

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية

- عرض و تحليل نتائج شبكة الملاحظة
- عرض وتحليل نتائج المقابلة
- نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- الاستنتاج العام للدراسة
- الخلاصة
- الخاتمة
- قائمة المصادر والمراجع
- الملاحق

القراءة الإحصائية لشبكة الملاحظة:

جدول رقم 01 يبين وجود أو عدم وجود التحية النظامية.

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	00	20	التحية النظامية والالتزام بها
100%	00%	100%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة الاولى:

من خلال النتائج المستقاة من جدول شبكة الملاحظة ومن خلال الملاحظة الأولى التي تتعلق بوجود أو عدم وجود التحية النظامية لدى الأفراد، مع مدى التزامهم بها، فإننا نجد أن 100% من العاملين يؤدونها، هذا دلالة على التزام الأفراد بالتعليمات واللوائح الخاصة بنظام التحية النظامية، الذي يعتبر أمر أساسي لدى العاملين في جهاز الأمني، ما يستدعي القول إن كل العاملين الذين تم ملاحظتهم ملتزمين بالتحية النظامية وبالتالي باللوائح والتعليمات الخاصة بجهاز الشرطة.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الأولى:

من خلال مشاركتنا في العمل مع موظفين الأمن الوطني وكذا من خلال ملاحظة السلوكيات وردود أفعال الموظفين، بالنسبة للتحية النظامية والتي هي أحد رموز النظام الأمني كما أنه يشير الي التدرج في الرتب واحترام الكل للكل، من خلال هاته الحركة والتي لها طريقة رسمية تؤدي بها، وهي رفع اليد اليمنى مسطحة منضمة الأصابع، توجه مباشرة إلى الجبهة، مع الوقوف في استعداد تام، بغلق الأرجل نسبيا بشكل مثلث.

تعتبر هاته التحية هي رمز احترام بين الموظفين سواء بين العاملين فيما بينهم أو مع مسؤوليهم.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول شبكة الملاحظة والتي كانت 100 % تعني أن الجميع ملتزم بالتحية النظامية وملتزم باللوائح وتطبيق القوانين الداخلية للجهاز الأمني ما يعكس مدى الالتزام بتطبيق اللوائح بين العاملين، لكن من خلال ملاحظتنا وكذا مشاركتنا مقابلات، التي كانت مع أغلبية العاملين كانت التحية النظامية تؤدي بين العاملين على أساس أنها عرف من أعراف الجهاز و ضوابطه من جهة و من جهة أخرى على أساس الاحترام والتقدير المتبادل بينهم ومع بعض المسؤولين، فهي بالتالي تنفيذا للتعليمات فقط، أي حتى لا يتلق هذا الموظف عقوبة إدارية تخص " عدم أداء التحية النظامية"، علما أن عدم القيام بها يعتبر مخالفة.

عند ملاحظتنا للأفراد وهم يقومون بتأديتها لا حظنا سلوك و ردة فعل تختلف باختلاف الافراد الذين يتم للتحية لهم، فمثلا إنها لا تكون التحية بصفة نظامية مع البعض وتكون كذلك مع البعض الآخر، لكن عند التحدث عن هذا السلوك، فإنهم يبررون ذلك بكون التحية واجبة إدارية تقاديا لا تلقي عقوبة ما، هذا أما من الناحية الشخصية فهي تؤدي بطريقة جيدة بكل مقاييسها مع الأشخاص الذين تربطهم علاقة طيبة أو علاقة شخصية أو كذلك مع الرؤساء الذين يعتبرونهم اجتماعيين معهم، بالتالي التحية تكون قد أدت دورين في نفس الوقت، الأول هو أنها تهتبر تصرف و سلوكا تنظيميا، مطالب الموظف بتأديتها، الثاني هو طريقة تأديتها.

أما الذين لا تربطهم بهم علاقات شخصية أو يعتبرونهم انهم ليسوا اجتماعيين وأنهم غير متوافقين معهم في المجموعة فهم يقومون بتأدية التحية كإلزامية مهنية محتومة وليس دلالة على احترام وتقدير بحيث تكون غير مطابقة للضوابط أي مثلا بدون استقامة أو حتى عدم وصول اليد إلى منطقة الجبهة، يعني تأدية التحية بدون ضوابطها وهذا ما يفسر على انها ردة فعل، الارتباط او عدم ارتباطهم ببعض المسؤولين خاصة غير الاجتماعيين والمنغلقين على أنفسهم.

من خلال كل هذا نجد أن هذا السلوك والتصرف نابع من طبيعة العلاقة الناتجة بين أفراد النظام، فكلما كانت العلاقة رسمية بحتة خالية من أي علاقة الانسانية، كانت ردود الافعال رسمية صرفه والعكس، أي كلما كانت العلاقة رسمية وإنسانية معا فإنها تؤدي الدور المنوط بها من جهة المنظمة ومن جهة الفرد، بالتالي نجد أن من مبادئ مدرسة العلاقات الانسانية هو تنظيم العلاقة بين مجموعات الافراد وكذا ربط العلاقات الانسانية، كما أكدته تجارب ما ير وبيبيس و بليك من ان هناك علاقة بين الروح المعنوية واداء الفرد في المنظمة.

جدول رقم 02 يبين التدخين داخل المكتب.

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	06	14	التدخين داخل مكتب
100%	30%	70%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة الثانية:

بوجود أو عدم وجود من يقوم بالتدخين في المكاتب أثناء فترة العمل نجد أن النسبة هي 70 % موجودة أي يدخنون داخل المكاتب و 30 % منهم لا يدخنون بالمكتب.

كقراءة للنتيجة فإن أغلبية الموظفين غير مراعين للائحة المتضمنة عدم التدخين بالمكتب وهو أمر ممنوع تنص عليه القوانين الداخلية لجهاز الشرطة، أما نسبة 30% لا يدخنون فهم ملتزمين بهاته اللوائح.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الثانية:

إن النسبة التي أظهرتها شبكة الملاحظة بوجود نسبة 70 % من الموظفين يدخنون داخل المكاتب ونسبة 30 % لا يدخنون، تفسر بوجود الأريحية التامة مع المسؤول رغم أنها تعتبر مخالفة للتعليمات والتي لمسناها من خلال تواجدها الدائم رفقة المجموعة كما أن اعترافهم بأن هذا التصرف يعتبر ممنوع إدارياً أي عدم التدخين في المكاتب إلا أنهم يتصرفون حسب العلاقة غير الرسمية التي تربطهم مع المسؤول، فهاته العلاقة جعلت جواز مخالفة التعليمات مقبولاً ضمناً.

أثناء مشاركتنا قام المسؤول والذي تربطهم علاقة اجتماعية غير رسمية بأخذ إجازة لمدة سبعة أيام وتم إنابة رئيس آخر لا يعرفونه، فخلال فترة إنابته كانوا يقومون بتنفيذ التعليمات كاملة، بعدم التدخين في المكاتب، لكن بمجرد انتهاء فترة الإنابة وعودة مسؤولهم عادوا لحالتهم المعهودة وهي التدخين في المكتب.

هذا التصرف يثبت حقيقة أن للعلاقة غير رسمية دور في تغيير سلوك الافراد حيث أنهم ومع المسؤول المعتاد كانوا متأكدين بأنه سوف يتغافل عن هذا التصرف، بحكم المدة الزمنية التي عملوها معا ومدى تربطهم به، ما يؤكد "ليدر شيب" في العلاقات التبادلية والتي تعني الحالة غير الرسمية في الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والعكس صحيح، حيث تهدف أساساً هاته العلاقة غير الرسمية إلى تعويض

النقص في الهيكل التنظيمي الرسمي ومحاولة كسب الثقة في النفس وكسب ثقة الآخرين بحيث تكون هاته العلاقة مباشرة بين العاملين بكل رتبهم حتى يمكن من تجميع الكل في مجموعات لها صفة الدوام.

