو أنساق القيم السائدة في المجتمع.

وترى "روث بنديكت" أن جميع الثقافات في جميع مستويات التعقيد والبساطة قد استطاعت أن تحقق التكامل الثقافي، فعندما نفحص ونقارن طرق السلوك المختلفة التي يكون محتوى ثقافة معينة، فإننا نجد أن من الواضح أن هذه الثقافة تدور حول مركز معين هو النمط الثقافي.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، مدخل علم اجتماع، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، سنة 2008، ص 109-110

إلا أن "أوبلر" قد إنتقد "بنديكث" في أن الثقافة لها طابع واحد تخضع له فيه جميع أنواع السلوك الموجودة في المجتمع، وذهب إلى أن هناك محاور متعددة لكل ثقافة لا محورا واحد. ويرى "أوبلر" أنه لا يوجد محور واحد يدور على أساسه التكامل الثقافي، بل إن هناك محاور متعددة في كل ثقافة يدور حولها هذا التكامل الثقافي.

وفي المجتمعات التقليدية غير الصناعية، نجد أن الثقافة عادة تكون متكاملة إلى درجة كبيرة. إذ أن هذه المجتمعات عادة ما تكون صغيرة الجسم نسبيا. وتتشابه القيم بين أعضاء هذه المجتمعات. ومن ثم تكون الثقافة متجانسة بشكل عام، كما أن درجة التغير الثقافي تكون ضعيفة جدا في هذه المجتمعات التقليدية.

أما في المجتمعات الصناعية الحديثة، فعادة ما تكون العناصر الثقافية المختلفة ليست على درجة كبيرة من التكامل الثقافي. فغالبا ما تكون هذه المجتمعات الصناعية كبيرة الحجم، وتتضمن جماعات كثيرة متباينة، لكل منها طريقة حياة مختلفة إلى درجة ما عن غيرها من الجماعات. فثقافة هذه المجتمعات تعتبر غير متجانسة كما أن هذه المجتمعات تتميز بسرعة عمليات التغير الاجتماعي والثقافي. ويترتب على ذلك حاجة العناصر الثقافية المختلفة إلى التكيف مع هذه التغيرات.

وتميل الثقافات المختلفة نحو أن تصبح متكاملة. وبمجرد ظهور أية تغيرات في أحد عناصر الثقافة، فإن ذلك يؤدي إلى ترك العناصر الأخرى في حالة تفكك وعدم تكامل، أو مختلفة وراءها مقاومة شديدة لهذه التغيرات¹.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سابق، ص109-110.

8- النظرية النسبية للثقافة:

ليس من الضروري أن نرى جميع التنوعات الثقافية بافتراض أن ثقافتنا إنسانية وأكثر "تحضرا" وأكثر تطورا من غيرها. بينما يقيّم التعصب العنصري الثقافات الأجنبية باستخدام الثقافة المألوفة للمراقب على أنها مقياس للسلوك الصحيح، فإنّ "النسبية الثقافية" ترى سلوك الشعوب من منظور ثقافتهم الخاصة. فهي تمنح الأولوية على "فهم" الثقافات الأخرى، وليس على رفضهم كأنهم "غرباء" أو "غير طبيعيين" ويعكس التعصب العرقي، توظف النسبية الثقافية نوعا من الحياد في القيم في الدراسة العلمية التي عبر عن أهميتها "ماكس فيبر".

وتؤكد النسبية الثقافية على أنّ المفاهيم الاجتماعية المختلفة تزيد من العادات والقيم المختلفة، وبذلك فإن ممارسات مثل تعدد الزوجات ومصارعة الثيران والاحتكار توجد داخل سياقات معينة في الثقافات التي نجد فيها هذه الممارسات، وبينما لا تشير النسبية الثقافية إلى أننا يجب علينا أن نقبل تماما كلّ شكل من أشكال الشخصية السلوكية للثقافة، وأنّ ذلك يتطلب مجهود جاد حيادي لتقييم العادات والقيم والتقاليد في ضوء الثقافة المتميزة التي تعد هي جزءا منها.

ومن الناحية العلمية فإن تطبيق النسبية الثقافية يطرح سؤال هام، ففي عام 1989م تم اهتمام مهاجر صيني في محكمة نيويورك بضرب زوجته بالشاكوش حتى الموت. ومع ذلك تم تبرئة الرجل من الاتهامات الخطيرة الموجهة ضده، وتم حبسه لمدة خمسة أعوام فقط، عندما حكم القاضي بأن الاعتبارات الثقافية ضمنّت الرفق به. فقد اعترفت المرأة الراحلة بوجود علاقات مع غيره، وأشار القاضي أنه قد تأثر بشهادة من خبير¹.

¹ - ريتشاردت، شكافير، علم الاجتماع مقدمة موجزة، ترجمة جمال محمد أبو شنب، كلية الأدب، جامعة حلوان، د-ط، د-س، ص

في حين أن الأزواج في الصين عادة ما يعاقبون زوجاتهم بشكل حاد في هذه المواقف. في جلسات أخرى أعلن القاضي أن المتهم " اتخذ كل ثقافته الصينية معه إلى الولايات المتحدة" وبذلك لم يكن مسئولاً تماماً عن تصرفه العنيف، وردا على ذلك الحكم أصرت " إليزابيث هولتزمان" نائب المقاطعة بغضب قائلة: " يجب أن يوجد مقياس واحد للعدالة، وليس ذلك المقياس الذي يعتمد على الخلفية الثقافية للمتهم..... وأن أي شخص يأتي إلى هذه الدولة يجب أن يستعد للحياة بقوانينها".

ويوجد توسع هام في النسبية الثقافية، يطلق عليه العصب الأجنبي، و" التعصب الأجنبي" هو اعتقاد بأن المنتجات أو الأساليب أو الأفكار الخاصة بمجتمع شخص ما هي أقل من تلك الخاصة بالمجتمعات الأخرى.

ويشير (دبليو، ويلسون، وآخرون 1976) إلى أمثلة التعصب العرقي المعاكس، مثال أن الشعب الأمريكي يفترض عادة أن الموضة الفرنسية أو الأجهزة الكهربائية اليابانية أفضل مما يمتلكون، فهل تتأثر الشعوب بهذا الشكل من إجراءات البضائع القادمة من أماكن غريبة؟ وأن هذا الاندهاش بالأطباق الصينية البريطانية أو بالأواني الزجاجية الدنمركية يمكن أن يكون مؤذيا للشركات المنافسة لها في الولايات المتحدة، وأن بعض الشركات قد ردت بصنع منتجات " تبدو" أوروبية مثل هاجين دازس وهو" ايس كريم أمريكي" مصنوع من تينيك، بولاية نيوجيرسي أو " أحذية نايكي" المصنوعة في بيفرتون، بولاية أوريجون. كما أن أصحاب تطور الصراع يمكن أن يختاروا بسبب التأثير الاقتصادي الناتج عن التعصب الأجنبي في الدول النامية. كما أن المستهلكين في الدول النامية عادة ما يديرون ظهورهم للبضائع المنتجة محليا، وبدلا منها يشترون مواد تم استيرادها من أوروبا أو أمريكا الشمالية¹.

¹ -ريتشاردت، شكافير: المرجع نفسه، ص 70.

9- أسباب وعوامل التنوع الثقافي:

لعل من أهم الصعوبات التي تكتنفها محاولة تحديد أسباب وعوامل التنوع الواسع في أشكال الثقافة الإنسانية أن السلوك البشري لا يتحدد من خلال مجموعة من الغرائز العامة والمشاركة في النوع الإنساني كله.

لذلك ليست هناك في الحقيقة "طبيعة بشرية" عامة كما هو الحال بالنسبة للأنواع الحيوانية الأخرى خاصة وأن الإنسان هو الكائن الحي الوحيد الذي تتحدد طريقته في الحياة من خلال طبيعته البيولوجية.

أ-العوامل البيولوجية: يقدم التفسير البيولوجي للسلوك البشري حلا حاسما لمسألة التنوع الثقافي عندما يوضح أنه ليس هناك نمط سلوكي عام وواحد بين أفراد النوع الإنساني.

وأنه إذا كانت السلالات البشرية تمثل تنوعا بيولوجيا واسعا داخل التنوع الإنساني، فإنه من السهل أن نفسر الاختلافات الثقافية بين شعوب العلم على أنها محصلة نهاية لهذه الاختلافات البيولوجية، ويدعم أصحاب هذا التفسير لبيولوجي مزاعمهم بقولهم أن التحليل التاريخي الظاهري " السلالة أو الجنس "الثقافة" يكشف وبطريقة قاطعة عن وجود علاقة ارتباط واضحة بين توزيع الأنماط العنصرية أو السلالية وأشكال الثقافة أو صورها، والمثال على ذلك في رأيهم ارتباط الثقافة الإفريقية بالجنس الأسود أو السلالات الزنجية وارتباط الثقافة الشرقية بالجنس الأصفر أو السلالات الصفراء، والثقافة الغربية بالجنس الأبيض بصفة خاصة.

وهكذا يعتقد البعض أن "السلالة أو العنصر" من أهم العوامل التي تفسر ظاهرة التنوع الثقافي، إلا أن التحليل المتعمق لهذا الاعتقاد يوضح أنه وبمجرد إدعاء زائف¹.

¹ - علي عبد الرزاق جلي، علم إجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية، د.ط، 2005، ص 192.

ويقدم علماء الاجتماع في الجانب المقابل بعض الاعتراضات على هذه التفسيرات العنصرية والبيولوجية لظاهرة التنوع الثقافي كمدخل لفهم السلوك الإنساني وهم في ذلك يفضلون استخدام فترة النسبية الثقافية بدلا من اللجوء إلى فكرة التمرکز حول الجنس أو السلالة.

ب- العوامل الجغرافية:

يعد الاختلاف والتنوع الواسع في خصائص البيئة الطبيعية بالمعنى الواسع ومشتقلا في ذلك على طبيعة التربة ونوعية الموارد الطبيعية الفيزيوجرافية وطبيعة المناخ، واحد من عوامل التنوع الذي يظهر بصفة خاصة بين عناصر الثقافة المادية كالحصول على الغذاء والإسكان والتصنيع والنقل.... إلخ ومع ذلك من الأفضل أن ننظر إلى عامل البيئة الطبيعية على أنه عامل محدد وليس عاملا مسببا، ومما يؤكد ذلك أن مظاهر التنوع الثقافي تبدو واضحة بين ثقافة تخضع أو تحيط بها ظروف جغرافية متماثلة.

فالثقافة تعتبر محددًا هامًا للسلوك الاجتماعي ومع ذلك فإن آثار البيئة الطبيعية وإن كانت في بعض الأحيان ثانوية وغير مباشرة تمثل هي الأخرى عاملا له وزنه وأهميته، فأيا كانت التكنولوجيا المستخدمة والمتقدمة نجد أن الزراعة تعتمد أساسا على التربة والمناخ والطبوغرافيا كما تنتج المحاصيل الزراعية بتنوع خصائص هذه العوامل الطبيعية، غير أنه من الملاحظ أنه مع تقدم الإنسانية، توصل الإنسان إلى أشكال أكثر تعقيدا للثقافة واستطاع من خلالها التغلب على معوقات البيئة الطبيعية¹.

وتمثل الحتمية الجغرافية محاولة لتفسير ظاهرة التنوع الثقافي، وتتلخص الدعوى الأساسية لهذه النظرة في أنه كلما كانت طرق الحياة تختلف وتتنوع بين شعوب العالم التي تعيش في أجزاء مختلفة من الكرة الأرضية، فإنه من المؤكد أن يكون هناك ارتباطا عاليا واضحا بين التنوع الثقافي بين الظروف الجغرافية، على أنه من الممكن أن نميز بين شكلين أساسيين للحتمية الجغرافية أحدهما يمثل الحتمية المعتدلة، أما الثاني فهو الحتمية المتطرفة.

¹ - علي عبد الرزاق جليبي، مرجع نفسه، ص 196.

وتستند الحتمية الجغرافية المعتدلة على حقيقة أن الظروف البيئية الفيزيائية لمنطقة ما تتيح على مستوى الواقعية والمستوى المادي سواء بسواء الفرصة لتطوير أشكال ثقافية معينة في اتجاهات وخصائص محددة، فالظروف الفيزيائية المحيطة بمنطقة جبلية أو ساحلية أو صحراوية أو قطبية تحدد بشكل ملحوظ نوعية التكنولوجيا السائدة، بل وتحدد أيضا أخلاقيات وطباع سكانها، وقد تأخذ الحتمية الجغرافية على نحو ما تقدم شكلا متطرفا لتقرر أن العقلية والأمزجة والطاقة الخلاقة للشعوب مثل القول أن المناخ الاستوائي يلهب العواطف والانفعالات أو أن البرود الجنسي سمة من سمات المناطق القطبية وأن النشاط العقلي يميل إلى أن يكون أكثر انخفاضا في المناطق الحارة¹.

10- إيجابيات وسلبيات التنوع الثقافي:

أ- إيجابيات التنوع الثقافي:

- الاعتراف بشرعية جميع الثقافات الموجودة في المجتمع، حيث أنها تمثل جزءا مهما من المجتمع.
- التعرف على عادات الثقافات الأخرى وعاداتها وتقاليدها.
- إعطاء فرصة تعمل على تحقيق المساواة والحريات بين جميع الثقافات الموجودة داخل المجتمع كسّن القوانين على سبيل المثال.
- وجود الاحترام بين الثقافات المختلفة داخل المجتمع بالإضافة إلى التحقيق الذاتي للفرد، وتطور النقد الذاتي².

ب- سلبيات التنوع الثقافي:

- من الممكن أن يؤدي الصراع الثقافي إلى حرب أهلية عند خلق دستور موحد وقوانين موحدة.

¹ - علي عبد الرزاق جليبي، مرجع نفسه، ص 198.

² - <https://weziwezi.com> 21/04/2019 h 20:15.

- قد يؤدي إلى فوضى وعدم استقرار اجتماعي، أي لا يوجد أي قوانين موحدة لجميع الثقافات بسبب وجود اختلاف في العادات والقيم.
- يؤدي إلى تفكيك وحدة المجتمع والنسيج الاجتماعي، مما يؤدي إلى جعل المجتمع كالفسيخاء، ويعود السبب في ذلك إلى أن لكل ثقافة نمط حياة وعادات وتقاليد.
- تساهم في تكوين إطار خاص للثقافة وانغلاقها على نفسها، مما يؤدي إلى تفكيك الإطار المشترك وهو الدولة¹.

11- النماذج المفسرة للتنوع الثقافي داخل المنظمات:

1- نموذج تروتينار 1997م للتنوع الثقافي في مجال الاعمال:

تم تطوير هذا النموذج من قبل تروتينار وترونر وهو نموذج يستخدم في مجال الاتصال الغير ثقافي في إدارة الاعمال إذ يعتمد هذا النموذج على مجموعة من التوجهات التي تتخذها الثقافات الوطنية المختلفة في التعامل مع بعض الاشخاص وفي تعاملها مع الزمن وفي تعاملها مع محيطها، ويقترح هذا النموذج أبعاد تستطيع من خلالها التمييز والاختلافات بين الثقافات الوطنية كما يلي:

1-1- الأبعاد الخاصة بالعلاقة مع الأشخاص:

- الشمولية مقابل الخصوصية: يعتقد الأفراد في الثقافات الشمولية أن الأفكار والممارسات السلوكية يمكن أن تطبق في أي مكان دون تغييرها كما أنها تشدد على تطبيق القوانين والقواعد²، بينما الثقافات الخصوصية تعتقد أن الظروف والمواقف يمكن أن تغير في الأفكار والممارسات السلوكية

¹ - <https://weziwezi.com> 21/04/2019 h 20:15.

² - عبد المجيد بكاي، التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة طور ثالث)، منشورة، جامعة عنابة، 2016/2015، ص 73.

جدول رقم (01): يبين الفروق في التعامل مع الثقافة الشمولية والثقافة الخصوصية

الثقافة الشمولية	الثقافة الخصوصية
- أهمية علاقة العمل بالقيم والمعتقدات الشخصية. - يجب ان تكون القواعد والتعليمات واضحة وصريحة - يجب الثبات على المبدأ الوفاء بالوعد - إهمال الأفراد وقت لاتخاذ القرارات. - يجب أن يكون اتخاذ القرارات موضوعي، كما يجب تفسير القرارات للأفراد أصحاب الشأن	- يجب إعطاء الأفراد الحرية في إتخاذ القرارات دون التدخل. - احترام حاجات الآخرين أثناء اتخاذ القرارات. - يجب أن تكون هناك مرونة في اتخاذ القرارات. - بناء العلاقات مع الأفراد لفهم حاجياتهم التأكيد على القواعد والتعليمات الضرورية منها التي يجب أن تتبع.

• الجماعانية مقابل الفردية:

وهي درجة تقدير الفرد لأهمية الانتماء للجماعة لديه، هل يعتبر نفسه أولاً فرداً أم عنصراً من المجموعة، ففي الثقافات الجماعانية يرى الفرد نفسه فيها مستقل عن الجماعة وله تفكيره واختياراته الخاصة به دون الرجوع للجماعة التي ينتمي إليها¹.

