

القراءة الإحصائية لشبكة الملاحظة:

القراءة الإحصائية للملاحظة الأولى:

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

من خلال النتائج المستسقة من جدول شبكة الملاحظة ومن خلال الملاحظة الأولى والتي تتعلق بوجود أو عدم وجود التحية النظامية لدى الأفراد ومدى التزامهم بها نجد أن 100% من العاملين يقومون بها دلالة على التزام الأفراد بالتعليمات واللوائح الخاصة بنظام التحية النظامية وهو أمر أساسي لدى العاملين في جهاز الأمني ما يستدعي القول أن كل العاملين الذين تم ملاحظتهم ملتزمين بالتحية النظامية و بالتالي باللوائح و التعليمات الخاصة بجهاز الشرطة.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الأولى:

من خلال مشاركتنا في العمل مع موظفين الأمن الوطني وكذا من خلال ملاحظة السلوكيات وردود الأفعال الموظفين بالنسبة التحية النظامية التي هي أحد رموز هذا النظام الأمني والتدرج في الرتب واحترام الكل للكل من خلال هاته الحركة والتي لها طريقة رسمية تؤدي بها وهي رفع اليد اليمنى مسطحة مضممة الأصابع توجه مباشرة إلى الجبهة ومع الوقوف في استعداد تام بغلق الأرجل نسبيا بشكل مثلث.

إن هاته التحية هي رمز احترام بين الموظفين سواء بين العاملين أو مع مسؤوليهم.

فمن خلال القراءة الإحصائية للجدول شبكة الملاحظة والتي كانت 100 % تعني أن الجميع ملتزم بالتحية النظامية وملتزم باللوائح وتطبيق القوانين الداخلية للجهاز الأمني و هذا يعكس مدى الإلتزام بتطبيق اللوائح بين العاملين ، لكن من خلال ملاحظتنا وكذا مشاركتنا مقابلات ، التي كانت مع أغلبية العاملين كانت التحية النظامية تؤدي بين العاملين علي اساس انها عرف من اعراف الجهاز و ضوابطه و كذا علي اساس الاحترام والتقدير المتبادل بينهم ومع بعض المسؤولين كتنفيذ للتعليمات فقط أي حتى لا يتلق هذا الموظف عقوبة إدارية تخص " عدم أداء التحية النظامية"، علما أن عدم القيام بها يعتبر مخالف ، عند ملاحظتنا للأفراد وهم يقومون بتأديتها لا حظنا سلوك و ردة فعل تختلف باختلاف الافراد الذين يتم للتحية لهم ، فمثلا 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 وحتى لا يتلقون عقوبة ما هذا من جهة ، أما من الناحية الشخصية فهي تؤدي بطريقة جيدة بكل مقاييسها مع الاشخاص الذين تربطهم علاقة طيبة أو علاقة شخصية أو كذلك مع الرؤساء الذين يعتبرونهم اجتماعيين معهم بالتالي التحية تكون قد أدت دورين في نفس الوقت ، الاول هو انها 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 و ليس دلالة علي احترام و تقدير و

الملاحظ انها تكون غير مطابقة للضوابط أي مثلا بدون استقامة أو حتى عدم وصول اليد إلى منطقة الجبهة ، يعني تأدية التحية بدون ضوابطها و هذا ما يفسر علي انها رد فعل بالارتباط او عدم ارتباطهم ببعض المسؤولين خاصة غير الاجتماعيين و المنغلقين على أنفسهم .

من خلال كل هذا نجد أن هذا السلوك و التصرف نابع من طبيعة العلاقة الناتجة بين أفراد النظام ،فكلما كانت العلاقة رسمية بحتة خالية من أي علاقة الانسانية ،كانت ردود الافعال رسمية صرفة و العكس ،أي كلما كانت العلاقة رسمية وإنسانية معا فإنها تؤدي الدور المنوط من جهة المنظمة و من جهة الفرد و بالتالي نجد أن من مبادئ مدرسة العلاقات الانسانية هو تنظيم العلاقة بين مجموعات الافراد و كذا ربط العلاقات الانسانية ،كما أكدته تجارب ماير و بينيس و بليك من ان هناك علاقة بين الروح المعنوية و اداء الفرد في المنظمة.

القراءة الإحصائية للملاحظة الثانية:

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

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 مراعيين لللائحة المتضمنة عدم التدخين بالمكتب وهو أمر ممنوع تنص عليه القوانين الداخلية لجهاز الشرطة أما نسبة 30% لا يدخنون فهم ملتزمين بهاتة 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 مخافة التعليمات مقبولاً.

