

الأساليب الرقابية و انعكاسها على سلوك المورد البشري في ظل جائحة كورونا
فريق عمل قاعدة الحياة رقم 02 لمجمع سونا تراش بقطاع الإنتاج غرد النص ولاية إليزي أنموذجا
*control methods and their impact on human recourse behavior during the covid-19
pandemic*
*A case study of workers residential base N02 sonatrach group production division
rhourde el nouss illizi province*

بكاي عنتر^{1*} ، غرايبية فضيلة²،

¹ جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة- (الجزائر)، antar.bekkai@univ-tebessa.dz

² جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة- (الجزائر)، fadila.gheraibia@univ-tebessa.dz

مخبر الدراسات في الرقمنة و صناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات و الأرشيف و التوثيق جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
تبسة

تاريخ الاستقبال: 2025/09/27؛ تاريخ القبول: 2026/01/22؛ تاريخ النشر: 2026/05/06

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الأساليب الرقابية على سلوك المورد البشري خلال جائحة كورونا، مع التركيز على فريق عمل قاعدة الحياة رقم 02؛ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الملاحظة بالمشاركة لجمع البيانات النوعية. وتوضح النتائج المتحصل عليها ميدانيا أن الأساليب الرقابية التي تم تطبيقها خلال الجائحة كان لها انعكاسات متنوعة على طبيعة التفاعل بين العمال، والإجراءات الإدارية، وكذا الالتزام بالبروتوكولات الصحية. حيث كشفت الدراسة أن الأساليب الرقابية التي تم تطبيقها أدت إلى تراجع معدلات التفاعل بين العمال كما قوبلت البروتوكولات الصحية المفروضة بنوع من المقاومة ما عكس رفضا لطبيعة الإدارة و الإشراف، و خلصت الدراسة إلى وجوب سياسة رقابية مرنة تراعي السياقات النفسية و الاجتماعية خلال الأزمات.

الكلمات المفتاح : الأساليب الرقابية ؛ جائحة كورونا ؛ سلوك المورد البشري

Abstract: This study aims to analyze the impact of control methods on the behavior of human resource during COVID 19 pandemic. focusing on workers residential base N2 team work production division rhourde nouss. using qualitative approach and participant observation. the findings reveal that rigid and top down control methods led to reduced social interaction and weakened team cooperation. workers showed dissatisfaction and low compliance with the imposed health protocols. reflecting resistance to nature of management and supervision. the study concludes that it is necessary to adopt a flexible control policy that takes into account psychological and social contexts during times of crisis

Keywords: covid-19. control methods. workers behavior

I- تمهيد :

لقد أضحى الاهتمام بالموارد البشري ك رأسمال يتوجب تنميته و الاستثمار فيه ، ومعاملته على انه احد أصول المؤسسة و ليس عبئا عليها ضرورة ملحة حسب الفلسفات الإدارية الحديثة ، كونه المحرك الرئيسي لمختلف العمليات داخلها مهما كان مجال نشاطها أو نوعه ؛ سواء كانت إنتاجية أو خدمية ، عمومية أو خاصة ، ما يحتم عليها تخصيص الجهد و المال لإدارته و حسن استغلاله بغرض الحصول منه على أعلى درجات الأداء الفعال وذلك من خلال مجموعة من العمليات الإدارية .

