

## دينامية النسق الأسري المدرك والولاء التنظيمي لدى العامل

د. أيت مولود يسمينة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

- ملخص الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية فحص الولاء التنظيمي للعامل من خلال فحص ولائه الأسري عن طريق التعرف على الدينامية النسقية لأسرة الحالة، تحتوي الدراسة على جانب نظري وآخر ميداني، تقتضي طبيعتها إتباع منهج دراسة حالة معتمدة في ذلك على أدوات جمع المعلومات التالية: اختبار الإدراك الأسري FAT والمخطط الجيلي للعائلة، كما سيتم الاعتماد على مقياس الولاء التنظيمي، وفي الأخير سيتم تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الفرضيات و ما أسفر عنه التراث السيكولوجي والدراسات السابقة وتبع باستنتاج علم.

- الكلمات المفتاحية:

دينامية النسق الأسري، الولاء (الأسري، التنظيمي).

### 1- إشكالية الدراسة:

تعد الحياة الأسرية والعمل قطبان مهمان، يعملان على هيكلة وجود الفرد وحياته الاجتماعية، فالأسرة هي الرحم الذي تنطور فيه العلاقات الانسانية العاطفية والتربوية والانتاجية، كما تساهم في إدراج التنشئة وتقسيم الموارد ومنه تحقيق التوازن بين الفرد أو التمايز والمشاركة الجماعية. في حين يعد العمل فرصة للتنفيس الانفعالي، يكسب صاحبه مكانة اجتماعية معينة، كما أنه منبع للرزق مما يحق الاستقلالية الفردية.

وكون أن فطرة الانسان تميل إلى الانتماء والولاء وبناء علاقات اجتماعية مع المحيط باختلاف الدور الذي تقرضه المرحلة العمرية، بغية تحقيق إما أهداف نمائية كالتساب اللغة وذلك ضمن نسق عمودي أسري، أو الوصول إلى طموحات أكثر ارتقاء كإثبات الذات في المجتمع والذي لن يكون إلا إذا كان الفرد منتجا وساعيا نحو التطور والارتقاء، عن طريق الانسجام مع الوظيفة التي يمارسها في نسق عمودي.

وكون الانتماء الاجتماعي نظام من العلاقات والتواصل والاتصال بين الأفراد الذين يمثلون هيكله، فهو بذلك نسق عام مركب من سلسلة من الانتماءات النسقية التحتية : الأسرية، المدرسية، المهنية... إلخ، ويعد النسق الأسري مواز للأنساق الجزئية، فنمو الفرد من الناحية البيولوجية والنفسية والعقلية يفرض عليه الاحتكاك بنسق آخر، كالمدرسة في الطفولة والعمل في الشباب، في المقابل يبقى النسق الأسري بالغ التفرد والخصوصية والأهمية، إذ يلزم الفرد طوال حياته، فنجاح هذا الأخير (الفرد) في تحقيق الولاء داخل الأنساق الاجتماعية الأخرى مرهون بتوازن دينامية النسق الأسري الذي يتواجد فيه مهما كان عمره.

إن قدرة العامل على المعاشية بين القطبين يؤدي إلى تحقيق توازن الأسرة ويضمن حياة أكثر ارتقاء ورفاهية ومنه الشعور بالولاء التنظيمي لمؤسسة العمل الذي يكون سلوكه أكثر انتعاشا ونجاحا، وباعتبار مفهومي التبادل *reciprocité* و *équité* من مبادئ الولاء الذي يعتبر أساس العلاقات الإنسانية (Daria Michel, sans date) من جهة، وكون أن الأسرة مهد هذه العلاقات التي تمارس في اطار الوظيفة الوالدية، بهدف استدخال القواعد الأساسية الأولى لبناء شخصية الفرد ككل من جهة أخرى، والتي نلمس آثارها من خلال سلوكيات هذا الأخير طفلا فمراهقا ثم راشدا، فإننا نود من خلال هذه الدراسة فحص مدى ولاء عامل مؤسسة سوناطراك لمؤسسته باعتبارها تشبع حاجيات العمال بغية إنماء روح الانتماء والاخلاص فيهم، مع فحص ما إذا كان مبادئ الولاء (التبادل والتماثل) تمارس على مستوى أسرته وهذا بالتعرف على إدراك هذا الأخير لدينامية نسقه الأسري.

وعليه تلخصت إشكالية الدراسة في التساؤلات الموالية:

- أ- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه متصارع؟
- ب- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه منغلق؟
- ت- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحلول؟
- ث- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف النهايات؟
- ج- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف العلاقات؟
- ح- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحدود؟
- خ- هل يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من المعاملات السيئة؟
- د- هل يشعر عامل مؤسسة سوناطراك بالولاء اتجاه المؤسسة التي يعمل بها؟

وعليه جاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- أ- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه متصارع.