جدول رقم (02): يبين فروق في التعامل مع الثقافة الجماعانية والثقافة الفردية

الثقافة الفردية	الثقافة الجماعانية
- مدح ومكافأة أداء الأفراد - إعطاء الأفراد الحرية في اتخاذ القرارات وتشجيعهم على المبادرة - التوفيق بين حاجات الأفراد وحاجات المجموعة - السماح للأشخاص بممارسة الإبداع والتجديد والتعلم من أخطائهم	- منح ومكافأة أداء المجموعة - عدم مدح الأفراد علناً - السماح للأشخاص بالمشاركة في اتخاذ القرارات - عدم إظهار المحاباة

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 74.

• الحيادية مقابل العاطفية:

في الثقافات الحيادية نجد أن الأفراد لا يعبرون عن مشاعرهم، ويفضلون إبقائها مخفية وتحت السيطرة ومن بين هذه الدول: بريطانيا-اليابان بينما في الثقافات العاطفية نجد أن الأفراد يعبرون بانفتاح وبعفوية عن مشاعرهم وتظهر البسمة على وجوههم كما يتكلمون بصوت مرتفع أثناء تحمسهم بموضوع ما ومن بين هذه الدول التي تحمل هذه الثقافة: هولندا-المكسيك-إيطاليا

جدول رقم (03): يبين فروق التعامل مع الثقافة الحيادية والثقافة العاطفية

الثقافة العاطفية	الثقافة الحيادية
- الكل منفتح على الأشخاص لبناء الثقافة التبادلة	- يجب السيطرة على العطف والمشاعر
- أظهر المشاعر والعطف في تفاعله مع الأفراد	- لا يهتم الأفراد فيها بلغة الجسد
- وجود حل للصراعات بفاعلية قبل أن تصبح شخصية	- أبقى في الموضوع المحدد عند الاجتماعات واللقاءات
- أظهر لغة الجسد وتعامل معها بأهمية	- راقب ردود أفعال الأفراد حين يترددون في إظهار مشاعرهم

علاقات محددة مقابل علاقات عامة:

في الثقافات ذات العلاقات المحددة نجد أن علاقة الأفراد ببعضهم البعض محددة على صعيد واحد فقط كالعامل مثلا، عكس الثقافات ذات العلاقة العامة إذ نتعدى فيها علاقة الأفراد ببعضهم البعض على مستوى واحد فقط¹.

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 75.

جدول رقم (04): يبين الفروق في التعامل بين ثقافة العلاقات المحددة والعلاقات العامة:

ثقافة العلاقات المحددة	ثقافة العلاقات العامة
- كن مباشر في كلامك	- التركيز على بناء علاقات جيدة قبل التركيز على الأعمال المشتركة.
- ركز على أهداف الافراد قبل التركيز على العلاقات معهم.	- يجب أن تعرف بقدر المستطاع المعلومات عن الأشخاص الذين تعمل معهم المنظمات التي تتعامل معها.
- يجب تقديم تعليمات وقواعد واضحة وصريحة ومفصلة.	- يمكن أن تناقش مسائل العمل في المناسبات الاجتماعية، وكذا يمكن مناقشة الأمور الشخصية في العمل.
- السماح للأشخاص بالفصل بين الحياة والعمل.	- تجنب رفض الدعوات للمناسبات الاجتماعية .

- الإنجاز مقابل العزو:

هي الثقافة التي تركز على الإنجاز نجد الحكم على الأفراد يتم من خلال ما أنجزوه، وكيف يؤديون أدوارهم وماذا حققوا من إنجازات ومن بين الدول التي نجد فيها هذه الثقافة: الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، أمّا في الثقافة التي تركز على العزو يتم الحكم على الأفراد فيها من خلال ما ينسب لها أو ما تراثه وما يعطي لها من مكانة بسبب النسب، أو العائلة ، أو السن، أو الجنس ومن الدول التي نجد فيها هذه الثقافة: فرنسا، إيطاليا، اليابان، السعودية¹.

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 76.

جدول رقم (05): يبين الفروق في التعامل بين ثقافة الإنجاز وثقافة العزو:

ثقافة الإنجاز	ثقافة العزو
<ul style="list-style-type: none"> - الاعتراف بتقدير أداء الأفراد بما يستحقون. - استخدام الألقاب عند الحاجة فقط. - يجب أن يكون الفرد قدوة لأشخاص حوله. 	<ul style="list-style-type: none"> - يجب استخدام الألقاب وحفظها خاصة في المنظمات. - إظهار الاحترام والتقدير للقادة والمدراء. - لا يجب تحول السلطة والصلاحيات المخولة لك دون أداء دورك الأساسي في المنظمة.

1-2: الأبعاد الخاصة بالعلاقات مع الزمن:

النظرة التسلسلية الزمن مقابل النظرة الإلتزامية:

في الثقافة التسلسلية بفصل بين الماضي والحاضر والمستقبل ويحبذ الأفراد تسلسل الأحداث كما يفضلون التخطيط المسبق والإلتزام بالخطط والمواعيد، وتولي هذه الثقافة أهمية كبيرة تجاه الوقت، ومن الدول التي تعتبر ثقافتها تسلسلية: ألمانيا، بريطانيا، الو.م.أ ، أمّا الثقافة إلتزامية فيعتبر أفرادها أن الماضي والحاضر والمستقبل أزمة متشابكة¹.

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 77.

جدول رقم (06): يبين الثقافة التسلسلية مقابل الثقافة الإلزامية

الثقافة التسلسلية	الثقافة الإلزامية
<ul style="list-style-type: none"> - التركيز على نشاط أو مشروع واحد فقط - يجب احترام الدقة في المواعيد - يجب احترام مواعيد التسليم أو الإنجاز - يجب تحديد المواعيد بدقة ووضوح في كافة الأعمال المختلفة. 	<ul style="list-style-type: none"> - إمكانية القيام بعدة أنشطة ومشاريع في نفس الوقت - يجب أن تكون مرن في إنجاز عملك - السماح للأفراد بأن يكونوا مرنين في إنجازهم لمهامهم دون ضغط الوقت - إذا كانت الدقة والمواعيد ضرورية ومهمة فلا بد من التأكيد عليها وعلى ضرورة الإلتزام بها.

1-3: الأبعاد الخاصة بالعلاقة مع المحيط:

التحكم الداخلي مقابل التحكم الخارجي:

في الثقافات ذات التحكم الداخلي يرى الأفراد بأنهم قادرين على السيطرة على الطبيعة وعلى محيطهم من أجل تحقيق أهدافهم ولا يتأثرون بالأشخاص الآخرين ولا بمحيط عملهم أثناء أدائهم لمهامهم، بينما في الثقافات ذات التحكم الخارجي يرى الأفراد بأن الطبيعة والمحيط تتحكم فيهم¹.

جدول رقم (07): يبين الفروق في التعامل مع الثقافة ذات تحكم داخلي والثقافة ذات التحكم الخارجي

الثقافة ذات تحكم داخلي	ثقافة ذات تحكم خارجي
<ul style="list-style-type: none"> - السماح للأفراد بتطوير مهاراتهم وتعليمهم - تحديد أهداف واضحة التي يتقبلها الأفراد والصراعات - تشجيع الخلاف والصراع البناء الإيجابي - يجب الشخص منفتح على الخلافات والصراعات 	<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة تزويد الأفراد بمصادر إنجاز عملهم - توجيه الأشخاص وتقسيم أعمالهم بصفة مستمرة - يجب أن يتم السيطرة على الصراعات والتحكم فيها - تشجيع الأفراد على تحمل المسؤولية في العمل.

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 78.

3- نموذج هوفستيد لأبعاد التنوع الثقافي:

من أهم النماذج التي فسرت الاختلاف والتنوع الثقافي في المنظمات، نموذج الأنثروبولوجي وعالم النفس الاجتماعي "هوفستيد Hofstede"، حيث اقترح خمس أبعاد لشمول الاختلافات الثقافية المتعلقة بالثقافة الوطنية التي يتشارك فيها العمال والمدراء بعد دراسة قام بها شملت 116000 موظف لدى شركة IBM متعددة الجنسيات التي تمتلك فروع منتشرة في العالم، والتي تعتبر كأكبر قاعدة بيانات لمسح قيم الموظفين حتى الساعة.

في دراسته الأصلية قام هوفستيد 1980م بتجميع البيانات من 40 دولة عبر فروع شركة IBM وهذه الدراسة هي الثانية سنة 1984م أضيفت 10 دول أخرى، حيث تم ترجمة أداة الدراسة إلى 20 لغة مختلفة على سبع مستويات تنظيمية مختلفة، وتضمنت أداة الدراسة 160 بند ، 63 منها كانت متعلقة بالثقافة الوطنية شملت عدة مواضيع كالرضى، الإدراك، الأهداف الشخصية والمعتقدات والخصائص الديموغرافية السيطرة مقابل التناغم (Harmony, Mastery):

يتعلق هذا البعد بعلاقة الأفراد بمحيطهم، ففي ثقافة السيطرة نجد أنّ الأفراد يسعون لإثبات الذات من أجل تغيير محيطهم وعالمهم الخارجي قصد تحقيق أهدافهم، وتعتمد على مبادرة الفردية سواء في خدمة المصالح الشخصية أو مصالح المجموعة كما تتطلب الكفاءة، وتشجع هذه الثقافة قيم الإستقلالية، والشجاعة، والمبادرة، والطموح أما ثقافة التناغم فيقبل أفرادها حالهم ومحيطهم كما هو، ويحاولون فهم تقبل محيطهم دون اللجوء لتغييره، ويعتمدون في إنجازاتهم على مبادرة المجموعة دون الأفراد، وتشجع هذه الثقافة قيم المسالمة والتناغم مع المحيط والطبيعة، والمحافظة عليها كما هي¹.

وتظهر تطبيقات هذا النموذج في الجانب التنظيمي من خلال ما يقدمه من أبعاد مفسرة لقيم الأفراد وثقافتهم والتي تساعد المدراء في التنبؤ بسلوك الموظفين في التنبؤ بسلوك الموظفين خاصة في

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 79.

البيئة المتنوعة، فالمجتمعات ذات الثقافات الهرمية تضل التسلسل الهرمي في هياكلها التنظيمية، والعكس في الثقافات المساوتية إذ يفضل أفرادها التوزيع الأفقي للسلطة وكذا بالنسبة لبقية الأبعاد، إذا فهي توفر إطار لفهم اتجاهات وسلوكات الأفراد المنطقة من ثقافتهم الأصلية والوطنية.

يركز هذا البعد على علاقة الفرد بالمجموعة والمجتمع فهناك ثقافات محافظة Conservatism في علاقتها مع أفرادها تعتبر أفرادها كوحدات من النسيج الجماعي ويتركز فيها معنى الحياة حول العلاقات الاجتماعية ومكانها ودور الفرد في المجموعة، والأهداف الجماعية التي يتشاركها المجتمع بكافة أفرادها، وترفض هذه الثقافة أي أفعال أو أفكار تضر بالجماعية والنسيج، الجماعي والتضامن الاجتماعي، كما وتهتم بالعادات والتقاليد والتنظيم الاجتماعي .

بينما في الثقافات التي تتسم بالإستقلالية Autonomy نجد أنّ طبيعة علاقة الفرد بالجماعة مستقلة للفرد فيها حرية الاختيار في طريقة العيش ولل فرد فيها حرية التعلم والبناء الأفكار وتبني الآراء ونجد نوعان من هذه الثقافة:

- **ثقافة إستقلالية عاطفية Affective autonomy:** وهي ثقافة تمتاز بتشجيع أفرادها على خوض التجارب الإيجابية في حياتهم والإستفادة منها وتشجع إشباع الرغبات والتمتع بالحياة الشيقة والتجارب المختلفة.
- **ثقافة إستقلالية فكرية Intellectual autonomy:** هي ثقافة تشجع أفرادها على تتبع أفكارهم الشخصية وحرية تكوين المعتقدات الفكرية، وتشجيع قيم الفضولية والإبداع وتقبل الآخر¹.
- **الهرمية Hierarchy مقابل المساوتية Egalitarianism:** يتعلق هذا البعد بطبيعة تنظيم المجتمع وعلاقة الأفراد فيه بالسلطة والمسؤولية، ففي الثقافات الهرمية نجد أنّ التسلسل الاجتماعي واضح حيث نجد أفرادا في مكانة ومناصب عليا والآخرين في مكانة ومناصب دنيا،

¹ - عبد المجيد بكاي، المرجع نفسه ، ص 80.

ويتقبل أفراد هذه الثقافة هذا الترتيب والتنظيم السلمي، تتوزع فيها السلطة والمسؤولية والأدوار والمصادر¹ بطريقة غير متساوية، ونجد أنّ هذه الثقافة تشجع قيم السلطة الاجتماعية، النفوذ، الطاعة، والثروة تعتبر أمر مهم وسبب في الحصول على النفوذ -أمّا في الثقافة المساواتية يؤمن فيها الأفراد بأنهم متساوون ويتشاركون قيم الإنسانية، وينشئ فيها الأفراد على ضرورة مساعدة الأفراد والحفاظ على مصالحهم، وللتحرك لمساندتهم، وتشجع هذه الثقافة قيم العدالة الاجتماعية، المسؤولية، العون، الصدق².

¹ - عبد المجيد بكاي، مرجع سبق ذكره، ص 80.

الفصل الثالث:

التفاعل الاجتماعي

- 1- أهمية التفاعل الاجتماعي
- 2- أهداف التفاعل الاجتماعي
- 3- خصائص التفاعل الاجتماعي
- 4- مراحل التفاعل الاجتماعي
- 5- شروط التفاعل الاجتماعي
- 6- أسس التفاعل الاجتماعي
- 7- وسائل التفاعل الاجتماعي
- 8- أنماط التفاعل الاجتماعي
- 9- العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي
- 10- مستويات التفاعل الاجتماعي
- 11- عمليات التفاعل الاجتماعي
- 12- نظريات التفاعل الاجتماعي
- 13- نتائج التفاعل الاجتماعي

1- أهمية التفاعل الاجتماعي:

للتفاعل أهمية بالغة نذكر منها:

- يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان فمن خلاله يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية وتعليم لغة قومه وثقافة مجتمعه وقيمه وعاداتها وتقاليدها من خلال عملية التطبع الاجتماعي.
- التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الطفل، فلقد بينت الدراسات أن الطفل الذي لا تتوفر له فرصة كافية للتفاعل الاجتماعي يتأخر نموه.
- يهيئ التفاعل الاجتماعي العرض للأشخاص ليميز كل منهم بشخصية (ذاتية) فيظهر منهم المخططون، المبدعون، وكذا العدوانيون...
- كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة
- يعد التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة، إذ ترى نظرية يرتبطون معا في علاقات معينة ويكون كل منهم على وعي بعضوية في الجماعة، ومعرفة ببعض أعضائها، ويكونون تصورا مشتركا لمجموعتهم
- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة فتظهر القيادات وعكس ذلك
- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يطلع بها كل إنسان، ففي جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها.¹

2- أهداف التفاعل الاجتماعي:

يحقق التفاعل الاجتماعي بين الأفراد مجموعة من الأهداف منها:

¹ - هنوه علي: التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي، رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2013، ص 55.

- يبسر التفاعل الاجتماعي وتحقيق أهداف الجماعة ويحدد طرق إتباع هذه الحاجات.
- تعليم الفرد والجماعة بواسطة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع في إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.
- يساعد على تقييم الذات والآخرين بصورة مستمرة.
- يساعد التفاعل على تحقيق الذات ويخفف وطأة الشعور بالضيق فكثيرا ما تؤدي العزلة إلى الإصابة بالأمراض النفسية.
- يساعد التفاعل على التنشئة الاجتماعية للأفراد وغرس الخصائص المشتركة بينهم.¹

3- خصائص التفاعل الاجتماعي:

- يتميز التفاعل الاجتماعي الذي يشكل أحد المرتكزات الأساسية المهمة التي تقوم عليها المجتمعات البشرية بعدة خصائص لعل من أهمها:
- يتجه التفاعل الاجتماعي نحو هدف معين من خلال اشتراك الأفراد والجماعات مع بعضهم البعض لإشباع حاجاتهم المادية والروحية المختلفة وتحقيق الأدوار والمسؤوليات للحفاظ على المجتمع وتنظيمه واستقراره واستمراره.
 - لا يتم هذا التفاعل إلا بواسطة الاتصال في ضوء عدد من المتغيرات الثقافية فسلوك الجماعة يتأثر بطبيعة الاتصال الاجتماعي بين أفرادها وهذا يتم من أجل توفير استمرارية الحركة الاجتماعية والضمان الاستمرارية في الاتصال لمدة أطول لا بد من التواصل الذي يكون له تأثير اجتماعي وثقافي وتربوي أكثر.

¹ - جودة بني جابر: علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 1436هـ، 2015م، ص

- يتوقف التفاعل الاجتماعي على شخصية الأفراد ومراكزهم الاجتماعية في ضوء المعايير التي تحدد ذلك فهو وحدة شخصيات متفاعلة.
- يتميز التفاعل الاجتماعي بين الأفراد بما يسمى بالأداء فهو العنصر الأول من عناصر التفاعل، فأداء الفرد في الموقف المختلفة يسبب الأداء هذه الأخر (أداء الفعل) ومن ثم يحدث التفاعل، كما يتميز بالتوقع، فالفرد عند قيامه بأداء ما تصبح له عدة توقعات من الآخرين، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي.
- يؤدي تفاعل أفراد الجماعة إلى تمايز بنية الجماعة نظامياً مما يقود إلى ظهور القيادات والذي يؤدي إلى إعادة تنظيم مجال أجماعة بناء على ظهور القيادات الجديدة¹.