ومن بين هذه العمليات العملية الرقابية و التي تعتبر من العمليات الإدارية التي تتسم بالشمولية و الاستمرارية والتعقيد خاصة إذا تعلق الأمر بالموارد البشري و يعود ذلك إلى الخصائص التي يتميز بها المورد البشري ككائن اجتماعي له حاجات و دوافع رغبات و ميولات و اتجاهات تتباين من شخص لآخر و تتأثر بالعوامل المحيطة به سواء كانت اجتماعية ثقافية أو اقتصادية ، وتختلف كذلك باختلاف المواقف التي يعيشها و الخبرات التي تراكمت لديه من خلال تجارب سابقة داخل الجماعات الاجتماعية المختلفة ، والتي بدورها تحدد له مجموعة من الأدوار تشكل ما يصطلح عليه بالفعل الاجتماعي و الذي يعبر عنه من خلال السلوكات المختلفة من فرد لآخر و من موقف لآخر ، بل يتعدى هذا إلى أن يختلف سلوك نفس الفرد في نفس الموقف على فترات زمنية مختلفة ؛ ما يجعل عملية التفاعل مع هذا الفرد صعبة ومعقدة و غير متوقعة ، و هذه الخصوصية تحتم على القائمين بالعملية الرقابية مراعاة كل الأبعاد المتعلقة بها ، فمن الناحية النظرية فقد حاولت مختلف المداخل النظرية تحديد الأسلوب الأنسب للرقابة بغية ضبط سلوك المورد البشري داخل بيئة العمل ، فهناك من رأى المورد البشري ككائن اقتصادي يمكن السيطرة على سلوكه من خلال تقدير جهد ماديا بصورة فردية بمعزل عن محيط عمله ، ورأى توجه آخر أن المورد البشري كائن اجتماعي يحفز من خلال التقدير المعنوي وإبراز قيمته في وسط جماعة العمل ، بينما يرى التوجه الثالث انه يمكن التنبؤ بسلوك المورد البشري من خلال الموازنة بين التقدير المادي و التقدير المعنوي ، والملاحظ أن كل هذه الجهود التفسيرية تناولت بالدراسة موضوع سلوك المورد البشري في الظروف العادية وقامت باقتراح نماذج للعملية الرقابية على هذا الأساس . إلا أن ما مر به العالم في أواخر سنة 2019 من أزمة صحية خلفت معها مجموعة من الأزمات الاجتماعية و الاقتصادية ؛ بل و غيرت حتى من الصورة النمطية للعمل يدفعنا إلى البحث عن الانعكاسات التي يخلفها تطبيق الأساليب الرقابية على سلوك المورد البشري و ذلك من خلال طرح التساؤل التالي :

ما هو انعكاس الأساليب الرقابية على سلوك المورد البشري في ظل جائحة كورونا ؟
وتندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

- 1 ما هو انعكاس الأساليب الرقابية على التفاعل داخل فرق العمل ؟
- 2 ما هو انعكاس الأساليب الرقابية على تقبل الإجراءات الإدارية أثناء الجائحة ؟
- 3 ما هو انعكاس الأساليب الرقابية على الالتزامات الصحية الاستثنائية ؟

أولاً: المعالجة المنهجية للموضوع :

تربط علمية كل بحث بمدى موافقته لمجموعة من الشروط و المعايير المنهجية التي يتوجب على الباحث إتباعها والسير وفق مبادئها ومراعاة مناسبة خطواتها لموضوع البحث و الهدف منه ، وعليه فإننا سنسرد فيما يلي الخطوات المنهجية المتبعة في دراسة الموضوع . وهذه الدراسة تنتمي إلى البحوث السوسيولوجية الميدانية ذات المنهج الكيفي كونها تهدف إلى فهم ظاهرة اجتماعية في سياقها الطبيعي ، وهذا النوع من الدراسات لا يركز على التعميم بقدر ما يركز على التحليل العميق للظاهرة المدروسة.

1 المنهج :

يعرف المنهج على انه أسلوب للتفكير العلمي يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول الى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة ، وان المناهج تختلف باختلاف الظواهر و المشكلات المدروسة وما يصلح منها لدراسة ظاهرة معينة قد لا يصلح لدراسة ظاهرة أخرى (الزبياري، 2011) ومن هذا المنطلق اعتمدنا في معالجة الموضوع على المنهج الوصفي لكونه الأنسب و الأكثر موائمة للظاهرة المدروسة خاصة و انه يقوم بوصف ما هو كائن وصفا دقيقا ويعبر عنه تعبيرا كيفيا يصف الظاهرة و يوضح خصائصها ، أو تعبيرا كميا يعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى . (حلس، 2007)؛ وهذا نظرا لطبيعة الموضوع الذي يتطلب فهما عميقا لتجربة العمال داخل بيئة تنظيمية محددة خلال ظرف استثنائي (جائحة كورونا) .

2 أدوات جمع البيانات :

يتطلب انجاز أي بحث علمي اختيار أداة أو عدة أدوات لجمع المعلومات من الميدان وذلك حسب خصوصية كل موضوع ، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الملاحظة بالمشاركة لكونها تسمح للباحث بان يشارك في الموقف الملاحظ كأنه واحد من الأفراد أو عضو في الجماعة التي يريد مشاهدة سلوكها (عطية، 1993) وهذا ما يتماشى مع موضوع الدراسة و الهدف منها .فهي الأداة الأنسب لرصد التفاعلات و السلوكيات اليومية داخل فرق العمل في قاعدة الحياة رقم 02 بقطاع الإنتاج غرد النص؛وقد ساعدت هذه الأداة على جمع البيانات ميدانيا ومتابعة تفاعل العمال مع الأساليب الرقابية المطبقة ما سمح باكتساب معطيات واقعية؛وامتدت فترة الملاحظة لمدة ثلاثة أشهر وشملت عمال الإعاشة من مختلف المناصب و الأقسام ،وسجلت الملاحظات وفق شبكة تضمنت مؤشرات تخص التفاعل الاجتماعي، الامتثال للإجراءات ،الرفض الضمني و مستوى التعاون داخل الفرق.