- ب- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه منغلق.
- ت- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحلول.
- ث- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف النهايات.
- ج- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف العلاقات.
- ح- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحدود.
- خ- يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من المعاملات السيئة.
- د- يشعر عامل مؤسسة سوناطراك بالولاء اتجاه المؤسسة التي يعمل بها .

## 2- مفاهيم الدراسة:

يقصر هذا العنصر على ذكر وتعريف مفاهيم الدراسة اصطلاحا وإجرائيا والتي تتمثل في:

### 1-2- النسق الأسري:

حسب الباحث Watzlawick (د،ت) فإن النسق هو مجموعة من الأشياء والمكونات الذين يجعلون النسق متماسك و خاص نتيجة لعلاقتهم المتبادلة، هذه الأشياء قد تكون أشخاص، فرد، فكرة... إلخ (Françoise Patoizeau, 2008). ويضيف Benoit (1998) أن التفاعل بين العناصر معقد وقوي، لدرجة أنه لا يمكن اعتبار أي عنصر منفصل عن الآخر لأن هذا لا يخدم معنى التفاعلات، ويمكن إحصاء مجموعات من الأنساق داخل نفس النسق لأنه يتربط دائما من الأنساق التحتية (غازلي نعيمة، 2016).

وعليه يبدو أن النسق عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة في دينامية تواصلية مستمرة، وبذلك النسق الأسري هو نظام اجتماعي أساسي هام لبقاء المجتمع ويشكل نسقا من الأدوار الاجتماعية المتصلة والمعايير المنظمة للعلاقات بين الزوجين مع تنشئة الأبناء وبناء العلاقات القرابية، ويعتبر النسق الأسري شكلا مصغرا للنسق العام الذي هو المجتمع ككل، حيث تقوم الأسرة كنسق بتوسيع وتعديل القواعد والإجراءات لتنظيم سلوك أفرادها وفقا لتلك المعايير للبقاء على النظام ذاته أي نظام المجتمع (غازلي نعيمة، 2016).

وبذلك تشبه الباحثة F. Patoizeau (2008) النسق الأسري بشيء متحرك، يتكون من أعضاء، وكل عضو فيه له مكانة معينة، تجمعهم علاقات متشابكة، تظهر بمجرد ما يؤثر فرد فيهم أو يتلقى هو الأثر فإن الأفراد كلهم سوف يترددون ذلك أنهم متشابكون ويتأثرون بالتبادل (Françoise Patoizeau, 2008).

### 2-2- الولاء:

تعددت التعاريف التي حاولت الإحاطة بهذا المفهوم، "هو مفهوم إغريقي légalis ويعني conforme a la loi أي العدالة" (Daniel Calin, 2012, p.27) كما يعني من الناحية اللغوية العهد والقرب والنصرة والمحبة والالتزام (موسى لوزي، ص.118) كما يعني الانتماء والانتساب، فالأبناء ولاء لأبائهم أي أنهم ينتمون وينتسبون ويخلصون لأبائهم، وبذلك ينطوي المفهوم على الالتزام والانسجام والانجذاب اتجاه الغير (خلف سليمان، 2007، ص.86).

فالولاء إذن شعور يبوره الفرد اتجاه فرد آخر أو جماعة يتفاعل معهم باستمرار نظرا لأهميتهم في حياته، فنحن بذلك بحاجة إلى الآخر كي نؤكد وجودنا كذات مستقلة، وأول وسط تتفاعل معه هو الأسرة. إن أول من استخدم مفهوم "...الولاء الأسري Loyauté familiale هو طبيب الأمراض العقلية Boszotmenyi-Nagy الذي لاحظ ان العلاقات الأسرية مبنية على أسس الولاء" (C.Ducommun-Nagy, 2007, p.15)، والذي يتضمن "... تمرير وتفضيل مصالح الأشخاص الذين قاموا بتربيتنا وتنشئتنا ومساعدتنا على مصالح الغير" (Doria Michel Scotti ; sans date)، والذي يتلخص في "... مفهوم العدالة والتساوي وذلك في الممتلكات، الواجبات، الحقوق، المستحقات، الاحترام والانتباه" (Cathrine .D.N, 2007, p.15).

وبذلك يعرف رونالد ي ريجيو (1999) الولاء التنظيمي بأنه " مشاعر الفرد التي يبورها نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته نحوها، وترتبط هذه المشاعر بقبول هذا الأخير لأهدافها وقيمتها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها ورغبته في البقاء عضوا فيها (رونالد ي ريجيو، 1999، ص.276).