وبالتالي من خلال هاته العلاقة التبادلية ، التي تنشأ علاقة غير رسمية وطمأنينة وثقة، بحيث يقوم المسؤول بتجاهل عن عدم التزام الموظفين لبعض اللوائح خاصة وإن كانت لا تشكل خطاً بليغاً يؤثر على سير مهامهم أو في مردودتهم ويتخطى تطبيق هاته اللوائح ، لا لعدم اللامبالاة بها بقدر ماهي تمثل الاحترام الناشئ بين الموظفين، فعند محادثتنا مع بعض الإطارات الذين أيدوا هاته السلوكيات، خاصة وإن كان البعض يدخل منذ مدة طويلة ولا يمكنه مغادرة المكتب لحظة تناوله للتبغ ،وعليه فإن الأهم أن يؤدي مهامه، فلا حاجة لمراقبة اللوائح التي يمكن تخطيها بدون إضرار لمردود العمل أو المساس بانضباط الجهاز ،فهناك حتى من يقصد عدم مراقبته للمكاتب حتى لا يلاحظ هذا التصرف فهو يعرف مقدما ما يدور فيها.

فيما يذكره " ميكاروفوم " .. أننا إذا حصلنا على كل التفاعلات الاجتماعية واستبعدنا منها التفاعل الذي يستلزمه الجانب الفني وإجراءات العمل الرسمية، كان الناتج هو السلوك الاجتماعي غير الرسمي، وبالتالي يكون السلوك الإنساني غير الرسمي هو جانب من العلاقات الاجتماعية"¹

جدول رقم 03 يبين مدى الالتزام بالتوقيت الرسمي

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	14	06	الالتزام بتوقيت العمل الرسمي
100%	70%	30%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة الثالثة:

نجد أن 70 % من العاملين الذين تم ملاحظاتهم غير ملتزمين بالتوقيت الرسمي للعمل، تبقى نسبة 30 % منهم ملتزمين بالتوقيت الرسمي، دلالة على عدم احترام الأغلبية ولا مبالاتهم بالساعات الرسمية للعمل خاصة التوقيت الصباحي أي تأخر أغليبتهم عن العمل صباحا ،فوجد بالتالي أن الأغلبية تتأخر على الحضور للتوقيت الصباحي للعمل.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الثالثة:

إن النسبة 70% من العاملين يعتبرون غير ملتزمين بتوقيتهم الرسمي للعمل الذي هو بطبيعة الحال يكون تحديدا من الساعة 8:00س صباحا وهذا بالنسب للفرق العاملة بنظام 8 ساعات يومية ،إلى غاية الساعة 12.00 سا و من الساعة 14.00 الي غاية الساعة 17.00س، فقد أكدت النتائج عدم التزاماتهم بالتوقيت الرسمي ،لكن رغم النسبة المرتفعة ، لا يعكس عدم الالتزام باللوائح والقوانين الضابطة لساعات العمل ، بقدر ما هو في الحقيقة انعكاس للعلاقة التي تربطهم بمسؤولهم المباشر، كون لكل مجموعة رئيس فوج وهو من يتحمل مسؤولية الغياب أو التأخر، هنا رغم التأخر و للتوضيح فنحن بصدد التحدث عن التأخر لدقائق معدودة ،لا تتجاوز 30 دقيقة و ليس عدم الإلتزام بالتوقيت نهائيا، لكن بعد إطلاع المسؤول بالتأخر وإعلامه بذلك خصوصا أنهم ملزمين بالإمضاء على ورقة الحضور اليومي الإلزامي وعليه وخلال ملاحظتنا أنه فعلا هناك عدم الإلتزام بالتوقيت الصباحي لكن يقابله البقاء لفترات متأخرة لإنهاء المهام العالقة أو مساعدة بعض الزملاء في مهامهم لإنهاءها في وقتها ، إضافة الى العلاقة الجيدة التي تربطهم بالمسؤول ،هذا كله أدى لعدم مسألتهم عن التأخر واعتباره حق لما قاموا به من خلال فترات الليل الاضافية لإنهاء المهام ، و بالتالي فإن هذا التصرف يعد أمرا عاديا أو تصرفا منطقيا جراء البقاء أو زيادة ساعات إضافية في المساء تقابلها التأخر النسبي خلال الفترة الصباحية.

ومنه حتى وبوجود تعليمات واضحة و لوائح تمنع التأخر وتركز علي الحضور في الأوقات الرسمية إلا أن المسؤول وعن الطريق علاقاته بالعاملين و مدى ثقته فيهم ومعرفته الشخصية بطباعهم فإنه يتغاضى في بعض الأمور أو التعليمات التي توضح بصفة مباشرة أو تشير عن هاته السلوكيات ،بل بالعكس يرى أنها ضرورة لسير العمل بسلاسة و بدون ضغط.

يرى المسؤولون أن العامل هو أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه وبالمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهاراته و مواقفه باعتباره العنصر الوحيد الذي يدير الموارد الأخرى بالمنظمة ،أمر هام أو استلزام الاهتمام به ومتابعة تطور العلاقات الإنسانية ،التي تؤدي الي رفع الروح المعنوية لهم وبالتالي الارتقاء بالأداء وهذا ما تؤكدته نظرية العلاقات الإنسانية حيث يرى سكوت Scott² : " أن العلاقات الإنسانية تثير التي عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال يؤدي للوصول إلى توازن في الأهداف ويعطي مزيدا من الرضا الإنساني ،كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع وهذا تحديدا ما يسعى إليه المسؤول وهو عدم المساس بمردود المهام الموكلة وإنجازها في وقتها خصوصا

ان التأخر لا يؤثر على أدائهم، بل يعتبرها تحفيزاً لأداء المهام بصورة جيدة واهتمام أكثر، علماً أن التأخر يقابله فترات يضيفها العامل خلال الفترة المسائية من تلقاء نفسه ومن دون أوامر.

الشيء الذي أشار إليه إلتون مايو³ 1880/1949 خلال تجربته في مصنع الغزل (فيلاذلفيا) حين وجد معدل دوران العمل في قسم الغزل وانخفاضه في أقسام أخرى، حيث قدمت حوافز مادية من طرف المدير باعتبار الفرد حيوان اجتماعي لكن لم يستجب العمال للحافز وهكذا بعد إعطاء ثلث العمال فترات راحة كانت النتيجة إيجابية عكس التلث الذي لم يستفيد من فترات راحة.

نجد أن الأفراد وبعد شعورهم بالثقة ما أعطاهم انطباع نفسي بأنهم جزءاً من الشركة الأمر الذي انعكس على معنوياتهم ونتاجياتهم.

ومنه فإن التغاضي عن التأخر هو لوجود ثقة المسؤول وكذلك ثقتهم به ومعرفتهم بأنه لا يؤثر على أدائهم بل يجعلهم يشعرون بالانتماء وإن المنظمة بيتهم الثاني وليس مجرد مكان عمل يلزمهم الحضور.

جدول رقم 04 يبين شرب مادة القهوة بالمكتب وقت العمل.