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، وعدم 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 الأفراد حيث أنهم ومع المسؤول المعتاد كانوا متأكدين بأنه سوف يتغافل عن هذا التصرف، بحكم المدة الزمنية التي عملوها معا ومدى ترابطهم 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 تنشأ هناك علاقة غير رسمية وطمأنينة وثقة حيث لا يقوم المسؤول بتجاهل من عدم التزام الموظفين لبعض اللوائح خاصة وإن كانت لا تشكل خطراً بليغاً يؤثر على سير مهامهم أو في مرودتهم ويتخطى تطبيق هاته اللوائح لعدم اللامبالاة بها بقدر ما هي تمثل الاحترام الناشئ بين الموظفين، وعند محادثتنا مع بعض الإطارات الذين أيدوا هاته السلوكات خاصة وإن كان البعض يدخل منذ مدة طويلة ولا يمكنه مغادرة المكتب لحظة تناول للتبغ وعليه فإن الأهم أن يؤدي مهامه، فلا حاجة لمراقبة اللوائح التي يمكن تخطيها بدون إضرار لمرود العمل أو المساس بإنضباط الجهاز، فهناك حتى يقصد عدم مراقبته للمكاتب حتى لا يلاحظ هذا التصرف.

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" 11

القراءة الإحصائية للملاحظة الثالثة:

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

نجد أن 70 % من العاملين الذين تم ملاحظاتهم غير ملتزمين بالتوقيت الرسمي للعمل وتبقى نسبة 30 % منهم ملتزمين بالتوقيت الرسمي ، دلالة على عدم إحترام الأغلبية ولامبالاتهم بالساعات الرسمية للعمل خاصة التوقيت الصباحي أي تأخر أغليبيتهم عن العمل صباحا فنجد بالتالي الأغلبية تتأخر على الحضور الصباحي للعمل.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الثالثة:

إن النسبة 70% من العاملين يعتبرون غير ملتزمين بتوقيتهم الرسمي للعمل الذي هو بطبيعته الحال يكون تحديدا من الساعة 8:00 سا صباحا وهذا بالنسب للفرق العاملة بنظام 8 ساعات يومية ،إلي غاية الساعة 12.00 سا و من الساعة 14.00 الي غاية الساعة 17.00 سا ، فأكدت النتائج عدم إلتزاماتهم بالتوقيت الرسمي لكن رغم النسبة المرتفعة ،فهذا لا يعكس عدم الإلتزام باللوائح والقوانين الضابطة لساعات العمل ، بل هو انعكاس للعلاقة التي تربطهم بمسؤولهم المباشر،كون لكل مجموعة رئيس فوج و هو من يتحمل مسؤولية الغياب أو التأخير، هنا رغم التأخرو هنا نحن بصدد التحدث عن التأخر لدقائق معدودة لا تتجاوز 30 دقيقة أو عدم الإلتزام بالتوقيت ، لكن بعد إطلاع المسؤول بالتأخر وإعلامه بذلك خصوصا أنهم ملزمين بالإمضاء على ورقة الحضور اليومي الإلجباري،وعليه وخلال ملاحظتنا أن فعلا هناك عدم الإلتزام بالتوقيت الصباحي يقابله البقاء لفترات متأخرة لإنهاء المهام العالقة أو مساعدة بعض الزملاء في مهامهم لأنهاها في وقتها ، إضافة الى العلاقة الجيدة التي تربطهم بالمسؤول وعدم مسائلتهم عن التأخر واعتباره حق لما قاموا به من خلال فترات الليل الاضافية لإنهاء المهام ، بالتالي فإن هذا التصرف يعد أمرا عاديا أو تصرفا منطقيا جراء البقاء أو زيادة ساعات إضافية في المساء .

ومنه حتى وبوجود تعليمات واضحة و لوائح عن التأخر إلا أن المسؤول وعن الطريق علاقاته بالعاملين و مدى ثقته فيهم ومعرفته الشخصية بطباعهم فإنه يتغاضى في بعض الأمور أو التعليمات التي تشير بصفة مباشرة أو بوضوح عن هاته السلوكات بل بالعكس يرى أنها ضرورة .

فهو يرى أن العامل هو أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه والمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهاراته و موافقه باعتباره العنصر الوحيد الذي يدير الموارد الأخرى بالمنظمة، أمر هام أو استلزام الاهتمام به ومتابعة تطور العلاقات الإنسانية تؤدي الي رفع الروح المعنوية لهم وبالتالي الارتقاء بالأداء وهذا ما تؤكد نظرية العلاقات الإنسانية حيث يرى سكوت **scott** : " 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 تحفيزا لأداء المهام بصورة جيدة واهتمام أكثر ، علما أن التأخر يقابله فترات يضيفها العامل خلال الفترة المسائية من تلقاء نفسه ومن دون أوامر .

