

استخدام منهجية الملاحظة - المشاركة

لتطوير و أنسنة أدوات

تحليل العمل و توصيف الوظائف

- محاولة تموقع ابستمولوجي و تأصيل منهجي -

الدكتور ثابتي الحبيب

(مقال نشر في مجلة الحكمة، العدد الرابع، سبتمبر - ديسمبر 2010، ص 54-78)

ملخص:

التحولات المتسارعة و العميقة التي يعيشها عالم الأعمال في هذه المرحلة من التاريخ البشري، و تداعياتها على نظم الشغل و أنماط التسيير، تتطلب مراجعة دقيقة للقناعات المتوارثة و إعادة نظر شاملة في أساليب و مناهج العمل المعتمدة حاليا في شتى المجالات و على جميع الأصعدة.

لقد أضحت الأدوات و المناهج المستخدمة في مجال تحليل وضعيات العمل، و التي تعود جذورها إلى نسق التنظيم التaylorي، أضحت متجاوزة تقنيا و غير ملائمة عمليا، بفعل اشتداد حدة التحولات المذكورة، و بمقتضى ضرورة مواكبة الانتقال إلى منطق الإدارة بالكفاءات، هذا المنطق الذي ما فتئ، منذ مطلع الثمانينات، يكرس وجوده و يفرض تصورات و آلياته على الصعيدين الأكاديمي و العملي.

و عليه بات لزاما على المنظمات المهنية الاعتناء بمناهج تحليل وضعيات العمل و توصيف الوظائف من أجل ترقية أدائها و تمييز كفاءات مستخدميها، على اعتبار أن العمل البشري - بكفاءة و إتقان - هو الرهان الأساسي للنجاح و البقاء في سياق تنامي العدوانية الاقتصادية و اشتداد حدة المنافسة العالمية.

لذلك تقترح هذه المقالة طرح إشكالية تجديد و أنسنة مناهج تحليل وضعيات العمل و ظروف العمال، اعتمادا على طريقة الملاحظة-المشاركة باعتبارها أنجع وسيلة لإضفاء اللمسة الإنسانية على الحياة و العلاقات المهنية، لمسة قائمة على أساس الاحساس بالآخر و مشاركته معاناة العمل اليومية و الانشغالات الفعلية.

تمهيد:

تشكل وضعية العمل واقعا شديدا التعقيد تتداخل فيه المظاهر الضمنية و الصريحة، و العوامل الظاهرة و الخفية، و الأبعاد التنظيمية و التقنية و الإنسانية...، مما يجعل دراسته و استكشاف مكوناته عملية صعبة تكتنفها الكثير من المخاطر، لاسيما و أن هذه الدراسة تدرج في إطار المجالات المتداخلة المواد *Un domaine interdisciplinaire* حيث تساهم عدة حقول معرفية في بلورة مضامينها و تصميم أطرها النظرية و الاستمولوجية.

هذا التعقيد ينعكس حتما على الطريقة الواجب اعتمادها لدراسة وضعيات العمل، طريقة ينبغي أن توائم بين مختلف الحقول المعرفية المعنية و أن تدمج متطلبات الانسجام الشامل بين مكونات الوضعية المهنية، حتى يتسنى للمحلل استكشاف الوضعية على حقيقتها الفعلية و صيرورتها الديناميكية، لا أن تقتصر الدراسة على أخذ صورة مختزلة زمانا و مكانا كما كان شأن المناهج التقليدية لدراسة و تحليل العمل.

و هنا نجد أنفسنا أمام معضلتين: إحداهما إستمولوجية تتعلق بالسعي إلى تحقيق مستوى مقبول من المصدقية و درجة عالية من العلمية في معالجة موضوع البحث، الأمر الذي يستوجب التمهيد النقدي للمناهج المتوفرة بغية التوصل إلى انتقاء منهج أو مناهج مناسبة، آخذين في الاعتبار أن وضعيات العمل ليست منسجمة و لا متشابهة مما يبرر تنوع المناهج و تعدد مداخل البحث و أدواته، و المعضلة الثانية ذات طبيعة عملية تتمثل في الاستخدام الأمثل للمناهج المنقاة و ذلك في سياق التحول من النظرة الآلية/المعيارية للدراسات التنظيمية إلى نظرة أخرى أكثر إنسانية و ذات منطلقات موقفية، تتطلب مراعاة القيم الثقافية و الإنسانية الخصوصية للوصول بالدراسة إلى مبتغاها.

أولا: الأطر الاستمولوجية و الأسس المنهجية لدراسة و تحليل وضعيات العمل

إن غاية كل بحث علمي هي تفسير الوقائع أو الظواهر (طبيعية كانت أو اجتماعية) و التوصل من ثم إلى اكتشاف معارف و حقائق جديدة، و تحقيق هذه الغاية بمصدقية عالية، تضيف الصفة العلمية على المكتشفات الجديدة، يستدعي اعتماد أساليب و طرق عقلانية تدرج ضمن أطر فكرية محددة و تستجيب لمتطلبات و خصوصيات الواقعة أو الظاهرة موضوع الدراسة.

بيد أن البحث في المجالات الاجتماعية و الإنسانية يختلف اختلافا جذريا عن البحوث الطبيعية، و يحدد *Van Dalen* عناصر الاختلاف الأساسية على النحو التالي:

- تعقد مادة الدراسة في العلوم الاجتماعية؛
- صعوبة ملاحظة المادة المدروسة؛
- عدم تكرار المادة المدروسة؛
- موقف الباحث من المادة المدروسة⁽¹⁾.

و عليه يمكن القول بأن الأبحاث الاجتماعية تتجاذبها باستمرار نزعتان متعارضتان، النزعة الموضوعية و النزعة الذاتية، لذلك يرى الكثير من المهتمين بعلم المناهج أن المسافة بين الطرح العلمي المحض و الطرح الإيديولوجي مسافة قصيرة جدا في البحوث الاجتماعية، و أن مجال و حدود الدراسة فيها غير محددة بدقة، مما يحمل الباحث أعباء ثقيلة جدا و يعرضه لمزالق خطيرة، لاسيما عندما يتعلق الأمر بالتمييز بين أحكام الواقع و أحكام القيم، عندها يصعب كثيرا التجرد التام من الخلفيات و الأفضليات: المعايير الأخلاقية،

¹ Van Dalen D.B., *understanding Educational Research*, Mc Graw Hill, New York, 1973.

الاجتماعية، الجمالية...، و حتى عندما نتمكن من التخلّص إلى درجة كبيرة من أسر هذه المعايير فإننا لا نضمن دائماً إدراك الواقع على حقيقته الفعلية بل كثيراً ما تتدخل بعض العوامل الخارجية أو الهامشية لتعيق الفهم الصحيح للواقعة أو الحدث موضوع الملاحظة و تؤدي من ثم إلى تشويه الصورة و توجيه عملية التوصيف.

هذه المحاذير جميعها موجودة بكثرة و بشكل سافر في الدراسات التنظيمية و الأبحاث الإدارية، نظراً لطبيعة المنظمة كتركيبة اجتماعية-اقتصادية تتعارض فيها المصالح و الأهداف الفردية (الاجتماعية) و التنظيمية (الاقتصادية)، و تتصادم فيها البنى الاجتماعية و القيم الثقافية، و لعل ذلك ما يفسر الاختلافات الصارخة بين مختلف الاتجاهات الفكرية المتعاقبة في حقل نظرية المنظمات.

و عليه فإن الدراسة الميدانية لمناهج تحليل العمل و التصنيف الوظيفي في الأوساط المهنية، بغية تأكيد صلاحيتها أو إبراز محدوديتها على ضوء المعطيات الواقعية، مشروع تكتفه صعوبات جمة، و تعترضه عقبات كثيرة، مما يفرض على الباحث اتخاذ بعض الاحتياطات الضرورية التي من شأنها أن تجنبه الانزلاق في الذاتية المفرطة و الأحكام المسبقة و تمكنه من تحقيق نتائج ذات مصداقية تسهم في ترقية الأداء الوظيفي عبر ضمان الاستغلال الأمثل و العقلاني للقدرات البشرية في المنظمات المهنية.

1- الأطر التصورية للبحث العلمي

يقصد بالأطر التصورية أو الفكرية الخلفيات الفلسفية التي تقود عمليات البحث العلمي، هذه الأطر تحدد النظم المرجعية التي تضي صبغة خاصة على مدلولات الظواهر المدروسة و تفسيراتها⁽²⁾، و تقتصر هنا على ذكر ثلاثة أطر نموذجية، اثنان منها يقفان على طرفي نقيض هما الوضعية *Le Positivisme* و الفينومينولوجيا *La Phénoménologie*، بينما يحتل الإطار الثالث موقعا وسطا بينهما: التعددية *Le Pluralisme*.

1-1- الاتجاه الوضعي LE POSITIVISME

الوضعية اتجاه فلسفي طرح نفسه بداية على يد أوجست كونت كنقيض للتفكير اللاهوتي و الميتافيزيقي، من مبادئه الأساسية أنه لا تعتبر معرفة علمية إلا تلك الناجمة عن التجربة و دراسة الحوادث، و حيث يكون الباحث مجرد ملاحظ مستقل يركز اهتمامه على الظواهر الملاحظة التي تشكل أهدافا قابلة للقياس، و يسعى بالتالي إلى استكشاف علاقات السببية و القوانين الأساسية لموضوع الدراسة.

إن فكرة التجرد هذه، أي اقتصار المعرفة التجريبية على مجرد ملاحظة الظواهر، ليست وليدة الفكر الكونتي بل سبقه إليها الفيلسوف الانجليزي فرنسيس بيكون الذي يرى أنه "يجب على العقل أن يقف من المعرفة موقفا سلبيا ما أمكن ذلك، لأنه سيزيف العلم لو أدخل عليه أي شيء من نفسه؛ و يجب أن ينحصر كل جهده في الوقوف من الظواهر موقف المرأة المستوية تماما، و التي لا تشوبها شائبة ما حتى يعكسها دون أدنى تغيير"⁽³⁾... غير أن كونت يرفض هذه الفكرة على إطلاقها و يرى أن العلم لا يمكن إنشائه دون استخدام "الفرضيات أو النظريات التي يوحى بها نشاط العقل نفسه، إذ لولاها لما وجدت فكرة ما عن الظاهرة، أو لما وجدت، في الأقل، أية فكرة يمكن استخدامها في العلم"⁽⁴⁾.

² Aktouf A., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montreal, Les Presses de l'Université du Québec, 1987.

³ ليفي بريل، *فلسفة أوجست كونت*، ترجمة د. محمود قاسم و د. السيد محمد بدوي، ص 82.

⁴ نفس المرجع.