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	05	15	شرب القهوة بالمكتب في أوقات العمل
100%	25%	75%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة الرابعة

إن نسبة 75% من مجموع الموظفين الذين تم ملاحظاتهم يشربون القهوة أثناء فترة العمل وتبقى نسبة 25% من بينهم لا تفعل ذلك وبالتالي هاته النسبة تؤكد على أن الأغلبية لا تلتزم بالتعليمية التي تنص على عدم إحضار القهوة وشربها في المكاتب.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الرابعة:

تظهر النتيجة الإحصائية لشبكة الملاحظة أن نسبة 75% من العاملين الملاحظين لا يلتزمون بالتعليمية القائلة بعدم شرب القهوة أو الأكل داخل المكتب في الحالات العادية، غير أن هاته الملاحظة لها أبعاداً أخرى وتفسيرا آخر للأرقام الإحصائية، هاته الظاهرة تعد عادية خصوصاً في المناطق البعيدة الريفية أو البعيدة عن المركزية، حيث أن من بين السلوكيات الإنسانية التي يقوم الموظفون العاملون في الجهاز، خاصة منهم المقيمين في نفس مكان عملهم أو من هم يعتبرون من السكان المحليين، هؤلاء يقومون بجلب القهوة للعاملين، خاصة أن النادي الخاص بالجهاز له توقيت معين، أي لا يعمل في أوقات الساعات الرسمية، حيث تكون فترة عمله، من الساعة 12:00س حتى الساعة 14:00سا ومن الساعة 16:30س إلى غاية 19:00سا، بالتالي يقوم بعض الموظفين القاطنين بالمنطقة بجلب القهوة نتيجة

لتقافاتهم و عرفهم بضرورة تناول القهوة، كما أن القهوة محفز لنشاط الفرد في عمله، كما أن هناك تقبل المسؤولين لهاته التصرفات وبما يعرف " المعروف"⁴ ، وكتفسير آخر فهو يعبر عن مدى احترام الأفراد والمسؤولين لبعضهم البعض بحيث لا يجعل من هذا المعروف مخالفة للنظام واللوائح بقدر ماهي احترام بين العاملين ، بل أكثر من ذلك الشعور بالثقة وتبادل الاحترام بقبول هذا "المعروف" وبالتالي التغاضي عن اللائحة بعدم شرب القهوة في المكتب وعدم اعتبارها ممنوع إداريا بل و مشاركتهم باحتسائها معهم ،فهي تشعرهم بالانتماء للعائلة الأمنية .

بالإضافة إلا أنه لا يرى المسؤولين تعطل سير العمل بالمكاتب خلال فترة شرب القهوة وهذا الشيء المهم بالنسبة لهم فهي الموازاة والعمل إذ لا يؤثر في العمل نهائيا، كما يمنح العاملين شعورا جيدا بمواصلة العمل بنشاط ومثابرة أكثر كونه محفزا ومنشطا وسلوك يعكس اريحية العاملين اثناء فترة عملهم.

نجد أن الدراسة التي قام بها كل من أنطونيو غيندز بمساعدة كارين بير دسال في تنظيم استراحة شرب القهوة خلال العمل تهم في تعزيز تركيز الموظفين وتنقية أذهانهم.

فالقهوة ليست مجرد شراب منعش أو منبه، بل لها تأثير على أنشطتنا اليومية وطقوس احتسائها أهم من استهلاكنا لها، فنحن نشربها بمفردنا أو مع آخر ثم مع جماعة، ما يحولها إلى طقس اجتماعي، رغم ان الحديث في اللقاء يكون أكثر من شرب القهوة، ما يجعلها مثل الطعام في المناسبات وفرصة للتفاعل الاجتماعي.

إن القهوة هي نوع من العقاقير أي تحتوي على الكافيين الذي يحفز الدماغ، والكثير يحتسونها قصد إضافة جرعة من التنبّه، أو ضد إرهاق العمل والمكاتب أو الدراسة، فارتشاف القهوة قد يخفف منها، لذلك يتحول هذا التعاطي للقهوة إلى التعود عليها أمرا طبيعيا.

فقد أصبحت تمثل خيارا لأسلوب الحياة، من ذلك يخلص غدنز إلى أن دراسة علم الاجتماع بفعل المخيلة الاجتماعية يتيح لنا أن ندرك أن كثيرا من الأحداث التي تؤثر في ظاهرها على الفرد حسب، إنما تعكس قضايا أوسع وأهم، كما تجعلك تشارك الآخرين في مسعاهم.

إن هذه السياقات الاجتماعية، كما يقول غدنز تؤثر فينا ليست هي التي تسيّر سلوكنا وتتحكم فيه، فنحن نمتلك بل نصنع شخصيتنا الفردية.

في هذه النتيجة يلتقي عالم الاجتماع غدنز بفيلسوف الوجودية جان بول سارتر، في كون الإنسان مشروعاً، أي ما شرع في أن يكون لا كما أراد أن يكون، وحين يؤكد على تملكنا وصنعنا لشخصيتنا، كما أعلن ذلك سارتر الأمر في المسؤولية والاختيار التي تجر الإنسان لأن يتحمل الإنسانية بأجمعها (سارتر «الوجودية مذهب إنساني»⁵)

نلخص من كل ما سبق أن هذا الفعل ونتيجة التفاعل الاجتماعي الانساني بين الموظف و المسؤول و تصرف المسؤولين بعلاقتهم غير الرسمية تقاديا لتصادم التعليمات الرسمية المهنية ،من هنا نجد أن للعلاقات غير الرسمية أهمية كبيرة في سير العلاقة الرسمية.

جدول رقم 05 يبين مدي تنفيذ و تطبيق الاوامر

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
---------	------------	--------	----------

4 مصطلح بالعامية (المعروف)
5 جون بول سارتر ، الوجودية مذهب إنساني ، ترجمة كمال الحاج

20	00	20	تنفيذ التعليمات
100%	00%	100%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة الخامسة

نجد نسبة 100% تمثل كل مجموع الأفراد الملاحظين يلتزمون وينفذون التعليمات التي يتلقونها من قبل رؤسائهم وهذا يعني إلتزام الأفراد بالنصوص واللوائح بضرورة الانصياع للأوامر والتعليمات الرؤساء.

القراءة السوسيولوجية لجدول شبكة الملاحظة الخامسة :

بالنظر الي النسبة التي أثبتتها نتيجة شبكة الملاحظة الإحصائية التي تجسدت في 100 % من الملحوظين يقومون بتنفيذ التعليمات الصادرة أو الأوامر التي تلقوها ، هذا يعكس مدى تطبيق اللوائح من قبل الموظفين ومدى التزامهم في عملهم وتمسكهم بأخلاقيات المهنة هذا من جهة، إلا أن ملاحظتنا ومناقشتنا مع بعض الملحوظين أدت الي بروز نقاط مختلفة وبشكل آخر من الإلتزام ، هو من جهة تنفيذ التعليمات لضرورة تنفيذها وفقا لما يمليه النظام سواء التعليمات الصادرة من المسؤولين المباشرين او التعليمات القيادية ومن جهة أخرى هي تنفيذ التعليمات لتقادي الوقوع في خطأ المهني، الذي قد يؤدي بالموظف للخضوع لمف تأديبي فمثلا عن ذلك، التعليمية من قبل المسؤول بتوقيف شخص محل بحث ،و هو متواجد في مقهى بوسط المدينة ، هنا يقوم الأفراد بتنفيذ التعليمية حتى ولو كانوا رافضين للخطة الموضوعية من قبل المسؤول ، حيث يري البعض وبحكم خبرتهم الطويلة في المجال أن الخطة ليست محكمة و لا مجالا لنجاح المهمة ، بل عكس ذلك تضعهم في خطر سواء من قبل الشخص المبحوث عنه أو المتواجدين في المحيط في المقهى ، هنا نجد اختلاف الراي أو رفض التعليمية لا يعني عدم تطبيقها بل هم يقومون بتنفيذها بالطريقة التي يراها المسؤول حتى ولو كانت ستعرضهم للخطر أو أن مصيرها الفشل وبالتالي إن تنفيذ التعليمات هي التحفظ فقط و تنفيذ التعليمات وهو يمثل الجانب الرسمي فقط والالتزام به .