نلمس كذلك من خلال تجارب **إلتون مايو 1880/1949** وتجربته في مصنع الغزل (فيلادلفيا) 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 و هذا ما أعطاهم انطباع نفسي بأنهم جزءا من الشركة الأمر الذي انعكس على معنوياتهم ونتاجياتهم.

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

القراءة الإحصائية للملاحظة الرابعة

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

إن نسبة 75% من مجموع الموظفين الذين تم ملاحظاتهم يشربون القهوة أثناء فترة العمل وتبقى نسبة 25% من بينهم لا تفعل ذلك وهي نسبة تؤكد على أن لا يلتزم الأغلبية بالتعليمية التي تنص على عدم إحضار القهوة للمكاتب.

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة الرابعة :

تظهر النتيجة الإحصائية لشبكة الملاحظة أن 75% من العاملين الملاحظين لا يلتزمون بالتعليمية القائلة بعدم شرب القهوة أو الأكل داخل المكتب في المجالات العادية غير أن هاته الملاحظة لها أبعادا أخرى وتفسيرا آخر للأرقام الإحصائية، فهاته الظاهرة تعد عادية خصوصاً في المناطق البعيدة الريفية أو البعيدة عن المركزية، حيث من بين السلوكات الإنسانية التي يقوم الموظفون العاملين في الجهاز، خاصة منهم المقيمين في نفس مكان عملهم أو من هم يعتبرون من السكان المحليين، بجلب القهوة للعاملين، خاصة أن النادي الخاص بالجهاز له توقيت معين أي لا يعمل في اوقات الساعات الرسمية، أي يكون فترة عمله من الساعة 12:00 سا حتى الساعة 14:00 سا و من الساعة 16:30 سا إلى غاية 19:00 سا، بالتالي يقوم بعض الموظفين القاطنين بالمنطقة بجلب القهوة نتيجة لثقافتهم و عرفهم بضرورة تناول القهوة، كما هي محفز لنشاط الفرد في عمله، بالإضافة إلى تقبل المسؤولين هاته التصرفات بما يعرف " المعروف" 22 ، إلا انه يشكل فارقا أو تفسيراً لمدى احترام الأفراد والمسؤولين لبعضهم البعض بحيث لا تجعل هذا المعروف مخالفة لنظام واللوائح بقدر ما هي 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 من جهة، كذلك من قبل العاملين حيث تشعرهم بالانتماء للجهاز وتشكيل عائلة ثانية لهم.

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 ايجابية العاملين اثناء فترة عملهم .

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

القهوة ليست مجرد شراب منعش أو منبه، بل لها تأثير على أنشطتنا اليومية وطقوس احتسائها أهم من استهلاكنا لها، نشرها 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 فرصة للتفاعل الاجتماعي.

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

أصبحت القهوة تمثل خيارا لأسلوب الحياة، من ذلك يخلص غدنر 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 غدنر تؤثر فينا. غير أن هذه السياقات ليست هي التي تسيّر سلوكنا وتتحكم فيه. فنحن نمتلك بل نصنع شخصيتنا الفردية.

في هذه النتيجة يلتقى عالم الاجتماع غدنر بفيلسوف الوجودية جان بول سارتر، في كون الإنسان مشروعاً، أي ما شرع في أن يكون لا ما أراد أن يكون. وحين يؤكد على تملكنا وصنعنا لشخصيتنا، كما أعلن ذلك سارتر الأمر في المسؤولية والاختيار التي تجر الإنسان لأن يتحمل الإنسانية باجمعها (سارتر «الوجودية مذهب إنساني» ترجمة كمال الحاج. 111

نلخص من كل ما سبق أن هذا الفعل هو نتيجة 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.

القراءة الإحصائية للملاحظة الخامسة

المجموع	غير موجودة	موجودة	الملاحظة
20	00	20	تنفيذ التعليمات
100%	00%	100%	النسبة

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 وتعليمات الرؤساء.

القراءة السوسولوجية 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 لملف تأديبي فمثلا عن ذلك، التعليمات من قبل المسؤول بتوقيف شخص محل بحث ،و هو متواجد في مقهى بوسط المدينة ، هنا يقوم الأفراد بتنفيذ التعليمات حتى ولو كانوا رافضين للخطة الموضوعة من قبل المسؤول ، حيث يري البعض وبحكم خبرتهم الطويلة في المجال أن الخطة ليست محكمة و لا مجالاً لنجاح المهمة ، بل عكس ذلك تضعهم في خطر سوءاً من قبل الشخص المبحوث عنه أو المتواجدين في المحيط في المقهى ، هنا نجد اختلاف الراي أو رفض التعليمات 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 .