و من ثم فإن وظيفة العلم الرئيسية هي ربط الظواهر أي تحديد بعضها ببعض بناء على العلاقات الموجودة بينها، و في هذا الصدد يقول أوجست كونت: "إن كل علم ينحصر في تنسيق الظواهر، و لو ظلت شتى الملاحظات منفصلة بعضها عن بعض لما وجد العلم"⁽⁵⁾، و عليه فإن العلم لا يبحث في ماهية الأشياء و إنما يكتفي بالوقوف عند حد الوصف الخارجي للظاهرة، ذلك لأننا لا نعرف الجوهر، و لا حقيقة وجود أية واقعة، و إنما نعرف فقط علاقتها بالوقائع الأخرى سواء اتخذت هذه العلاقة صورة التابع أو التساوق⁽⁶⁾.

1-2- الفينومينولوجيا LA PHENOMENOLOGIE

الفينومينولوجيا أو الظاهراتية هي اتجاه فلسفي يعتمد على الخبرة الحدسية للظواهر كنقطة بداية (أي ما تمثله هذه الظاهرة في خبرتنا الواعية) ثم تنطلق من هذه الخبرة لتحليل الظاهرة و أساس معرفتنا بها، غير أنها لا تدعي التوصل لحقيقة مطلقة مجردة سواء في الميتافيزيقا أو في العلم بل تراهن على فهم نمط حضور الإنسان في العالم؛ و يمكن أن نرصد بداياتها مع هيغل، كما يعتبر إدموند هوسرل مؤسساً لهذه المدرسة، و تلاه في التأثير عليها عدد من الفلاسفة نذكر منهم: هايدغر، و سارتر، و ريكور.

و الفينومينولوجيا كما يعرفها هوسرل هي منهج فلسفي تحليلي يرمي إلى إدراك الحقائق المطلقة، و يعتمد على توجه وعي الذات إلى الموضوع، و في المعجم الفلسفي هي "الدراسة الوصفية للظواهر على نحو ما تبدو في الزمان و المكان بصرف النظر عما وراءها من حقائق"⁽⁷⁾.

و ترى كل من الفينومينولوجيا و البنائية *Le Constructivisme* أن العالم عبارة عن بناء اجتماعي و أنه ذاتي بطبعه، و عليه فإن الملاحظ، غير القابل للانفصال عن موضوع الملاحظة، يسعى إلى فهم الظواهر من وجهة نظر المشاركين و يهتم من ثم بالمعاني التي يدركونها أو يكونونها عن هذه الظواهر.

إن الموقف الفينومينولوجي كما صاغه هوسرل و غيره إذن هو دراسة الظواهر دراسة وصفية، و بذلك فإن الفينومينولوجيا أصبحت تشكل "منهجاً من مناهج البحث" يهدف إلى دراسة الظواهر و إدراكها إدراكاً حدسياً مباشراً⁽⁸⁾.

و قد عرف هذا الاتجاه حضوراً قوياً في الدراسات السوسيولوجية لاسيما في أعمال *Anthony Giddens* و *Pierre Bourdieu* و في الأبحاث الإدارية أيضاً حيث تبني الكثير من الباحثين هذا التوجه الاستمولوجي: *Greenwood, Hinings, Renson* و غيرهم.

1-3- تصميم البناء الاستمولوجي العام للدراسات التنظيمية

تتجه الكثير من الأبحاث إلى تجاوز الإطار الأحادي المتمثل في تبني موقف يندرج في أحد التوجهين السابقين: الوضعية أو الفينومينولوجيا و البحث عن إطار توفيق بينهما، و من ثم يميل هذا التمييز التقليدي إلى الزوال تدريجياً أو إلى بروز تواصل بين التوجهين كما أكده *Girod-Seville & Perret*⁽⁹⁾، و يُعبّر عن هذا الإطار الجديد بالنزعة التعددية، و في هذا السياق يؤكد *G. Koenig* أن "التعددية هي مبدأ يقوم على استعمال

⁵ نفس المرجع ص 83.

⁶ د. ماهر عبد القادر محمد علي، *فلسفة العلوم - الجزء الثاني: المشكلات المعرفية*، ص 21، نقلاً عن محمد علي محمد، *علم الاجتماع و المنهج العلمي*، دار المعرفة الجامعية، 1980، ص 180.

⁷ مجمع اللغة العربية - جمهورية مصر العربية، *المعجم الفلسفي*، ص 127.

⁸ د. قباري محمد اسماعيل، *علم الاجتماع و الفلسفة*، الجزء الثاني: *نظرية المعرفة*، دار الطلبة العرب، 1968.

⁹ *Girod-Seville & Perret, Fondements épistémologiques de la recherche*, 1999 ; Cité par Tiétart R.A., *Méthodes de recherche en management*, Dunod ; Pp. 13-33.

مقاربات متنوعة، تسمح كل واحدة منها – بطريقتها الخاصة – بتوضيح أو تفسير بعض مظاهر الواقع المعقدة، التي تهتم علوم المنظمة بدراستها"⁽¹⁰⁾.

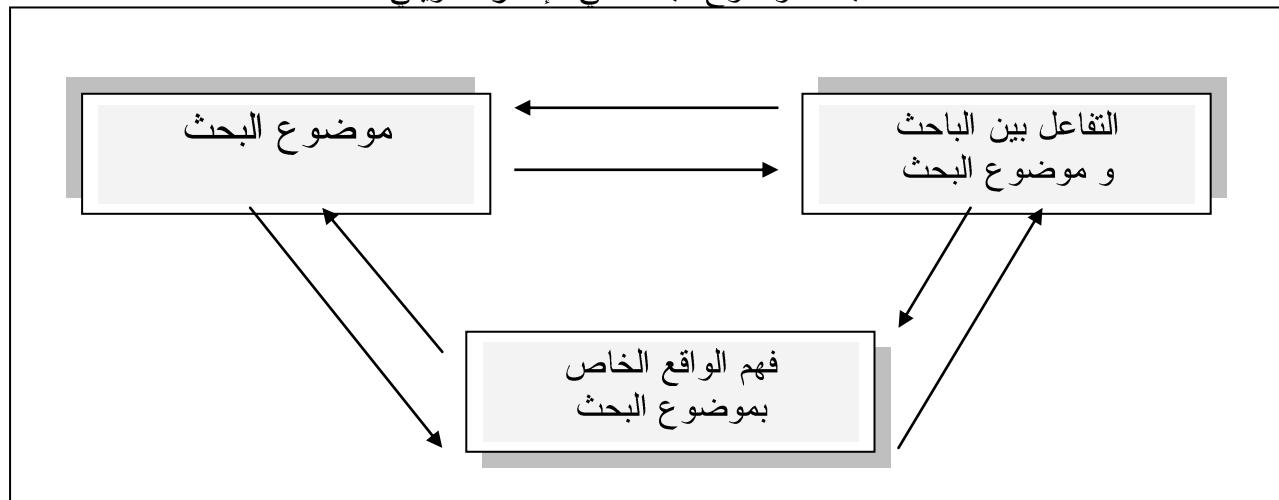
و من أهم التوجهات التوفيقية و أكثرها انتشارا في الدراسات التنظيمية النزعة التأويلية *L'interprétativisme* التي تهتم أساسا بالسعي إلى فهم المعاني التي يعطيها الأفراد للواقع الاجتماعي و إدراكهم له⁽¹¹⁾.

و يبين *Girod-Seville & Perret* الفوارق الجوهرية بين الأطر الثلاثة (الوضعية و التأويلية و البنائية) بقولهما "يكتشف الباحث، في الإطار الوضعي، قوانين تفرض نفسها على الفاعلين، بينما يسعى، في الإطار التأويلي، إلى فهم كيفية بناء الفاعلين للدلالة التي يعطونها للواقع الاجتماعي، أما في الإطار البنائي فإن الباحث يساهم مع الفاعلين في بناء الواقع الاجتماعي"⁽¹²⁾.

إن مسار خلق المعرفة وفق المنظور التأويلي ينبثق من فهم المعاني و الدلالات التي يمنحها الفاعلون لأعمالهم (سلوكياتهم و مواقفهم) و ظروف إنجاز هذه الأعمال.

و تتبنى التأويلية فكرة استحالة تجرد الباحث، بل يجد هذا الأخير نفسه مندمجا في الظاهرة موضوع الدراسة حيث تتدخل أحكامه المسبقة، قناعاته، قيمه و مصالحه في إعطاء شكل خاص للبحث على نحو ما وصفه *Allard-Poesi et Maréchal* في الشكل التالي:

بناء موضوع البحث في الإطار التأويلي



Source : R.A. Thiéart, *Méthodes de recherche en management*, P. 43.

و تسعى الأبحاث المتعلقة بدراسة و تحليل العمل إلى عرض الواقع الذي يخلقه الفاعلون في المنظمات و يتقاسمون تفعيله عبر قيام كل واحد منهم بمهامه على الوجه الذي يراه أكثر جدوى أو أيسر أداء، و عليه فإن مهمة الباحث لا تكمن في تصوير الواقع أو ترجمته بل تنصب على محاولة فهم و عرض تأويل الفاعلين لما يؤدون من أعمال.

¹⁰ Koenig G., *Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelles*, Revue de Gestion des Ressources Humaines, N° 9, Novembre 1993, Pp. 4-17.

¹¹ Allard-Poesi et Maréchal, *Construction de l'objet de recherche*, In Thiéart, *Méthodes de recherche en management*, P. 34-36.

¹² Girod-Seville & Perret, Op. Cit.

و بما أن الباحث في مثل هذه المواضيع ينتابه ميل شديد إلى الإحلال (أي تصور أداء العمل بدل العامل أو القيام بذلك فعليا) و إبداء آراء شخصية حول طرق أداء العمل، لذلك فإنه لا يتصور إمكان تجنب اتخاذ موقف فينومينولوجي أو بنائي كلما دعت مقتضيات البحث، دون أن يكون ذلك هو الإطار المبدئي، و عليه فإن هذا النوع من الأبحاث ينبغي أن يعتمد التعددية كإطار شامل يسعى إلى تحقيق عدة أهداف جوهرية أهمها:

- الحفاظ على المصادقية العلمية للمناهج المستعملة و الأدوات المستخدمة؛
- تجاوز التحليل السطحي و الوصف المختزل للوقائع موضوع الدراسة و السعي الدؤوب إلى إدراك الوضعيات المهنية في شتى أبعادها و مختلف جوانبها؛
- إعطاء أهمية كبيرة لإدراك الفاعلين لوضعياتهم العملية و للدلالات التي تحملها أعمالهم، مواقفهم و سلوكياتهم، من وجهة نظرهم بالدرجة الأولى؛
- الاندماج في هذه الوضعيات بغية إدراك بعض المضامين المسكوت عنها أو بعض الاعتبارات التي أغفلتها الأبحاث، دون أن يقود ذلك إلى الإفراط في الذاتية و الأحكام المسبقة.