وبذلك نستنتج أن الولاء هو إخلاص الفرد ووفائه والتزامه وشعوره بالعاطفة وتعلقه بفرد أو أكثر يتفاعل معهم في إطار نسقي دينامي سواء داخل الأسرة (الوالدين والإخوة) أو ضمن فريق عمل.

### 4- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

باعتبار أن مؤسسة سوناطراك من المؤسسات التي تحظى باهتمام الدولة، وهذا راجع إلى الأهمية الاقتصادية التي تحتلها، فإن عمال هذه الأخيرة يحظون بالدعم والظروف العملية الملائمة والتي تهدف إلى توفير الراحة النفسية والجسمية للعامل لا سيما الأجور المميّزة، بهدف كسب ولائه ومنه رفع الانتاج وضمان جودته. غير أن بعض العاملين يصرحون بعدم قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة رغم ظروف الراحة المتوفرة، وعليه جاءت دراستنا لقياس درجة ولاء العامل لهذه المؤسسة مع فحص ولائه الأسري من خلال التعرف على الدينامية الأسرية التي ينتمي إليها.

وللوصول إلى ما تصبو إليه الدراسة الحالية، استعنا بالمنهج الوصفي المبني على دراسة حالة والذي يبرز المواقف وتصرف الحالة في وضعيات محددة داخل نسقها العملي والأسري. وتمثلت مجموعة بحثنا في حالة واحدة من جنس ذكري يبلغ من العمر (46) سنة، موظف في شركة سوناطراك في الجنوب الجزائري منذ (9) سنوات، ويسكن في إحدى مناطق القبائل الكبرى. أمّا عن أدوات جمع البيانات فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

#### 1-4-المقابلة العيادية نصف المواجهة:

تم الاستعانة بالمقابلة العيادية نصف الموجهة، وهي عبارة عن تبادل لفظي أو مقيد بمجموعة من الأسئلة التي تخدم موضوع بحثنا، مما يسهّل الوصول إلى المعلومات التي تساعدنا على التعرف على الحالة عن قرب بهدف وضع مخطط جيلي للعائلة وفهم النتائج أكثر مع تدعيمها. وتتضمن محاور المقابلة ما يلي: البيانات الشخصية، البيانات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، البيانات الصحية، العلاقات الأسرية، العلاقات في العمل.

#### 2-4-اختبار الإدراك الأسري:

صمّم اختبار الإدراك الأسري **Family Apperception Test (FAT)** على يد كل من الباحثين: واين م. سويتل، ألكسندر جوليان، سوزان أ. هنري، سويتل ماري، دانا كاسترو (Wayne M. Sotile, Alexander Julian, Susan E. Henry, Sothle Mary, Dana Castro)، صدر في صورته الأولى باللغة الإنجليزية سنة 1988، وترجم إلى اللغة الفرنسية من قبل "مركز علم النفس التطبيقي" سنة 1999، وتم ترجمته إلى العربية، وكيف في المجتمع الجزائري على يد الباحث ميزاب ناصر وفريقه. يسعى الاختبار إلى فحص دينامية الأسرة من خلال مجموعة من الأبعاد والتي تتمثل في: الصراع الظاهر، وضع حل للصراع، ضبط النهايات، نوعية العلاقات، ضبط الحدود، الدائرة غير الوظيفية.

#### 3-4-المخطط الجيلي للعائلة:

اعتمدنا على المخطط الجيلي للعائلة بهدف الكشف عن الأحداث الحياتية المتكررة كالصراعات مثلا، ونستعين في رسمه بمجموعة من الرموز المتفق عليها، أما عن تحليله فيكون بناء على أربع مسلمات وهي: بنية العائلة، دورة الحياة، النماذج المتكررة والأحداث المميزة لها، النماذج العلائقية.

#### 4-4-مقياس الولاء التنظيمي:

تم إعداده من طرف الباحث بورتر وزملائه، تم ترجمته إلى اللغة العربية من طرف الردايدة سنة (1988)، يشمل المقياس على (15) فقرة، منها الموجبة والتي تنقط من (7 إلى 1)، والسلبية تكون أوزانها من (1 إلى 7)، وهي تدرج تحت سبعة بدائل (أوافق بشدة، أوافق، أوافق قليلا، محايد، لا أوافق قليلا، لا أوافق بشدة).