4- مراحل التفاعل الاجتماعي:

يمر التفاعل الاجتماعي بمراحل يقسمها بيلز إلى الآتي:

- **مرحلة التعرف:** يبدأ التفاعل الاجتماعي بالتعرف المشترك على موقف التفاعل، وذلك بطلب المعلومات والتعليمات، والإعادة والتوضيح والتأكيد عليها.
- **مرحلة التقويم:** وينشأ هذا نظام مشترك لتقويم الأداء، وذلك بتحليل موافق التفاعل، وتقديم الحلول المختلفة من خلال بتبادل التغيرات والتعبير عن المشاعر والرغبات وإبداء الآراء للحلول المطروحة.
- **مرحلة الضبط:** وذلك بمحاولة الأشخاص التأثير في بعضهم البعض من حيث طلب الاقتراحات، وتقديم التوجيهات والتعليمات التي تساعد على الوصول إلى الحل.

¹ - نعيم حبيب جعيني: علم اجتماع التربية المعاصر بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009م، ص 286، 287.

- **مرحلة اتخاذ القرارات:** أي الوصول إلى قرار نهائي للحلول المطروحة إما بالموافقة وإظهار القبول والطاعة أو الرفض والتمسك بالشكليات.
- **مرحلة ضبط التوتر:** ويتم هنا علاج التوترات التي تنشأ بين الجماعة إما بإظهار التوتر حول الحل المطروح، والانسحاب من المناقشة أو قبول الحل وتحقيق التوتر، وإدخال السرور.
- **مرحلة التكامل أو التفكك:** إما بإظهار تكامل وتماسك الجماعة ورفع مكانة الآخرين فيها، وتقديم العون والمكافأة، أو بإظهار التفكك والعدوان، والانتقاص من قدر الآخرين تأكيداً للذات والدفاع عنها.¹

5- شروط التفاعل الاجتماعي:

- هناك شروط أو ضرورات كحدوث التفاعل الاجتماعي، من أهمها نذكر ما يلي:
- **توافر المواقف الاجتماعية:** الذي يتكون عادة من أطراف التفاعل ووسائطه وعناصره المادية في مكان وزمان معينين، إذ يجده الموقف الاجتماعي بطبيعة التفاعل الاجتماعي.
 - **الاتصال الاجتماعي:** ويعني العملية التي بواسطتها يقوم الإنسان بنقل آرائه وأفكاره، ومشاعره إلى الآخرين بالوسائل المنطوقة وغير المنطوقة.
 - **التواصل:** ويعني استمرار الاتصال لفترة طويلة من الزمن.
 - **توافر المثير والاستجابة:** ويعني هذا أن التفاعل الاجتماعي يتطلب لكي يحدث ويستمر في الموقف، أن يكون متبادلاً، أي أن يكون سلوك طرف التفاعل (أ) منبهاً واستجابة لسلوك الطرف (ب).

¹ - أحمد علي الحاج محمد: علم الاجتماع التربوي المعاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1433هـ، 2012م، ص 178.

- **توافر وسيط (Medium):** معين كاللغة أو الأفعال أو الأشياء أو الرموز أو الإيماءات، وكلما توافرت هذه الوسائط، وكانت مشتركة بين أطراف التفاعل كلما سهلت عملية التفاعل الاجتماعي.
- **توافر هدف للتفاعل الاجتماعي:** إذ لا بد أن تدور الرسائل المتبادلة بين أطراف التفاعل الاجتماعي حول هدف محدد، والهدف المحدد يرتبط بتوقعات مشتركة (Expectation) بين أطراف التفاعل، إن غياب الهدف أو غموضه، أو عدم اتسامه بالمشاركة، وكذلك غياب (التوقعات)، يجعل التفاعل صعب الحدوث، أو صعب الاستمرار في حالة حدوثه
- **التعزيز (Reinforcement):** إذ يشير التعزيز إلى نظام الإثابة (Reward) السائد في الموقف الاجتماعي، فمن المعلوم أنه كلما حصل أطراف التفاعل الاجتماعي على إثابة من نوع ما (مادية أو معنوية) كلما اتصف التفاعل بالإيجابية واستمر لمدة أطول.
- **توافق الدور أو المركز:** إذ يجب أن يلعب كل فرد في التفاعل الاجتماعي دورا وهو يحتلم مركزا، ومن المعلوم أن الدور والمركز يلعبان دورا أساسيا في التفاعل الاجتماعي سواء كان التفاعل رسميا (formal) أو غير رسمي (Informal).
- **شروط أخرى للتفاعل الاجتماعي:** وتشمل هذه الشروط المسابقة الاجتماعية بين المتفاعلين في الموقف، والسمات الشخصية لأطراف التفاعل، ومدى معرفة أطراف التفاعل بعضهم ببعضهم الأخرى في التفاعل وغيرها¹.

¹ - عمر أحمد همشري: التنشئة الاجتماعية للطفل، دار صفاء النشر والتوزيع، عمان، ط2، 1433هـ، 2013م، ص

6- أسس التفاعل الاجتماعي:

تقوم عملية التفاعل على أسس متعددة منها:

- **الاتصال:** تبدأ عملية التفاعل الاجتماعي باتصال الأفراد والجماعات، وتبرز أهمية الاتصالات كونها عملية مستمرة لا تقف عند وقت. وإنما تستمر طوال الحياة، وإذا لم يتم الإتصال بين الأفراد فلا تفاعل بينهم ويلعب الاتصال المستمر دورا في تجربة الدافعية عند الأفراد لتحقيق التجاذب والتفاعل بينهم، والمحبة والاحترام المتبادل والتعاون.
- **الاستجابة (التوقع):** والاستجابة ذات أثر فعال في عملية التفاعل حيث يتوقع الفرد سلوكا محددًا من الفرد الآخر.
- **إدراك الدور:** يفسر دور الفرد سلوك ذلك الفرد، أن لكل فرد سلوك يقوم به، والدور هو الجانب الديناميكي للمركز، فمجموعة الأعمال التي يقوم بها تشكل الدور الاجتماعي.
- **التفاعل الرمزي:** هو شكل من أشكال التعبير عن الأفكار التي بداخل الفرد، أي أن التفاعل والاتصال، ولعب الأدوار عن طريق الرموز ذات دلالة لدى أفراد الجماعة، وهذه الرموز مثل تعبيرات الوجه، كالابتسامة والعبس، وحركة اليدين شكل من أشكال التعبير عن مشاعر الفرد الداخلية، وهي طريقة التعبير عن الخبرات حيث ينقلها الآخرون عن طريق الصورة أو الصوت.
- **التقييم:** ويقصد به تقييم الفرد لسلوكه وسلوك الآخرين ومدى تحقق أهداف الجماعة وهو ما تتكامل به عملية التفاعل الاجتماعي.¹

¹ - راينا عدنان ورشا بسام: التنشئة الاجتماعية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 1426هـ، 2006م، ص 92، 93.

7- وسائل التفاعل الاجتماعي:

تتم عمليات التفاعل عبر وسائط مختلفة متنوعة يمكن تطبيقها في اتجاهين رئيسيين هما:

- وسائل التفاعل اللفظية **Verobal Interaction**:

تعتبر اللغة من الوسائل الهامة للتفاعل الاجتماعي، حيث تضم اللغة الكلام المحكي أو المسموع بأشكاله المختلفة، ويتأثر هذا الوسيط بالصوت أو النبوة والسرعة والوقت والصمت والإصغاء والألفاظ والمعاني والأفكار، والمناخ المادي والنفسي السائدين وفرص التبادل والتفاعل (مرعي وبلقيس 1984).
لقد عرف الإنسان وامتلك لغة منطوقة معقدة نوع ما منذ مدة بعيدة، وهي نظام اجتماعي مرغوب فيه، فالبرعم من اكتشاف الإنسان لعدد وفير من الرموز الرياضية والهندسة، إلا أن اللغة تعد المحدد الأساسي للإيصال. ولما كان عالم اللغة يدرس المكونات المختلفة للغة بهدف اكتشاف النظم التي تكون الهيكل الأساسي للغة، فإن المتخصص في علم النفس يهتم بالدرجة الأولى بأثر اللغة في التفاعل الاجتماعي، وكيف يكون للغة الأثر في التعبير عن العلاقات الاجتماعية وتطويرها (الكندري 1992).

- وسائل التفاعل الغير اللفظية **Non Verbal Interaction medio**:

الإتصال هو العملية التي بواسطتها يقوم الإنسان بتقبل آرائه ومشاعره إلى الآخرين عن طريق الكلمات المكتوبة أو المنطوقة، وهناك وسائل اتصال أخرى، تضم كل ما هو غير لفظي وبشكل مثير للاستجابات السلوكية مثل الأصوات غير الكلامية،¹ تعابير الوجه والملابس والألوان والابتسامة أو الاحتضان للذين نحبهم، وكذلك أيضا لغة الإشارات بالنسبة للبكم والصم والتي تفتقر إلى العنصر اللفظي.

¹ صالح محمد أبو جادو: سكيولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 1418هـ،

8- أنماط التفاعل الاجتماعي:

حددها بليز كما يلي:

- التفاعل الاجتماعي المحايد الأسئلة: ويضم المراحل من 1 - 3 ويميزه الأسئلة الاستفهامية وطلب المعلومات وطلب الاقتراحات والآراء، ويضم هذا النمط حوالي 7 % من السلوك.
- التفاعل الاجتماعي المحايد الإجابات: ويضم المراحل من 4 - 6 وتميزه المحاولات المتعددة للإجابة - إجابات - إعطاء الرأي وتقديم الإيضاحات والتفسيرات ويضم هذا النمط حوالي 56% من السلوك.
- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (النسبي): ويضم المراحل من 7 - 9 وتميزه الاستجابات السلبية والتعبيرات الدالة على عدم الموافقة والدالة على التوتر والتفكك والإنسحاب، ويضم هذا النمط حوالي 12 % من السلوك.
- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (الإيجابي): ويضم المراحل من 10 - 12 فبعض الأفراد يدخل سلوكهم ضمن هذا النمط الذي يميزه الاستجابات الإيجابية وتقديم المساعدات وتشجيع الأفراد الآخرين وإدخال روح المرح ليقضي على التوتر، وهؤلاء يميلون إلى الموافقة مع الأفراد الآخرين وإبداء وتوطيد التماسك ويدخل في هذا النمط حوالي 25 % من السلوك.¹

¹ - محمد جاسم العبيدي وباسم محمد ولي: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1،

9- العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي:

مما لا شك فيه أن قدرة الفرد على التواصل والتفاعل الاجتماعي مع الأفراد الآخرين في المجتمع تتم وفق مجموعة من العوامل المؤثرة فيه منها على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

- **السن Age:** حيث يميل الأفراد بصورة عامة إلى تكوين صداقات مع غيرهم من جماعات الرفاق الذين ينتمون إلى فئتهم العمرية، حيث يتفق كل منهم في رفيقه الشخصي الذي يقضي إليه بأدق أسراره التي قد يخفيها عن أسرته كالأبوين والإخوة والأخوات، ومن ناحية أخرى نجد أن أي تعامل بين الأفراد يتحدد وفقا لأدوار المختلفة التي يقومون بها أو بناء على الأنشطة المتباينة التي يمارسونها في إطار من العلاقات التبادلية بينهم في الحياة العادية اليومية.
- **نوع الجنس SEX:** تؤكد نتائج دراسته هنيك، ربيكا وآخرون، أن الاستمتاع بالقصص التي تتضمن العدوان يمثل معيار نهائي بالسنة لطفل السنوات الثلاث، وحيث أن العمر هو أكثر المصادر شيوعا للتعبيرات النابعة من التنشئة، فإن البنات تظهر سلوكيات اجتماعية مضادة للعدف في مرحلة عمرية تسبق الأولاد.
- وبالتالي يلعب نوع الجنس دورا مهما في تحديد شكل ونمط التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، فلقد وُجد أن الذكور بصفة عامة أكثر ميلا للمشاجرة والعدوان من الإناث، كما وجد أن الإناث أكثر ميلا من الذكور في تبني اتجاهات لا تنافسية.
- **الاتجاهات:** تتوقف قدرة الفرد على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين على خبراته السابقة مع أفراد أسرته وتعامله معهم، وكذلك تتوقف قدرة الفرد على التفاعل الاجتماعي على اتجاهاته، حيث أن الاتجاهات تؤثر على سلوك الفرد¹.

¹ - سليمان عبد الواحد إبراهيم: علم النفس الاجتماعي ومتطلبات الحياة المعاصرة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014م، ص 201.

حيث يعرف الاتجاه بأنه حالة تأهب عقلي وعصبي توجه استجابات الفرد ونمط سلوكه في مواقف معينة، وهو تنظيم مستمر للعمليات الانفعالية والإدراكية والمعرفية، حول بعض الظواهر الاجتماعية السائدة أو المشكلات المتعلقة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وهذا الميل المكتسب المنظم للعمليات الانفعالية يتخذ لنفسه وظائف عامة، وخاصة لتحقيق أهداف الجماعة والفرد.

والإتجاه ما هو إلا مشاعر تتكون تجاه قضية أو موضوع معين، وقد يكون الإتجاه سويًا وقد يكون غير سوي، وقد أهتم علماء النفس الاجتماعي بموضوع، اتجاهات الفرد نظرا لتأثيرها عليه وعلى المجتمع، وتلعب الإتجاهات دورا مهما في عملية التفاعل الاجتماعي فاتجاهات الفرد تؤثر في أحكامه وإدراكه للآخرين، وتعتبر الإتجاهات مؤشرا جيدا للتنبؤ الصحيح بخطوات الفرد المقبلة في المواقف المتبادلة المرتبطة باتجاهات الفرد نحوها، الأمر الذي يسير عليه التفاعل الاجتماعي.

- **القيم والمعايير Volues of normal**: عندما نناقش القيم سنجد أن كل متخصص في مجال معين له رؤية خاصة فمثلا المتخصص في علم الاجتماع له رؤية ثانية، والفيلسوف له رؤية ثالثة، والمتخصص في القانون له رؤية أخرى وهكذا ...

والقيمة من¹ جهة علم النفس الاجتماعي هي تنظيم خاص لخبرة الفرد ينشأ في مواقف المفاصلة والاختيار ليصبح ديناميكية تكمن خلف سلوك الفرد، كما يقول إلى وحدة معيارية على الضمير الاجتماعي للإنسان.

ومن خلال هذا التعريف يمكن أن نوضح مدى تأثير القيم على علاقة الفرد بالجماعة وعلاقة الجماعة بالفرد.

¹ - سليمان عبد الواحد إبراهيم: المرجع السابق ذكره، ص 201، 202.

- أما المعيار فهو مقياس نسبي نتفق عليه جماعة معينة في موقف معين التحكم به على مدى صحة سلوك أي فرد من أفراد هذا الموقف بالذات، والمعايير في جميع الحالات تكتسب قوتها وفعاليتها من كثرة استخدامها حيث يدل ذلك على مدى قربها من التفكير العلمي والمفهوم الإجرائي لنشاط الجماعة ويعني ذلك أن قيم الفرد ومعاييره تؤثر في سلوكياته التي يستخدمها مع الآخرين كما تؤثر في تحديد وتحقيق الأهداف التي يسعى إليها، مما يكون له الأثر الكبير في عملية التفاعل الاجتماعي.

- **الدافعية Motiration**: ليس هناك من شك أن الدوافع النفسية ذات أثر واضح على¹ سلوك الفرد وتفاعله مع الآخرين وبذلك تؤثر الدوافع بشكل كبير على عملية التفاعل الاجتماعي، ولذلك فلقد نالت الدوافع النفسية والدافعية القدر الذي تستحقه من دراسته وبحثه حتى أصبح هذا المتغير الذي تعطى له الأولوية في التأثير على نوعية ودرجة التفاعل الاجتماعي ونجد أن نقص الدافعية لدى الفرد يؤدي إلى عزوفه عن عمل أي شيء، وإذا قام بعمل معين فإنه يكون منفردا وبعيدا عن باقي أفراد الجماعة مما يكون له تأثير سلبي على التفاعل الاجتماعي من غيرهم، كما أنهم يحاولون أن يسيطروا على المناقشات التي تدور أثناء وجودهم داخل الجماعة، كما يحاولون أن يوجهوا هذه المناقشات طبقا لما يريدونه.

- **التنشئة الاجتماعية Socia lization**: تعرف التنشئة الاجتماعية بأنها عملية تعلم وتعليم وتربية تقوم على التفاعل الاجتماعي، وتهدف إلى إكساب الفرد سلوك ومعايير واتجاهات مناسبة لأدوار اجتماعية معينة، تمكنه من مسايرة جماعته والتوافق الاجتماعي معها.