2- المقاربات النظرية الشاملة للبحث العلمي

يقصد بالمقاربة *L'approche* الطريقة التي يقرب الباحث بواسطتها من الواقع موضوع الدراسة، و يحدد من خلالها الإطار العام لتناول هذا الواقع و فهمه و التعبير عنه، و قد تعرض هذا المفهوم للكثير من الالتباس بسبب الاستعمالات غير المنضبطة من قبل العديد من المختصين و الباحثين، ففي حين يدرج الأستاذ عمر آكتوف - على سبيل المثال - تحت مسمى المقاربات النظم المنهجية الكبرى: نظام ليبينز (الافتراضية - الاستنباطية)، و نظام لوك (التجريبية - الاستقرائية)، و نظام كانط (التركيبية - المتعدد النماذج)، و نظام هيغل (الجدلي أو التركيبي - التنازعي)⁽¹³⁾؛ يورد الأستاذ بندي عبد الله عبد السلام ضمن أنواع المقاربات كل من الوضعية و الإدراكية و الوظيفية و البنوية⁽¹⁴⁾، كما يستوقفنا في هذا الشأن ذلك الخلط الكبير بين مفهومي المقاربة و النموذج أو الشكل التحليلي *Le Paradigme* لدى العديد من الباحثين⁽¹⁵⁾، الأمر الذي يفرض علينا تحديد موقفنا من هذه المسألة بدقة و وضوح تامين تجنباً لأي التباس قد ينجر عن التساهل في التعاطي مع مثل هذه المفاهيم، و قد تبين لنا عبر مطالعاتنا للأدبيات المتخصصة أن لمفهوم المقاربة مدلولين أحدهما شامل و هو ما سنستعرضه ضمن هذه الفقرة، و آخر ضيق أو خصوصي نؤجل الحديث عنه إلى حين التطرق إلى الاتجاهات الكبرى للتحليل التنظيمي و البحوث الإدارية.

2-1- المقاربة الوظيفية

الوظيفية أو الوظيفاتية *Le Fonctionnalisme*، كما ورد تعريفها في موسوعة لالاند، هي "نظرية تشدد على الطابع الوظيفي، على الاستعمال الفعلي لأغراض الوظيفة، بدلا من التشديد على بنيتها أو على خواصها السكونية"⁽¹⁶⁾.

¹³ Aktouf O., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montreal, Les Presses de l'Université du Québec, 1987.

¹⁴ Bendiabdellah Abdessalam, *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*, Cours de 1^{ère} Année de Magistère de Gestion et Finance (Polycopié non publié), Université de Tlemcen, 1994.

¹⁵ Burrell et Morgan, cité par Linda Rouleau, *Théories des organisations*, Presses de l'Université du Québec, 2007 -

¹⁶ Guérard S., *Les impacts de la structure organisationnelle sur la performance des processus de prise de décision dans les régions régionales de la santé et des services sociaux*, Mémoire M. Sc., Ecole des Hautes Etudes Commerciales, Montréal, 2003.

¹⁶ أندريه لالاند، موسوعة لالاند الفلسفية، منشورات عويدات، 2001، المجلد الأول، ص 511.

تهتم الوظيفية إذن بإبراز أنماط سير الأنظمة المدروسة أي "الوظائف التي تتولاها، ثم دراسة الاختلالات الوظيفية *Les Dysfonctions* و من ثم البحث عن سبل تسوية السير الوظيفي لكل مكونات النظام"⁽¹⁷⁾.

إن التفسير الوظيفي لأي ظاهرة يركز على نتائجها أو آثارها، و ذلك من خلال بيان الوظائف التي تؤديها أو الدور الذي تقوم به، و من ثم يمكن إبراز إسهامات الظاهرة المدروسة في إطار الكل أو المجموعة التي تنتمي إليها⁽¹⁸⁾.

و يعتمد توازن المنظمات وفق هذا التصور على اندماج العناصر المكونة لها، لاسيما الأفراد و الجماعات، في حركية هادفة لتحقيق الأهداف المشتركة، و على تقسيم العمل بما يمكن البعض من ممارسة السلطة التدريجية لتنسيق و مراقبة عمل الآخرين، ضمنا لإنجاز الأهداف المسطرة من قبل المنظمة⁽¹⁹⁾، و عليه فإن الوظيفية تتيح نظرة توافقية للمنظمة *Une Vision Consensuelle* و تسعى إلى بناء علاقات واضحة بين العناصر و نتائج وظائفهم.

2-2- المقاربة النقدية

يعرف لالاند النقدية بقوله: "هي فحص مبدأ أو ظاهرة، للحكم عليه أو عليها حكما تقويميا، تقديريا... و يطلق الفكر النقدي على الفكر الذي لا يأخذ بأي إقرار دون التساؤل أولا عن قيمة هذا الإقرار، سواء من حيث مضمونه (نقد داخلي) أو من حيث أصله (نقد خارجي)"⁽²⁰⁾.

و خلافا للمقاربة الوظيفية التي تحبذ الاستقرار و الاندماج و التوافق و التنسيق الوظيفي، تهتم المقاربة النقدية أساسا بالنزاع و التغيير و التفكك و الهيمنة⁽²¹⁾ على اعتبار أن الظواهر الاجتماعية عموما و المنظمة بوجه خاص هي إفراس أو انعكاس لواقع اجتماعي معقد و مشحون بالتناقضات و الصراعات.

2-3- المقاربة البنوية

البنوية *Le Structuralisme* منهج فكري وأداة للتحليل، تقوم على فكرة الكلية أو المجموع المنتظم، اهتمت بجميع نواحي المعرفة الإنسانية، وإن كانت قد اشتهرت في مجال علم اللغة والنقد الأدبي، و لفظ البنوية مشتق من البنية *Structure* إذ تقول أن كل ظاهرة، إنسانية كانت أم أدبية، تشكل بنية، ولدراسة هذه البنية يجب علينا أن نحللها (أو نفككها) إلى العناصر التي تتألف منها، بدون أن ننظر إلى أية عوامل خارجية عنها.

و تهدف البنوية إلى تشكيل رؤية شاملة و متناسقة عن موضوع البحث حيث تعطي الأهمية الكبرى للعلاقات الموجودة بين الظواهر بدل الاعتناء بالوقائع الجزئية و عناصر النظام المنفردة، و يمكن تحديد هدفها الجوهرية، كما يقول الأستاذ بندي عبد الله، في اكتشاف القواعد التجميعية التي تهيك العلاقات الاجتماعية، و على ضوء هذه القواعد يمكن بناء نماذج تسمح للباحث بتحليل تقلبات و مكونات العلاقات الاجتماعية⁽²²⁾.

¹⁷ Aktouf O., Op. Cit.

¹⁸ M. Jacquemain, *Epistemologie de la Sociologie*, http://www.ishs.ulg.ac.be/m/supports/archives/epistemo_socio.pdf

¹⁹ Seguin F. & Chanlat J. F., *L'analyse des organisations – une anthologie sociologique* – Tome 1 : Les théories de l'organisation, éd. Gaetan Morin, Montreal, 1992, P. 35.

²⁰ موسوعة لالاند، ص 238.

²¹ Seguin F. & Chanlat J. F., Op. Cit., P. 37.

²² Bendiabdellah Abdessalam, *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*.

و يقصد بالبنية في هذا السياق البناء أو النموذج أو التمثيل الصوري لمجموعة من العلاقات التي تبني بغرض دراسة مجموعة من الظواهر و المشاكل الخصوصية المرتبطة بها⁽²³⁾.

و من المفاهيم القريبة جدا من البنيوية مفهوم الجشطالتيية *Gestaltisme* ، وهي حسب تعريف المعجم الفلسفي: "نظرية سيكولوجية في أساسها تذهب إلى أن إدراك الأشياء إنما ينصب على الكل لا على العناصر و الأجزاء، فالطفل مثلا يدرك الحيوان في جملة لا في أجزائه"⁽²⁴⁾.

على ضوء ما تقدم تعتبر الوظائف أو مناصب العمل بمثابة كيانات تتداخل فيها و تتفاعل ضمنها مجموعة من العناصر البشرية و العوامل المادية و الإجرائية، و من ثم فإن الدراسة العقلانية لهذه الكيانات تتطلب تبني موقف بنيوي يهدف إلى إدراك مختلف العلاقات و الروابط الموجودة بين مكوناتها، و ذلك من منظور نظامي *Systemique*، يكفل استكشاف التفاعلات و الارتباطات الموجودة بين مختلف النظم الفرعية.

و لتفادي الطرح السكوني أو الاستاتيكي يتوجب علينا أيضا اعتماد مقاربة وظيفية تسمح لنا بالوقوف على مجريات المهام و تطوراتها بالإضافة إلى تحديد أهم المؤثرات الخارجية، و لا ضير بالتالي من دمج المقاربتين أو التوفيق بينهما للوصول إلى الغاية المرجوة.

3- الاتجاهات الكبرى في التحليل التنظيمي و الدراسات الإدارية (إطالة على نماذج التحليل الأساسية)

بينما ينصب اهتمام الاستمولوجيا على علم المناهج بهدف تأكيد مصداقية المعارف *La validation des connaissances* و تحديد مدى علمويتها *La scientificité*، يعتبر النموذج (أو الشكل التحليلي كما يسميه البعض) *Le Paradigme* (أو المفهوم الضيق لمدلول المقاربة حسب استعمالات البعض الآخر) "مجموعة معتقدات (أو قناعات)، و تصور خاص للعالم و مبدأ منظم له" على حد تعبير *Seguin & Chanlat*⁽²⁵⁾، تساهم جميعها في تصميم طريقتنا لفهم الواقع.

و النموذج – في نظر *Kuhn* و *Morgan* و غيرها – هي طريقة لرؤية المجتمع أو هي مجموعة من الفروض المجازية المدركة (المسلّمات) الهادفة إلى تصوير العالم الاجتماعي، و انطلاقا من النموذج تبرز مدارس أو اتجاهات فكرية تركز على الصور المجازية أو الأشكال الرمزية التي تشكل بدورها أساسا لتحديد المناهج و صياغة النظريات.

و حسب *J. Barker* النموذج هو مجموعة من القواعد و القوانين المكتوبة أو الضمنية التي تصبو إلى تحقيق هدفين: الأول يتمثل في إقامة أطر للواقع الاجتماعي، و الثاني هو بيان كيفية تنظيم عناصر هذا الواقع الاجتماعي داخل الأطر المحددة⁽²⁶⁾.

و على ضوء ما سبق يمكن القول أن النماذج تشكل – في ذات الوقت – منطلقات للمعرفة العلمية و انعكاسات لتطورها، على اعتبار أن النماذج في تغير مستمر بفعل التطور العلمي المتواصل كما يوضحه

²³ Op. Cit.

²⁴ مجمع اللغة العربية - جمهورية مصر العربية، المعجم الفلسفي، ص 61.

²⁵ Seguin F. & Chanlat J. F., *L'analyse des organisations – une anthologie sociologique* – Tome 1 : Les théories de l'organisation, P. 5

²⁶ Barker J., *Paradigms: The Business of Discovering the Future*, New York, Harper, 1992.