#### 5-عرض تحليل تفسير ومناقشة النتائج:

#### 1-7- عرض وتحليل نتائج اختبار الإدراك الأسري:

جدول (01): نتائج اختبار الإدراك الأسري (FAT) والولاء التنظيمي للحالة

س	الحالة
08	1-الصراع الظاهر:

05	-صراع أسري
02	-صراع زوجي
01	-صراع من نوع آخر
03	<b>2-كيفية حل الصراع:</b>
04	- حل سلبي
	- حل ايجابي
01	<b>3- ضبط النهايات:</b>
	-غير مناسب/ مشارك
03	<b>4- نوعية العلاقات:</b>
02	- أب عامل ضاغط
	- أخ/أخت عامل ضغط
02	<b>5-ضبط الحدود:</b>
01	- انصهار
02	- عدم التزام
01	- الأم حليفة للحالة
01	- نسق مغلق
02	<b>6-الدائرة غير الوظيفية</b>
02	<b>7- سوء المعاملة</b>
27	<b>8-الدليل العام لسوء التوظيف</b>
25	<b>الولاء التنظيمي</b>

الجدول أعلاه يتبين  
الظاهر الذي هو  
الأسري والصراع

من خلال  
أن محور الصراع  
مجموع الصراع

الزوجي بلغ العلامة (N=8) و هي موزعة كما يلي:

- (5/22) علامة مسجلة للصراع الأسري، (2/22) علامة مسجلة للصراع الزوجي، و (22/1) مسجلة للصراع من نوع آخر، وما هو ملاحظ أن الصراعات الأسرية أكبر بكثير من الصراعات الزوجية. وبذلك نؤكد تحقق الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على أن عامل مؤسسة سوناطراك يدرك نسق أسرته على أنه متصارع .  
- كما لمسنا إمكانية النسق من التنفيس الانفعالي من خلال النقطة المسجلة للنسق المفتوح (n= 3) مقابل (n=1) للنسق المغلق بشكل يسمح للنسق بالحفاظ على هويته. وبذلك نرى أن الفرضية الثانية التي تنص على إدراك عامل مؤسسة سوناطراك لنسق أسرته على أنه منغلقة قد تحققت جزئياً.

-وإذا نظرنا إلى نوعية الحلول الغالبة لدى الحالة فإننا سجلنا (n=3) للحلول السلبية مقابل (n=4) للحلول الإيجابية. بالرجوع إلى الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أن عامل مؤسسة سوناطراك يدرك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحلول " قد تحققت جزئياً على مستوى الحالة.

- أما عن نوعية النهايات التي تربط عناصر أسر أفراد هذه الفئة فهي غير مضبوطة (N=11) موزعة كما يلي:  
- (3/22) مناسب/ غير مشارك مقابل (4) لمناسب/ مشارك  
بناء على هذه النتائج، نرى أن الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها " يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف النهايات " قد تحققت جزئياً على مستوى الحالة.

- وبما أن النهايات متذبذبة و متداخلة بشكل سلبي فإن ذلك سيؤثر حتما في نوعية العلاقات التي تربط أفراد النسق الأسري للحالة، والدليل على ذلك سجلنا (N=5) في هذا البعد وهذه النقطة موزعة كالتالي:  
- أب عامل ضاغط (3/22).  
- أخ/أخت عامل ضاغط (2/22).

تقريباً كل عناصر النسق يشاركون في إنتاج الضغط الذي يشعر به العامل "س" بدءاً من الأب ثم يليه الأخ باستثناء الأم. وبذلك نستنتج تحقق الفرضية الجزئية الخامسة التي مفادها " يدرك عامل مؤسسة سوناطراك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف العلاقات .

- أما فيما يخص ضبط الحدود فقد سجلنا (N = 6) وهي موزعة كما يلي:

- (22/02) لـ انصهار.

- (22/01) لـ "عدم التزام".

- (22/02) لـ الأم حليفة للحالة.

- (22/01) للنسق المغلق.

إن النتائج التي تشير إليها الدراسة في هذا البعد إن دلّت على شيء فإنما تدلّ على تحقق الفرضية الجزئية السادسة التي تنصّ على أن عامل مؤسسة سوناطراك يدرك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء توظيف الحدود.

- كما كشف الاختبار عن سوء المعاملة والتي بلغت درجتها في الاختبار النتيجة (N=2) هذا ما يشير إلى تحقق الفرضية الجزئية السابعة القائلة " يدرك عامل مؤسسة نسق أسرته على أنه يعاني من المعاملات السيئة ". وبهذا فإن الدليل العام لسوء التوظيف كان مرتفعاً بحيث قدر بـ (N=91)، وهذه النتيجة بالطبع متأثرة بالصراعات سواء الظاهرية أو الضمنية الواردة في بروتوكولات أفراد مجموعة الدراسة. وبذلك نأتي ونقول أن الفرضية العامة الأولى التي تنصّ على أن عامل مؤسسة سوناطراك يدرك نسق أسرته على أنه يعاني من سوء التوظيف قد تحققت جزئياً.