بالموازاة مع هذا فإن هناك جانبا آخر يظهر وهو العلاقة التي تربط بين المسؤول ومجموعة العمل خلافا للرسمية وهي مدى العلاقة غير الرسمية بينهم، فاتضح من خلال مباشرتنا للملاحظة أن التعليمات الصادرة من المسؤولين حتى وإن كانت في إطار الرسمية المهنية فقد تتدخل العلاقة غير الرسمية في طريقة تنفيذها أو حتى تغييرها مثلما كانت في المهمة لتوقيف أحد المبحوث عنهم ، فإنها تأخذ جانبا آخر و هو النقاش و تبادل الآراء حول الخطة و سدادها لبلوغ الهدف الوحيد و هو إلقاء القبض علي المبحوث عنه بغض النظر علي من يقوم بوضع الخطة ، وعليه تكون العلاقة غير الرسمية جانبا مهما في الرسمية المهنية .

جدول رقم 06 يبين مدى الاحتفال بمناسبة معينة في العمل

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	00	20	احتفال بمناسبة (مولود جديد، زواج)
100%	00%	100%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة السادسة

نجد نسبة 100% من الأفراد يقومون بالاحتفال بمناسبة معينة داخل مقر أمن المحافظة أي عدم التزامهم بالتعليمات التي تنص على عدم التجمع داخل المكاتب أثناء العمل إلا لضرورة الخدمة و كذا كل ما

تحمله من حيثيات كتناول الحلويات او شرب القهوة أو التدخين او ترك المكاتب فارغة و التجمع في مكتب واحد .

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة السادسة:

إن واقع المجتمع الجزائري خلال التفاعلات الاجتماعية و كذا نشأته الاجتماعية والدينية تلزمه من التواصل و التقارب و التآزر مع الاقرباء و الزملاء و هذا ما ينعكس بطبيعة الحال علي موظفي جهاز الشرطة حتي و إن كانت التعليمات صارمة وواضحة ،لكم بالمقابل نجد أن مخالفتهم أو تصرفاتهم و احتقالتهم و فرحهم مع زميل العمل لا يعد مخالفة بقدر ما هو تكافل و مشاركته فرحته ، التكافل الاجتماعي هو محاولة افراد المجتمع الوقوف مع بعضهم البعض في الأزمات أياً كانت من منطلق الرابط الاجتماعي والديني الذي يجمع بعضهم ببعض .
هذا التكافل يشكل المعادلة التي قد تعيد التوازن في المجتمع اذن هو الرابط الاجتماعي والفكري و حتي الارث الثقافي .

فقد يحدث التكافل حين تتلاقى المصالح و حين تغلب مصالح الفكر الواحد مجتمع ما وكذلك هو الحال حينما تتلاقى المبادئ والقيم والعادات في مجتمع لتحدث نوعاً من التقارب , والتلاحم وهو ما يؤدي الى التكافل الاجتماعي ما بينهم متى ما استدعى الأمر والحاجة لذلك وإن الملاحظة هي الاحتقال بمناسبة ما لكن تحمل في عمقها امور أخرى فالتكافل كلمة تحمل بين أحرفها معانٍ كثيرة , فالتعازي و مشاركة الآخرين أفرحهم وأتراحهم كانت دوماً نوعاً من التكافل الاجتماعي وليس الأمر مقتصر فقط بمعناه المادي , فالدور المعنوي قد يكون أكثر تأثيراً في كثير من الأحيان .
فالكلمة الطيبة في المحن هو نوع من التكافل وقد يهمل الكثيرين هذا الأمر ولا ينظر اليه بعين الاعتبار . كذلك فأن سد الحاجة والنقص عند الضرورة مطلب ضروري كصورة من صور التكافل, و هو المقصود بملاحظتنا التي في الاصل وضعت لتشير الي الاحتقال بكل المناسبات .

نعود الي العلاقة الانسانية التي هي اساس التعامل حتي في منظمة أمنية كون مستخدميها هم الفاعلين بها و هم ينتمون الي مجتمع واحد و ارث واحد و تقاليد بغض النظر الي المسؤولية فالثقافة الاجتماعية لها دورها مهما كانت صفة المنظمة.

جدول رقم 07 يبين التدخل مع الزملاء

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	03	17	التدخل مع الزملاء
100%	15%	85%	النسبة

القراءة الإحصائية للملاحظة السابعة

إن النسبة المعينة بـ 85% من مجموع العاملين يقومون بالتدخل مع الزملاء وأن نسبة 15 % منها لا تتدخل مع الزملاء، أي أن الأغلبية تقوم بالتدخل مع الزملاء في العمل.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة السابعة:

لقراءة النتيجة الإحصائية علينا معرفة المقصود بالتدخل مع الزملاء، حتي وإنه إحصائياً النسبة المتمثلة في 85 بالمائة هي المؤيدة للتدخل مع الزملاء، فالتدخل هنا يجمع ما بين التدخل مع زميل في مشكل أو خلاف مع مسؤوله المباشر فلقد شهدنا حالات توتر تحدث بين العاملين سواء فيما بينهم أو مع أحد المسؤولين بدون ذكر سبب الخلاف و الذي ليس هو محور الدراسة .

إن الخلاف الذي ينشأ كما ذكرنا سواء بين الزملاء فيما بينهم أو مع المسؤول المباشر يشكل توتراً وسط المجموعة العاملة كجماعة ككل ،هنا نجد أن بعضهم يحاول وضع حد لهذا الخلاف بأي طريقة من أجل ان لا يعرضهم الي ملفات تأديبية عن هذا الخطأ الذي يمس بأخلاقيات المهنة، و عليه يلجأ البعض الي محاولة تهدئة الوضع بمعالجة المشكل و كذا لجعل اطراف الخلاف تتقف من جديد كل هذا بأسلوب اجتماعي غير رسمي ،حيث أن الرسمية لا تقوت هذا الخطأ بل تجعل منه محل متابعة إدارية لكل المتسببين .

يقوم الافراد بحل الخلاف وديا و إنسانيا عن طريق المحادثات و النقاشات و التوصل الي حلول المشكل و إرضاء الاطراف ،بالإضافة الي إعادة ربط العلاقة من جديد كونه المشكل لا يمكنه أن يتعدي سوء تقاهم و لا يمكن لهذا الخلاف من زعزعة الصداقة و الرابط الذي يجمعهم .كذلك هو الحال في حالة خلاف بين رتيب و مسؤوله المباشر فتقوم نفس الافراد بمحاولة تهدئة الوضع و جعل الامر لا يتعدي خلافا وديا بغض النظر عن أن له بعد رسمي ، مثلا عدم تنفيذ الاوامر المباشرة من قبل الرتيب ما يعرضه لعقوبة إدارية ،فكما قلت يستدعي الجميع للوقوف وقفة رجل واحد لمحاولة الصلح ، وأن عدم تنفيذ الاوامر لا يعني أبداً عدم الاحترام و التقدير، بقدر ما هو تهاون فقط أو أن العنصر المخالف قام بمغادرة مكان العمل الي منزله دون إعلام المسؤول ،فبكل الاحوال و بدون تعديد الاسباب ،الملاحظ أن في حالة وجود خلاف يقوم البقية بمحاول الصلح بطريقة ودية لما يربطهم من أواصر المودة و الزمالة و الاخوة.

هناك نوع اخر من التدخل وهو كذلك بشكله غير الرسمي ويقصد به التدخل من أجل ايقاف إجراءات معينة مثلا إجراءات سحب رخصة السياقة، تحرير مخالفة جزافية الخ....