القراءة الإحصائية للملاحظة السادسة

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

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 تناول 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 تنشأته الاجتماعية والدينية تلزمه من التواصل و التقارب و التأزر 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 احتفالهم 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 الاحتفال 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 فإن سد الحاجة والنقص عند الضرورة مطلب ضروري كصورة من صور التكافل , و هو المقصود بملاحظتنا التي في الاصل وضعت لتشير الي الاحتفال 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 .

القراءة الإحصائية للملاحظة السابعة

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

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

القراءة السوسولوجية لجدول شبكة الملاحظة السابعة:

لقراءة النتيجة الاحصائية علينا معرفة المقصود بالتدخل مع الزملاء، حتي وإنه احصائيا 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 توترا 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 إجتماعي 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 فقوم 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 و هو كذلك بشكله غير الرسمي و يقصد 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 و اللوائح التنظيمية و الذي يعد نتيجة لعلاقة إجتماعية إنسانية جراء العلاقة غير الرسمية التي تربط الافراد ببعضهم و الاحترام و التقدير ،كما أنه يعتبر وجها من أوجه التكافل الاجتماعي.

ما تؤكدُه نظرية التبادل لصاحبها كل من **تايوت وكيللي** 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.

دليل المقابلة

- هل تجد أن العلاقة غير الرسمية دور في العمل؟
نعم / لا
- ما رأيك في علاقاتك غير الرسمية مع الزملاء في العمل؟
ضعيفة / قوية / منعدمة
- هل تجد أن الرسمية والالتزام له دور في مردوديتك المهنية؟
نعم / لا
- هل تجد أن العلاقات غير الرسمية تؤثر في مردودك في العمل؟
نعم / لا
- هل أن هذا المردود إيجابي أو سلبي بالنسبة لك؟
إيجابي / سلبي
- لماذا التحية التي تقدمها ليست مطابقة مع الجميع؟
شخصي / مهني
- ماهي العلاقة التي تحبها أكثر وتجدها أنجع؟
رسمية / غير رسمية / رسمية وغير رسمية معاً.
- مع من تعمل بأريحية وتبذل جهد أكبر؟
مسؤول إجتماعي انساني / مسؤول صارم و ملتزم (غير رسمي) (رسمي)

الخلاصة :

لقد رأت الإدارة أو المديرية أن للجانب الاجتماعي والنفسي دور هام في الحفاظ على مردودية المستخدمين ولم تكتف 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 على 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، لان الإدارة كانت تركز على جانبين 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 ماكانت شهدته 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 الجسدية ، وإنما التفاعل الاجتماعي وإرادة الجماعة ، من خلال تقمصنا وملاحظتنا 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 .

العلاقات الرسمية في جهاز الشرطة:

- انطلاقا من الدخول إلى العمل في ساعات العمل حيث يقوم الأقل رتبة بالتحية النظامية للأعلى رتبة.
- إرتداء اللباس الرسمي الذي من بين مسلماته وضع الرتبة على الكتف حتى يتمكن الجميع من معرفتها.
- احترام أوقات العمل الرسمية من 8:00 صباحا إلى غاية 12:00 ومن ساعة 14:00 على غاية 17:00 بإضافة على تواجد بمقر العمل في حالة مهمة وحالة طارئة
- إلتزام بأخلاقيات المهنة أثناء وبعد العمل.
- اداء التحية النظامية بالضوابط الرسمية.
- أداء المهام الموكلة لهم بكل صارمة وبدون تأخير خاصة التي لها علاقة بخدمات للمواطنين كتصريح بضياع ، تلقي البلاغات ، الشكوى
- لكل موظف إلتزام بعمله والبقاء بمكتبه حسب تخصصه والمهام الموكلة إليه وفق مذكرة عمل داخلية (تخصص، إختصاص في العمل)
- يتوجب على اقل رتبة تطبيق تعليمات أكبر رتبة خاصة في عملية الخاصة مثل العمليات المداهمة .
- يقوم إطار المكلف بمسؤولية مهمة ما بجمع العناصر من مختلف الرتب وتوزيع بشكل مجموعات يتراس كل مجموعة رتيب بإضافة إعطاء تعليمات عامة وخاصة وعلى الجميع الإلتزام والاحترافية بالعمل.
- لا يقوم الأعوان بأي عمل آخر عدى المهام الموكلة له وهو مجبر على تأديتها حسب تعليمات القائد وفي حالة مواجهته لمشكل ما أو صعوبة يلجأ للاستفسار عنها مع الإطار المسؤول عنه.