الدكتور ماهر عبد القادر محمد علي بقوله: "العلم و نظرياته في فترة زمنية معينة يكون نموذجا متماسكا، حيث نجد ارتباطا و وحدة عضوية بين التصورات و المفاهيم الداخلة في إطار النموذج، و يظل هذا النموذج قائما إلى أن يأتي عالم من العلماء بنظرية جديدة، أو كشف علمي هام، يترتب عليه أن ينظر العلماء لنظريات العلم السائدة نظرة مختلفة، و من ثم يختلف التفسير الذي يترتب عليه بالضرورة تغيير جذري للمفاهيم العلمية التي كان العلماء يعتقدونها خلال النموذج القديم و هكذا نجد العلماء ينتقلون من نموذج إلى آخر، أي ينتقلون من مجموعة من الفروض و النظريات السائدة في ظل النموذج الأول، إلى مجموعة جديدة أكثر دقة و أقرب تفسيراً"⁽²⁷⁾.

و تجدر الإشارة إلى أن استخدام مصطلح النموذج للدلالة على هذا المعنى ليس أمرا إجماعيا — كما بناه سابقا — إذ يستخدم آخرون تعبير المقاربة، و يحذ البعض الآخر استعمال عبارة الاتجاه أو الإطار الفكري أو حتى المدرسة، و دون الخوض في تفاصيل الفوارق بين هذه المصطلحات، تجنبنا للإطالة و تشعب المواضيع، نحصر اهتمامنا على المدلول الذي أوضحناه من غير التفات إلى التعبيرات و المصطلحات، و في هذا السياق نعرض فيما يلي بإيجاز أهم الاتجاهات الفكرية في التحليل التنظيمي و الدراسات الإدارية، في محاولة منا لتحديد الموقع و المنطلقات التي تتبناها المناهج الحديثة لتحليل و توصيف وضعيات العمل.

3-1- الشمولية *L'Universalisme*

تبنّت النظريات الكلاسيكية موقفا معياريا يقوم على أساس وجود طريقة وحيدة مثلى للتنظيم، و ذلك انطلاقا من نظرتها الآلية للمنظمة و لعلاقات العمل فيها، و اقترحت من ثم نماذج جاهزة تتضمن جملة من المبادئ الشاملة التي لا يسع أي منظمة إلا التزامها بحرفية تامة، كونها تمثل في نظر هؤلاء المنظرين (تايلور و فايول و فيبر) قواعد علمية، عقلانية و مثالية.

و يتجسد هذا التصور في الطرح التايلوري الذي يزعم أنه اكتشاف لطريقة التنظيم العلمي للعمل باعتبارها الطريقة الوحيدة المثلى *One Best Way*، و في مبادئ التنظيم الفايولي الأربعة عشر، و كذلك في النموذج البيروقراطي المثالي الذي أطلق عليه فيبر و وصف النموذج العقلاني — الشرعي.

و لئن تعرض هذا التصور للكثير من الانتقادات و التهجمات فإن أسسه الفكرية ما تزال راسخة لدى الكثير من المهتمين بقضايا التنظيم ممن يتخذون من المرتكزات المعيارية و الأطر العلمية منطلقات لدراساتهم و صياغة تصوراتهم و إن بشكل ضمني و بأساليب غير معلنة و غير صريحة.

3-2- الموقفية *La Contingence*

أمام تعدد أنواع المنظمات و تباين أنشطتها و ظروف عملها، تبرز ضرورة و أهمية الخصوصية التنظيمية و مبررات وجود تشكيلات هيكلية مختلفة، و تتلشى بالتالي فكرة المعيارية التنظيمية و القوالب الهيكلية الجاهزة التي طالما كتبت أنشطة المؤسسات و فرضت عليها السير بخطى و في اتجاهات لا تخدم أهدافها بشكل فعال و كامل و لا تسمح لها بالتفاعل الإيجابي مع مستجدات المحيط و متطلباته.

هذه العوامل و الدوافع كانت وراء ظهور الاتجاه الموقفي — أو الظرفي كما يحلو للبعض تسميته — الذي يتعارض مبدئيا مع منطق الوصفات التنظيمية الجاهزة، بل يرى وجوب اعتماد نمط تنظيمي ملائم تفرضه العوامل الموقفية الخاصة بكل منظمة؛ و على الرغم من تباين هذه العوامل و اختلاف المنظرين فيما بينهم في تحديد العوامل المحددة للهيكل التنظيمية (برنس و ستولكر، جوان وودوارد، لورش و لاورنس،

²⁷ د. ماهر عبد القادر محمد علي، *فلسفة العلوم*، الجزء الثاني: *المشكلات المعرفية*، 1984، ص 13.

ألفرد شاندرلر، و غيرهم...) فإنهم جميعا متفقون على إحداث القطيعة مع التصور الكلاسيكي للتنظيم، و قد كانت لإسهاماتهم أثارا إيجابية في تطوير الفكر التنظيمي.

3-3- التطورية L'Evolutionnisme

التطورية اتجه حديث الظهور في الفكر التنظيمي، و يعود الفضل في ذلك إلى سيدني وينتر *Sidney Winter* و ريتشارد نلسون *Richard Nelson* الذين يعتبران الرغبة البيولوجية في البقاء لدى المؤسسة هي محركها أو هدفها الأساسي و ليس الربح، كما هو الشأن لدى كل كائن حي في النظرية الداروينية لتطور الأنواع، و عليه يقترح هذا الاتجاه دراسة ميكانيزمات تكيف المؤسسة مع مستجدات بيئة الأعمال، لاسيما من حيث الاعتناء بالقدرات الابتكارية و التعلم و التنظيم الذاتي⁽²⁸⁾.

إن المؤسسة التطورية في نظر *Winter & Nelson* هي عبارة عن مجموعة ديناميكية من الكفاءات، و من ثم فإن المؤسسات تتميز فيما بينها من حيث طبيعة المعارف التي تتراكم لديها خلال سنوات وجودها، و لمعرفة أسباب وجود اختلافات دائمة في مواصفات المؤسسات يتوجب على الباحثين إجراء تحاليل مركزة على ديناميكيات تراكم المعارف و الكفاءات الخصوصية في المؤسسات⁽²⁹⁾.

أمام تعدد و تباين النماذج التحليلية للبحوث الادارية و التنظيمية يطرح سؤال جوهرى يتعلق باختيار الموقع الملائم أو الإطار الذي يتوجب على الباحث اختياره لإنجاز أبحاثه، و هل يتوجب إلزاميا اختيار نموذج معين أم أنه بالإمكان تعدد الأطر التحليلية في البحث الواحد، هذه التعددية تتم لدى البعض (*Stengers* و *Kuhn* و غيرهما) عن عدم نضج أو وضعية تأزم في المجال المعرفي المعنى، غير أن الأستاذ *Gerard Koenig* يرى في ذلك ظاهرة صحية و فرصة ثمينة أمام الباحث في استخدامه لعدد من النماذج المتباينة التي من شأن كل منها أن يوضح مظهرا أو أكثر من الواقع المعقد الذي تهتم علوم المنظمات بدراسته⁽³⁰⁾.

و يلاحظ الأستاذان *Girod-Séville & Perret* في هذا الصدد أن معظم الأبحاث المتعلقة بالعلوم التنظيمية تتبنى مبدأ التعددية النموذجية *Diversité paradigmaticque* و موقفا ابستمولوجيا معدلا *Position épistémologique aménagée*، و أن هناك عددا من الباحثين ممن يعلن ذلك صراحة كما هو شأن *Huberman & Miles*.

4- التوقع ابستمولوجي و الاختيارات المنهجية

يتوقف تصميم بنية البحث على طبيعة الموضوع من جهة و على الأهداف المحددة للبحث من جهة ثانية، و عليه فإن الارتباط بين المنهج و الموضوع ارتباط عضوي جد وثيق، بمعنى أن المنهج ليس معطى حتميا مسبقا يتوجب على الباحث انتهاجه بشكل صارم أو التمسك به بصفة ترمتية لا تترك حرية للعقل في التوظيف الواعي للإمكانيات المنهجية.

في هذا الصدد يقول أحد كبار المهتمين بعلم المناهج و فلسفة العلوم: "إن المناهج لا يمكن أن تدرس نظريا كقواعد عامة يفرض على العالم أن يسير وفقها. إنما تتكوّن في داخل المعمل، الذي هو معبد العلم

28 Plane J. M., *Théorie des organisations*, éd. Dunod, 2000, P. 67.

29 Op. Cit. P. 68.

30 Girod-Séville M. & Perret V., *Fondements épistémologiques de la recherche*, in Thiétart R-A. (Coord.), *Méthodes de recherche en management*, éd. Dunod, 1999, Pp. 13-33.

الحقيقي، و إبان الاتصال المباشر بالوقائع و التجارب العملية. ذلك أن هذه العمليات و المناهج العملية لا تتعلم إلا في المعامل... و لابد للمجرب أن تختلف عمليات البرهان لديه إلى غير نهاية، وفقا للعلوم المختلفة...⁽³¹⁾.

و الباحث في الظواهر التنظيمية يستخدم بالضرورة مناهج مركبة أو يلجأ إلى استخدام عدة مناهج في نفس الوقت، بحكم عدم قدرته على اللجوء إلى التجريب بشكل كامل أو على نطاق واسع مقارنة بالبحوث الطبيعية، و نظرا كذلك لاستحالة استبعاد القوى و المؤثرات الواجب عزلها عن موضوع البحث، أمام هذا الوضع المعقد تبرز أهمية اعتماد طريقة الاستقصاء *L'investigation* باعتبارها منهجا مركبا من الاستقراء و الاستنباط، بمعنى أن الباحث ينتقل من التصورات الذهنية للملموس *Le concret figuré* إلى المجرد ثم من المجرد إلى الملموس ثانية بعد إعادة تصوره في الذهن *De l'abstrait au concret pensé*⁽³²⁾. و مرد ذلك إلى أن مناهج البحث وثيقة الارتباط في تطبيقاتها العملية⁽³³⁾، و أنها ليست أشياء ثابتة و لا صفات محددة يتوجب التزامها بشكل صارم، بل من الممكن – كما يقول الأستاذ بدوي – تعديلها وفقا لمتطلبات موضوع البحث⁽³⁴⁾.

يتوجب علينا، لهذه الأسباب، في نطاق البحوث الإدارية و التنظيمية، اعتماد أسلوب عمل مركب يسمح لنا بالانتقال بحرية أكبر بين النظرية و الواقع، مع وجوب التأكيد على أهمية و دور الخصوصية المحلية في توجيه هذه النظريات و تأكيد مدى صلاحية المناهج التحليلية المعتمدة، و من ثم فإننا لن نعتمد هذه المناهج كقوالب جاهزة أو صفات محددة، لذلك يتوجب علينا الانطلاق من النظرية (في عملية إسقاط) إلى الواقع لمعرفة مدى ملائمة هذه المناهج و إمكانيات تطبيقها، و العودة من ثم – على ضوء الواقع المدروس – إلى البحث عن أنجع المناهج و أصلحها لدراسة و تصنيف الوظائف في سياق يختلف جذريا عن سياقاتها الأصلية.

