

جامعة الجزائر 2
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

**دور الفرد والتنظيم في سياق التنشئة التنظيمية
حالة الشباب المتخرج من الجامعات والعامل في
قطاع الخدمات**

رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس
تخصص العمل والتنظيم

إشراف الدكتور
مسعود بوطاف

إعداد الطالبة
ميلاد بوحفص

السنة الجامعية 2014 – 2015

فهرس المواضيع

الصفحة	الموضوع
1	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
7	1. إشكالية البحث
18	2. فرضيات البحث
20	3. أهداف البحث
21	4. أهمية البحث
الفصل الثاني: تطور مفهوم التنشئة	
23	تمهيد
26	1. تعريف التنشئة
28	2. التنشئة كسياق تكوين المجتمعات والشخصيات
28	2.1. مساهمة علماء الاجتماع الأوائل
31	2.2. مساهمة علماء الانثروبولوجيا الثقافية
34	2.3. مساهمة علم النفس في تطوير مفهوم التنشئة
46	2.4. النظريات التفاعلية في علم الاجتماع
48	3. وكلاء التنشئة الاجتماعية
49	4. ضرورة وأهمية التنشئة المهنية
49	4.1. التنشئة المهنية
50	4.2. أهمية التنشئة المهنية
53	5. الهوية في العمل
53	5.1. تعريف الهوية
55	5.2. الهوية كمفهوم مجدد
56	5.3. ماذا عن الهوية المهنية؟

585.4. خصائص و مجالات الهوية المهنية
595.5. الهوية و الإدماج المهني
635.6. الفرق بين التنشئة المهنية و الادماج
645.7. من التنشئة المهنية إلى التنشئة التنظيمية
68 خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: التنشئة داخل التنظيم

71 تمهيد
72 1. تحديد مفهوم التنشئة التنظيمية
73 1.1. التعريفات
75 1.2. تأثيرات التنشئة التنظيمية
77 2. مراحل التنشئة
78 2.1. التنشئة المسبقة
79 2.2. الدخول الفعلي أو الاندماج
80 2.3. التحكم في الدور
82 3. تسيير التنظيم للتنشئة أو التنشئة التنظيمية
82 3.1. تنشئة الإطارات مساهمة شين
86 3.2. مساهمة لويسكي ومخاطر جاذبية التنظيم
87 3.3. مساهمة فانمانن "تعامل التنظيم مع العمال الجدد"
88 4. الممارسات التنظيمية في التنشئة
91 4.1. التنشئة داخل التنظيم: الممارسات التنظيمية مقابل الممارسات الفردانية
92 4.2. محتوى الممارسات التنظيمية في التنشئة
94 أ. الوصاية
95 ب. التكفل
95 ت. التكوين الذاتي وممارسة التربص

96	4.3. حدود الممارسات التنظيمية في التنشئة.....
97	5. التنشئة التنظيمية كسياق معرفي.....
98	5.1. توظيف السياق المعرفي من طرف العامل الجديد.....
100	5.2. التكتيكات الفردية للاندماج.....
101	أ. البحث عن المعلومات.....
106	ب. تكوين الصداقات.....
107	ت. التسيير الذاتي وتطوير نظرة إيجابية نحو محيط العمل..
108	ث. التفاوض حول تغيير محتوى العمل.....
108	6. ميادين التنشئة التنظيمية.....
109	6.1. نموذج فيشر.....
110	6.2. نموذج شاوو وآخرون.....
111	6.3. نموذج تاور ميني.....
113	خلاصة الفصل الثالث.....

الفصل الرابع: خصائص الوظائف في مؤسسات قطاع الخدمات

116	تمهيد.....
117	1. الموظفون في مصالح الخدمة.....
120	2. خصائص مركز الموظف المتفاعل مع الجمهور والزبائن.....
120	2.1. مركز ثنائي التبعية.....
121	2.2. العمل الانفعالي.....
123	2.3. العوامل المحددة للعمل الانفعالي.....
123	أ. العوامل المهنية.....
124	ب. العوامل التنظيمية.....
125	ت. التنشئة الانفعالية.....
126	2.4. آثار العمل الانفعالي.....
127	أ. الآثار السلبية للعمل الانفعالي.....

127	§ التنافر الانفعالي.....
128	§ نية ترك العمل.....
128	§ الرضا المهني.....
131	ب. الآثار الإيجابية للعمل الانفعالي.....
131	§ النتائج الإيجابية على المستوى الفردي.....
132	§ النتائج الإيجابية على المستوى التنظيمي.....
135	3. تسيير العمال المتفاعلين مع الجمهور والزبائن.....
135	3.1. المركز المتميز.....
137	3.2. التسيير المتناقض.....
138	3.3. التمكين.....
140	خلاصة الفصل الرابع.....

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للبحث

144	تمهيد.....
144	1. مجتمع وعينة البحث.....
145	2. أدوات القياس.....
146	2.1. بناء المقاييس.....
147	2.1.1. التكتيكات الفردية للاندماج.....
149	2.1.2. ميادين التنشئة.....
151	2.1.3. الإجراءات التنظيمية في التنشئة.....
152	2.1.4. نتائج التنشئة.....
153	2.2. نتائج تصفية المقاييس.....
153	2.2.1. أبعد مقياس التكتيكات الفردية للاندماج.....
159	2.2.2. أبعد مقياس ميادين التنشئة.....
163	2.2.3. أبعد مقياس الاجراءات التنظيمية في التنشئة.....

168 2.2.4. أبعد مقياس نتائج التنشئة التنظيمية.....
173 2.3. تأكيد متغيرات البحث وإعادة النظر في الأنموذج المقترح.....
182 خلاصة الفصل الخامس.....

الفصل السادس: عرض ومناقشة نتائج البحث النهائي

184 تمهيد :
184 1. عرض النتائج.....
184 1.1. الإحصاءات الوصفية.....
184 1.1.1. التكتيكات الفردية في الاندماج.....
185 1.1.2. ميادين التنشئة التنظيمية.....
186 1.1.3. الاجراءات التنظيمية في التنشئة.....
187 1.1.4. نتائج التنشئة.....
188 1.2. الارتباطات بين المتغيرات.....
192 1.3. اختبار الفرضيات والأنموذج.....
192 1.3.1. علاقة التكتيكات الفردية للاندماج بميادين التنشئة التنظيمية
199 1.3.2. العلاقة بين الميادين ونتائج التنشئة التنظيمية.....
201 1.3.3. العلاقة بين التكتيكات الفردية في الاندماج ونتائج التنشئة..
203 1.3.4. الدور الوسيط لميادين التنشئة.....
206 1.3.5. الدور المعدل للإجراءات التنظيمية في التنشئة التنظيمية...
213 2. تفسير ومناقشة النتائج.....
213 2.1. التكتيكات الفردية.....
216 2.2. ميادين التنشئة.....
217 2.3. العلاقة بين التكتيكات الفردية للاندماج وميادين التنشئة.....
218 2.4. الدور الوسيط لميادين التنشئة التنظيمية.....
219 2.5. الدور المعدل للإجراءات التنظيمية في التنشئة.....
223 3. الاستنتاج العام.....

227 خلاصة الفصل السادس
230 الخاتمة
234 المراجع
 الملاحق
249 الملحق الأول: استبيان مقاييس الدراسة
262 الملحق الثاني: نتائج التحليل الإحصائية للدراسة الاستطلاعية...
280 الملحق الثاني: نتائج التحليل الإحصائية للدراسة النهائية.....