-أما عن نتيجة الولاء التنظيمي فقد جاءت مقدرة بـ (25) وهي علامة متوسطة، بالرغم من أن الحالة تؤكد حبها وإخلاصها لمؤسستها من خلال دليل المقابلة العيادية، ومن هنا يمكن أن نقول أن الفرضية الثامنة التي تنصّ على أن عامل مؤسسة سوناطراك يشعر بالولاء اتجاه المؤسسة التي يعمل بها قد تحققت.

## 6- عرض وتحليل نتائج المخطط الجيلي للعائلة:

نكتفي في هذا التحليل بعرض النماذج المتكررة عبر الأجيال والأحداث المميزة لها. فمن خلال المخطط الجيلي يمكننا ملاحظة تكرارات وتشابه في الأحداث مثل الصراع الذي يشبّ بين الوالدين والأبناء، كما أن صرامة جدّ الحالة لدرجة رفض الاتصال مع الأبناء جعل الحدث ينتقل من جيل قديم إلى جيل جديد ليعاد إحياءه في أسرة "س"، فالسلطة محتكرة عند الرجال وبشكل مبالغ، وكأن إظهار دور الأب لا يكون إلا إذا أبدى الصرامة والقسوة في المعاملات، كما أن أب الحالة "س" تلقى مثاً هذه المعاملة من قبل الأخ الأكبر الذي احتل دور الأب في الأسرة مباشرة بعد وفاته وهو لا يتجاوز 34 سنة، كما كانت العلاقات مع أم الحالة "س" صراعية مع زوجة أبيها التي تراها مصدر معاناة أمها. أما بخصوص العلاقات مع الإخوة فنلاحظ روابط متقاربة بين "س" وإخوته ومتباعدة مع الأخ الأكبر، كما جاءت الروابط متباعدة بين والدي "س" وبين الأب وأبنائه باستثناء الابن الأكبر الذي كان متحالفاً معه.

وعليه نتوصل بالقول أن هذه العلاقات المتقاربة مع البعض والمتباعدة مع البعض الآخر والمنصهرة في البعض والأمور الكتومة التي لم يتم التعبير عنها والتي نقلت عبر الأجيال وفي صمت مكبوت كلها دليل عن معاناة كامنة نلمسها من خلال توسط ولاء "س" لعمله.

## 7- تفسير النتائج:

بالرجوع إلى نتائج أدوات الدراسة من مقابلة عيادية، واختبار الإدراك الأسري، مقياس الولاء التنظيمي وحتى المخطط الجيلي لأسرة الحالة "س" نتوصل إلى تحقق فرضيات الدراسة بعضها كلياً وبعضها جزئياً. أما بالنسبة لولاء "س" لعمله فقد جاء متوسطاً، كما جاءت إجاباته عن أسئلة المقابلة مخالفة لذلك إذ يؤكد على حبه لعمله لكنه ذكر أيضاً أنه كثير المشاكل في العمل، لدرجة تلقى توبيخ من طرف مدير المؤسسة نتيجة لشجاره مع أحد العمال.

أما عن نتائج الأدوات الأخرى فإنه يبدو من خلالها أن أسرة الحالة عاشت وتعيش أحداثاً صراعية على عدّة أجيال، الأمر الذي يهزّ دينامية النسق، "نتائجها تكون على شكل اشتباكات أين يكون الشعور بآثارها على مستوى أجيال لاحقاً والتي تبدو في العلاقات المرضية اللاشعورية، "فعلى مستوى الأسرة يمس الأثر الابن الأصغر الذي يحمل على ظهره عبئاً فردياً آخر (تأنيب ضمير) (Patoizeau Françoise, 2008, p.38) كما هو الحال مع "س". إذ يبدو سلوكه سلبياً اتجاه نظام الأسرة والعمل، مما يدل على وجود تعلق سلبي بالوالد ناتج عن علاقات صارمة (الأب)، بمعنى أن الأب يمثل ولي الحالة "س" وبالتالي طبيعي أن يبلور انفعالات تعلقية اتجاهه، غير أن هذا الابن يرفض شخصية الأب الصارمة وليس الأب بحد ذاته، لذلك يرى Guedeney (2012) أن التعلق الناتج عن الصرامة المفرطة سلبي وغير آمن يؤدي إلى انفجار سلوكيات عنيفة وعدوانية بهدف جذب اهتمام الأشخاص الذي نحبهم (الوالدين)، وإذا لم يستجيبوا لصفارة الإنذار فإن الفرد سوف ينقل سلوكياته التجاوزية ويعممها على كل وضعية تتدخل فيها السلطة (وندلوس نسيمه، 2012، ص.389).