أما المنهج العملي المقترح لمثل هذه الدراسات فيتمثل في منهج الملاحظة-المشاركة *La méthode Observation-Participation* باعتباره الطريقة الأكثر نجاعة للاندماج في الوسط الاجتماعي-المهني عبر مشاركة الفاعلين و ملاحظة أدائهم لإدراك كل ملاسبات وضعية العمل الظاهرة منها و الخفية، و إضفاء الطابع الإنساني على مناهج البحث بدل النزعة الآلية التي طبعت المناهج التقليدية، و سوف نخصص الفقرة اللاحقة لعرض مزيد من التفاصيل عن ماهية و طبيعة هذا المنهج المقترح.

ثانيا: أسننة مناهج تحليل العمل و توصيف الوظائف و مبررات استخدام منهجية الملاحظة-المشاركة

نستخلص مما سبق أن المناهج صنفان: أحدهما يتيح للباحث وصف الظاهرة موضوع الدراسة بالتزام الحياد التام حيالها، و من ثم فإن المسافة الفاصلة بين الباحث و موضوع البحث تشكل حاجزا أمام الولوج إلى قلب الحدث أو الواقعة، و لئن كان لهذا الحياد مبرراته الموضوعية في العلوم الطبيعية فإن طبيعة العلوم الإنسانية و الاجتماعية تستدعي إزالة هذه الحواجز، و عليه يتوجب الاعتماد على الصنف الثاني من المناهج أي تلك التي تسمح للباحث بفهم الظاهرة لا مجرد وصفها، و لا يتأتى الفهم الصحيح إلا "باللجوء إلى الأسس الخصوصية لدراسة الإنسان من طرف الإنسان" على حد تعبير الأستاذ أكتوف، هذه الأسس تتمثل بالخصوص في الفينومينولوجيا، و الجدلية، و الأنثروبولوجيا، و السيميوطيقا⁽³⁵⁾.

³¹ كلود برنار، المدخل لدراسة الطب التجريبي، القسم الثالث - الفصل الرابع، ص 394-396 (نقلا عن عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ص 7-8)

³² محمد دويدار، مبادئ الاقتصاد السياسي، الشركة الوطنية للنشر و التوزيع - الجزائر، 1981، ص 40.

³³ اشتجرت، المنطق، 1907، ج 2 ص 38 (نقلا عن عبد الرحمن بدوي ص 10).

³⁴ عبد الرحمن بدوي، نفس المرجع، ص 10-11.

³⁵ Aktouf O., Op. Cit.

هذا التقابل بين مناهج الوصف و مناهج الفهم لا يهدف إلى إحداث قطيعة بين الصنفين بحيث يصبح الباحث ملزما باعتماد صنف دون الآخر، ليس ذلك هو القصد، و إنما يهدف هذا التمييز إلى بيان الدور الخاص لكل منهما، و إبراز أهمية دمجها أو استخدامهما معا في هذا النوع من الأبحاث حيث يتقلص الفاصل و تزول الحدود بين الباحث و موضوع البحث، مما يؤدي إلى خلق تجاوب فعال بينهما، لاسيما و أن موضوع الدراسات و الأبحاث التنظيمية يتعلق بالإنسان في وضعية العمل، و سبل فهم سلوكياته و طرق أدائه، و على اعتبار أن للإنسان أبعادا مختلفة (فيزيولوجية، سيكولوجية، اجتماعية، معرفية... وغيرها)، فإن دراسة كيفية أدائه لعمله و متطلبات ذلك و ملاساته تستدعي الاعتناء بخصوصيات الوضعية المهنية، و إدراك أبعادها المختلفة للوصول إلى إجراء دراسة شاملة لا تقصي أو تتجاهل أي بعد أو عنصر من الأبعاد و العناصر المكونة لوضعية العمل.

في هذا السياق نقترح تناول أهمية و ضرورة التركيز على العوامل الإنسانية في البحوث التنظيمية و ذلك من خلال إبراز سبل التوصل إلى أسننة البحث العلمي المتعلق بقضايا العمل و التنظيم، ثم نستعرض أهم ملامح منهجية الملاحظة – المشاركة⁽³⁶⁾ و مقتضيات استخدامها في هذا النوع من البحوث.

1- العمل البشري و مشكلة المنهج

أثارت مسألة الإنسان في العمل اهتمام و شغف الكثير من المفكرين لاسيما منذ انطلاق الثورة الصناعية و انقسام المجتمع الصناعي إلى فئتي العمال و الملاك، و قد سعى كل اتجاه فكري إلى تكريس تصور معين انتصارا لمنطقتين إيديولوجية محددة أو تحقيقا لأهداف معينة، و في هذا السياق بالذات تأتي محاولة الأستاذ عمر آكتوف – اقتفاء منه لخطى الفيلسوف الفرنسي *J.P. Sartre* في ادعائه أن وضعية العمل (و الجماعات بوجه عام) تتكون فقط من الإنسان (الفرد) و علاقاته الواقعية مع الأشخاص و الأشياء – تلك المحاولة الهادفة أساسا إلى تجريد الوضعية المهنية من أحد مقوماتها الأساسية المتمثل في البناء الثقافي المشكل لهوية الفرد و المحدد لانتماءاته و سلوكياته و مواقفه المختلفة، و قد انتصر آكتوف لهذه الفكرة بشدة حيث صرح بذلك قائلا: "إننا ندعي و بقوة أن الأفراد و علاقاتهم هي العناصر الحقيقية الوحيدة المكونة للواقع المعبر الذي يتوجب على الباحث فهمه..."⁽³⁷⁾، و يخلص من ذلك إلى القول بأن "مسألة دراسة العمل البشري هي أساسا و قبل كل شيء دراسة للإنسان في أحد أنماط وجوده"⁽³⁸⁾.

إن هذا التصور المادي للعمل لا يعالج مشكلة الاستلاب *L'Aliénation* كما ادعى الأستاذ آكتوف، و لا يحد من ظاهرة الإحساس بالمهانة *L'Avilissement* التي أفرزها التنظيم التaylorي، بقدر ما ينمي النزعة الانفصالية عن الذات و يفوت فرص استغلال الدوافع الداخلية للسلوك التنظيمي، تلك الدوافع النابعة من صميم المعتقدات و القناعات و التمثلات الشخصية و غيرها من العوامل التي يصنفها التحليل الماركسي و التوجهات المادية في خانة البناء العلوي *La Superstructure* (أي العوامل العديمة التأثير).

إن تجريد الإنسان في العمل من خصوصياته الجوهرية لا يخدم قضية الأنسنة المنهجية و لا يزيل شوائب الاتجاهات الاستلابية و لا إفرازات الأشكال الآلية للتنظيم، إن هذا التجريد من شأنه فقط أن يحصر البحث في نطاق ميكانيكي بعيد عن الحقائق الجوهرية المحددة للأنساق الوظيفية و لتفاعلاتها العضوية، على اعتبار أن كل وضعية عمل هي عبارة عن نظام *Un Système* يتشكل من ثلاثة أبعاد (يطلق عليها المختصون

³⁶ أشير في هذا الصدد إلى أنني استعنت كثيرا بكتابي الأستاذ عمر آكتوف الذين يوضحان بطريقة فريدة و مفصلة أهمية و كيفية استخدام هذا المنهج:

- *Le travail industriel contre l'homme*, co-éd. ENL & OPU Alger, 1986.

- *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montréal, Les Presses de l'Université du Québec, 1987.

Aktouf O., *Le travail industriel contre l'homme*, P. 62 ³⁷

Op. Cit. P. 62-63 ³⁸

في الأنظمة المعلوماتية اسم المستويات التجريدية): البعد التصوري (الثقافة أو الإيديولوجية)، البعد التنظيمي (الهياكل) و البعد العملي (الإجراءات و الممارسات)، إضافة إلى مختلف التفاعلات الموجودة بين هذه الأبعاد و تأثيراتها المتبادلة فيما بينها و مع المحيط الخارجي الذي تنتمي إليه.

1-1- مقتضيات الدراسة الشاملة لوضعية العمل

إن دراسة وضعية العمل كنظام هي - في رأينا - السبيل الأنجع لفهم الحقائق الساكنة و الديناميكية لهذه الوضعية، و مكوناتها الظاهرة و الخفية، و علاقاتها الصريحة و الضمنية؛ لأن إدراك وضعية العمل (المعقدة و المتقلبة باستمرار) بصفة شاملة و بطريقة صحيحة و فهم طبيعتها و ملاسباتها، يقتضي التحلي بالروح الإنسانية و مراعاة المقتضيات البشرية على غرار ما طرحه رائد مدرسة العلاقات الإنسانية ألتون مايو و كثيرون غيره، و الذين انتقد عمر أكتوف توجههم من خلال وصفه بالفولكلوري و بالفراغ السوسيولوجي *Vacuum sociologique*⁽³⁹⁾، على أن لا يقودنا ذلك إلى التمادي أو الإفراط في تغليب النزعة الإنسانية على الاعتبارات الموضوعية الأخرى المرتبطة بالعمل البشري (و هو ما عيب على حركة العلاقات الإنسانية).

إن الدعوة إلى التخلص من الأحكام المسبقة و التجرد من الخلفيات الذهنية دعوة عقيمة و غير واقعية، لأنه يستحيل تحقيق هذا التجرد فعليا، و حتى أولئك الذين رفعوا شعار التجرد كما هو شأن عمر أكتوف لم يتمكنوا من تخلص أبحاثهم من أسر الخلفيات و القناعات الإيديولوجية.

إن الطرح الذي نتبناه لا يهدف البتة إلى إلغاء الموضوعية من الأبحاث العلمية أو التكرار لها، و لا الاستعاضة عن المناهج العلمية بروى و أفكار هلامية لا تمت للواقع بصلة، ليس ذلك هو مبتغانا، بل هدفنا الأساسي من وراء إثارة هذا الموضوع هو التنبيه على ضرورة مراعاة العوامل الموضوعية و الذاتية معا، أو المادية و الروحية، للتمكن من دراسة الظواهر الإنسانية بشمولية و واقعية تجنبنا التوقع الفكري أو ممارسة الإقصاء المذهبي - الإيديولوجي.

و عليه يمكننا القول أن أهم مميزات النزعة الإنسانية هو هذا التفتح على الآخر و الإحساس به و احترام قناعاته و تفهم مواقفه و سلوكياته، بدل التخندق في الأنا *L'Ego* و محاولة فهم الآخر من خلال الذات *Le Soi*.