بطبيعة الحال أن لكل شرطي معارف و اقارب ، يقصدونه من أجل التدخل لصالحهم في حالة توقيفهم من قبل زملاءه ،هنا يلجأ هذا الاخير الي التدخل لزميله حتي لا يقوم بتحرير المخالفة لأحد اقرباءه ،و هذا ما يتم فعليا حيث تعاد الوثائق المسحوبة بحكم تدخل زميل العمل و هو جانب غير رسمي ،كما أنه لا يؤثر علي المهام الموكلة له ،بحيث لا وجود لتدخلات في قضايا تمس أو لها تأثير علي المنظمة أو في قضايا قد تثار عليها شكوك ، كما نجد كذلك بعض التدخلات البسيطة، التي تجعل من الشرطي ذا أهمية كبيرة لدي أفراد عائلته و أقربائه من خلال تدخلات بسيطة لكن في نظر أقربائه كبيرة تماما مثل أجل تسريع إجراءات معينة مثل: التصريح بالضياح أو رخصة اقتناء سلاح صيد الخ.....حيث يقوم الزميل بأخذ بعين الاعتبار لتدخل زميله و هو ما يوصف بالعلاقة غير رسمية و ليست مهنية .

نلخص أن هذا التدخل دون معارضة القانون واللوائح التنظيمية والذي يعد نتيجة لعلاقة اجتماعية إنسانية جراء العلاقة غير الرسمية التي تربط الافراد بعضهم والاحترام والتقدير، كما أنه يعتبرونها من أوجه التكافل الاجتماعي.

ما تؤكد نظرية التبادل لصاحبها كل من تيبوت وكييلي⁶ عام 1959م التي تهدف إلى توضيح وتفسير السلوك بين الأشخاص في الجماعة وتفترض هذه النظرية أن وجود الجماعة يقوم فقط على مشاركة ورضا الأفراد في الجماع وكلما كان أفراد الجماعة أكثر توافقاً مع بعضهم البعض وفي نفس الوقت قادرين على حل جميع المشاكل التي تواجههم كلما أدى ذلك إلى استمرار ودينامية الجماعة.

أثناء قيامنا بالمقابلة عمدنا الي وضع أسئلة مغلقة و هذا للحصول علي اجابات مباشرة و محددة للنقاط التي قمنا بوضعها في فرضياتنا و حتي اسئلة عن محور الفرضيات و الدراسة حيث كانت نتائج تحليلنا للمقابلات كالآتي:

جدول رقم 8 يبين وجود العلاقات غير الرسمية في العمل.

النسبة	التكرار	الإجابة
--------	---------	---------

100	20	نعم
0	0	لا

- القراءة الإحصائية للسؤال الاول:

-هل تجد أن العلاقة غير الرسمية دور في العمل؟
كانت كل الاجابات بنعم، ما يعين أن الأغلبية تقر بوجود العلاقات غير الرسمية في العمل.

-القراءة السوسولوجية:

-حتي يكون الموظف بصفة عامة في اريحية تامة و مطلقة و حتي يؤدي دوره كما ينبغي لا بد من أن تكون علاقته بالمسؤولين علاقة طيبة ،اجتماعية أكثر منها رسمية ،فالرسمية حددتها التعليمات و القوانين في إطار تنفيذ ما هو موكل الي العامل و تنفيذ كل التعليمات الموجهة له من قبل رئيسه بدون نقاش ،لان الاساس يقتضي أنتكون الافضلية للرئيس بدون أي اعتبارات أخرى حتي وإن كانت هاته التعليمات غير سديدة ،عكس ما ترسمه العلاقات غير الرسمية في النقاش و تبادل الآراء حتي من طرف أبسط الموظفين ،لأن المهم هو في سير المنظمة نحو الاحسن و باقل الخسائر و تأتي هاته من خلال التشاور و التحوار قبل اتخاذ القرار .

جدول رقم 9 يبين درجة العلاقات غير الرسمية في العمل.

النسبة	التكرار	الإجابة
15%	3	ضعيفة
75%	15	قوية
10%	2	منعدمة

- القراءة الإحصائية للسؤال الثاني: ما رأيك في علاقاتك غير الرسمية مع زملاء في العمل؟
ضعيفة/قوية/منعدمة.

تمثل النتيجة 75%بالمائة أكثر الإجابات بالقوية ومنه نلخص الي القول إن أغلبية الموظفين يقرون بقوة العلاقات غير الرسمية مع الزملاء.

القراءة السوسولوجية:

إن أغلبية الاجابات بالقوية لما يكنه الافراد لبعضهم كما أن طبيعة العمل القاسية وطبيعة المهام والتدخلات والمهام الخطرة، التي عملت على لم الشمل خاصة في المواقف المختلفة التي تستوجب التكافل والتواصل (العشرية السوداء) حيث أن أغلبية المهام الموكلة لعناصر الشرطة تتم وفق إجراءات احترازية تلزم حماية المجموعة لبعضها، بهذا يكون التفاعل الاجتماعي يفوق على الجانب الرسمي الذي يكاد يظهر في بعض المعاملات الادارية والسلوكيات الانضباطية التي هي من مبادئ النظام الامني.

تبقى بعض الاجابات على ان العلاقات تكون ضعيفة خصوصا مع المسؤولين المنغلقيين على أنفسهم أو مع بعض الاطراف التي تجد نفسها غير اجتماعية أو منطوية على نفسها وهو كما يصرح البعض على أنهم مرضي نفسيا.

جدول رقم 10 يبين أهمية ودور العلاقات الرسمية في العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%0

-السؤال الثالث: هل تجد أن الرسمية والالتزام له دور في مردوديتك المهنية؟

نعم / لا

القراءة الإحصائية للسؤال الثالث:

وجد أن النسبة 20 بالمائة هي تمثل الأغلبية المقررة بأهمية ودور العلاقات غير الرسمية في العمل.

القراءة السوسولوجية:

كل الإجابات جاءت ايجابية حيث يروا أن للرسمية و الالتزام هو فعل فردي و لا ينطبق علي التعامل به مع الجماعة فيمكن أن يكون منضبطا، لكن دون أداء أو مردود في العمل ،فيمكن أن أحضر باكرا لكن وجودي الجسدي لا يعني اداء مميز و هذا ما يشير اليه الاغلبية ،بحيث التعامل باجتماعية تجعلك تعمل و تجتهد من جهة ،لأنه الواجب المراد تحقيقه من قبل المنظمة و كرد فعل اعتبار للاحترام و التقدير الذي أولاه المسؤولين في التعامل معم من جهة أخرى ،بالإضافة الي أن الرقابة التي ذكروها لا تعني أبدا أنهم لا يمكنهم التحايل إن ارادوا ،فحسب رأيهم تكمن الرقابة الحقيقية في أنفسهم هم ،فإن عوملوا باحترام و تواضع عملوا الشيء نفسه ،اي لا يمكن أن تكون الرسمية و الالتزام دور كبير في مردودية العمل.

جدول رقم 11 يبين دور العلاقات غير رسمية في مردودية العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
---------	---------	--------

نعم	16	80%
لا	04	20%

-السؤال الرابع: هل تجد أن للعلاقات غير الرسمية تأثير في مردوديتك في العمل؟
القراءة الإحصائية:

كانت نتيجة الاجابة 80% بالأغلبية أي بنعم وهي تقريبا نفس القراءة السوسولوجية للسؤال السابق.

جدول رقم 12 يبين إيجابية او سلبية مردودية العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
ايجابي	16	80%
سلبي	04	20%

-السؤال الخامس: هل أن هذا المردود ايجابي او سلبي بالنسبة لك؟
ايجابي/سلبي.

القراءة الإحصائية للسؤال الخامس:

إن النسبة الممثلة في 80 بالمائة والتي تمثل الأغلبية القائلة بأن مردودية العمل بالعلاقات غير الرسمية هي إيجابية بينما نجد أن 20 بالمائة تري السلبية في مردودية العمل وفق العلاقات غير الرسمية.

القراءة السوسولوجية:

الاجابة كانت من قبل الاغلبية بايجابي كون الفرد يحب أن يُعامل علي انه فرد فاعل في المجتمع و فرد مهم ،فبدونه يتوقف هدف المنظمة ككل و بالتالي تشكل العلاقات غير الرسمية بالنسبة له الفاعل الاساسي للسير به نحو الامام و للرفع من معنوياته و فهم حاجاته الاجتماعية و الاهتمام به من الناحية الروحية و النفسية.