¹ - سليمان عبد الواحد إبراهيم: المرجع السابق ذكره، ص 202، 203

وهي عملية تشكيل السلوك الاجتماعي للفرد، وادخال ثقافة المجتمع في بناء الشخصية منذ طفولته وحتى نهاية العمر، بمعنى أن عملية التنشئة الاجتماعية لا تتم مرة واحدة وتنتهي، وإنما هي عملية ملازمة الإنسان عبر مراحل حياته المختلفة. وتحقق عملية التنشئة الاجتماعية امتصاص الفرد لقيم الجماعة وتعلم أساليب ومعايير السلوك التي تتبناها الجماعة بما يتيح التفاعل الاجتماعي الناتج بين الفرد والجماعة، كما تسهم في تحقيق قدر من التشابه بين أفراد الجماعة مما ييسر التعامل والتفاعل ويقلل من الصراع بين أفراد الجماعة مما يسهم في تماسكها.¹

10- مستويات التفاعل الاجتماعي:

يأخذ الفرد في حسابه قوى البيئة الاجتماعية أثناء عملية التفاعل الاجتماعي، ومن هنا، فإنه يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة وثمة مستويات للتفاعل الاجتماعي نوجزها فيما يلي:

- **التفاعل بين الأفراد:** يظهر شكل التفاعل واضحا بين الأفراد، فالزوج والزوجة يتكلمان والصديق وصديقه يلعبان، والأم تربي طفلها، ولذا فوحدة التفاعل هي الأفراد الذين يسلك كل منهم سلوكا معينا واضحا في اعتبارهم الآخرين وتأثيرهم عليه.
- **التفاعل بين الأفراد والجماعات:** كما يظهر التفاعل بين الأفراد والجماعات، ويظهر ذلك التفاعل بين الرئيس والمرؤوسين والواعظ وجماعة المصلين، والمدرّب والفريق، والمدرّس والفصل الدراسي، فالرئيس يؤثر في تابعيه كما أنهم يؤثروا فيه.

¹ - سليمان عبد الواحد إبراهيم: المرجع السابق ذكره، ص 203، 204

- **التفاعل بين الأفراد والثقافة:** يبدو المستوى الثالث للتفاعل الاجتماعي بين الفرد والثقافة السائدة ويشير لفظ "ثقافة" إلى العادات والمعتقدات وطرق التفكير والفعل والعلاقات الغير شخصية التي تظهر في المجتمع حيث أن تلك الثقافة مائلة في ذلك المجتمع¹.
- **التفاعل بين الأفراد ووسائل الاتصال الجمعي:** يظهر التفاعل بين الأفراد والثقافة من خلال وسائل الاتصال الجمعي علاوة على ظهوره في الاتصالات المباشرة بين الأفراد وتنتشر الثقافة عن طريق الراديو والتلفزيون والصور المتحركة والجرائد... وما إلى ذلك، ولذا ترفع وسائل الإتصال الجمعي من درجة التفاعل بين الفرد والثقافة.²

11- عمليات التفاعل الاجتماعي:

عندما يتحدث المشتغلون بعلم الاجتماع عن العملية الاجتماعية IproSocait فهم يتحدثون عن أشكال أو نماذج للتفاعل الاجتماعي يتحرك الإنسان من خلالها ليؤدي أفعال معينة أو يقوم بسلوك محددة، ولهذا تتطوي العملية الاجتماعية على مايسمى " الدينامية" في الوقت الذي يتضمن "البناء" فيه معنى للثبات statc، ويمكن التعبير عن ذلك بصورة أخرى عندما يقول إن العملية تشير إلى النشاط الدائم المستمر، أما البناء فيشير إلى العناصر الثابتة التي تمنح العلاقات داخل أي جماعة نوعا من التماسك، وقد أتفق معظم علماء الاجتماع على مجموعة معينة من العمليات الاجتماعية الأساسية التي توجد في أي مجتمع مهما كانت نوعيته ومن أهمها التعاون Cooperation والتنافس Comptition والتوافق Accommodation والتمثيل Assimigation والصراع Conplict وهناك اتفاق عام على أن الحياة الاجتماعية منتظمة وتعيد تنظيم نفسها بصفة مستمرة، أي أنهما في تدفق مستمر على الدوام، وهذا هو الذي يجعلنا ونشير إليها باعتبار عملية مستمرة وليست أنماطا بنائية ثابتة، ولعل هذا هو الذي يجعل

¹ - غريب سيد أحمد: علم الاجتماع ودراسة المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د.ط/1998/ص56-57.

² - غريب سد أحمد المرجع السابق، ذكره ص.57.

مفهوم العملية الاجتماعية جزءا رئيسيا في المنظور السوسيولوجي، ويحسن إلى العمليات الاجتماعية الأساسية باختصارها فيمايلي:

- **التعاون:** لا يستطيع الناس أن يجتمعوا بدون تعاون أو دون أن يشتركوا معا في الحل من أجل السعي وراء المصالح المشتركة، وهناك طرق عديدة للتعاون في الحياة الاجتماعية أهمها التعاون المباشر مثل اللعب المشترك والصلاة المشتركة والتعاون في إنجاز الأعمال... الخ وهناك أيضا التعاون الغير المباشر وهو يشير إلى جميع مظاهر النشاط التي يقوم فيها الناس بأعمال غير متشابهة بغية تحقق هدف مشترك، وعموما فقد صاحب التعاون غير المباشر تقدم التكنولوجي المعاصر الذي يتطلب تخصصا في المهارات والوظائف.¹

- **الأسس النفسية للتعاون:**

إن تشكيل أي مجموعة تعاونية لا يأتي مصادقة، بل لابد من تبلور المجموعات في ضوء عدد من الأسس التي تركز عليها لضمان حدوث التعاون الفعال، بالإضافة إلى بعض الأسس التي تركز عليها سكيولوجية الجماعة و من هذه الأسس:

- المجموعات التعاونية يفضل أن تكون جماعات اسمية وليست حقيقية وإذا كانت حقيقة فلا بد من التركيز على طرق التقويم، الذاتي والمعنوي بشكل خاص.

- إتباع الأساليب الفعالة لتقويم عمل الجماعة كالتقويم الذاتي والجماعي وتوضيح المعايير اللازمة لنجاح التحصيل والتعليم للمجموعات التعاونية .

¹ - سنا الخولي: مدخل إلى علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د.ط/2000م، ص.89.

- استخدم أساليب التغذية الراجعة للأعضاء حول أداء الجماعات والأمور الواجب التركيز عليها أو تعديلها ومساعدة المجموعات المتعاونة في التغلب على صعوبات التعلم التي تواجههم خلال عمل المجموعة¹.
- استخدام أساليب التعزيز الفعالة والتي يمكن أن تعطي من الأفراد أنفسهم أو من المجموعة لتنمية التعزيز الذاتي وليس الخارجي من المعلم، ويجب أن تعطى المكافآت في ظل معايير الأداة الواضحة أو إنجاز العمل المطلوب أو حدوث التعلم.
- أن تكون أهداف ومهام الجماعة على درجة معقولة من الصعوبة وتجنب المهام والأهداف السهلة لأنها تشجع الإتكالية على جهد الآخرين.
- أن يستخدم الجماعة أنماط الاتصال المركزية من خلال وضوح الأدوار وتحديد قائد للمجموعة وتبادل الأدوار كلما كان ذلك ممكناً.
- ضرورة تعزيز مفهوم الانتماء للجماعة والإيمان بأهميتها لتحقيق أهداف المجموعة.
- ضرورة ضبط وقت عمل الجماعة بدرجة تتناسب مع طبيعة المهمة لتجنب هدر الوقت الزائد ونقص الوقت غير المبرر.²
- التنافس:

يظهر التنافس بصورة متعددة ودرجات متفاوتة في أي اتصال يقع بين إنسان وآخر، وتتغير طرقه دائماً مع تغير الظروف الاجتماعية والثقافية في المجتمع، فالتنافس هو تنازع خفي بين الأفراد للحصول على أغراض معينة في الوقت الذي تكون في الفرص محدودة، سواء أكانت هذه الأغراض مالية أو

¹ - عدنان يوسف العتوم: علم النفس الاجتماعي، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، د.س، ص 291.

² - عدنان يوسف العتوم: مرجع سبق ذكره، ص 291.

امتيازات أكاديمية أو تتعلق بالمركز الاجتماعي، فالمنافسة لا تتدخل تدخلا مباشرا في جهود الآخرين للحصول على هذه الأغراض وإنما تتدخل بطريقة مباشرة في نجاحهم.¹

- أهمية المنافسة:

تلعب المنافسة أهمية بالغة على المستوى الفردي وعلى مستوى المجتمع لأجل على المستوى العالم، وأشارت العديد من الدراسات إلى بعض النقاط التي تؤكد أهمية المنافسة ومنها (Eh lerman.1995) ؛ (Carlin seabnigh 2007)

- تحقيق الإنجازات والإنتاجية العالية في مجال الحياة المختلفة ومعرفة طرق بناء وتطوير الإنتاجية الفعالة.

- بناء الأسس المعرفية لدى الأفراد (ذكورا وإناثا) لتطوير الأفكار الاستثمارية وتقييمها بشكل سليم.

- تحقيق وإشباع حاجات الأفراد بأشكالها المختلفة سواء المعرفية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية.

- تحقيق الحراك الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع حيث أن المنافسة توفر فعالة لتحريك الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأفراد مما يسمح بديناميكية فاعلة للمجتمع بعيدة عن الجهود وداعمة لطموح الأفراد.²

- أنواع المنافسة:

ارتبطت المنافسة بالمنافسة السلبية مما دعا الناس إلى النظر إليها من منظور سلبي، إلا أن الواقع يشير إلى أن المنافسة هي خبرة تعليمية وتعليمية وهي ليست بالضرورة أن تكون سلبية دائما، وأن محاولة

¹ - سنا الخولي: مدخل إلى علم الاجتماع، ص 90.

² - عدنان يوسف العتوم: علم النفس الاجتماعي، ص 295.

الفرد تحقيق هدف شرعي وفق منافسة إيجابية هو بحد ذاته عمل أخلاقي وشريف لأجل إبداعه وخلقه، لذلك لابد من التمييز بين نوعين من المنافسة وهي:

- المنافسة الشريفة (الإيجابية):

وهي صيغة من صيغ التعاون والتكامل الاجتماعي بين أعضاء المجتمع تسمح للأفراد والجماعات تحقيق المكتسبات المختلفة بطريقة موضوعية ووفق أسس ومعايير واضحة للجميع يحترم فيها المغلوب الغائب ويلتزم فيها المتنافسون بقواعد اللعبة التنافسية.

ولذلك فإن التنافس بهذه الصور هو حالة طبيعية في حياة الأفراد والجماعات، وعادة ما يرتبط التنافس الشريف بحاجات الناس حيث يجدون المنافسة وسيلة شرعية لإشباع الحاجات والدوافع النفسية والجسدية والاجتماعية من طعام وشراب وفرص للتعليم والعمل وغيرها والتنافس الصراع الداخلي (تنافس داخل الفرد).

- المنافسة غير الشريفة (الاحتكارية السلبية):

المنافسة غير الشريفة هي كل عمل من أعمال المنافسة غير المشروعة أو ما يتنافس مع الأعراف الشريفة والقوانين المدنية والشرعية في ميادين الحياة المختلفة، والتنافس غير الشريف ينطوي على البغضاء والحقد للطرف الآخر وبصاحبه مشاعر العداة للفرد أو المجموعة المؤيدة لمصدر التنافس ولكل من يدعمها أو يساندها.¹

- دوافع المنافسة:

إن أسباب ودوافع المنافسة غير محدودة وغير واضحة وتعد الدراسات العلمية الجادة التي تناولت هذه الظاهرة قليلة جدا عربيا وعالميا، وقد يكون أحد أسباب ذلك صعوبة دراسة الدوافع وقياسها لأنها مفهوم داخلي يصعب قياسه خارجيا ويصعب على الفرد تقديره ذاتيا، والسبب الآخر هو تفاوت أنواع

¹ - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 296.

المنافسة لأسباب ودوافع تختلف من فرد إلى آخر لتحقيق أهداف، يرى أصحابها أنها تحقق لهم النفع والفائدة، ومعظم دوافع وأسباب المنافسة مرتبطة بالذات وإرضائها سواء كان ذلك يحقق الحب أو المنفعة أو إشباع حاجات الفرد المختلفة وغيرها وتكمن الأسباب الأخرى في عوامل مصدرها المجتمع والبيئة التي يعيش فيها الفرد، فكل بيئة تختلف في مدى قدرتها على دفع الأفراد للمنافسة، ولتوضيح ذلك سوف يتم تحديد دوافع المنافسة في مجموعتين، الأولى لها علاقة بشخصية الفرد المنافس نفسه، والثانية لها علاقة بالبيئة والمجمع الذي يعيش فيه الفرد.

أولا : الدوافع الاجتماعية: وهي دوافع متعلقة بالمجتمع مثل:

- أساليب التنشئة الأسرية: تتمتع بعض أساليب التنشئة الأسرية بقدرة عالية على تنمية روح التنافس الحر والشريف بينما تتمتع أساليب أخرى بدفع الأفراد للتنافس غير الشريف، فالتنشئة الديمقراطية التي تتصف بالاعتدال والوسطية تميل لدفع الأفراد للمنافسة الشريفة، بينما تعمل التنشئة السلطوية والفضوية والديكتاتورية على تشجيع أشكال المنافسة غير الشريفة، وهذا الأسلوب الأول يعلم الطفل احترام القوانين والأنظمة وتحمل المسؤولية بينما يعلم الأسلوب الثاني الطفل الفوضوي والعدوانية والميل إلى الإتكالية والاعتماد على جهد الآخرين.

- قيم المجتمع ونظرة للتنافس: تسود بعض المجتمعات قيما واتجاهات وأعراف تدفع الأفراد نحو المنافسة سواء كانت الشريفة أو غير الشريفة¹

بينما هنالك مجتمعات تعد جامدة في نظرتها لقيمة التنافس مما يشجع الخمول والاكتماء بالحد الأدنى من الطموح، ومما ينطبق على المجتمع من قيم واتجاهات ينطبق أيضا على الأسرة وخصوصا الأب والأم أو المعلمين. أو أرباب العمل، ويشير العتوم أن مفهوم الإنتاجية عند الأفراد والجماعات يرتبط بمنظومة القيم الاجتماعية والمهنية نحو العمل الجاد، والإنجاز الفعال سواء كان ذلك عملا تعاونيا أو تنافسيا.

¹ - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 296-301.

- تباين المستويات الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع:

تعمل المجتمعات التي تتباين فيها المستويات الاجتماعية والطبقية بشكل كبير على الحد من روح التنافس الشريف وتبقى المنافسة في حدود الطبقات الاجتماعية والاقتصادية فقط وفي إطار ضيق جدا نظرا لأن منافسة الطبقات الأعلى تكون غالبا في غاية الصعوبة.

ثانيا: الدوافع الشخصية: وهي دوافع متعلقة بالفرد:

- **الدافعية:** تلعب الدافعية دورا مهما في تحريك السلوك الإنساني شكل عام والمنافسة بشكل خاص، حيث يمكن التفكير بالدافعية باعتبارها شيئا يشحن السلوك ويوجهه ويحافظ عليه ويصونه، فالدافعية هي التي تجعل الأفراد يتحركون، وتوجههم وجهة معينة.

- **تحقيق القبول والمكانة الاجتماعية:** تساعد المنافسة الفرد والجماعات على تحقيق المكتسبات والموارد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها، وبذلك فإن النجاح في المنافسة يساعد أيضا في زيادة التقبل الاجتماعي للمنافس من قبل المجتمع حيث لا يستطيع أحد أن ينكر جميع المجتمعات تحترم التنافس والنجاح وتكرم الفائزين والناجحين دوما، وكذلك فإن تحقيق الذات من خلال المنافسة ومكتسباتها هي حاجة إنمائية يحتاجها جميع الأفراد لتحقيق التكامل والشعور بالرضا عن الذات.¹

- **إشباع حاجات الفرد والرغبة في الحصول على النقود والمكافآت:**

لكل فرد حاجات ودوافع نفسية واجتماعية ومادية، ويعد إشباع هذه الحاجات والدوافع من العوامل التي تعمل على تنمية روح المنافسة لدى الأفراد، لأن إشباع حاجات الفرد يعني تكيفه وقدرته على التعامل بفعالية عالية على المجتمع.²

¹ - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 301-302.

² - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 303.

ثالثاً: الصراع:

يشير إلى نوع عنيف من التنافس وهو في أقصى صورة عبارة عن العملية التي عن طريقها تحاول الجماعة أن تدمر أو على الأقل أن تحلل من مركز جماعة أخرى، ويركز التحليل السوسيولوجي على الصراع ويستخدم مفهومه بطريقتين مختلفتين، فعندما يتحدث عن صراع الدور فهو يشير إلى التضارب في توقعات الدور في الجماعة والنتيجة المتوقعة بالنسبة للفرد الذي لا يستطيع الوفاء بالالتزامات توقعين متضاربين في نفس الوقت أو في نفس الموقف أن يقع في صراع. والصراع هو النضال من أجل قيم معينة عندما تحاول كل جماعة أن تفرض تعريفها أو مفهومها على الموقف وأن تبقى أو تغير النظام الاجتماعي تبعاً لقيمها الخاصة.