و لذلك لا نتعجب حين نطالع استنتاجات الأستاذ أكتوف في بحثه القيم عن العمل البشري في الوسط الصناعي *Le travail industriel contre l'homme* حيث يجزم، على غرار نظريات حديثة أخرى لكل من *A. Gorz* و *R. Cessieux* و *H. Braverman*،...، أن العمل عبارة عن فرصة لممارسة العنف المادي و المعنوي في المصنع، و أنه يخلو من أي "روح" أو محتوى إنساني أو شخصي، و أنه أخيرا ليس سوى وسيلة لضمان البقاء على قيد الحياة مما يجعل منه موضوعا خارجا عن نطاق الإنسان⁽⁴⁰⁾.

هذه الاستنتاجات ليست سوى رؤية خاصة لواقع خصوصي، عبّر من خلالها الباحث عن منطلقاته الإيديولوجية و قناعاته الفكرية ليس إلا، و عليه فإنه لا يمكن تعميمها أو اعتبارها حقائق مطلقة، و لا ينبغي في ذات الوقت تجاهلها أو التكرار لقيمتها العلمية؛ و خلاصة القول حول هذه المسألة أن الحياة عموما و الحياة المهنية بوجه خاص ليست دائما بلون واحد، و لا باللون الوحيد الذي اختاره أكتوف لتغليف كتابيه الذين أصدرهما في الجزائر في منتصف الثمانينات⁽⁴¹⁾.

Op. Cit. P. 66³⁹

Op. Cit. P. 312.⁴⁰

Le travail industriel contre l'homme (1984)⁴¹

Les sciences de la gestion et les ressources humaines (1985)

1-2- الإنسان قطب الرحى في وضعية العمل

إن تحليل وضعية العمل هي في حقيقة الأمر عبارة عن دراسة للإنسان في العمل، دراسة لا يمكنها أن تكتمل إلا بتناول "كل" الإنسان وفق منظور أنطولوجي عام، غير أن هذا الإنسان هو بحق أعقد موجود في هذا الكون الفسيح، لذلك عبّر عنه الفلاسفة القدماء (ابن مسكويه، إخوان الصفا...) بقولهم: "الإنسان عالم صغير"⁽⁴²⁾.

و بالرغم من التقدم المذهل للعلوم و المعارف في شتى الفنون و مختلف المجالات، بالرغم مما حققه الإنسان من اكتشافات للفضاء الخارجي و قيعان البحار و المحيطات و خبايا الكرة الأرضية، يبقى الإنسان جاهلاً بنفسه غير عارف بالكثير من الحقائق اللصيقة به و بحياته، و هو ما أكدّه الطبيب الفرنسي ألكسيس كاريل في كتابه الشهير "الإنسان ذلك المجهول" حيث يعلن أن جهل الإنسان بنفسه مطبق لأن "أغلب الأسئلة التي يلقيها على أنفسهم أولئك الذين يدرسون الجنس البشري تظل بلا جواب، لأن هناك مناطق غير محدودة في دنيانا الباطنية ما زالت غير معروفة... ما هي طبيعة تكويننا النفساني الفسيولوجي؟... إلى أي مدى تؤثر الإرادة في الجسم؟... كيف يتأثر العقل بحالة الأعضاء؟..."⁽⁴³⁾.

أمام هذا الواقع الغامض و المعقد يتواصل طرح إشكالية فهم الإنسان و تحديد معالم النزعة الإنسانية، و تتعاضد التناقضات بين مختلف الطروحات الساعية جميعها إلى رفع الالتباسات و إزالة الغموض الذي يكتنف هذه المسألة، و لعل ذلك ما دفع Jean-Claude Guillebaud إلى طرح تساؤلات كثيرة في مستهل كتابه *Le principe d'humanité* عن طبيعة الإنسان، خصوصياته، مميزاته، و غيرها من الأسئلة الممهدة لإعادة تعريف الإنسان و تحديد عوامل إنسانيته، ليخلص في الختام إلى التأكيد على الارتباط الوثيق بين الإنسانية و بين القيم و المعتقدات و القناعات، و أن مرد العنف و الآلام التي تعانيتها البشرية إلى تغييب هذه العوامل الثقافية و الروحية⁽⁴⁴⁾، فالإنسانية ليست في نهاية المطاف سوى ضمان و صيانة و تأكيد لكرامة الإنسان و هويته.

في هذا السياق يندرج مشروع الأنسنة المنهجية الذي نستهدفه و نحرض على توطينه لما له من أهمية في فهم الإنسان في وضعية العمل و تفسير انفعالاته النفسية و سلوكياته العملية و توجهاته الفكرية، لأن ذلك لا يتأتى بالدراسات الآلية النمطية التي تختزل صورة الإنسان و توحد النظرة إليه و إلى احتياجاته و تطلعاته، و تفرض عليه من ثم قواعد معيارية شمولية قد تتوافق مع المفهوم الكلي للإنسان لكنها لا تستجيب بالضرورة للمصدق الإنساني المتنوع⁽⁴⁵⁾، أما المناهج الإنسانية فإنها تفتح آفاقاً واسعة و فضاءات رحبة للتعاظم مع الإنسان و التفاعل معه بشكل مشخص يستوعب خصوصيات الإنسان و يضعه في قلب المعادلة التنظيمية.

و تتطلق المناهج الإنسانية من فكرة إعادة النظر في طبيعة وضعية العمل، و التعامل مع كل وضعية باعتبارها حالة متميّزة، لأن كل فرد يشكل لنفسه في منصب عمله عالمه الخاص و الذي يمكننا اعتباره "إقليماً" *Un Territoire* بكل ما تحمل هذه الكلمة من معانٍ و تطلعات لدى العامل و في نظرة محيطه إليه، لأن حب التميّز رغبة فطرية قد يتمكن الفرد من تحقيقها فعلياً و إلا فإنه في حالة التعرض إلى ضغوطات أو عوائق تحول دون ذلك، يلجأ إلى التعبير عن نفسه بشتى الوسائل، إن كل منصب عمل هو فرصة لتحقيق الذات و إبراز القدرات الشخصية ليس فقط من أجل توسيع "منطقة الشك" *La Zone d'Incertitude* و بسط النفوذ كما يراه أصحاب نظرية "الفاعل و النظام"، إن التمايز بين الأفراد مرده، حسب قناعاتي الشخصية، إلى مدى تحكم

⁴² أفرد إخوان الصفا رسالة خاصة لهذا الموضوع تحت عنوان: "في قول الحكماء إن الإنسان عالم صغير" (رسائل إخوان الصفا، موقف للنشر، الرغاية - الجزائر، 1992، ج 3 ص 105-137) و أخرى بعنوان: "في معنى قول الحكماء العالم إنسان كبير" (450-427/3).

⁴³ ألكسيس كاريل، *الإنسان ذلك المجهول*، تعريب: شفيق أسعد فريد، مكتبة المعارف، بيروت، 1993، ص 17-18.

⁴⁴ Guillebaud G.C., *Le principe d'humanité*, éd. Seuil, 2001.

⁴⁵ يقصد بالمفهوم الكلي في لغة أهل المنطق المعنى الذهني الذي يثيره اللفظ في الأذهان و الصفات الأساسية الجوهرية التي يشترك فيها أفراد هذا الكلي، أما الماصدق فيقصد به الفرد أو الأفراد التي ينطبق عليها اللفظ.

كل فرد في منصبه و حيازته للكفاءات المهنية اللازمة لأداء مهامه، فيقدر هذا التحكم في الكفاءات أو الافتقار إليها تتحدد سلوكيات الأفراد و مواقفهم.

1-3- الكفاءات المهنية: نقطة الارتكاز الأساسية في التحليل الوظيفي

إننا عندما نتخذ من "الكفاءات" منطلقاً لدراسة الوضعيات المهنية نكون قد لمسنا الوتر الحساس في التركيبة الوظيفية للامتجانسة، و اقتحمنا هذه الأقاليم الخاصة بوعي و إدراك تامين لطبيعة العمل و مقتضياته و علاقاته، و من ثم فإن الجهد الذي سيبدل لمعرفة و وضعية العمل سينصب على المجالات الأهم بشكل مركز و هادف، و لن نتبعثر حينئذ جهود المحللين على مجالات غير ذات أهمية أو ثانوية.

غير أن المشكل الأساسي يكمن هاهنا في القدرة على تحديد الكفاءات و استكشافها، سواء الكفاءات المعبر عنها *Compétences exprimées* أو الكفاءات الكامنة *Compétences latentes* أو الكفاءات الواجب تحصيلها *Compétences requises*، لأنه لا ينتظر من الفرد أن يكشف و بسهولة عن نقائصه أو يعبر بحرية عن مكامن العجز لديه، و لا حتى أن يفصح عن الكفاءات التي يمتلكها بشكل صريح و كامل، هناك دائماً حالات من التردد و قلة الثقة و الغيرة تحول دون وصول المحلل إلى مبتغاه و تحد بالتالي من فعالية الطرق غير التفاعلية للتحليل الوظيفي.

لذلك نرى أن من مقتضيات الأنسنة المنهجية للجوء إلى أساليب التحليل الباتولوجي (المرضي) كوسيلة لمعرفة النقائص و نقاط الضعف من حيث الكفاءات، فالمحلل الوظيفي هنا يقوم بدور الطبيب الذي يجري فحصاً شاملاً للأعراض المرضية بشتى الطرق الممكنة بغية التوصل إلى معرفة نوع أو أنواع الإصابات و الأدوية قبل إعطاء التوصيف، و من شأن هذا التحليل أن يحدد مختلف النقائص و من ثم تتحدد الكفاءات اللازمة أو الواجب تحصيلها.

أما بالنسبة للكفاءات الكامنة و الكفاءات المعبر عنها فهي أقل صعوبة — في نظري — إذ لا تتطلب سوى إقامة علاقات تبادل و تفاعل قوامها الثقة المتبادلة و حينئذ يصبح بالإمكان الحصول من الفرد على المعلومات، بله الحصول منه على المبادرة بذلك بغية تدارك نقائصه.

2- منهج الملاحظة - المشاركة

إن التزام الموضوعية في الأبحاث الاجتماعية، لاسيما تلك المتعلقة بدراسة الإنسان في العمل، تتطلب قدراً كبيراً من الاهتمام بالسياق العام للظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة، حتى يتسنى للباحث الإلمام بملايسات الظاهرة و تجنب الأحكام المسبقة قدر المستطاع، لذلك ينبغي لهذه الأبحاث أن تكون مباشرة، نوعية و شاملة، و ينبغي على الباحث أن يتخذ موقفاً واعياً و فعالاً من مجريات البحث و أن يستخلص نتائجه من داخل الظاهرة المعاشة أو الملاحظة⁽⁴⁶⁾، هذا الأمر يفرض على الباحث تجاوز النظرة العابرة للظواهر و إجراء إقامة أنثروبولوجية *Un séjour anthropologique* كما يسميها الأستاذ أكتوف⁽⁴⁷⁾.