جدول رقم 13 يبين سبب اختلاف التحية النظامية

الإجابة	التكرار	النسبة
شخصية	17	85%
مهنية	03	15%

السؤال السادس: لماذا التحية التي تقدمها ليست مطابقة مع الجميع؟
شخصية/ مهنية.

القراءة الإحصائية للسؤال السادس:

تمثل النسبة 85مائة من إجابات الأشخاص الذين قمنا بمقابلتهم بالشخصية، مما يعني أن التحية النظامية تؤدي حسب الأشخاص والعلاقة التي تربطهم ببعضهم وبين الرئيس والمرؤوس.
القراءة السوسولوجية:

كانت الاجابات متفاوتة لكن الاغلبية كانت بالشخصية والرد كان بسيطاً هو بصريح العبارة (لي قيمني نقيمو) وعبارة (كل واحد نعطيوا قيمتو) من هنا يري البعض أن التحية تكون بالمثل يعني ان كان المسؤول اجتماعي ومتواضع يكون المقابل بالتحية الحارة والملتزمة، اما إن كان المسؤول غير إجتماعي فإنه يتلقى التحية كونها شعار للانضباط ورفض تأديتها يعرضه للعقوبة وبالتالي التحية مجردة من دون ضوابطها الرسمية.

جدول رقم 14 يبين العلاقة التي يحبذونها أكثر

الإجابة الرسمية	التكرار	النسبة
	03	15%

غير الرسمية	14	70%
رسمية وغير رسمية	03	15%

-السؤال السابع: ما هي العلاقة التي تحبها أكثر وتجدها أنجع؟

رسمية/غير رسمية/الاثنين معا.

القراءة الإحصائية للسؤال السابع : نجد أن 70 بالمائة من الأشخاص الذين تم مقابلتهم يقرون و يحبذون العلاقات غير الرسمية في مجال عملهم و 15 بالمائة منهم موزعة بالتساوي علي الرسمية و الاثنين معا بالتالي و كقراءة إحصائية نقول أن الأغلبية تحبذ العمل في وسط العلاقات غير الرسمية.

القراءة السوسولوجية:

يفضل الأغلبية أن تكون العلاقة السائدة في المنظمة تجمع بين الرسمية و غير الرسمية ،فهناك مواضع للرسمية و مواضع أخرى للعلاقات غير الرسمية ،معترضين علي أنه ليس كل العاملين سواء ،فهناك من ينجر مع العلاقات غير الرسمية و لا يؤدي مهامه بشكل كاف ،لهذا وجب وضع حدود يقف عندها الافراد لعدم المساس بالأهداف المسطرة من قبل القيادة العليا ،التي أخذت بعين الاعتبار هذا الجانب الانساني في معاملاتها و تحديثها لبعض التعليمات التي تؤكد من خلالها علي اهتمامها بالجانب الانساني للموظف مستخدم الامن الوطني ،حيث شهدت في الآونة الاخيرة حركة تشييب أي تغير الاطارات الذين أمضوا سنوات في الجهاز باخرين يتمتعون بتعليم عال و كذا إعطاءهم الفرصة في التسيير و هذا بالضبط ما تعمل من أجله المنظمة و من أجل ربط أواصر الاخوة و جعل النظام يتشكل من مجموعات متقاربة في السن حتي يتمكنون من التقاهم بصورة أكبر.

جدول رقم 15 يبين مع من يفضل العاملين العمل معهم مرتاحين

الإجابة	التكرار	النسبة
مسؤول اجتماعي انساني - غير رسمي	17	85%
مسؤول صارم وملتزم رسمي -	03	15%

-السؤال الثامن: مع من تعمل بأريحية وتبذل جهد أكبر؟

مسؤول اجتماعي انساني /مسؤول صارم

القراءة الإحصائية للسؤال الثامن: إن النسبة المعبرة عن تفضيل العاملين للعمل مع مسؤول اجتماعي غير رسمي تمثلت في 85 بالمائة الذي يعكس أن الأغلبية تفضل العمل رفقة مسؤولين يمتازون بالاجتماعية وبعلاقاتهم غير الرسمية التي تربطهم داخل المنظمة.

القراءة السوسولوجية:

فلقد كانت الاجابة متشابهة ،حيث أعلن الكل علي المسؤول الاجتماعي كونه يستطيع تفهم حالاتهم الاجتماعية و النفسية و يمكنهم العمل بأريحية أكثر ،فكلما كان الوسط الذي تعمل فيه اجتماعي ،متفهم

كانت العمل و مردوده و الاداء اكبر .و فعلا و بالمقارنة بنتائج إحصائية لمردود العمل و النشاطات المنجزة خلال أشرف فارطة كانت النتائج متفاوتة أما الأشهر القليلة فقد كانت نتائجها ضئيلة و يرجع هذا لتغير رئيس المحافظة ،هنا نلمس أن الرئيس الأسبق و الذي كانت تربطه بهم علاقة طيبة ،كان الجو تكافل و تبادل الاحترام بإطاره الاجتماعي غير الرسمي ،و بمجرد حضور الرئيس الجديد و التي كانت علاقته بالمجموعة سطحية ،لم يتمكنوا من العمل بأريحية و بالتالي قل مردود العمل .

نتائج الدراسة:

بعد قيامنا بتفريغ معطيات الملاحظة و أجوبة المقابلة و بعد تحليلها إحصائيا و سوسيوولوجيا توصلنا إلي مجموعة من النتائج علي ضوء فرضياتنا المطروحة و هي:

-النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى :

يؤكد أغلبية مستخدمي الشرطة بأن للعلاقات غير رسمية أهمية في العمل حتي وإن كان نظامهم صارم فهو يجعلهم أكثر أريحية و انتماء للجهاز لإحساسهم بالثقة.

يُقر أغلبية المستخدمين بأنهم تربطهم علاقات شخصية غير رسمية قوية و تجمعهم بين زملائهم أو بين مسؤوليهم في مكان العمل .

يجد أغلبية المستخدمين صعوبة في العمل في الوسط الصارم الذي تسوده الرسمية و الالتزام ، وكون الفرد اجتماعي بطبعه جعله لا يستغني عن العلاقات الاجتماعية الشخصية أو غير الرسمية حتي في المنظمة الأمنية .

تُعتبر العلاقات غير رسمية مهمة في عمل الشرطي لأنها تساعد علي العمل بجهد أكبر و أريحية أكثر و بالتالي الوصول إلي نتيجة أحسن من جهة المنظمة وذلك دون المساس بأهدافها و لوائحها و من ناحيته الشخصية و هو العمل في وسط يكون فيه مرتاح نفسيا.

-التكافل الاجتماعي الذي ظهر من خلال بعض السلوكيات ،أكد علي أن للعلاقات غير الرسمية الرصيد الأكبر منها لأنها تجمعهم أكثر من خلال الدين و الثقافة و المكان ،حيث أن التكافل الاجتماعي نتاج التفاعل الاجتماعي بينهم و طبيعة العلاقة التي تربطهم ببعض ،فهناك صلة القرابة ،الجيرة الزمالة أي نقصد بها العلاقة الشخصية.

-النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية:

-أغلبية العاملين ملتزمين بتطبيق اللوائح و التعليمات و المذكرات الداخلية لكن هذا الالتزام ليس فقط الهروب من العقاب بل له جانبا آخر هو مدي الاحترام و التقدير الموجود بين العاملين أو بين العاملين و المسؤولين و عليه للعلاقات غير رسمية مساهمة في العلاقة الرسمية.

-تتدخل العلاقات غير الرسمية في تحسين مردودية مستخدمي الجهاز و حتي توظيف كفاءتهم كاملة ،هذا نظرا للحالة النفسية و الروحية التي تخلقها هاته العلاقات في العمل.