فمن خلال نتائج المقابلة العيادية يؤكد "س" عن حبه لعمله وأنه هو من اختاره، لكن التعلق السلبي بالأسرة (التحالف مع الأم والصراع مع الأب والأخ الأكبر) جعل الحالة تعكس ولاءها لعملها من خلال طبيعة ولائها لأسرتها، فقد أشار Boszomenyi (1976) " أنه أثناء العملية العلاجية مثلا يقوم الطفل بتحويل ولاءه لوالديه اتجاه الأخصائي...وبذلك فإن أولى العلاقات الأسرية هي بمثابة منبع العلاقات فيما بعد وليس عقبة لتحقيق الاستقلالية" (Cathrine.D.N, 2007, pp.15-16). بمعنى أن التقمص الإيجابي لفرد في الأسرة يساعد على الاستقلالية، هذا ما توضحه Cathrine (2007) بقولها أن "الولاء اتجاه فرد من الأسرة يسمح باكتساب حرية داخلية وتقدير الذات إضافة إلى الشرعية البناءة"، الأمر الذي لم نلمسه عند الحالة "س" التي ترفض صورة الأب المتسلط ومنه يرفض ولاءه له، ذلك أن أساس الولاء هو الثقة والأمان التي غابت في علاقة "س" بأبيه نتيجة لصرامة الأب وانصهار شخصية الأخ الأكبر في شخصية الأب الذي يقلده في سلوكياته، كما أن "الولاء يبدو عندما يظهر عند الآخر العلامات الجوهرية للاستحقاق" إذ يضيف Guedeney (2012) أن "استقالة الآباء من وظيفتهم يعكس نوع التعلق الذي يكون بينهم وبين أبنائهم"، وبذلك نستنتج على أنه تعلق سلبي، وبالتالي لم يحقق "س" الحرية الداخلية (لا يزال متعلق بالصراع الأسري) بل وأنه يمارس الشرعية السلبية (يحب عمله ولكن سلوكه يخالف قوله)، فهو بذلك يعيش **صراع الولاء** *conflit de loyauté* الذي يظهر عندما يكون الفرد مجبرا على اتخاذ قرار بين شخص أو مجموعة يطلبون الولاء في نفس الوقت الذي يطلبه شخص أو موضوع آخر (Cathrine.D.N, 2006) فإذا غاب الاختيار فإن الولاء لا يظهر. فالولاء يقع بين أبعاد ثلاث: الشخص، الفرد المعني بالولاء وغير المعني بالولاء، هذا ما أكدته "س" في دليل المقابلة أن مطالب الأم تعيقه عن العمل بشكل جيد، إذ لا يستطيع رفض مطالبها. فهذا النوع من الولاء ينتج عندما يكون الاخلاص سلبي والذي يمارسه الشخص بطريقة لا شعورية، فالولاء هنا يتحدد نتيجة لتحمل عواقب، جاهلا أن صعوباته تعود لخلفية أسرية.

وبالعودة إلى المخطط الجيلي للعائلة نرى أن معاملة الأب للحالة "س" كانت بنفس معاملة الأخ الأكبر (العم) لأخيه (نظرا لوفاء الأب)، وهي كذلك بالمثل بين "س" وأخوه الأكبر، إذ تبدو العلاقات مضطربة صراعية مرضية غير متوازنة نتيجة لعدم التكافؤ بين الأخذ والعطاء والحقوق والواجبات، فإذا اخترقت هذه العدالة فالفرد سيشعر بعدم الاعتراف والاحترام... إلخ مما يخلق فوضى متتابعة إما أنها تتوارث عبر الأجيال أو أنها تسقط على الآخر البريء مادام الأخطاء لم يعترف والمسؤوليات لم يتم تحملها، مما يؤدي إلى اختلال توازن النسق (انقطاع الاقتراب، الكره، الحقد....) كما أن طبيعة الولاء الذي يمارسه "س" هو غير مباشر سواء اتجاه الأسرة أو العمل (تعلق عاطفي، اجتماعي، اقتصادي يجعل من عدم الاستجابة الوقوع في تأنيب الضمير كما صرحت به الحالة في دليل المقابلة العيادية). أي أنه يعارض قوانين الأسرة ولا يطبق تلك المتعلقة بالعمل ومنه سوء العلاقات في النسقين مع الشعور بالذنب. وتضيف Cathrine (2006) أن هذا النوع من الولاء أي "الولاء المخفي أو غير المباشر أي الضمني وغير الظاهر يدفع صاحبه بطريقة لا شعورية نحو تصحيح الظلم والسلوك السلبي الذي مورس عليه، أو أحد أفراد عائلته وذلك بتقمص شخصية هذا الفرد المظلوم لدفع الآخر للاعتراف بأخطائه، هذا ما يؤدي إلى تكرار الفشل سواء على المستوى الفردي، أي القيام بسلوكات سلبية أي الشرعية الهدامة **légitimité destructive** اتجاه الذات كالانتحار، الاصابة بالأمراض الخطيرة،... أو على الصعيد الآخر أي العائقي عن طريق السلوك بالشرعية الهدامة كالعدوان، سوء المعاملة،... إلخ"، هذا ما لمسناه (هم الذات) أيضا من خلال التدخين المبالغ حتى أثناء المقابلة.