3 مجتمع البحث :

يعرف موريس أنجريس مجتمع البحث على انه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى،والتي يجري عليها البحث أو التقصي (angers، 1996) وبغرض دراسة موضوع الأساليب الرقابية و انعكاسها سلوك المورد البشري ،فقد اخترنا عمال قاعدة الحياة رقم 2 في قطاع الإنتاج لسوناتراك الواقع في منطقة غرد النص إليزي وهي مؤسسة وطنية كبرى تخصص في استغلال و استخراج و تحويل المواد الطاقوية و لها سمعة إقليمية ودولية جيدة ،وبما أن نشاط المؤسسة المذكورة في الغالب يكون بعيدا عن التجمعات الحضرية و تعتمد على نظام المناوبة في العمل و بالتالي على قواعد حياة لإيواء العمال و إطعامهم ما يجعل فرق العمل في المؤسسة المكلفة بتسيير هذه القواعد من ناحية خدمات الإعاشة كالإسكان و الإطعام خاصة و أنهم من فئات عمرية مختلفة بين 20 و 60 سنة وتوزع أماكن إقامتهم الأصلية في أغلب ولايات الوطن ما يجعلهم يمثلون بيئة مثالية لدراسة السلوك و التفاعل في ظروف استثنائية.

ثانيا الإطار المفاهيمي للدراسة :

من شروط البحث العلمي الرصين أن يكون واضحا ومفهوما مغطيا لجوانب الموضوع المراد دراسته وهذا لا يتأتى إلا بالإحاطة النظرية لمفاهيمه و شرح معانيها و مضامينها و عليه سنسرد مجموعة من المفاهيم التي ترتبط عضويا بالموضوع المراد دراسته .

1 إدارة الموارد البشرية : تعتبر إدارة الموارد البشرية احد أهم العناصر المساهمة في استقرار المؤسسات ، لكونها تشكل الجسر بين العامل و التنظيم وخلال فترات الأزمات تتحول هذه الإدارة إلى وسيط حيوي لضمان استمرارية الأداء و الانسجام داخل فرق العمل فهي وظيفة أساسية في المنظمات تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها من خلال إستراتيجية تشمل على مجموعة من السياسات المتعددة بشكل يتوافق مع إستراتيجية المنظمة (عقيلي، 2005) وهي ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالأفراد وعلاقتهم داخل التنظيم و الطرق التي يستطيعون بها المساهمة في كفاءة التنظيم من خلال مجموعة من الوظائف كالتخطيط و التدريب و تصميم أنظمة الأجور و المكافآت وتقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية (تيروت، 2006)

والملاحظ من خلال التعريفين السابقين تركيزهما على الجانب الاستراتيجي لمفهوم إدارة الموارد البشرية و النظر إليه كوظيفة إدارية ترتبط بالإستراتيجية العامة للمنظمة من خلال حماية و رعاية المورد البشري و الاستثمار فيه .

2 الأساليب الرقابية :

تعتبر الرقابة أداة تنظيمية تستخدم لضبط السلوك و تحقيق الأهداف،وقد تتخذ أشكالا وأساليب مختلفة؛والأساليب الرقابية هي مجموعة الطرق والأدوات الرقابية المستخدمة بهدف إنجاح العملية الرقابية و تنقسم عادة إلى أساليب تقليدية و أساليب متخصصة (مصطفى، 2001) وهذا فهي تشمل الإجراءات و السياسات التي تعتمد عليها الإدارة لمراقبة و ضبط سلوك العاملين. هي وظيفة أساسية في المنظمات تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها من خلال إستراتيجية تشمل على مجموعة من السياسات المتعددة بشكل يتوافق مع إستراتيجية المنظمة (عقيلي، 2005) وهي ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالأفراد وعلاقتهم داخل التنظيم و الطرق التي يستطيعون بها المساهمة في كفاءة التنظيم من خلال مجموعة من الوظائف كالتخطيط و التدريب و تصميم أنظمة الأجور و المكافآت وتقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية (تيروت، 2006)

والملاحظ من خلال التعريفين السابقين تركيزهما على الجانب الاستراتيجي لمفهوم إدارة الموارد البشرية و النظر إليه كوظيفة إدارية ترتبط بالإستراتيجية العامة للمنظمة من خلال حماية و رعاية المورد البشري و الاستثمار فيه .وخلال جائحة كورونا تحولت إلى آلية لضمان الالتزام بالإجراءات الصحية ما أدى إلى تباين في ردود فعل العمال نحوها.