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 :

- السؤال الاول:

-هل تجد أن العلاقة غير الرسمية دور في العمل ؟
كانت كل الاجابات بنعم

-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 ، إجتماعية 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 أن تكون الافضلية للرئيس بدون أي إعتبرات أخرى حتي وإن كانت هاته التعليمات غير سديدة ، عكس ما ترسمه العلاقات غير الرسمية في النقاش و تبادل الاراء 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 كما أشير اليه في دراسات سابقة ()

-السؤال الثاني :مارأيك في علاقاتك غير الرسمية مع زملاء في العمل؟

ضعيفة/قوية/منعدمة.

أين جاءت أغلبية الاجابات بالقوية لما يكنه الافراد لبعضهم كما أن طبيعة العمل القاسية و طبيعة المهام والتدخلات و المهام الخطرة عملت علي لم الشمل خاصة في المواقف المختلفة التي تستوجب التكافل و التواصل (العشرية السوداء) حيث أن أغلبية المهام الموكلة لعناصر الشرطة تتم وفق إجراءات إحترازية تلزم حماية المجموعة لبعضها ،بهذا يكون التفاعل الاجتماعي يفوق علي الجانب الرسمي الذي يكاد يظهر في بعض المعاملات الادارية و السلوكات الانضباطية التي هي من مبادئ النظام الامني .
تبقى بعض الاجابات علي ان العلاقات تكون ضعيفة خصوصا مع المسؤولين المنغلقيين علي أنفسهم أو مع بعض الاطراف التي تجد نفسها غير إجتماعية أو منطوية علي نفسها و هو كما يصرح البعض علي أنهم مرضي نفسيا .

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

نعم /لا

كل لاجابات جاءت ايجابية حيث يروا أن للرسمية و الالتزام هو فعل فردي و لا ينطبق علي التعامل به مع الجماعة،فيمكن أن يكون منضببا 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 بإجتماعية تجعلك تعمل و تجتهد من جهة لانه الواجب المراد تحقيقه و من جهة أخرى كرد فعل اعتبار للاحترام و التقدير الذي أولاه المسؤولين في التعامل معم،بالاضافة 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.

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

كانت الاجابة الاغلبية بنعم و هي تقريبا نفس الاستنتاج للسؤال الثالث .

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

اجابي/سلبي.

الاجابة كانت من قبل الاغلبية بايجابي كون الفرد يجب أن يعامل علي انه فرد فاعل في المجتمع و فرد مهم بدونه 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.

-السؤال السادس:لماذا التحية التي تقدمها ليست مطابقة مع الجميع ؟

شخصية/ مهنية.

كانت الاجابات متفاوتة لكن الاغلبية كانت بالشخصية و الرد كان بسيطا هو بصريح العبارة (لي قيمني نقيموا) و عبارة (كل واحد نعطيوا قيمتو) من هنا يري البعض أن التحية تكون بالمثل يعني ان كان المسؤول إجتماعي و متواضع يكون المقابل بالتحية الحارة و الملتزمة ،اما إن كان المسؤول غير إجتماعي فإنه يتلقى التحية كونها شعار للانضباط و رفظ تأديتها يعرضه للعقوبة و بالتالي التحية لكن دون ضوابطها الرسمية.

-السؤال السابع:ما هي العلاقة التي تحبذها أكثر و تجدها أنجع؟

رسمية/غير رسمية/الاثنين معا.

يفضل الغلبية 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 بالاهداف 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 الاونة الاخيرة حركة تشييب أي تغير الاطارات الذين

أمضوا سنوات في الجهاز باخرين يتمتعون بتعليم عال و كذا طاءهم الفرصة في التسيير و هذا بالضبط ما تعمل عليه من أجل ربط اواسر الاخوة و جعل النظام يتشكل من مجموعات متقاربة في السن حتي يتمكنون من التفاهم بصورة أكبر .

-السؤال الثامن:مع من تعمل بأريحية و تبذل جهد أكبر ؟

مسؤول اجتماعي انساني /مسؤول صارم

فلقد كانت الاجابة متشابهة ،حيث أعلن الكل علي المسؤول الاجتماعي كونه يستطيع تفهم حالاتهم الاجتماعية و النفسية و يمكنهم العمل بأريحية اكثر ،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 أشرفارطة كانت النتائج متفاوتة أما الأشهر القليلة فقد كانت نتائجها ضئيلة و يرجع هذا لتغير رئيس المحافظة ،هنا نلمس أن الرئيس السابق 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 ببأريحية و بالتالي قل مردود العمل .