هذه الإقامة لا تمكن الباحث من جمع المعطيات عن الظاهرة فقط بل تدمجه فعلياً في أجواء الوضعية التي يخلقها العامل أثناء أدائه لعمله و تفاعله مع العناصر المحيطة به، حيث يكون هذا الأخير منتجا و

Aktouf O., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montreal, Les Presses de l'Université du Québec, 1987. Op. Cit.⁴⁷

مستخدما لرموز، و بما أن فهم الوضعية المهنية لا يتأتى إلا من خلال إدراك معاني و إichاءات تلك الرموز، فإن الإقامة الأنتروبولوجية تمكن بالتالي من الإحاطة بالمعاني السياقية *Les sens contextuels*.

2-1- تعريف "الملاحظة – المشاركة"

تسمى أيضا طريقة المشاركة-الملاحظة *Participation observante*، و هي منهج للدراسات الأنتولوجية و السوسولوجية، تنسب بدايات استخدامها إلى المفكر البولوني Bronisław Kasper Malinowski الذي اشتهر بتنظيم ممارسة الأنتروبولوجيا الميدانية *l'anthropologie de terrain* انطلاقا من قناعاته بأن عمل الأنتولوجي يجب أن يركز على الواقع المحلي للمجتمع المدروس و خصوصياته الثقافية بدل الاكتفاء بأعمال الرحالة و الفلاسفة و غيرهم، و تقتضي الأنتروبولوجيا الميدانية تعلم لغة المجتمع أولا ثم مشاركتهم حياتهم اليومية بعد أن يتمكن الباحث من كسب ثقفتهم و الاندماج معهم، بذلك فقط يستطيع أن يجمع المعطيات عبر ملاحظة الممارسات بشكل مباشر، و يعبر Alain Touraine عن هذا الطرح بقوله أن المغزى من طريقة الملاحظة – المشاركة هي "فهم الآخر من خلال تقاسم ظروف مشتركة".

و في هذا السياق يميز Malinowski بين عدة مستويات لدراسة الواقع:

- الأعراف النظرية باعتبارها الميثاق الرسمي للجماعة؛
- الممارسة المتبعة فعليا؛
- كيفية تأويل الجماعة نفسها لمختلف النماذج السلوكية.

و عليه فإن الملاحظة – المشاركة تؤسس لمنطق النسبية الثقافية الهادفة إلى فهم ثقافة الآخر كما هي بدل محاكمتها إلى ثقافة الباحث الخاصة أو إخضاعها إلى معايير تقييم خارجية، و قد تطرف Malinowski كثيرا حين دعا إلى ضرورة إحداث قطيعة مع العالم الغربي و التخلص من روااسب الثقافة الغربية لولوج العوالم الأخرى و فهمها فهما صحيحا عبر متابعة مسيرة تغيراتها الثقافية، و يعطي مالمينوفسكي معنى واسعا للثقافة خلافا لمعظم الأنتروبولوجيين، فالثقافة في نظره تشمل كل الظواهر الاجتماعية، و هي تشكل "وحدة عضوية"، و من خلال دراسة ثقافة شعب ما يمكننا دراسة المؤسسات الموجودة لديه و التفاعلات القائمة بينها⁽⁴⁸⁾.

و شهدت هذه الطريقة انتشارا واسعا في مجالات علمية مختلفة لاسيما في مجال السوسولوجيا على يد مدرسة شيكاغو و في السيكوسوسولوجيا و السيكوسوسولوجيا الاكلينيكية و غيرهما على أيدي عدد غير قليل من الباحثين: William Foote Whyte و Léon Festinger و Nels Anderson⁽⁴⁹⁾ ...

و يعرف Lapassade "الملاحظة-المشاركة" بقوله: "هي طريقة يشارك فيها الباحث في الحياة اليومية للمجموعة الاجتماعية موضوع البحث، بهدف مضاعفة المعارف *L'accroissement des connaissances*"⁽⁵⁰⁾، هذه الطريقة تلغي المسافة الفاصلة بين الباحث و موضوع البحث و تحوّل الباحث من ثم إلى فاعل *Acteur* لا مجرد متفرج أو عنصر محايد، و قد أعطى هذا التوجه دفعا قويا للبحث العملي بالمشاركة *Participatory Action Research/Recherche-Action Participative* الذي يقتضي تدخلا شخصيا من الباحث في إشكاليات المجموعة البشرية المدروسة و انضواء في السياق العام للظاهرة *Une totale implication* يسمح للباحث بالغوص في قلب الواقع المعاش أو الظاهرة المدروسة.

MALINOWSKI Bronislaw, *Les dynamiques de l'évolution culturelle. Recherche sur les relations raciales en Afrique*. Traduit de l'anglais par Georgette Rintzler. Paris : Payot, Éditeur, 1970.

LAPASSADE, G. *Observation participante*. In BARUS-MICHEL, J., ENRIQUEZ, E., et LEVY, A. (2002). *Vocabulaire de Psychosociologie. Références et positions*. Paris : Erès. Op. Cit.⁵⁰

و تحصي H. Chauchat أربع مواصفات أساسية لطريقة الملاحظة-المشاركة:

- 1) يتوجب على الملاحظ أن يندمج في المجموعة التي يتولى دراستها عبر المشاركة الفعلية في حياة هذه المجموعة؛
- 2) الحياد في هذه الحالة مجرد وهم لأن الملاحظات التي يبديها الملاحظ تجتاز عبر المصفاة المتشكلة من تدخلاته المختلفة؛
- 3) دراسة و فهم الظاهرة الاجتماعية يرتبطان بالالتزام الشخصي للملاحظ؛
- 4) تجرى الملاحظات بشكل مشترك و متزامن مع إنجاز البحث⁽⁵¹⁾.

و لأنه لا يوجد أي تعريف كامل و مرضي لهذه الطريقة في نظر S.T. Bruyn فإنه يكتفي بالإشارة إلى مواصفاتها الأساسية في شكل مسلمات:

- 1) يتقاسم الملاحظ-المشارك حياة و أنشطة و مشاعر الأشخاص في علاقة وجه لوجه؛
- 2) الملاحظ المشارك عنصر عادي (غير مجبر و لا محاكي و لا غريب عن) في ثقافة و حياة الأشخاص الملاحظين؛
- 3) دور الملاحظ المشارك هو انعكاس، داخل المجموعة الملاحظة، للمسار الاجتماعي لحياة المجموعة المعنية⁽⁵²⁾.

و قد تعددت محاولات التمييز بين مختلف أنواع و طرق الملاحظة-المشاركة، فبالإضافة إلى الملاحظة الداخلية Inner (بواسطة الاندماج الكامل في المجموعة) و الملاحظة الخارجية Outer (من دون اندماج في المجموعة)، ميّز J. Friedrichs & H. Ludtke بين الطريقة المراقبة-الموحدة Controlled-standardised و الطريقة غير المراقبة و غير الموحدة Uncontrolled-unstandardised، في الأولى يتصرف الملاحظ كعضو معدّل للمجموعة Average group member على أن يكون ذلك طبقاً لخطة عمل محددة سلفاً، أما الثانية فتصلح بالخصوص للأنثروبولوجيا الثقافية حيث الحقول الدراسية أكثر اتساعاً و غير معروفة كفاية⁽⁵³⁾.

و من جهته يميّز Soulé Bastien بين الملاحظة-المشاركة المفتوحة Ouverte، حيث تكون العلاقة صريحة و الأهداف معلنة و شفافة، و من شأن هذه الطريقة أن تزيل العقبات الخلقية بين الباحث و المجموعة نظراً للصراحة و وضوح النوايا، غير أنها معرضة كثيراً للتغيرات المصطنعة لسلوكيات أفراد الجماعة، و الملاحظة-المشاركة الخفية أو المغلفة Couverte ou Clandestine التي تتطلب اختراق الملاحظ للمجموعة دون علمهم أو دون موافقتهم، هذه الطريقة عبارة عن تحقيق غير معلن يختفي الملاحظ غالباً في صورة مموهة للعب دور يمكنه من جمع المعلومات التي يريد⁽⁵⁴⁾.

و يمكن القول، عموماً، أن درجة المشاركة هي العامل الأساسي في التمييز بين مختلف أشكال الملاحظة-المشاركة، و تتحدد درجة المشاركة هذه على أساس نوعية البحث و طبيعة المجموعة موضوع الدراسة و المناخ الاجتماعي السائد في الوسط المدروس.

⁵¹ Chauchat H., *L'enquete en psychosociologie*, Paris, PUF, 1985, pp. 92-93.

⁵² Bruyn S.T. *The human perspective in sociology*, The Methodology of Participant Observation. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, 1966.

⁵³ J. Friedrichs & H. Ludtke, *Participant Observer, Theory and practice*, Farnborough, Hants, Mass., Lexington Books, 1975.

⁵⁴ Soulé Bastien, *Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales*, RECHERCHES QUALITATIVES – Vol. 27(1), 2007, pp. 127-140.

- و يبيّن *J. Friedrichs & H. Ludtke* أهمية استخدام هذه الطريقة من خلال إبراز مزاياها المختلفة:
- تسمح بتجاوز مشكلة الاختلاف بين السلوك الواقعي و السلوك اللفظي؛
 - تسمح بإبراز العناصر غير الواعية لدى الملاحظ نفسه، أو تلك التي يصعب استخراجها بالاعتماد فقط على الأسئلة؛
 - تسمح بتحديد المسارات التي تتطلب، إذا ما استخدمت طرق أخرى، عملا شاقا من المقابلات المتكررة؛
 - و تمكن أخيرا من تجاوز مشكلة التعبير لدى الملاحظ⁽⁵⁵⁾.

2-2- تحليل العمل بواسطة "الملاحظة-المشاركة"

وجد المهتمون بعالم الشغل و دراسة ظروف العمل ضالتهم في هذه الطريقة باعتبارها الأداة المثلى لفهم هذا الواقع المعقد، بل لقد عيب على بعض من تعرضوا لدراسة هذا العالم دون اقتحامه أو معرفته عن كثب، ففي رسالتها إلى *Albertine Thévenon* قالت المفكرة الفرنسية *Simone Weil*: "عندما أتذكر أن كبار القادة البلشفيين الذين ادعوا تأسيس طبقة عمالية حرة، دون أن تطأ أقدام أي واحد منهم - بما في ذلك تروتسكي و لينين - أي مصنع، و دون أن تكون لهم نتيجة لذلك أي فكرة عن الظروف الواقعية التي تحدد العبودية أو الحرية بالنسبة للعمال، عندها أدرك أن السياسة ليست سوى مزحة مشئومة"⁽⁵⁶⁾.

أدركت *Simone Weil* أن فهم ظروف العمال يتطلب العيش في كنف الحياة العمالية، لذلك اقتحمت في ديسمبر 1934 هذا العالم كعامل في أحد المصانع حيث تولت مهمة تشغيل آلة *Manoeuvre sur machine* ، الأمر الذي مكنها من تدوين ملاحظاتها العينية و الاستبطانية في "يومية مصنع" *Journal d'usine* الذي تضمنته كتابها الهام *La condition ouvrière*.