ويسمى في علم الاجتماع الخلل الوظيفي الذي يتعرض له النظام الاجتماعي.¹

• أسباب الصراع:

للصراع أسباب تتعلق بالفرد وأخرى تتعلق ببناء الجماعة وتركيبها ، فقد أشار فورسيث (Forsyth) إلى أن نقص التعاون والاتصال بين المجموعات يعد أكبر الأسباب التي تكمن وراء الصراع داخل المجموعات من جهة وبين المجموعات من جهة أخرى، كما استعرضت العديد من الدراسات التي حددت أسباب الصراع ضمن فئتين هما:

أولاً: الأسباب الشخصية:

- شعور الفرد بالحقد والضغينة ضد الآخرين لتمييزهم ببعض المزايا والصفات.
- عدم الثقة بين الفرد والآخرين في الجماعة.²
- فشل الفرد في الحصول على المكانة والسلطة المناسبة في المجموعة.

¹ - سنا الخولي: المرجع السابق ذكره، 90.

² - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 272.

ثانيا: أسباب تتعلق بتنظيم الجماعة:

- سيادة جو التنافس غير الشريف وغياب التعاون والاتصال المباشر بين المجموعات وداخلها.
- التباين بين أهداف الجماعة وأهداف الفرد.
- عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل الجماعة.

• آثار الصراع:

يرى العلماء النفس أن الصراع داخل الجماعات له آثار إيجابية وأخرى سلبية منها:

أولا: الآثار الإيجابية:

- الصراع يكشف المشاكل التي يرغب كل فرد في إخفائها ويساعده في إيجاد الحلول المناسبة لها.
- يحفز الصراع كل طرف على معرفة الطرف الآخر لأنه يزيح الستار عن حقيقة الخلاف بين الأفراد.
- يضيف الصراع خبرة تعليمية تكون أساسا لعمليات الإبداع والتغيير والإبتكار في المجموعة.

ثانيا: الآثار السلبية:

- يؤدي الصراع إلى حدوث آثار ضارة بالصحة النفسية والجسمية للأعضاء بسبب فقدان الثقة بين الأعضاء والجماعة.
- يؤدي الصراع إلى هدر الوقت والجهد والمال.
- قد يؤدي الصراع إلى انخفاض الإنتاجية نتيجة التطرف في تقدير المصلحة الخاصة على حساب المصلحة العامة للجماعة.¹

¹ - عدنان يوسف العتوم: المرجع السابق ذكره، ص 272-273.

• التوافق:

يشير إلى الحلول السلبية أو الاتفاقات التي يلجأ إليها الناس ليتخلصوا من الإرهاق أو المواقف الصعبة التي تواجههم في الحياة.

وهناك صور سلوكية عديدة يلجأ إليها الناس ليتزفقا مع ظروف الحياة المتغيرة مثل:

"الهادنة" وهي تعني الإنفاق على الكف عن الصراع الدائر على الرغم من عدم حل المشاكل موضع الخلاف "التوفيق" أي تنازل أحد الطرفين عن بعض مطالبه في مقابل موافقة الطرف الآخر عن التنازل عن بعض مطالبه أيضا، "والتحكيم": ويعني قبول الطرفين المتنازعين حكم طرف ثالث في موضوع الصراع، وأخيرا هناك "التسامح" الذي يظهر حين تقرر الأطراف للتغلب أو تعديل أو قبول أي نمط من أنماط سلوك الجماعات الأخرى التي بدأت بالعدوان أول الأمر.

• التمثيل:

يشير الامتصاص أو التمثيل إلى عملية التكيف المتبادل التي من خلالها تقلل الجماعات المختلفة اختلافاتها إلى الحد الذي لا تصبح معه هذه الاختلافات ذات أهمية اجتماعية، إلا أن التمثيل يكون نسبيا في كثير من الأحيان، فقد تعشق جماعة معينة كل ثقافة جماعة أخرى دون أن يطرأ أي تعديل في ثقافة الجماعة الأخيرة.

ومن ناحية أخرى فقد تتبادل جماعتان التأثير بثقافة كل منهما الأخرى.¹

¹ - سنا الخولي: المرجع السابق ذكره، ص 91-92.

12- نظريات التفاعل الاجتماعي:

يختلف تقسي التفاعل الاجتماعي بوصفه محورا أو مركزا، لمختلف الظواهر التي يدرسها علم النفس الاجتماعي باختلاف وجهات نظرا المفسرين، وتشير نظريات التفاعل الاجتماعي إلى أهمية الحب والمودة والتعاطف والوفاق في عملية التفاعل الاجتماعي، ويعني هذا ضرورة المشاركة في القيم والميول والاهتمامات والاتجاهات، ومن النظريات التي فسرت التفاعل.

- نظرية السلوكيين (سكنز):

يرجع السلوكيون عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد إلى نظرية المؤثر والاستجابة والتعزيز التي قادها العالم الأمريكي سكنز الذي يرى أن الإنسان بطبيعته يميل إلى تكرار السلوك أو الاستجابة التي تحقق له هدفا أو تلبى حاجة عنده، أي تكرار الاستجابة التي تعزز، ويلعب التعزيز دورا أساسيا في تنشيط عملية التفاعل الاجتماعي وتكوين الاتجاهات والعلاقات الاجتماعية، وبهذا الشأن يقول سكنز إن الإنسان نظام معقد من السلوكيات، وكل عنصر من هذه السلوكيات يتشكل من خلال التفاعلات الاجتماعية المكثفة التي تبدأ في الطفولة المبكرة، والتفاعل الاجتماعي عند السلوكيين يتمثل بالاستجابات المتبادلة بين الأفراد في وسط اجتماعي بحيث يشكل سلوك الشخص منبها لسلوك الآخر يستدعي استجابة له.

ويشير أصحاب هذه النظرية إلى أن عملية النماء الاجتماعي هي حصيلة تعلم أنماط السلوك

المختلفة التي تم تعزيزها، فتتابع تكرارها إلى أن أصبحت جزءا من شخصية الفرد.¹

¹ - جودة بني جابر: علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2015م، 1425هـ، ص

- نظرية نويكمب (نظرية التشابه والتوازن):

ويرى أن المشتركين في العلاقات الاجتماعية يستريحون جراء شعورهم أن الآخرين يشاركونهم في آرائهم، فإذا كانت الآراء مشتركة فيسود اعتقاد بأنها صحيحة من وجهة الاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تسهيل عملية التفاعل وتنص نظريتهما على:

إن نمط من العلاقات المتوازنة يسود بين شخصين متفاعلين عندما تتشابه، اتجاهاتهما أو آرائهما بالنسبة لشيء أو شخص أو موقف معين، وأن نمط من العلاقة المتوترة غير المتوازنة ينشأ بين الطرفين المتألفين إذا كان كل منهما يحمل أفكاراً واتجاهات متباينة نحو طرف ثالث مشترك، وينشأ كذلك نمط من العلاقات غير المتوازنة بين طرفين غير متألفين حتى ولو كانا متشابهين في مواقفهما واتجاهاتهما أو آرائهم بالنسبة إلى شيء أو موقف معين، و أن نمط من العلاقة المتوترة غير المتوازنة ينشأ بين طرفين متألفين حتى ولو كانا متشابهين في مواقفهما واتجاهاتهما بالنسبة للطرف الثالث ، وان استعادة التوازن مرهون بتغيير واحد أو أكثر من العناصر المتفاعلة المرتبطة بعلاقة ما وتفسر العلاقات الاجتماعية حسب هذه النظرية بطرق ثلاث هي:

أ- أن التفاعل ينشأ من التشابه الذي إن توفر يؤدي إلى علاقات اجتماعية متوازنة.

ب- أن الأشخاص المتشابهين يزود كل منهم الآخر بالإثابة أو المكافأة (العائد) الذي يعزز التفاعل بينهما ويؤدي إلى التجاوب والتوازن الاجتماعي¹.

ج- أن التشابه يؤدي إلى توقع التجاذب الذي ييسر عملية التفاعل والتوصل إلى علاقة اجتماعية إيجابية.

¹ - جودة بني جابر: مرجع سبق ذكره، ص 136.

- نظرية سامبسون (نظرية التوتر والتوازن) Sampsan

وفيها يميل المرء إلى تغيير أحكامه في المواقف غير المتوازنة التي يسودها التوتر أكثر منه في المواقف المتوازنة، وأن الأشخاص يميلون بصورة عامة إلى إصدار الأحكام المتشابهة لأحكام من يحبون أو يألّفون والمخالفة لأحكام من لا يحبون أو يألّفون.¹

- نظرية الأنظمة الاجتماعية ومن أنصارها جون يشووهار والديكيلي:

وهو أصحاب نظرية الأنظمة الاجتماعية ويرون أن الأفراد يتفاعلوا على شخصين فقط، وعن هذا التفاعل ينجم إما ربح للطرفين أو ربح لأحدهما وخسارة للآخر، أو خسارة للطرفين، ويستمر التفاعل إذا ازدادت المكافآت التي يحصل عليها كل المشتركين من العلاقات على التكاليف الناجمة عنها.

- نظرية بيلز (Beles.1950):

ينظر بيلز إلى أعضاء الجماعات من حيث مهم قائمون بالفعل، ورد الفعل، ويتصلون ويعتمدون على بعضهم البعض من خلال التفاعل، ويقول أنه يمكننا التعرف على الطبيعة الجوهرية للجماعة من خلال التحليل الدقيق لعملية التفاعل القائمة بين أعضائها، وقد حاول بيلز دراسة مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعي ويدور التفاعل الاجتماعي الذي درسه بيلز حول موضوع أو مشكلة يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها، وللمشكلة عدة حلول، وهناك مرونة في فهم المشكلة واقتراحات عديدة خاصة بحلها. ويقصد بالتفاعل الاجتماعي في إطار نظرية بيلز السلوك الظاهر للأفراد في موقف معين وفي إطار الجماعة الصغيرة، أما الموقف فينتكون من الأشخاص الذين يوجه إليهم السلوك مثل الذات والأفراد الآخرين، ومن العناصر المادية الأخرى التي يتضمنها الموقف، أما الجماعة الصغيرة فتتكون من أي عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع بعض وجها لوجه مرة واحدة أو عدد من المرات، ويعرف كل منهم الآخر بصورة متميزة ويستجيب له.

¹ - جودة بني جابر: المرجع السابق ذكره، ص 135-136.

13- نتائج التفاعل الاجتماعي:

تنجم عن التفاعل الاجتماعي الناجح مجموعة من النتائج هي:

- نمو الشخصية: تنمو شخصية الفرد، وترتفع إلى مستوى ثقافة الجماعة التي يتفاعل معها، ساعية إلى الوصول والاقتراب من شخصية القومية المطلوبة.
- التعلم: باحتكاك الفرد مع الجماعة التي يعيش فيها يكتسب الأنماط السلوكية المختلفة والمهارات التي يحتاج إليها في حياته ضمن المجتمع.
- الانتماء: يتوصل الفرد من خلال معاشته المستمرة للجماعة التي يعيش فيها إلى حب الأرض والوطن الذي يسكنه، والاعتزاز بقيم الجماعة والانتماء إليها.
- صقل الثقافة: يحتك الفرد بأفراد جماعته وأفراد الثقافات الأخرى مؤثرا فيها ومتأثر بها، وبذلك تصقل ثقافته ويتحسن كثير من عناصرها.
- التكيف: عندما يحتك الفرد مع أفراد مجتمعه خلال حياته، يتعرف على عاداتهم وتقاليدهم وأنشطتهم الحياتية وينتشر هذه الأنماط، فتصبح جزء من شخصيته ويصل إلى حالة التكيف والتلاؤم معهم دون أن يشعر بالغرابة.
- الإنتاج: عندما يصل الفرد إلى الراحة والطمأنينة مع أفراد مجتمعه، فإنه يبذل قصارى جهده في سبيل رفع مجتمعه وتقدمه وزيادة إنتاجه وإسعاد مواطنيه ردا لبعض الجميل.
- الراحة النفسية: يتفاعل الفرد مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه فيأخذ منهم ما يحتاجه من أسباب العيش، ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات فيشعر بحبهم له والراحة النفسية في تعامله معهم.¹

¹ - عبد الله الرشدان: علم الاجتماع التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999، ص 173.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

1- مجالات الدراسة: وشملت ثلاث مجالات هي:

1-1- المجال المكاني:

مؤسسة الأطلس للهندسة المدنية، وهي مؤسسة ذات أسهم مختلطة (جزائرية، تركية)، تأسست سنة 2003م برأسمال قدره 400 مليار دينار جزائري، يقع مقرها الرئيسي في بئر مراد رابيس بالجزائر العاصمة، انطلقت في إنجاز مشروع 300 سكن عدل ببلدية بولحاف الدير بولاية تبسة شهر جويلية 2018 تقدر مدة إنجازها 30 شهرا وهي تعتبر شركة رائدة في هذا المجال حيث أنجزت أكثر من 50 ألف سكن على المستوى الوطني ولقد تم اختيار هذه المؤسسة باعتبارها خادمة للموضوع للبحث المراد دراسة.

1-2- المجال الزمني:

بدأت الدراسة لموضوع لبحثنا يوم الثلاثاء 27 نوفمبر 2018، فكانت أول خطوة وهي البحث عن الكتب والمراجع المتعلقة بموضوع بحثنا والإطلاع على الدراسات السابقة وهذا إلى غاية 24 جانفي 2019.

حيث قمنا بجمع كل المعلومات المتعلقة بالجانب التمهيدي والجانب النظري للبحث، لتأتي بعدها الدراسة الميدانية؛ يوم 16 فيفري 2019م فكانت من أجل التعرف على المصالح الموجودة داخل المؤسسة وطلب التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي، يوم 03 مارس 2019م فكانت من أجل معرفة طبيعة العمل داخل المؤسسة سواء من الجانب الإداري أو من جانب العمال داخل أشغال البناء، و من يوم 13 مارس إلى غاية 23 مارس 2019م فكان من أجل الإطلاع أكثر على الثقافات الدخيلة الموجودة داخل مؤسسة الأطلس و مدى تفاعل أفرادها مع العمال الجزائريين ، ومن 3 إلى 17 فريل 2019 م قمنا بأخذ عينة من مجتمع الدراسة قدرت نسبتها بـ 10 %، وبعد قبول الاستمارة من طرف الأستاذ قمنا بتوزيعها على العمال يوم 12 ماي 2019م وفي يوم 18 ماي 2019م بتحليل المحاور التي من خلالها قمنا بدراستنا.

2- المجال البشري:**2-1- مجتمع الدراسة:**

إنّ مجتمع البحث هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث. حيث أنّ مجتمع الدراسة لهذا البحث تتمثل في عمّال مؤسسة الأطلس، والبالغ عددهم 510، توزعت كالتالي: 35 إدارات، 187 تنفيذيين، 288 عمّال، كما يجب تحديد وحدة وطبيعة هذه الدراسة قمنا بانتقاء فئة من العمال الأصليين لمجتمع عمال الأطلس، وفئة من العمال الدخلاء الذين ليسوا من اصل المجتمع لان الدراسة قامت على هذين الفئتين.

2-2- عينة الدراسة:

العينة جزء من المجتمع يتم إختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة. لقد تم إختيار نوع عينة الدراسة بالطريقة العينة العشوائية الطبقية مبررا على ذلك على أنها تخدم موضوع الدراسة، حيث أنّها تعمل على تقسم المجتمع إلى طبقات مختلفة فيها بينما من حيث الخاصية التي نريد أن نقيسها والغرض هو الوصول إلى مستوى تجانس الوحدات داخل كل طبقة أقل من التباينات الموجودة بين الطبقات.

وتعتبر العينة الطبقية أكثر الأنواع إستخداما في الميادين العملية وذلك لأن تقسيم المجتمع إلى طبقات يساعدنا على أن نحصل على بيانات أكثر دقة على الطبقات المختلفة حيث تعامل كل طبقة على أساس أنّها مجتمع قائم بحد ذاته إضافة إلى ذلك فإنّ تقسيم المجتمع إلى طبقات يساعد الباحث على عملية تتبع العمل الميداني والتأكد من صحة البيانات المجموعة، خاصة إذا تميز المجتمع الأصلي

بالإختلاف الكبير وعدم التجانس بين وحداته، مع أن العينة الطبقيّة تتصف بكل هذه المميزات إلا أنّ الباحث عادة ما يواجه مشاكل لا بد من حلها مع كيفية توزيع العينة على طبقات¹

تم إختيار العينة وفق إجراءات ميدانية تمت من قبل تطبيق أدوات البحث، إذ تم التوجه إلى مجتمع البحث والمتمثل في عمال شركة الأطلس الذي يتميز بوجود جنسيات وثقافات مختلفة حيث تمّ إنتقاء عينات من طبقة المجتمع الذي يعتبر النموذج الثقافي الأصلي، وكذلك عينات من طبقة من النموذج الثقافي الدخيل ولهذا إعتبرت العينة عشوائية طبقية، حيث أخذنا عينة بنسبة 10 % ضمت كل من طبقة الإطار، تنفيذيين، عمال وتم حساب بالطريقة التالية :

¹ - غازي جمال خليفة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

3-2 خصائص العينة :

1- الجنس:

جدول رقم (08): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	
% 84,6	44	ذكور
% 15,4	08	إناث
% 100	52	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة الذكور أكثر من نسبة البنات والتي قدرت نسبتهم 84.6 % ، وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة والذي يتطلب جهد عضلي وتعب أكثر لذا نجد أن العنصر الذكوري أكثر تواجدا بالمؤسسة ويقتصر عمل الإناث على الأعمال الإدارية وأعمال النظافة، والطبخ.