وبالرجوع مرة أخرى لنتائج الجدول نرى أن "س" متحالف مع الأم غير أنه قد يكون تحالف ضد الأب الذي يقسو مرة على الأم ومرة على "س"، بمعنى أنه يساند أمه حماية لها من بطش الأب وهذا بمخالفة طاعته التي تمارسها الأم، هذا ما يسمح لنا بالقول أن الحالة تعيش كذلك **انشطار الولاء** *clivage de loyauté*، لذلك ترى Cathrine (2006) أنه قد يحدث أن يطلب أحد الأولياء للابن أن يبرهن ولايته له برفض ولاءه للولي الآخر. وبالتالي نأتي ونقول أن العلاقات المرضية تترك على شكل ديون تتطلب التسديد، فالشعور بها اتجاه أفراد الأسرة له علاقة بالتاريخ العائلي للفرد، " فإذا لم نحظ بقدر كاف من الاهتمام من طرف الوالدين والذي يعتبر **انتظار شرعي** *attente légitime*، فإننا نزيح هذا الدين لنسقطه على أشخاص آخرين كالمدرسة العمل، الأولاد، فهذا يعتبر تعويض غير شرعي والذي يخلق اضطراب علائقي ومنه احباط شعور انتظار التصليح" (AGFAH, Sans date, p.3)، لذلك ترى Cathrine أن "الخروج من هذا المأزق يكمن في التعبير عن الولاء بصفة مباشرة، كالقيام بالواجب" (Cathrine.D.N, 2006, p.16).

أي أنه لكي يتمكن "س" من التمايز عن أسرته لا بد من إقامة توازن لميزان الحسابات لولائه الظاهر (الصريح) والضماني، وأن يعفو عن الديون أو المهام حتى لو ظلّ مدينا لأبائه، لأن هذا يعد صيانة وحفاظ لمفهوم الولاء والانتماء، فكما قلت الديون والمهام المستحيلة كلما تمكن من بناء حياته الخاصة والابداع فيها. وبالتالي فعدم الولاء للمؤسسة يشهد على اختلال علائقي وظيفي تعاني منه العائلة، والذي يكمن في مشكل التمايز والتفرد لدى أعضائها، حيث لم يتمكن "س" من التخلص من التشبك بالعائلة لاكتساب النضج الانفعالي. فالولاء للأسرة يقف بطريقة لا شعورية وراء الاختيارات الفردية التي نقوم بها، أي أنه يتدخل في كل علاقة ثلاثية تتطلب التصريح بالولاء، كما يفسر العديد من السلوكات غير العقلانية كالحاق الأذى بالذات أو الغير. فرغم الديون السابقة إلا أنه عليه أن يتخلص منها ليبدل الولاء السلبي بالولاء الإيجابي أي ممارسة الولاء بطريقة مباشرة وصرحة وليس بطريقة ضمنية، ذلك أن رد الفعل *la rétroaction* الذي يقوم به "س" اتجاه علاقاته الاجتماعية يعد سلبي، إذ لم يكسر العطل، ويبدو هذا في طاعة "س" لأبيه التي لمسناها في ضبط

النهايات التي جاءت بغير مناسب/ مشارك، والتي أكد عنها "س" أن معظمها من اقتراح الأب، الأمر الذي أدى إلى عدم تحرك النسق، فلو كان العكس لما قامت الأسرة بمراجعة مواقفها.