و لعل ذلك ما دفع *Jean Penneff* إلى القول "تتمثل الملاحظة-المشاركة في المصنع في قيام سوسيولوجي بالمشاركة، باعتباره أجيرا، في إنتاج المؤسسة من أجل الحصول على المعلومات و الوثائق الأكثر قربا من الأحداث و العمل الفعلي، هذه المشاركة تستمر غالبا مدة طويلة (بين ثلاثة شهور إلى سنة...) بما يضمن الاندماج في مجموعة العمل و التعود على الشكل الخصوصي للنشاط و التحكم من ثم في التحليل المستخلصة"⁽⁵⁷⁾.

إن هذا النوع من الارتباط بالوسط المهني (العلاقة الوظيفية)، رغم أهميته التي لا يمكن نكرانها، ليس ضروريا و لا إلزاميا لإجراء الأبحاث و الدراسات الميدانية في الأوساط العمالية، إذ بالإمكان اقتحام هذا المجال بصفة باحث و الحصول على مكانة تضمن له جمع المعلومات و معايشة أحداث العمل اليومية، و قد تكون هذه الصفة أكثر جدوى من صفة الأجير لكونها تعطي حرية أكبر في التحرك و الاتصال بدل الارتباط بموقع محدد و الالتزام بعمل معين قد يستوعب كل جهده.

غير أنه و مهما كانت الصفة التي يلج الباحث عبرها إلى عالم العمل فإن عليه الالتزام ببعض الضوابط و التدابير التحفظية لحسن سير الأبحاث الميدانية، يوضحها *Roethlisberger* ، من خلال تجاربه الشخصية في مصانع *Western Electric*، بقوله: يجب على الملاحظ أن لا تبدو منه سلوكيات توهم العمال أنه يمارس السلطة، و ذلك بتجنب إصدار الأوامر أو النصائح أو فرض نفسه أثناء التحاور، عليه أيضا أن يتجنب الانحياز إلى فكرة أو فئة، و أن لا يظهر بمظهر الانتهازي، و لا يجبر الآخرين على فعل أو قول شيء، و لا

⁵⁵ J. Friedrichs & H. Ludtke, Op. Cit.

⁵⁶ Simone Weil, *La condition ouvrière*, Les Éditions Gallimard, Paris, 1951.

⁵⁷ Penneff J., *Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine*, in *Sociologie du travail*, 38, n° 1 / 96, p. 26.

ييدي حرصا شديدا في الاهتمام بما يجري، و عليه أيضا أن يظهر في صفة طبيعية و أن يتجنب التميز و أن يحترم أخيرا قواعد المجموعة⁽⁵⁸⁾.

خاتمة:

إن مناهج و أدوات تحليل العمل و توصيف الوظائف من الكثرة و التنوع بحيث يتعذر حصرها أو الإحاطة بها، و هي جميعها – سواء التقليدية أو الحديثة – تفتقر إلى المقومات الأساسية للتفاعل الإيجابي بين المحلل و الفاعل، لكون المناهج التقليدية ذات طبيعة آلية تركز على العمل دون العامل، و همها الأساس هو إخضاع العامل لمتطلبات العمل، بينما تحاول المناهج الحديثة قلب هذه الموازنة لصالح العامل، لكنها لم تتجاوز في أحسن أحوالها مدى تطويع العمل للعامل.

و على اعتبار أن النوعين من المناهج تحكمهما الاعتبارات السياقية و ملابسات المحيط الخصوصي لنشأتها، فإنها تبقى قاصرة عن استيعاب الملابسات الخصوصية و مقتضيات المحلية في الدول و المجتمعات الأخرى غير دول المنشأ، و هي سمة لا تخص هذه المناهج فقط بل تمس كل النتاج الفكري و المعرفي في المجالات التنظيمية و السلوكية، و قد أشار الباحث العربي زكريا فوده إلى هذه الإشكالية عندما أوضح أن "البحوث الأمبريقية التي تجري في الوطن العربي في مجالات العلوم الاجتماعية عامة و علم الاجتماع و فروعه خاصة إنما تصدر و تجري أصلا متأثرة بتلك المفاهيم و الأطر و المقولات الوافدة لنا من الغرب. فلقد أخذنا هذه المفاهيم و الأطر و المقولات النظرية كقضايا مسلم بها و كقواعد علمية ثابتة لا يجوز نقدها أو تحليلها أو الشك في مدى سلامتها و مدى ملائمتها لأوضاعنا و ظروفنا و نمط الحياة الاجتماعية القائمة في وطننا العربي"⁽⁵⁹⁾.

إن العودة إلى الذات و التخلص من مأزق "الصوت – الصدى"⁽⁶⁰⁾ هو الشرط الأساس و الأهم في مسيرة التطوير التنظيمي الواجب اعتمادها في سبيل الارتقاء بأداء منظماتنا الإدارية و الاقتصادية و تتمين كفاءات المستخدمين و تطوير قدراتهم المهنية؛ و من مقتضيات ذلك فهم الواقع الخصوصي من خلال معاشته عن كثب و استيعاب مقوماته الانسانية و الثقافية، و البحث من ثم عن الحلول الملائمة المنبثقة عن هذا الواقع.

المراجع:

- إخوان الصفا، **في قول الحكماء إن الإنسان عالم صغير** (رسائل إخوان الصفا، موفم للنشر، الرغاية – الجزائر، 1992، ج 3 ص 105-137)
- ألكسيس كاريل، **الإنسان ذلك المجهول**، تعريب: شفيق أسعد فريد، مكتبة المعارف، بيروت، 1993
- أندريه لالاند، **موسوعة لالاند الفلسفية**، منشورات عويدات، 2001، المجلد الأول.
- عبد الرحمن بدوي، **مناهج البحث العلمي**، دار النهضة العربية - القاهرة، 1963 .
- د. قباري محمد اسماعيل، **علم الاجتماع و الفلسفة**، الجزء الثاني: **نظرية المعرفة**، دار الطلبة العرب، 1968.

⁵⁸ F. J. Roethlisberger et W. J. Dickson, *Management and worker*, cité in Grawitz Madeleine, *Méthodes des sciences sociales*, Paris : Dalloz, collection Précis, 1990 (8^e édition), p. 912.

⁵⁹ **إشكالية العلوم الاجتماعية في الوطن العربي** : مجموعة من الباحثين، دار التنوير للطباعة و النشر، 1984.

⁶⁰ يستخدم لفظ " الصوت " كرمز للرؤى و الأطروحات الغربية في حين يمثل " الصدى " ترديد المقولات الغربية من قبل الدارسين و الباحثين من العالم النامي (= اللاعربي) دون اعتبار للأبعاد المختلفة للتباين بين المجتمعات، و يقصد بمأزق "الصوت و الصدى" التأكيد على أن تجاهل الواقع اللاعربي (عن طريق ترديد المقولات الغربية) لن يؤدي - في التحليل النهائي - إلا إلى شروحات شوهاء و توضيحات مبهمة و نتائج هلامية (د. محمد عثمان أحمد الجعلي : **إشكالية دراسات التنظيم و سلوكياته في العالم الثالث - بعض مأزق التأطير و التطبيق**، دراسات عربية العدد 5 / 6 مارس - أبريل 1990 ص 49 - 68 .

- ليفي بريل، *فلسفة أوجست كونت*، ترجمة د. محمود قاسم و د. السيد محمد بدوي، ط. 2، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة.
- د. ماهر عبد القادر محمد علي، *فلسفة العلوم - الجزء الثاني: المشكلات المعرفية*، دار النهضة العربية - بيروت، 1984.
- مجمع اللغة العربية - جمهورية مصر العربية، *المعجم الفلسفي*، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، 1983.
- د. محمد عثمان أحمد الجعلي : *إشكالية دراسات التنظيم و سلوكياته في العالم الثالث - بعض مآزق التأطير و التطبيق*، دراسات عربية العدد 5 / 6 مارس - أبريل 1990 ص 49 - 68 .
- محمد علي محمد، *علم الاجتماع و المنهج العلمي*، دار المعرفة الجامعية، 1980.

- Aktouf A., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montreal, Les Presses de l'Université du Québec, 1987.
- Aktouf A., *Le travail industriel contre l'homme*, co-éd. ENL & OPU Alger, 1986.
- Barker J., *Paradigms: The Business of Discovering the Future*, New York, Harper, 1992.
- Bendiabdellah A., *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*, Cours de 1^{ère} Année de Magistère de Gestion et Finance (Polycopié non publié), Université de Tlemcen, 1994.
- Bruyn S.T. *The human perspective in sociology*, The Methodology of Participant Observation. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, 1966.
- Chauchat H., *L'enquete en psychosociologie*, Paris, PUF, 1985.
- Friedrichs J. & Ludtke H., *Participant Observer, Theory and practice*, Farnborough, Hants, Mass., Lexington Books, 1975.
- Grawitz M., *Méthodes des sciences sociales*, Paris : Dalloz, collection Précis, 1990 (8^e édition)
- Guérard S., *Les impacts de la structure organisationnelle sur la performance des processus de prise de décision dans les régions régionales de la santé et des services sociaux*, Mémoire M. Sc., Ecole des Hautes Etudes Commerciales, Montréal, 2003.
- Guillebaud G.C., *Le principe d'humanité*, éd. Seuil, 2001.
- Jacquemain M., *Epistemologie de la Sociologie*, http://www.ishs.ulg.ac.be/m/supports/archives/epistemo_socio.pdf
- Koenig G., *Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelles*, Revue de Gestion des Ressources Humaines, N° 9, Novembre 1993, Pp. 4-17.
- Lapassade G., *Observation participante*. In BARUS-MICHEL, J., ENRIQUEZ, E., et LEVY, A. (2002). *Vocabulaire de Psychosociologie. Références et positions*. Paris : Erès.
- MALINOWSKI Bronislaw, *Les dynamiques de l'évolution culturelle. Recherche sur les relations raciales en Afrique*. Traduit de l'anglais par Georgette Rintzler. Paris : Payot, Éditeur, 1970.
- Peneff J., *Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine*, in Sociologie du travail, 38, n° 1 / 96
- Plane J. M., *Théorie des organisations*, éd. Dunod, 2000.
- Rouleau L., *Théories des organisations*, Presses de l'Université du Québec, 2007.
- Seguin F. & Chanlat J. F., *L'analyse des organisations - une anthologie sociologique - Tome 1 : Les théories de l'organisation*, éd. Gaetan Morin, Montreal, 1992
- Soulé Bastien, *Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales*, RECHERCHES QUALITATIVES - Vol. 27(1), 2007, pp. 127-140.
- Thiéart R-A. (Coord.), *Méthodes de recherche en management*, éd. Dunod, 1999.
- Van Dalen D.B., *Understanding Educational Research*, Mc Graw Hill, New York, 1973.
- Weil S., *La condition ouvrière*, Les Éditions Gallimard, Paris, 1951.