العمر:

الجدول رقم (09): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	
% 38,5	20	من 20 إلى 30
7,32%	17	من 30 إلى 40
0,513%	7	من 40 فما فوق
100%	52	المجموع

نلاحظ أنه من خلال الجدول أنّ أكبر نسبة أعمار كانت من 20 إلى 30 سنة حيث قدرت نسبتها ب 38,46 % مقارنة بالأعمار الأخرى وهذا راجع إلى أنّ طبيعة العمل في المؤسسة تحتاج إلى عمال لهم صحة وقوة في البدن وجهد التحمل الأعمال الشاقة.

2- الحالة المدنية:

جدول رقم (10): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	
48 %	25	متزوج (ة)
42,3 %	22	أعزب (عزباء)
2 %	1	أرمل (ة)
8 %	4	مطلق (ة)
100 %	52	المجموع

نلاحظ أن نسبة المتزوجين هي النسبة الأكبر والتي تقدر ب 48 % مقارنة بالمطلقين والتي تقدر ب 8 % وهذا راجع إلى حاجة الأفراد المتزوجين للعمل عكس المطلقين والأرامل، وكذا قدرتهم على تحقيق الإستقرار العائلي.

3- المستوى التعليمي:

جدول رقم (11): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	
19,2 %	10	بدون شهادة
10 %	5	إبتدائي
11,5 %	6	متوسط
40,4 %	21	ثانوي
19,2 %	10	جامعي
100 %	52	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة المستوى التعليمي بالنسبة للثانوي والذي قدرت ب 40,4 % مقارنة بالمستويات الأخرى وهذا راجع إلى أن معظمهم يحملون شهادات تكوين مهني لأن طبيعة المؤسسة تحتاج لمثل هذه الشهادات أكثر من الشهادات الجامعية والتي قدرت ب 19,2 %.

4- الأقدمية في العمل:

جدول رقم (12): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	
23,1 %	12	من شهر إلى 6 أشهر
76,9 %	40	من 6 إلى عام
100 %	52	المجموع

نلاحظ أن أكثر نسبة الأقدمية في العمل كانت نسبتها 76,92% بالنسبة للذين كانت مدة عملهم تتراوح من 6 أشهر إلى عام وهذا راجع إلى حداثة تواجد المؤسسة حيث تأسست منذ سنة (01) ، أما الذين كانت أقدميتهم من شهر إلى 6 أشهر فكانت نسبتهم 23,07%.

5- الجنسية:

جدول رقم (13): جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنسية

النسبة المئوية	التكرار	
82,7 %	43	جزائرية
9,61 %	05	تركية
7,7 %	04	سورية
100 %	52	المجموع

نلاحظ أنّ النسبة الغالبة هي نسبة الجنسية الجزائرية والتي كانت 82,69 % ومقارنة بنسبة الجنسية التركية التي كانت 9,61 % ونسبة السوريين التي كانت 7,69 % وهذا راجع إلى طبيعة تواجد المؤسسة بالجزائر حيث تم فتح التوظيف بالجزائر أما العمال السوريين والتركيبين فهم ينتقلون مع المؤسسة أينما حلت.

3- المنهج الدراسة:

نظرا لأن الدراسات الوصفية تهدف إلى وصف وتحديد خصائص الظواهر التي يتم تصورها عن طريق جمع المعلومات المقتنة عن المشكل المطروح لذلك يجب استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف على أنه الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة يهدف اكتشاف حقيقة جديدة أو التأكد من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات المنبثقة عنها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها.¹

ومن خلال هذا المنهج يمكننا وصف وتحليل موضوع الدراسة وكذا الوصول إلى حلول للمشكلات التي قد تواجه المؤسسة، وذلك بوصف النموذج الثقافي داخل مؤسسة الأطلس، وكيف يؤثر على طبيعة التفاعل مع عمال النماذج الثقافية أي الذين يحملون ثقافات آخري دخيلة على المجتمع الأصلي.

4- أداة جمع البيانات:

لقد إعتدنا في هذا البحث على أداة وتقنية واحدة من نسبة الموضوع البحث تمثلت في: * الإستمارة: والتي تعرّف على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة، وتعتبر أكثر أدوات جمع البيانات إستخداما وشيوعا في الدراسات الإستطلاعية الكثيفة والوصفية، وكذلك في الدراسات التجريبية التقييمية التي تجرى في الطبيعة ويكون لها جانب ميداني بحيث يمكن أن تصبح لتلك الدراسات إستمارة مقابلة تخدم لغرض الدراسة.²

¹ - محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية، لإعداد البحوث الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، القاهرة، 1985، ص 84.

² - جمال محمد أبو شنب، قواعد البحث العلمي والإجتماعي المناهج وطرق جمع البيان، دار المعرفة الجامعية، د.ط، سنة 2007، ص 14.

وهي تعتبر من بين تقنيات الإسقصاء وجمع المعطيات حول ميدان الدراسة، ولقد تم إعداد هذه الإستمارة بعدما تم تحديد ابعاد الموضوع و مؤشراتته و بناء عليه لقد ضمت الاستمارة 20 سؤالاً، ناهيك عن الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية، وقمنا بوضع 3 من المحاور تماشياً مع فرضيات البحث: المحور الأول تضمن الأسئلة المتعلقة بالبعد الأول يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الإتصال بالمؤسسة، بغية الوقوف على معرفة النماذج الثقافية ومدى تأثيرها على نظام الإتصال بالمؤسسة ولقد ضم هذا المحور 10 أسئلة من 1-10.

أما المحور الثاني: يؤثر التباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقة بالمؤسسة، جاء بغية التعرف على مدى تأثير النماذج الثقافية على طبيعة علاقة العمال بالمؤسسة، حيث يحوي هذا المحور 10 أسئلة من 1-10.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمنا أسلوبين من أساليب الإحصائية هما: تكرارات والنسب والمئوية

الفصل الخامس:

مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

- عرض وتحليل البيانات على طبيعة العلاقات بالمؤسسة:

1-1- يؤثر تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة:

جدول رقم (14) يبين الجدول اختلاف الأعراف والنوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		البند
50 %	2	نعم	إطارات	01
50 %	2	لا		
79 %	15	نعم	تنفيذيين	
21 %	4	لا		
72 %	21	نعم	عمال	
28 %	8	لا		
100 %	52	52	المجموع	

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنّ نسبة 79 % من الأعوان التنفيذيين ترى أن الاختلاف في الأعراف والنوع الاجتماعي يشكل عائقاً في بناء العلاقات، بينما نسبة 21 % من التنفيذيين أجابت بلا. كما نجد نسبة 72 % من العمال توافق على أن الاختلافات الثقافية تؤثر سلباً في بناء العلاقات، بينما 28 % من نسبة التنفيذيين ترى أن الاختلافات الثقافية لا تؤثر في تشكيل وبناء العلاقات، أما فئة الإطارات فكانت إجاباتهم متعادلة بنسبة 50 % رفض، و 50 % تؤيد فكرة أن الاختلاف يؤثر على العلاقات.

ومن هذه الإحصائيات نستنتج أن العمل مع أفراد من مختلف الأعراف والنوع الاجتماعي قد يؤدي إلى مجموعة من المشاكل التنظيمية وسوء العلاقات الإنسانية داخل التنظيم.

الجدول رقم (15): يبين المجموعات المتنوعة معرفيا

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		البند
75 %	3	نعم	إطارات	02
25 %	1	لا		
84 %	16	نعم	تنفيذيين	
16 %	3	لا		
69 %	20	نعم	عمال	
31 %	9	لا		
100 %	52 %	المجموع		

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 84 % من العمال اللتفذييين ترى بأن المجموعات المتنوعة والغير متجانسة معرفيا تؤدي إلى خلق صعوبات في التواصل بينما ترى فئة التنفيذيين بنسبة 16 % .

إن الاختلاف المعرفي لا يؤدي إلى خلق صعوبات.

أما فئة الإطارات هناك نسبة 75 % من أجابت بنعم، بينما 25 % من الإطارات أجابت بلا، كما يتبين لنا نسبة 69 % من العمال أجابت بنعم، و 31 % منهم أجابت بلا،

ومن هذه المعطيات نستنتج أن الاختلاف الفكري والمعرفي للعامل يشكل صعوبة في التواصل وفهم الأفكار وفق الرموز وتغيير الإيماءات.

الجدول رقم (16): يبين المواقف الإنسانية

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
50 %	2	نعم	اطارات	03
50 %	2	لا		
58 %	11	نعم	تنفيذين	
42 %	8	لا		
59 %	17	نعم	عمال	
41 %	12	لا		
100 %	52 %	المجموع		

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 59 % من العمال ترى بأن الإنسانية تحدد طبيعة العلاقات الاجتماعية، بينما نسبة 41 % من العمال ترى بأن العلاقات الإنسانية لا تحدد عن طريق المواقف الإنسانية، وفي هذا السياق نجد نسبة 58 % من التنفيذيين الإجابات بنعم، بينما 42 % منها أجابت لا، أما بالنسبة لفئة الإطارات نجد نسبة 50 % توافق، و 50 % ترفض أن تحدد العلاقات وفق مواقف إنسانية.

ومن هنا نستنتج أن ردود أفعال الأفراد والمواقف المختلفة هي وسيلة لعملية الإتصال والتفاعل الاجتماعي داخل الجماعة سواء من خلال التكافل والتماسك أو من خلال ردود الأفعال السلبية (التنافر، الصراع).

الجدول رقم (17): يبين النظم الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
75 %	3	نعم	إطارات	04
25 %	1	لا		
53 %	10	نعم	تنفيذيين	
47 %	9	لا		
76 %	22	نعم	عمال	
24 %	7	لا		
100 %	52 %	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 76% ترى أن النظم الاجتماعية تعمل على إشباع الحاجات المعنوية، بينما 24% منهم يروا بأن النظم الاجتماعية لم توفر لهم الحاجات المعنوية، بينما فئة الإطارات ترى بأن النظم الاجتماعية عامل رئيسي في تلبية الحاجات وكانت نسبتها 75 %، ونجد من فئة الإطارات نسبة 25 % أجابت بلا.

كما يتبين لنا نسبة 53 % من التنفيذيين التي توافق على أهمية النظم الاجتماعية في تلبية الرغبات للعامل، بينما 47 % من التنفيذيين أجابت بلا.

ومن هنا نستنتج أن النظم الاجتماعية هي الأنساق المختلفة تشتمل على الضبط الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي في تكوين علاقات وإعطاء الفرد حرية الاختيار وكذا تحقق إشباعا للحاجات المعنوية داخل التنظيم من تحقيق الذات، الإلتناء، الإستقلالية، المشاركة في إتخاذ القرارات.

الجدول رقم (18): يبين العلاقات الاجتماعية ودورها في تحديد مجموعة القيم

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
50 %	2	نعم	الإطارات	05
50 %	2	لا		
68 %	13	نعم	تنفيذيين	
32 %	6	لا		
62 %	18	نعم	عمال	
38 %	11	لا		
100 %	52 %	المجموع		

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة 68 % من فئة الأعوان التنفيذيين ترى بأن العلاقات الاجتماعية ومجموعة القيم والأعراف تشكلها الأطراف الخارجية بالمؤسسة، بينما 32 % من فئة التنفيذيين أجابت بلا، كما نلاحظ أن نسبة 62 % من الإطارات فكانت 50 % أجابت بنعم، و 50 % أجابت بلا.

ومن هنا يتبين لنا أن العلاقات الاجتماعية هي عبارة عن تأثير متبادل بين الأفراد فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير حدوث تفاعل اجتماعي بين أعضائها دون تدخل الأطراف الخارجية في تحديد القيم وتشكيل هذه العلاقة.

الجدول رقم (19): يبين مراعاة التباين الثقافي عند التعامل مع عولمة الوظائف

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
25 %	1	نعم	إطارات	06
75 %	3	لا		
10 %	2	نعم	تنفيذيين	
90 %	17	لا		
21 %	6	نعم	عمال	
79 %	23	لا		
100 %	52	المجموع		

يتبين لنا الجدول أن نسبة 90 % من التنفيذيين ترى بأن عولمة الوظائف لا تؤثر على تصرفات الأفراد، بينما نسبة 10 % منهم أجابوا بنعم، أما فئة العمال فكانت نسبة 79 % أجابوا بلا، بينما 21 % أجابوا بنعم، كما تبين لنا أن فئة الإطارات 75 % منهم أجابت بلا، و 25 % أجابوا بنعم.

ومن هنا يتبين لنا أن عولمة الوظائف لا تؤثر على تصرفات الأفراد، بل تساعدهم في تطوير وتسيير هياكل التنظيم الإدارية بتطبيق وتوزيع البرامج المدروسة، داخل المؤسسة وتسهيل وتسيير عملية التواصل وبالتالي خلق نظام اتصال فعال.

جدول رقم (20): يبين مشكلات التنوع الثقافي داخل المنظمات

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
50 %	2	نعم	إطارات	07
50 %	2	لا		
89 %	17	نعم	تنفيذيين	
11 %	2	لا		
28 %	8	نعم	عمال	
72 %	21	لا		
100 %	52	المجموع		

يتبين لنا الجدول أن نسبة 89 % من التنفيذيين ترى بأن التنوع الثقافي يترتب عنه مشكلات داخل التنظيم الإداري للمؤسسة، بينما 11% من التنفيذيين أجابوا بلا، أما فئة العمال فنرى نسبة 28% أجابت بنعم، بينما 72 % منهم أجابوا بلا.

كما نلاحظ فئة الإطارات كانت بنسبة 50 % منهم أجابوا بنعم، 50 % منهم أجابوا بلا.

ومن هنا يتبين لنا بأن التنوع الثقافي يترتب عنه مشاكل في اختلاف قواعد الإدارة والقوانين الداخلية وتعود العمال الجزائريين على الأجانب الدخيلة، وكما لاحظنا أن طبيعة القيم التنظيمية تعتبر كمحدد للسلوك المهني التنظيمي للموظفين مما يولد العديد من المشكلات والصراعات بين مختلف الأطراف خاصة بفئة الإطارات والتنفيذيين بإعتبار أنهم يساهمون في اتخاذ القرارات.

الجدول رقم (21): يبين اختلاف المعتقدات والقيم.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
50 %	2	نعم	إطارات	08
50 %	2	لا		
74 %	14	نعم	تنفيذيين	
26 %	8	لا		
86 %	25	نعم	عمال	
14 %	4	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 86 % من العمال ترى أن اختلاف المعتقدات والقيم للعمال تشكل صعوبة في التكيف، بينما نسبة 14 % من العمال ترى أن اختلاف المعتقدات لا يشكل صعوبة في التفاعل، كما نلاحظ فئة الأعوان التنفيذيين بنسبة 74 % ترى أن الاختلاف لا يشكل صعوبة في التوافق أو التأقلم، و26 % من التنفيذيين ترى أن الاختلاف في القيم والمعتقدات للعمال يتولد عنه صعوبة التكيف.

ومن هذه الإحصائيات نرى أن الاختلاف في طبيعة القيم والمعتقدات ودرجة الثقافة يؤدي إلى صعوبة التكيف وبرز التنافر بين العمال، وكلما زادت الاختلافات زادت الصعوبة في التكيف والتواصل.

جدول رقم (22) يبين التباين الثقافي المتصل بالموارد البشري:

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
50 %	2	نعم	إطارات	09
50 %	2	لا		
58 %	11	نعم	تنفيذيين	
42 %	8	لا		
76 %	22	نعم	عمال	
24 %	7	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 76 % من العمال يعتبرون أن التباين الثقافي يؤثر في مجريات السلوك، بينما 24 % من العمال رفضت أن يكون للتباين الثقافي تأثير، كما نجد نسبة 58 % من الأعوان التنفيذيين أجابت بنعم، و42 % من التنفيذيين أجابوا بلا.

كما تبين لنا من خلال هذه الإحصائيات وجود نسبة متساوية 50 % من فئة الإطارات، ترى أن التباين لا يؤثر على السلوك التنظيمي، بينما 50 % أجابت بلا.

ومن هنا نستنتج أن الثقافة تؤثر في سلوك الأفراد من خلال قيمهم ومعتقداتهم. فإن اختلاف هذه الثقافة بعناصرها تؤدي بالضرورة في اختلاف المواقف والتعاملات كعدم احترام المواعيد والدقة وهذا يعتبر إحدى أثر الاختلاف الثقافي داخل المنظمات على سيرها وسلوكها.

الجدول رقم (23) يبين الإختلاف في درجات الثقافة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
25 %	1	نعم	إطارات	10
75 %	3	لا		
11 %	2	نعم	تنفيذيين	
89 %	17	لا		
10 %	3	نعم	عمال	
90 %	26	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 90 % من العمال ترى أن الاختلاف في درجات الثقافة لا يؤدي إلى تواتر العلاقات داخل التنظيم، بينما 10 % من العمال ترى أن الاختلاف يؤثر في طبيعة العلاقات، أما فئة التنفيذيين تجد نسبة 89 % منهم أجابت بلا، و 11 % أجابت بنعم، أما فئة الإطارات منهم نسبة 75 % من ترى أن الاختلاف في درجات الثقافة لا يؤدي إلى تواتر العلاقات، بينما ترى 25 % من فئة الإطارات أجابت بنعم

ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن الاختلاف في درجات الثقافة لا يؤثر على العلاقات الإنسانية لأن الثقافة تحدد الاتجاهات والقيم والأهداف وتزود الفرد والمجتمع بأنماط السلوك والضبط الاجتماعي داخل التنظيم.