#### 8-الاستنتاج العام:

حاولنا من خلال هذه الدراسة فحص الولاء التنظيمي لدى العامل من خلال دراسة ولاءه الأسري وذلك بفحص الدينامية الأسرية له، وقد استعنا في ذلك بدليل المقابلة العيادية، اختبار الإدراك الأسري والمخطط الجيلي للعائلة، معتمدين على الحالة "س" التي تعمل منذ (9) سنوات في مؤسسة سوناظرك في الجنوب الجزائري والتي تبلغ من العمر (46) سنة، وبعد تحليل وتفسير النتائج توصلنا إلى أن عامل مؤسسة سوناظرك يشعر بولاء متوسط لمؤسسة عمله، كما أنه يدرك نسق أسرته على أنه متصارع، يعاني من سوء توظيف الحلول والنهايات إضافة إلى المعاملة السيئة. وبناء على ما كشفت عنه الدراسة يمكن القول أن الحالة لديها ولاء تنظيمي متوسط ناتج عن ولاء أسري سلبي، الذي يترجم في انشطار الولاء وصراع الولاء. فبالنسبة للأول فإن الأمر يستدعي العلاج الأسري لأسرة الحالة لامكانية التخلص منه، أما الثاني فنقترح أن الهروب منه يكمن في إدراك متطلبات الجماعة (الأسرة) بشكل واقعي، ذلك أنه حتى لو لم يستجب العامل "س" لانتظارات الأسرة فهذا لا يعني خيانتها، ذلك أن هذه الأخيرة بحاجة إلى النجاح لاستمراريتها عبر الأجيال، فبالحفاظ على مصالحنا في العمل الذي نشغل فيه فإننا بذلك نحافظ على مصلحة الأسرة وهذا أكثر ولاء لها.

#### 9-قائمة المراجع:

- خلف سليمان، الرواشدة. (2007). صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- رونالدي ريجي. (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي. (ترجمة فار، حلمي). عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- رولان، بلان. (دون سنة). الوظيفة العامة، (ترجمة أنطوان، عبده). القاهرة: مكتبة العليان.
- غازلي، نعيمة. (2016). دينامية النسق الأسري وعلاقته بظهور الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى المراهق المحاول للانتحار (دراسة حالة). أطروحة دكتورا غير منشورة في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2.
- موسى سلام، اللوزي. (2002). السلوك التنظيمي للأفراد العاملين و أثره على مستوى التطوير الإداري في دراسات العلوم الإدارية. الأردن: عمادة البحث العلمي الجامعة، المجلد - 29 العدد 1.
- ناصر، ميزاب و فضيلي، فتيحة و نايت عبد السلام، كريمة و بن سي سعيد، نعيمة. (2010-2011-2012). ترجمة وتكييف اختبار الادراك الأسري F.A.T من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية. تيزي وزو: مشروع CNEPRU رقم R00520090002، مرخص من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة مولود معمري.
- وندلوس، نسيم. (2012). أهمية التناول النسقي في الكشف عن المعاناة النفسية والكفاءات الفردية والعائلية لدى مرضى السرطان وعائلاتهم. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2.
- Catherine, Ducommun-Nagy. (2006). *La loyauté familiale une ressource relationnelle*, Revue Enfances & Psy, n°38, pp 115-128.
- Catherine, Ducommun-Nagy. (2007). **Les origines de la loyauté familiale**, Revue la loyauté familiale une ressource relationnelle. Drexel University, (14) pp 15-25.
- Cathrine, Ducommun-Nagy. (2012). *Comprendre les loyautés familiales à travers l'œuvre d'Ivan Boszomeny-Nagy*, ERES | Enfances & Psy, N°56, p.15-25. [tps://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2012-3-page-15.htm](https://www.cairn.info/revue-enfances-et-psy-2012-3-page-15.htm).
- Daniel, Calin. (2012). *Explorations autour de la notion de loyauté*. Revue Enfances & Psy, (n° 63), p. 26-34.
- Daria, Michel. (sans date). *La loyauté a tous les états et a tous les étage d'une famille d'accueil*. AGFAH, Case postale 1475-1227 Carouge.
- Guedney, A. (2012). *Agressif par manque de sécurité, la racine de la violence*. Cerveau et psycho, L'essentiel, N°8, p.34-38.
- Françoise, Patoiseau. (2008). *L'apport du dispositif thérapeutique des constellations familiales a l'amélioration de symptômes de maladies chroniques*. M1 psychologie clinique et psychopathologie, Institut d'enseignement à distance. Université Pris 8.
- Wayn M. Sotile M., Alexander J., Sussan, E & Henry, D avec la collaboration de Danna, CASTRO. (1999). *family apperception test*, (traduit par les éditions du centre de psychologie appliqué), paris.

## **Résumé**

La présente étude vise à examiner la loyauté organisationnelle du travailleur tout en examinant sa loyauté familiale à travers l'examen de la dynamique du système familiale de la famille de notre cas. L'étude contient un volet théoriques et un autre pratique, Nous avons appliqué la méthodologie d'étude de cas basée sur les outils de collecte d'informations suivants: le test FAT, le génogramme et enfin l'échelle de fidélité organisationnelle. les résultats seront analysés, interprétés et discutés à la lumière des hypothèses, le patrimoine psychologique et de études antérieures et suivis d'une conclusion générale.

- **Mots clés :**

La dynamique du système familiale, loyauté (familiale et organisationnelle).