-كل العاملين بالمحافظة يحبذون جانب العلاقات غير الرسمية في العمل لأنها تعبر عن الاجتماعية و الإنسانية و تترك لهم الحرية لأنهم ليسوا مجرد عمال بقدر فقط كون يجمعهم رابط إنساني.

الاستنتاج العام للدراسة :

بعد استخلاص نتائج الفرضيتين الجزئيتين و بعد أن أثبتنا صحتها توصلنا إلي استنتاج موضوع الدراسة و الذي يعد حصيلة الدراسة بأكملها حيث:

إن المنظمة الأمنية و هي إحدى المنظمات الحكومية تعمل وفق تنظيم رسمي محدد ،و كل المنتسبين له يعلمون أهميته،و ضرورة السير بتنظيماتها و لوائحها و قوانينها ، جعلها تتميز عن باقي المنظمات ، مع ذلك، فإن صرامتها و التزامها باللوائح و رسميتها لا يمنع وجود علاقات غير رسمية تشأ بين الزملاء فيما بينهم أو بين المرؤوسين و الرؤساء لأنها نتاج التفاعل الاجتماعي اليومي بين الموظفين و احتياجاتهم المتبادلة و المواقف التي يواجهونها سواء حياتهم المهنية أو الحياتية ، فالثقة المتبادلة و المدة الزمنية التي قضوها و اعتبارات عدة أخرى تُلزمهم بالتعامل باجتماعية أكثر.

إن وجود العلاقات غير الرسمية في المنظمة الأمنية لا يجعل مستخدميها يتخلون عن الالتزام باللوائح و القوانين ،أو قد تجعلها تفقد الصبغة التي تميزها من صرامة و سرية و انضباط ، بل بالعكس تماما فالعمل وفق نظام صارم لا يجعله خال من الإنسانية الطبيعية للبشر أو الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية مثل التكافل ،التعاون و المواساة و المؤازرة ، كون هاته العلاقات غير الرسمية تعتبر التوازن الذي تحدثه داخل التنظيم الرسمي بين العاملين و بين المنظمة في حد ذاتها بشكلها الرسمي ، بعيدا عن أي مشاكل أو خلل قد يقع فيه أو يحدثه هذا التنظيم الرسمي وبالتالي نجد أن للعلاقات غير الرسمية أهمية في تسيير العلاقات المهنية في المنظمة الأمنية من أجل السير بها إلي الأمام و لتحسين أداء و أسلوب العمل ،الشيء الذي تطلبت له كل المنظمات بما فيها الأمنية ، من خلال تقليص الرسمية المهنية بربط الاتصال بين أفرادها الأفقي و العمودي ، الشيء الذي عمدت إليه القيادة العليا بتحسين الظروف الاجتماعية للمستخدمين ،الاهتمام بالجانب النفسي لهم كل هذا للتقرب أكثر من الأفراد و جعلهم يحسون بهذا الاهتمام ، يعني بأن للجانب الروحي و الإنساني دور كبير في تفعيل نشاط و أداء العاملين .

لقد رأت الإدارة أو المديرية أن للجانب الاجتماعي و النفسي دور هام في الحفاظ على مردودية المستخدمين ولم تكثف فقط بإدارتها الرشيدة و تماشيا مع التطورات الجديدة التي يشهدها المجتمع عملت الي الاهتمام أكثر بالجانب الاجتماعي و النفسي و المهني و الفكري للعاملين ، ما لمسناه من خلال بعض المناشير و المذكرات من القيادة العليا بتفعيل عنصر الاتصال بكل أنواعه العمودي و الأفقي وكذا تحسين الجانب الاجتماعي بتوفير كل ما أمكن من أدوات و ظروف تخدم الشرطي ليكون فردا فاعلا في المنظمة ، محاولة منها تشكيل عائلة واحدة مجتمعة تحت إطار الصالح العام و الحفاظ علي سمعة و استمرارية الجهاز و السير به نحو الاحترافية التي تتطلبها الجاهزية التامة ،من حادثة في التسيير وفق إدارة علمية رشيدة و إدارة إنسانية بتفعيل الجانب الإنساني و الاجتماعي.

إن اللقاءات التحسيسية المتكررة و الاجتماعات المتواصلة للقيادة العليا لإيصال فكرة التكامل و التجانس بين مختلف الفئات و الرتب للجهاز حيث شملت تغيرات عدة من بينها:

- الاهتمام بتدريب العاملين

الارتكاز على مبدأ التخصص بحيث تستند للإدارة الوظائف الإدارية ويتولى العاملون مهام التنفيذ وهو ما كانت تشهده المنظمة الأمنية كونها جهازا حساسا لا يجب أن تكون به شوائب أو سلوكيات شخصية وتصرفات غير مسؤولة، يعني الالتزام بمبدأ القانون وإتباع الإجراءات سواء إدارية أو قضائية و مع تطور المجتمع وزيادة الوعي الفردي و الوعي الجماعي وتطور مفهوم المنظمة ومبادئها وكذا أهدافها و كل الذي تشهده الإنسانية من حقوق الإنسان بعدم النظر للفرد على أنه آلة فقط ولعدم القدرة على كبح حاجاته الفردية والنفسية كل هاته العوامل مشتركة أدت للنظر في أسلوب تسيير هذا الجهاز وعدم إغفال الفرد اجتماعيا و نفسيا وأولته الاهتمام الأكبر وكونه يمثل العنصر الأساسي في هاته المنظمة، ولا يمكن أبدا تجريده من وظيفة الطبيعة كونه فردا في المجتمع و التفاعل حتمية مستمرة بتواجد الفرد في جماعة ،

،هذا كله أدى إلى البحث عن طرق لاحتوائه بأسلوب آخر دون إغفال أسلوبها في إدارتها العلمية واتخاذ شكل جديد في التعامل معه من خلال تحسين الجانب الاجتماعي والنفسي .

لهذا كل ما تقوم به القيادة من السعي لترسيخ فكرة الاهتمام بالشرطي لتضمن نجاح المنظمة واستمرارية نشاطها في ظل توفير أكبر قدر من المراعاة لظروف الموظف مهنيا واجتماعيا ونفسيا.

كل هذا فعليا ما نادى به مدرسة العلاقات الإنسانية حيث كانت نتائج كل التجارب التي قام بها إلتون مايو التي بينت أن العمل لا يتحدد بحجم عمل الفرد وبقوته الجسمية ، وإنما التفاعل الاجتماعي وإرادة الجماعة ،فمن خلال تقحصنا وملاحظاتنا ودراستنا أثبتت أن للعلاقات غير الرسمية دور كبير في تسيير المصالح والحفاظ على الجانب النفسي واستمرارية العمل فلا يمكن أن يقوم الفرد بعمل إلا في وسط المجموعة، بالعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة و خارجها.

نهاية نقول أن كل الفرضيات تحققت حيث وجدنا أن مستوي العلاقات غير الرسمية مرتفع في جهاز الشرطة.

للمنتسبين للجهاز نظرة ايجابية للعلاقات غير الرسمية بضرورة وجودها في الجهاز لضمان فعاليته وسيورته لتحقيق هدف الجهاز.

كما ساهمت العلاقات غير الرسمية في تحسين وفعالية العلاقات الرسمية المهنية في جهاز الشرطة .