1-2- يؤثر قياس النماذج الثقافية على طبيعة الاتصال بالمؤسسة:

جدول رقم (24): يبين تماثل اللغة بين العمال

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
75 %	3	نعم	إطارات	هل تماثل اللغة بين العمال يقلل من صعوبات
25 %	1	لا		
63.15 %	12	نعم	تنفيذيين	التفاعل التي تواجههم داخل المؤسسة
36.84 %	07	لا		
68.96 %	20	نعم	عمال	
31.03 %	09	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول أنّ غالبية الإطارات والتي مثلت نسبتهم بـ 75% والتنفيذيين بالنسبة

63،15% والعمال بنسبة 68،96% يرون أنّ تماثل اللغة بين العمال يقلل من صعوبات داخل

المؤسسة، وهذا ما دلت عليه النسبة في الجدول، وهذا راجع إلى أنّه كلما إشتراك العمال في نفس اللغة

السائدة داخل المؤسسة أدى إلى توطيد العلاقة فيما بينهم.

جدول رقم (25): يمثل ضعف الانتماء بين الأفراد

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النسبة
100 %	4	نعم	إطارات	هل ضعف الانتماء بين الأفراد يؤدي إلى ضعف التواصل بينهم؟
0 %	0	لا		
94.37 %	18	نعم	تنفيذيين	
5.26 %	1	لا		
62.06 %	18	نعم	عمال	
37.93 %	11	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول أنّ غالبية أفراد العينة والتي تمثلت في الإطارات بنسبة 100 % والتنفيذيين بنسبة 94,37 % والعمال بنسبة 62,06 % يرون بأن ضعف الانتماء يؤدي إلى ضعف التواصل فيما بينهم، ومن خلال تتبع إجابات المبحوثين والتي تعبر على أنّ معظمهم يرى بأنه إذا كان الإتصال فيما بينهم ضعيف تقل روح التعاون والإنسجام والتوحد بين العمال وهذا لأنّ الإتصال من أهم العوامل التي تساعد في خلق روح الفريق.

جدول رقم (26): يبين الزيادة في عدد العمال

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
50 %	2	نعم	إطارات	هل زيادة عدد العمال يؤدي إلى قلة التنسيق وفوضى التسيير داخل المؤسسة؟
50 %	2	لا		
42.10 %	8	نعم	تنفيذيين	
57.89 %	11	لا		
68.96 %	20	نعم	عمال	
31.03 %	09	لا		
100 %	52	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة عند العمال والتي تقدر بـ 68,96 % ترى أن الزيادة في العمال لها علاقة في قلة التنسيق وفوضى التسيير داخل المؤسسة وهذا راجع حسب بعض التصريحات بأنه عندما يكون هناك كثير من العمال يشتركون في مكان واحد تقع هناك خلافات بينهم، خلافا عما يراه الإطارات بنسبة 50 % والتنفيذيين بنسبة 57,89 % بأن الزيادة في العمال ليس لها أي علاقة بقلة التنسيق وفوضى التسيير لأن كل المهام مسطرة وفق قوانين ونظام إداري.

جدول رقم (27) يبين الإجراءات والقوانين التي تنظم العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
100 %	4	نعم	إطارات	هل وضع القواعد والإجراءات التي تنظم العمل يؤثر على عملية الإتيصال بالمؤسسة؟
0 %	0	لا		
100 %	19	نعم	تنفيذيين	
0 %	0	لا		
51.72 %	11	نعم	عمال	
48.71 %	15	لا		
100 %	52	المجموع		

يبين الجدول أنّ أغلبية عدد أفراد العينة سواء من الإطارات أو التنفيذيين الذين قدرت نسبهم 100 % يرون أنّ الإجراءات والقواعد لها تأثير على عملية الإتيصال داخل المؤسسة وذلك من خلال أنّه عند وضع القوانين يكون هناك إتيصال دائم رسمي، بينما العمال الذين قدرت نسبهم بـ 51،72 % يرون أنّه في الكثير من الأحيان يكون التعامل فيما بينهم من خلال الاتصال الغير رسمي ولا تؤثر فيهم الإجراءات ولا القواعد.

الجدول رقم (28) يبين العلاقة الجيدة بين المدير والعمال

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
% 100	4	نعم	إطارات	هل العلاقة الجيدة بين المدير والعمال يؤدي إلى إتصال إيجابي
% 0	0	لا		
% 100	19	نعم	تنفيذيين	
% 100	0	لا		
% 100	29	نعم	عمال	
% 0	0	لا		
% 100	52	المجموع		

يظهر من خلال الجدول أنّ أغلبية عدد أفراد العينة أجابوا بنعم، حيث قدرت نسبتهم بـ 10 %،

وهذا إن دلّ على شيء فإنه يدل على وجود علاقة إنسانية بين المدير والعمال والإطارات والتنفيذيين،

وهذا مما يسمع بوجود علاقة إيجابية بينهم وبالتالي وجود إتصال فعّال وإيجابي فيما بينهم.

جدول رقم (29): يبين إظهار لغة الجسد والتعامل معها بأهمية

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
50 %	2	نعم	إطارات	هل عند إظهار لغة الجسد والتعامل معها بأهمية يؤدي إلى تحسين العلاقات بين العمال؟
50 %	2	لا		
31.57 %	6	نعم	تنفيذيين	
68.42 %	13	لا		
44.82 %	13	نعم	عمال	
55.17 %	16	لا		
100 %	52	المجموع		

من خلال الجدول نلاحظ أنّ أكبر نسبة عند التنفيذيين قدرت بـ 68,42 % رفضت فكرة أنّ إظهار لغة الجسد قد تحسن العلاقات بين العمّال مقارنة مع الطبقات الأخرى طبقة الإطارات بنسبة 50 % والعمال بنسبة 55,17 % وهذا راجع إلى كون التنفيذيين يرون أنّ لغة الجسد وحدها غير كافية بأن تكون كحافز لتحسين العلاقات بين العمّال.

جدول رقم (30): يبين السماح للأشخاص بإتخاذ القرار

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
75 %	3	نعم	إطارات	هل السماح للأشخاص بالمشاركة في إتخاذ القرارات يؤدي إلى زيادة روح التعاون
25 %	1	لا		
73.68 %	14	نعم	تنفيذيين	
26.31 %	5	لا		
68.96 %	20	نعم	عمال	
31.03 %	09	لا		
100 %	52	المجموع		

من خلال الجدول نلاحظ أنّ أغلبية الأفراد المتمثلين في إطارات بنسبة 75% والتنفيذيين بنسبة 73,68% والعمّال بنسبة 68,96% لا يرون أنّ السماح للأشخاص بالمشاركة في إتخاذ القرارات يؤدي إلى زيادة روح التعاون، وهذا لأنهم يرون أنّ السماح لهم بالمشاركة يعتبر كحافز نفسي للأفراد مما يجعلهم يتقربون أكثر من بعضهم البعض ويخلق بينهم روح التعاون.

جدول رقم (31): يبين تحديد المؤسسة لأهدافها

النسبة المئوية	التكرار	البدايل		النبد
100 %	4	نعم	إطارات	هل عند تحديد المؤسسة لأهداف واضحة تكون مقبولة من طرف الأفراد يؤدي هذا إلى نجاح تفاعلها؟
0 %	0	لا		
84.21 %	16	نعم	تنفيذيين	
15.78 %	03	لا		
89.65 %	26	نعم	عمال	
10.34 %	03	لا		
100 %	52	المجموع		

من خلال الجدول نرى أنّ أكبر نسبة هي 100 % عند الإطارات، ترى بأنّ تحديد الأهداف يؤدي إلى نجاح تفاعلها، باعتبار أنّ الإطارات من تقوم برسم الأهداف التي تسمو إليها المؤسسة وهي من تقوم بتسييرها خلاف على التطبيقات الأخرى كالتنفيذيين بنسبة 84،21 % والعمال بنسبة 65،89 %، ترى أنّ رسم الأهداف لا يحقق تفاعل بين التركيبة البشرية للمؤسسة بل يقتصر ذلك على فئة معينة (الإطارات).

جدول رقم (32) : يمثل تعدد الثقافات يؤدي إلى فتح قنوات إتصال جديدة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النبد
% 100	4	نعم	إطارات	هل تعدد الثقافات يفتح قنوات اتصال جديدة بالمؤسسة؟
% 0	0	لا		
% 84.21	16	نعم	تنفيذيين	
% 15.78	03	لا		
% 89.65	26	نعم	عمال	
% 10.34	03	لا		
% 100	52	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول أنّ معظم العينة ترى بأنّه تعدد الثقافات داخل مؤسسة الأطلس لا يفتح قنوات جديدة وتمثلت نسبتهم بـ 75% إطارات، 68،42% تنفيذيين، عمّال، وهذا راجع لكون أنّ المؤسسة متنقلة وليست دائمة لكي تفتح قنوات إتصال جديدة.

جدول رقم (33): يمثل التواصل الفكري بين العمال

النسبة المئوية	التكرار	البدائل		النسبة
75 %	3	نعم	إطارات	هل التواصل الفكري بين العمال يؤدي إلى زيادة الفعالية
25 %	1	لا		
78.94 %	15	نعم	تنفيذيين	
21.05 %	4	لا		
62.06 %	18	نعم	عمال	
37.93 %	11	لا		
100 %	52	المجموع		

يتضح من خلال الجدول أنّ أغلبية أفراد العينة يرون أنّ التواصل الفكري بين العمال يؤدي إلى زيادة الفعالية ولقد تمثلت نسبتهم بـ 75 % عمال، 78,94 % تنفيذيين، 62,06 % عمال، وهذا راجع لكون التواصل الفكري يؤدي إلى تنمية المعلومات، والفهم الجيد بين جميع العمال، تحسين العلاقات بين العمال والإدارة، وكذا تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصال بينهم.

1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1-1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الأولى:

إن دراستنا لموضوع تباين النماذج الثقافية وطبيعة التفاعل الاجتماعي للعامل، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بمؤسسة الأطلس، كانت مبينة على فرضيتين وعليه فإن النتائج المتوصل إليه ستكون تبعا لهاتين الفرضيتين، للخروج في الأخير بإجابة عامة حول إشكالية البحث.

1/ الفرضية الأولى: يؤثر تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة:

- تبين لنا أن إختلاف الأعراف والنوع الاجتماعي للعمال يشكل عائقا في بناء العلاقات الاجتماعية وذلك بنسبة 79% وهو مؤشر لبروز العنف والصراع وتجنب منطق الاندماج وبالتالي إختلاف الروابط الاجتماعية بين الأفراد داخل التنظيم.
- تبين لنا أن المجموعات التنوعه والغير متجانسة معرفيا تؤدي إلى خلق صعوبات في التواصل بنسبة 84% وهو مؤشر راجع إلى الاختلاف الفكري الاتجاهات المختلفة التي تشكل قابلية صعوبة التواصل أو حدوث تنافر فيما بينهم لاختلاف المعتقدات.
- تبين لنا أن المواقف الانسانية تحدد طبيعة العلاقات الانسانية وذلك بنسبة 59% وهو مؤشر راجع إلى تحقيق الانسجام والانتماء وتحسين الاداء والتحكم في منظومة العمل مع العمال داخل المؤسسة.
- تبين لنا أن النظم الاجتماعية تعمل على إشباع الحاجات المعنوية للعامل وذلك بنسبة 76% وهو مؤشر لترابط الانظمة والقوانين والتقليد، بحيث تشكل أفراد متفاعلة ومتعاونة في تحقيق أهداف ومصالح ضمن إطار المؤسسة.

- تبين لنا أن العلاقات الاجتماعية لها دور في تحديد مجموعة القيم والاعراف التي تشكلها الاطراف الخارجية وذلك بنسبة 68 % وهو مؤشر لتحديد مجموعة معايير وضوابط للسلوكات التي يكتسبها الفرد من خلال التفاعل بين الفئات المتنوعة.
- تبين اننا أن عولمة الوظائف لا تؤثر على تصرفات الافراد وذلك بنسبة 90 % وهو مؤشر لتشجيع المنظومة التكنولوجية على الابتكار وتطوير وتحسين من سرعة وسهولة تناقل المعلومات.
- تبين لنا أن التنوع الثقافي يترتب عنه مشكلات متنوعة داخل التنظيم الاداري بنسبة 89 % وهو مؤشر يتمثل في التأثير على الفعالية التنظيمية وظهور الصراع بسبب حوجز اللغة والاختلافات الثقافية ووجود التحيز.
- تبين لنا أن إختلاف المعتقدات والقيم للعمال يشكل صعوبة في التكيف بنسبة 86 % وهو مؤشر راجع إلى سوء التأقلم بين الفئتين أي الفئة الدخيلة والعمال الأصليين مما تتخفص الروح المعنوية والرضا المهني لإنجاز العمل عند ملا الطرفين.*تبين لنا أن التباين الثقافي المتصل بالموارد البشري يؤثر في مجريات السلوك وذلك بنسبة 76% وهو مؤشر يؤثر على الاداء التنظيمي للإختلافات الاجتماعية فالنوع والعرق أو الخلفية الثقافية.
- تبين لنا أن الاختلاف في درجات الثقافة لا يؤثر على العلاقات الانسانية داخل التنظيم وذلك بنسبة 90 % وهو مؤشر لشعور الأفراد بالإنتماء والاندماج مما يزيد من عملية الابتكار والابداع بين الأفراد داخل التنظيم.

2/الفرضية الثانية: يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الاتصال:

- يرى أغلب أفراد العينة المدروسة أن تماثل اللغة بين العمال يقلل من صعوبات التفاعل التي تواجههم داخل المؤسسة، حيث كانت أكبر نسبة 75 %، وهذا راجع للغة السائدة بين العمال.
- توصلت الدراسة إلى أن ضعف الانتماء يؤدي إلى ضعف التواصل بين الأفراد، حيث مثلت أكبر نسبة عند الإطارات ب100% وهذا راجع إلى طبيعة الاتصال.
- كما توصلت نسبة 68.96% بأن الزيادة في عدد العمال لا يؤدي إلى قلة التنسيق وفوضى التسيير داخل المؤسسة، وهذا راجع إلى أن كل شيء يسير وفق قوانين مسطرة.
- مثلت نسبة 100% من العينة المدروسة نسبة الأفراد الذين يرون أن وضع القواعد والاجراءات التي تنظم العمل يؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة، لوجود إتصال الرسمي فيما بينهم .
- أظهرت الدراسة أن نسبة 100% من أفراد العينة المدروسة يرون أن العلاقة الجيدة بين المدير والعمال يؤدي إلى إتصال إيجابي وذلك لوجود علاقة إنسانية إيجابية بين العمال والمدير.
- بينت الدراسة أن نسبة 68.42% رفضوا فكرة أن إظهار لغة الجسد والتعامل معها بأدمية إلى تحسين العلاقات بين العمال وهذا راجع إلى كونهم يرون أن لغة الجسد لا تعتبر حافز فعال لتحسين العلاقات بين العمال.
- أظهرت الدراسة أن نسبة 73.68% من مجتمع عينة الدراسة يرون أن السماح للأشخاص بالمشاركة في إتخاذ القرارات يؤدي إلى زيادة روح التعاون وهذا راجع إلى أن السماح لهم بالمشاركة يعتبر كحافز نفسي للأفراد.
- من خلال شواهد الدراسة كانت أكبر نسبة 100% بالنسبة للأفراد الذين يرون أنه عند تحديد المؤسسة لأهداف واضحة تكون مقبولة من طرف الأفراد يؤدي هذا النجاح تفاعلها.

- أظهرت الدراسة أن نسبة 75% من مجموع عينة الدراسة يرون أن تعدد الثقافات لا يفتح قنوات إتصال جديدة بالمؤسسة وهذا راجع لكون المؤسسة ليست دائمة.
- من مجموع العينة نسبة 78.94% بأن التواصل الفكري بين العمال يؤدي إلى زيادة فعاليته وهذا راجع إلى أنه كلما كان تواصل فكري أدى إلى زيادة الفعالية بين العمال

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية : يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الإتصال بالمؤسسة:

- توصلت الدراسة إلى أن ضعف الانتماء يؤدي إلى ضعف التواصل بين الافراد و أكبر نسبة عند الاطارات بنسبة 100% هذا راجع إلى طبيعة الاتصال .
- رأي أغلب أفراد العينة المدروسة أن تماثل اللغة بين العمال يقلل من صعوبات التفاعل التي تواجههم داخل المؤسسة حيث كانت أكبر نسبة ب 75 % هذا راجع (اللغة السائدة بين العمال)
- كما توصلت نسبة 68% من عدد العمال بأن الزيادة في عدد العمال لا يؤدي إلى قلة التنسيق وفوضى التنسيق داخل المؤسسة لأن كل شئ يسير وفق قوانين مسطرة.
- ومثلت نسبة 100% من مجموع العينة الدراسة نسبة الافراد الذين يرون أن وضع القواعد والاجراءات التي تنظم العمل يؤثر على عملية الاتصال بالمؤسسة لوجود الاتصال الرسمي فيما بينهم.

1-3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

بعد تحليل بيانات الدراسة قمنا بمقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة ولقد إستخلصنا النقاط الآتية:

- تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة رويغي سناء حيث تؤثر الثقافات المختلفة في التنظيم وهذا يظهر من خلال النتيجة المتمثلة في كون الانفتاح الامم والاستفادة من التجارب الأخرى في الشركات المتعددة الجنسيات وفق مفهوم " التثقاف " وحوار الحضارات، والتي تعتبر من من أحسن الوسائل لتحسين الذات والانخراط الايجابي في العولمة وإيجاد مكانة قاعة للكوكية.
- تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة منيرة سليمان في نقطتين:
 - تدني عدم المساواة في توزيع السلطة والقوة بين أعضاء المنظمة وهذا يجعل الطريق متاح أمام الجميع.
 - الميل الواضح نحو التمييز بين الجنسين والميل أوضح نحو دعم سيطرة الرجال.

3- النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا للنتائج التالية:

- إن التشارك في الموقف يفتح المجال لنمو الروابط الانسانية وتقوي من أداء العمال في تحسين المهارات وزيادة العمل.
- الافراد متعددي اللغة يمتلكون خبرة ثقافية متنوعة تؤهلهم لإمتلاك مهارات عليا للتواصل بين مختلف الثقافات .
- الاستفادة من التنوع الثقافي على المستوى البشري في فتح المجال أمام معرفة مختلف الثقافات والتنمية لشخصية جميع الموظفين.
- عملية تطوير النماذج الفكرية يتطلب فترات طويلة من إحتكاك العمال ببعضهم البعض لإكتساب أنماط سلوكية مختلفة وخلق مجموعة متعاونة ومتفاعلة داخل المؤسسة.
- كلما كانت هناك إختلافات ثقافية داخل المؤسسة كلما كانت هناك منافسة وبالتالي النجاح في تحقيق أهداف المؤسسة.
- صعوبة تكيف الفرد مع الثقافات المختلفة وبالتالي تتأثر فاعلية الاتصال والتواصل بين الموظفين بسبب عدم فهم وإستيعاب الفرد لقيم الثقافات المغايرة.
- أن ضعف الإلتناء داخل المؤسسات متعددة الثقافات يخلق ضعف التواصل بين أفرادها.

3-التوصيات والإقتراحات:

على ضوء نتائج الدراسة ظهرت مجموعة من التوصيات والإقتراحات ذات الأهمية والصلة بموضوع الدراسة:

- ✓ ضرورة التطرق أكثر لمزيد من الدراسات حول النماذج الثقافية داخل المؤسسات الجزائرية ومحاولة التوسع والبحث في هذه النماذج أكثر فأكثر.
- ✓ توفير تعليم اللغات السائدة في المؤسسات الجزائرية ذات طابع ثقافي متنوع وهذا لتسهيل التعامل معهم وسهولة عملية الاتصال .
- ✓ ضرورة الاهتمام بالثقافات المتنوعة الجديدة وغرس روح التعاون فيما بينهم.
- ✓ تؤدي النماذج الثقافية إلى جانبين هما الجانب السلبي والجانب الإيجابي لذا يمكن أن تعطي هذه النماذج طابع قادر على إنجاحها ويمكن أن يكون العكس.

خاتمة

الخاتمة:

وأخيرا توصلنا في بحثنا هذا إلى أن النموذج الثقافي هو مجموعة من القيم والمعايير التي يتميز بها كل مجتمع عن الآخر، فكل مجتمع له تراث ثقافي من عادات وتقاليد وقيم إجتماعية مختلفة، ما يؤدي هذا الاختلاف إلى إنتاج منظومة ثقافات متعددة تسند بعضهما الآخر مثلما تكمل بعضها الآخر تماما، لكن التعايش مع تلك الثقافات يرتبط بطبيعة النظام الذي يصنع القرار في تلك المجتمعات.

فالتنوع الثقافي يشكل أحد جذور التنمية وأهميته بالنسبة إلى الجنس البشري شبيه بأهمية التنوع البيولوجي للطبيعة، لكن الاختلاف هو في نوعية التنوع.

لذا تناولنا في دراستنا موضوع تباين النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي للعامل بالمؤسسة، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على النموذج الثقافي وتأثيره على الأفراد كما تطرقنا إلى طبيعة التفاعل لدى الأفراد وأهم العوامل المؤثرة في التفاعل.

واندرجت هذه الدراسة في إطار البحث عن أهم النتائج المتوصل إليها وكانت كالتالي:

- الاختلاف الثقافي الموجود داخل المؤسسة والمتمثل في جملة الموظفين من مختلف النوع الاجتماعي والأديان والأعراف واللغات والخبرات يحدث بيئة عمل غير متجانسة.
- الاختلافات الثقافية داخل المؤسسة تولد حملة من الآثار السلبية كالصراع والتنافس بين العمال.

- خلق جو من الاضطرابات لدى العمال لاختلاف المستوى الثقافي ما يؤدي إلى نقص الأداء في العمل.

- استخدام العمال الأصليين للغة واحدة فيما بينهم يشعر الأفراد الدخيلة بالاغتراب ما يضعف التواصل فيما بينهم.

التنوع الثقافي يؤدي إلى الابداع لأن الاختلاف يؤدي لطرح أفكار ووجهات نظر مختلفة عن الآخرين.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

1. لويس معلوف: **الموجز في اللغة**، إنتشارات فرحان، ط35، طهران.

الكتب:

1. أحمد علي الحاج محمد: **علم الإجتماع التربوي المعاصر**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1433هـ، 2012م.
2. باريخ بيخو: **إعادة النظر في التعددية الثقافية التنوع الثقافي والنظرية السياسية**، الهيئة العامة السورية للكتاب، دمشق، 2017.
3. بن عيسى محمد المهدي وبنعون الزبير: **تحليل سوسيولوجي للصراع في الهيئات المحلية المنتخبة**، دراسة حالة المجالس الشعبية المحلية المنتخبة بولاية الأغواط. د.ط، د.س.
4. جمال محمد أبو شنب، قواعد البحث العلمي والإجتماعي المناهج وطرق جمع البيان، دار المعرفة الجامعية، د.ط، سنة 2007.
5. جودة بني جابر: **علم النفس الإجتماعي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 1436هـ، 2015م.
6. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الإجتماع الثقافي، الناشر مؤسسة شباب، د.ط، سنة 2006.
7. حلمي منيرة: **التفاعل الإجتماعي**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، د.ط، 1978.
8. دنيس كوش: **مفهوم الثقافة في العلوم الإجتماعية**، المنظمة العربية للترجمة، د.ط، د.س.
9. راينا عدنان ورشا بسام: **التنشئة الإجتماعية**، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، 1426هـ، 2006م.
10. سليمان عبد الواحد إبراهيم: **علم النفس الإجتماعي ومتطلبات الحياة المعاصرة**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
11. سليمان عبد الواحد إبراهيم: **علم النفس الإجتماعي ومتطلبات الحياة المعاصرة الوراق للنشر والتوزيع**، عمان، ط1، 2014م.
12. سنا الخولي: **مدخل إلى علم الإجتماع**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د.ط/2000م.
13. صالح محسن العامري وطاهر منصور: **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، د.ط، 2007.

14. صالح محمد أبو جادو: **سيكولوجية التنشئة الاجتماعية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 1418هـ، 1998م
15. عبد الفتاح محمد دويدار: **ديناميات الجماعة**، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، د. ط، 2012م.
16. عبد الله الرشدان: **علم الاجتماع التربوية**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999.
17. عبد الله عبد الرحمان والسيد رشاد غنيم مدخل علم إجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2008-1429هـ.
18. عدنان يوسف العتوم: **علم النفس الإجتماعي**، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، د.س.
19. عمر أحمد همشري: **التنشئة الاجتماعية للطفل**، دار صفاء النشر والتوزيع، عمان، ط2، 1433هـ، 2013م.
20. غاري جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي ، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1، سنة 2009.
21. غريب سيد أحمد: **علم الاجتماع ودراسة المجتمع**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د.ط/1998.
22. فاديا أبو خليل: **الثقافة والتنشئة الاجتماعية وأثرهما في تكوين شخصية الفرد**، بيروت، لبنان، دار النهضة العربية، ط1، السنة 2014م، 1435هـ.
23. فايز الصّباع: **علم الاجتماع**، مركز دراسات الوحدة العربية، د. ط.
24. محمد جاسم العبيدي وباسم محمد ولي: **المدخل إلى علم النفس الإجتماعي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1430هـ، 2009م.
25. محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية، لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، القاهرة، 1985.
26. منصور أحمد منصور: **المبادئ العامة في إدارة القوة العاملة وكالة المطبوعات**، د. ط، 1973.
27. نادية سعيد عشور: **الصراع الاجتماعي الإتجاهات التنظيرية: التقليد والسوسيولوجيا**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، 2014.
28. نبيل عبد الفتاح حافظ وآخرون: **علم النفس الإجتماعي**، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، د. ط، 2000، ص 128.
29. نسيم الصميدي: **خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال**، القاهرة، د.ط، 2002.

30. نعيم حبيب جعيني: علم اجتماع التربية المعاصر بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009م.
31. نقلا عن علي ليلة: الطفل والمجتمع- التنشئة الاجتماعية وأبعاد الانتماء الاجتماعي، المكتبة المصرية، القاهرة، 2006.

المذكرات

32. محمد برغوتي: أنماط العلاقات الإجتماعية بين التلاميذ والأساتذة وعلاقتها بالتوافق الإجتماعي للتلاميذ والأساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1996، 1997.
33. هنوه علي: التفاعل الإجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي، رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2013.
34. ياسين رجاء: العلاقات الإجتماعية بين طلبة الجامعة وصلتها بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي، أطروحة دكتورا غير منشورة، كلية التربية لابن رشد، جامعة بغداد، 2000.

العلماء الحقيقيون

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة لدراسة موضوع بعنوان:

تباين النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي للعامل

تحية طيبة أما بعد :

تقدم هذه الاستمارة لدراسة موضوع تباين النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي للعامل، من خلال إجابتكم على أسئلة هذه الاستمارة ضع علامة (x) في إحدى الخانات أمام كل عبارة. وذلك لأجل إنجاز الدراسة بما تقتضيه المعايير والمنهجية العلمية وفي الأخير تقبلوا منا عبارات الشكر والتقدير والاحترام.

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

- فاطمة شتوح

- عاشوري خولة

- شتوح أمال

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر:سنة
- 3- الحالة المدنية: متزوج (ة) أرمل (ة) أعزب/ عذباء مطلق (ة)
- 4- المستوى التعليمي:
- بدون شهادة ابتدائي متوسط جامعي
- ثانوي
- 5- الأقدمية في العمل:سنة
- 6- الجنسية: جزائريين أتراك سوريا

المحور الثاني: يؤثر تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة.

- 1- هل اختلاف الأعراف والنوع الاجتماعي للعمال يشكل عائقا في بناء العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب: نعم علل:
- 2- هل المجموعات المتنوعة والغير متجانسة معرفيا تؤدي إلى خلق صعوبات في التواصل بينهم؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب: نعم علل:
- 3- هل المواقف الانسانية تحدد طبيعة العلاقات الاجتماعية؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب: نعم علل:
- 4- هل النظم الاجتماعية تعمل على إشباع الحاجات المعنوية للعامل؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب: نعم علل:

5- هل العلاقات الاجتماعية لها دور في تحديد مجموعة القيم والأعراف التي تشكلها الأطراف الخارجية ذات صلة بالمؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

6- هل مراعاة التباين الثقافي عند التعامل مع عولمة الوظائف تؤثر على تصرفات الأفراد داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

7- هل التنوع الثقافي يترتب عنه مشكلات متنوعة داخل التنظيم الإداري للمؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

8- هل اختلاف المعتقدات والقيم للعمال يشكل صعوبة في التكيف؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

9- هل التباين الثقافي المتصل بالموارد البشري يعتبر من العوامل المؤثرة في مجريات السلوك التنظيمي؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

10- هل الاختلاف في طبيعة القيم واختلاف درجات الثقافة قد يصل إلى درجة تواتر العلاقات الإنسانية داخل التنظيم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

المحور الثالث: يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الاتصال بالمؤسسة.

1- هل تماثل اللغة بين العمال يقلل من صعوبات التفاعل التي تواجههم داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

2- هل ضعف الانتماء بين الأفراد يؤدي إلى ضعف التواصل بينهم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

3- هل الزيادة في عدد العمال أدى إلى قلة التنسيق وفوضى التسيير داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

4- هل وضع القواعد والإجراءات التي تنظم العمل يؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

5- هل العلاقة الجيدة بين المدير والعمال يؤدي إلى اتصال إيجابي؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

6- هل عند إظهار لغة الجسد والتعامل معها بأهمية يؤدي إلى تحسين العلاقات بين العمال؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

7- هل السماح للأشخاص بالمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى زيادة روح التعاون؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

8- هل عند تحديد المؤسسة لأهداف واضحة تكون مقبولة من طرف الأفراد يؤدي إلى نجاح

تفاعلها؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

9- هل تعدد الثقافات يفتح قنوات اتصال جديدة بالمؤسسة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

10- هل التواصل الفكري بين العمال يؤدي إلى زيادة الفعالية؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: نعم علل:

شكرا على
تعاونكم

ملخص الدراسة:

- دراسة أجرتها كل من "عاشوري خولة وشتوح أمال"
 - عنوان الدراسة: " تباين النماذج الثقافية والتفاعل الاجتماعي للعامل"
 - هدف الدراسة: التعرف على مدى تأثير النماذج الثقافية على التفاعل الاجتماعي بين العمال في شركة الأطلس.
 - مشكلة الدراسة: هل يؤثر الاختلاف وتباين النماذج الثقافية على طبيعة التفاعل الاجتماعي للعامل الجزائري داخل المؤسسات الاقتصادية.
 - الفرضيات:
 - 1- يؤثر تباين النماذج الثقافية على طبيعة العلاقات بالمؤسسة.
 - 2- يؤثر تباين النماذج الثقافية على نظام الاتصال بالمؤسسة.
 - العينة: عينة البحث طبقية تتكون من 52 فردا قسمت إلى 4 إطارات، 19 تنفيذيين، 29 عمال، في مؤسسة الأطلس للهندسة المدنية، على مستوى بلدية بولحاف الدير
 - المجال الزمني والمكاني: دامت الدراسة شهرين تقريبا من 03 مارس إلى غاية 18 ماي 2019 على مستوى مؤسسة الأطلس للهندسة المدنية.
 - المنهج: المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي.
 - الأدوات المستعملة في الدراسة: الإستبيان والمتمثل في في الغستمارة، وهو اداة من ادوات الحصول على الحقائق والبيانات والمعلومات
 - النتائج المتوصل إليها: بعد تحليل البيانات والتعليق عليها، توصلنا في دراستنا إلى جملة من النتائج العامة تمثلت فيما يلي:
 - ضعف الانتماء داخل المؤسسات المتعددة الثقافات يخلق ضعف التواصل بين أفرادها.
 - كلما كان تماثل للغة بين العمال كلما زاد التفاعل فيما بينهم.
 - العلاقات الإنسانية بين المدير والعمال تخلق تفاعل إيجابي فيما بينهم.
- صعوبة تكيف الأفراد مع الثقافات المختلفة وبالتالي تتأثر فاعلية الاتصال والتواصل بين المواطنين بسبب عدم فهم و إستيعاب الفرد لقيم الثقافات المغاربة

RESUME DE L'ETUDE :

Etude réalisée par « ACHOURI KHAOULA et CHETTOUH AMEL »

-titre de l'étude : « similitude des méthodes culturelles et leur effet sociaux sur le travailleur »

-objectif de l'étude : Connaitre l'effet des méthodes culturelles sur l'agent social entre la relation au sein de la société « ATLAS ».

-problématique de l'étude : est-ce que la différence et la similitude des méthodes culturelles agissent sur l'effet social du travailleur Algérien au sein de l'institution économique.

Les hypothèses :

1-Bien sur la similitude des méthodes culturelles agit sur la nature des relations au sein de l'institution.

2-La similitude de ces méthodes agit sur l'organisation des relations au sein de l'institution.

La norme : la norme de l'étude est une frange composée de 52 individus, divisée en 4 cadres, 19 techniciens, 29 employés à l'institution « l'ATLAS » en génie civil de la commune de BOULHAF DIR.

-le facteur temps et lieu : l'étude a duré deux mois environ du 03 mars jusqu'au 18 mai 2019 au niveau de l'institution « l'ATLAS » en génie civil.*

Méthodologie : celle de l'employé est la méthodologie descriptive analytique.

Les outils employés à l'étude : le questionnaire utilisé suivant un imprimé, est l'un des outils pour aboutir à des réalités, des situations et des informations.

Les résultats obtenus :

Après analyse des situations et les commentaires y afférents, on a abouti dans notre étude à un ensemble de résultats généraux comme suit :

-faiblesse de la compatibilité au sein de l'institution polyculturelle produit une faiblesse des relations entre les individus de l'institution.

-chaque fois que la similitude de langue entre les individus est grande, la relation est meilleure entre les individus.

-les relations humaines entre le directeur et les employés produisent une bonne liaison entre les deux.

-la difficulté de convenance des individus à l'égard des cultures a un mauvais effet sur les relations entre les individus à cause de la non compréhension et la similitude de la part de l'individu aux principes culturels qui varient considérablement de temps à autre.