الخلاصة :

لقد رأت الإدارة أو المديرية أن للجانب الاجتماعي والنفسي دور هام في الحفاظ على مردودية المستخدمين ولم تكثف فقط بالإدارة الرشيدة وتماشيا مع التطورات الجديدة لنظرة المستخدمين للجهاز الأمني وإشراك هذا النمط لتحسين العلاقات الاجتماعية والمهنية النفسية وهذا من خلال الاهتمام أكثر بالجانب الاجتماعي والنفسي والمهني والفكري للعاملين ، ما شهدناه من خلال بعض المناشير والمذكرات عمل من القيادة العليا بتفعيل عنصر الاتصال بكل أنواعه العمودي والأفقي وكذا تحسين الجانب الاجتماعي من خلال توفير كل ما أمكن من أدوات وظروف تخدم الشرطي ليكون فردا فاعلا ، محاولة منها لتشكيل عائلة واحدة مجتمعة تحت إطار الصالح العام والحفاظ علي سمعة و استمرارى الجهاز وسيره نحو الاحترافية التي تتطلب الجاهزية التامة من حادثة في التسيير وفق الادارة العلمية الرشيدة و وفق تجسيد الجانب الانساني و الاجتماعي في ربط و تقريب مستخدميها مع بعضهم لهدف تشكيل أسرة واحدة.

كذلك من خلال اللقاءات التحسيسية المتكررة والاجتماعات لإيصال فكرة التكامل والتجانس بين مختلف فئات ورتب الجهاز لتقريب افرادها لها هذا من أجل تقريب الموظفين وتحسين العلاقات والخروج من الجانب المنفي للبحث.

خلال الفترة الأخيرة للمنظمة الأمنية وتحديدًا لجهاز الشرطة، عرفت عدة تطورات وتحديثات والتي من شأنها انتقلت من النظام الإداري البحث يهتم فقط بتطوير أداء الفرد أي أنها تتركز على العمل وليس على الفرد وظروفه وكذلك تهتم بالجانب الشكلي فقط أي تماما ماكانت تنادي به نظرية المبادئ الإدارية ونظرية الإدارة العلمية في تحديد استخدام الأسلوب العلمي للتوصل إلى حلول المشاكل، لأن الإدارة كانت تركز على جانبيين اثنين فقط الاستخدام الامثل للمورد البشري و إدارة المنشأة كهيكل لهذا كانت تسعى دائما الي:

- إختيار العاملين حسب الجدارة .
- الاهتمام بتدريب العاملين
- الإرتكاز على مبدأ التخصص بحيث تستند للإدارة الوظائف الإدارية ويتولى العاملون مهام التنفيذ وهو ما كانت شهادته المنظمة الأمنية تماما تجسيدا لهاته المعايير كونها جهازا حساسا لا يجب أن تكون به شوائب أو سلوكيات شخصية وتصرفات حسية على الجانب العاطفي ، فهو يعتبر إلتزام

بمبدأ القانون وإتباع الإجراءات سواء إدارية أو قضائية لكن مع تطور المجتمع وزيادة الوعي الفردي .

وكذا الوعي الجماعي وتطور مفهوم المنظمة ومبادئها وكذا أهدافها ومع كل الذي تشهده الإنسانية من حقوق الإنسان لعدم النظر للفرد على أنه آلة فقط وعدم القدرة على كبح حاجاته الفردية والنفسية كل هاته العوامل مشتركة أدت للنظر في طريقة تسيير هذا الجهاز وعدم إغفال الفرد إجتماعيا و نفسيا وأولته الاهتمام الأكبر وكونه يمثل العنصر الاساسي في هاته المنظمة، ولا يمكن ابدا من تجريده من وظيفة الطبيعة كونه فردا في المجتمع و التفاعل حتمية مستمرة بتواجد الفرد في جماعة أي مع من هم حوله ،هذا كله ادى إلى البحث عن طرق لاحتواء هذا الفرد بأسلوب آخر دون إفال أسلوبها في إدارتها العلمية وإتخاذ شكل جديد في التعامل معه من خلال تحسين الجانب الاجتماعي والنفسي وكما قلت ما شهدته في الجهاز في تحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين بتقليص الهوة التي كانت فيما مضى ،بنشر سياسة الاتصال الأفقي والعمودي وتقريب الرئيسي من المرؤوس وكذا تقريب المستخدمين ككل فيما بينهم إنسانيا وترك الرتبة وترك الرتبة والرسمية في مجاله المهني فقط ، لهذا كل ما تقوم به القيادة من السعي لترسيخ فكرة الاهتمام بالشرطي لتضمن نجاح المنظمة واستمرارية نشاطها في ظل توفير أكبر قدر من المراعاة لظروف الموظف مهنيا وإجتماعيا ونفسيا ، حيث نشهد هذا في مذكرات وتعليمات صارمة للأخذ بعين الاعتبار الجانب الاجتماعي والنفسي ، فمثلا :

-مذكرات للاتصال الأفقي والعمودي.

- إنشاء نوادي الرياضة.

- تخصيص مبالغ لرحلات سياحية عائلية ،عمرة ، حج ،سياحة .

- التكفل النفسي للأفراد بتوفير أخصائي نفسي يعمل على المتابعة المستمرة للموظفين .

-إنشاء السكنات الاجتماعية .

ولتجسيد التقرب والاتصال الدائم ومتابعة انشغالات الشرطي، قامت المديرية بإعطاء تعليمات بإلغاء ما يسمى طلب المقابلة الرئيس الأمن الولائي واعتماد سياسة أخرى مفادها التسجيل بسجل الاستقبال فقط وهو خطوة تعكس مدى الاهتمام بالجانب الاجتماعي والنفسي، كل هذا فعليا ما نادت به مدرسة العلاقات الإنسانية حيث كانت نتائج كل التجارب التي قام بها التون مايو أدت إلى أن العمل لا يتحدد بحجم عمل الفرد وبقوته الجسمية ، وإنما التفاعل الاجتماعي وإرادة الجماعة ، من خلال تقصنا وملاحظاتنا ودراستنا اثبتت أن للعلاقات غير الرسمية دور كبير في تسير المصالح والحفاظ على الجانب النفسي واستمرارية العمل،فلا يمكن أن يقوم الفرد بعمل إلا في وسط المجموعة، خلال العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة و خارجها .

نهاية نقول أن كل الفرضيات تحققت حيث وجدنا أن مستوي العلاقات غير الرسمية مرتفع في جهاز الشرطة .

للمنتسبين للجهاز نظرة ايجابية للعلاقات غير الرسمية بضرورة وجودها في الجهاز لضمان فعاليته وسيورته لتحقيق هدف الجهاز.

كما ساهمت العلاقات غير الرسمية في تحسين وفعالية العلاقات الرسمية المهنية في جهاز الشرطة .

خاتمة:

إن المنظمة عبارة عن نظام يؤثر و يتأثر بفعل التفاعلات الاجتماعية بين عناصرها الفاعلة البشرية و هي ما نسميها بالعلاقات الرسمية و غير الرسمية ،هذا التفاعل الاجتماعي الحتمي و الضروري من أجل السير بالمنظمة إلي الأحسن ،يجعل العاملين عليها أو المسؤولين يفكرون في الأسلوب الناجع لبلوغ المثالية المهنية و نقصد بذلك الطريقة المثلي للربط بين ما هو رسمي و غير رسمي للوصول إلي الهدف العام للمنظمة و للفرد ،فكلما كانت الثقة متبادلة بين العاملين فيما بينهم و بين العاملين و رؤساءهم زاد انتمائهم للمنظمة التي يشتغلون فيها و اعتبروها جزءا لا يتجزأ منهم ،بهذا يتحسن الأداء و يصل الكل إلي مبتغاه.

إن المقياس الاجتماعي الذي أوجده **مورينو** لا يدرس الفرد منفصلا عن غيره و لا منفصلا عن الجماعة و لا الجماعة تعني استقلالية أعضائها و إنما هي دراسة العلاقات المختلفة الدائمة بين الأفراد ضمن الجماعة الواحدة ،حيث تتمثل هاته العلاقات بالثقة بالنفس و التعاون فيها بين أعضائها و شعورهم بالانتماء و المثابرة لتحقيق أهدافها ،لأن هاته العلاقات الاجتماعية و ما تتضمنه من مجالات بمجموعها تؤلف مفهوما اجتماعيا نفسيا هو الروح المعنوية.