3 جائحة كورونا :

هي أزمة عدوى مرضية سريعة الانتشار في الهواء تسبب فيها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للإنسان و الحيوان ، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات من عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة مثل المتلازمة التنفسية السارس، وسبب فيروس كورونا المكتشف في ديسمبر من سنة 2019 في مدينة ووهان الصينية. (خرشي، 2022)؛و تنظيميا فقد شكلت هذه الجائحة حدثا مفصليا في تاريخ التسيير الإداري،حيث فرضت قيودا صارمة داخل أماكن العمل مما أدى إلى تغيير ميكانيزمات التفاعل و الضغط على العاملين نفسيا و اجتماعيا ما خلق نوعا من الضغط التنظيمي داخل مختلف المؤسسات.وشكل بذلك تحديا غير مسبوق لهذه المؤسسات؛فالإجراءات الطارئة من تباعد اجتماعي وتغيير في أنماط العمل و تقليص مواقيته و ضرورة الحجر الصحي لعاملها سبب لها نوعا من الارتباك التنظيمي.

من أجل توضيح هذا المفهوم علينا أولاً توضيح المفاهيم التالية

4-1 السلوك: وهو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته)، وهو في غالبته سلوك مُتعلّم (مكتسب)، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة. وإنه كلما أُتيح لهذا السلوك أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً، كلما كان هذا التعلّم إيجابياً، وأننا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول إلى " عادة سلوكية " تؤدي غرضها بيسر وسهولة وتلقائية. (عبيدات، 2007).

4-2 الموارد البشرية : وتشير إلى مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسيات ونشاطات و انجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات. (بن يمينه و صالح، 2018)؛ فسلوك العامل هو نتاج معقد لتفاعلاته مع الحقول التنظيمية و الثقافية و الإدارية، يتأثر بعوامل الإشباع المهمي و الثقة في الإدارة و العدالة التنظيمية وبيئة العمل .

و بناءا عليه يمكننا أن نصطلح على تعريف سلوك الموارد البشرية على انه تفاعل مجموعة الأفراد المكونة للعنصر البشري للمؤسسة حيث تكتسب أفعالها من المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق انجاز مجموعة من المهام المنوطة بها .

ثالثا المعالجة الميدانية للدراسة:

1 عرض نتائج الدراسة:

لقد ركز الجانب الميداني للدراسة على تحليل الأساليب الرقابية المطبقة خلال جائحة كورونا و ذلك بالارتكاز على أداة الملاحظة بالمشاركة كأداة رئيسية لجمع البيانات ما مكن من رصد التفاعلات اليومية للعمال و تقييم مدى تأثير التدابير الرقابية الإدارية و الصحية على سلوكهم داخل بيئة العمل؛ بالتركيز على ثلاثة محاور أساسية هي أثر الأساليب الرقابية على تفاعل العمال من خلال تتبع عملية التواصل ، التضامن ، و العمل الجماعي و كذا تأثير هذه الأساليب على تقبل العمال للإجراءات الإدارية من حيث درجة الامتثال والقبول وعدم المقاومة؛ والمحور الثالث هو مدى التزام العمال بالإجراءات الصحية الاستثنائية المفروضة كالكمامة ، التباعد ، و التعقيم و قبول اللقاح المخصص لمحاربة الوباء .و قد ساهمت هذه المحاور في تقديم صورة واقعية و مباشرة عن التغيرات السلوكية و التنظيمية التي فرضتها الجائحة ما يسهم في تقديم فهم أعمق للعلاقة بين الرقابة و السلوك داخل المؤسسات في السياقات الغير عادية و الاستثنائية.وقد كشفت الدراسة عن النقاط التالية:

أن الأساليب الرقابية المطبقة خلال الجائحة أثرت بشكل كبير على تفاعل العمال نظرا لنمط الرقابة الصارم واللصيق و الذي نتج عنه المزيد من القلق و التوتر ما أدى إلى انخفاض في التواصل غير الرسمي و التعاون بين العمال خاصة في الأيام الأولى من ظهور الجائحة؛ فانتشار المعلومات و الشائعات و كثرة الحديث عن الجائحة في وسائل الإعلام و المبالغة في التحذير من خطورتها و تناول الموضوع دوريا في وسائل الإعلام جعل من المؤسسة ترفع من درجة الحذر و تعلن حالة طوارئ من الدرجة الأولى و تفرض نمطا رقابيا صارما من خلال منع الخروج و الدخول من و إلى قواعد الحياة في قطاع الإنتاج إلا للضرورة القصوى و بشروط مشددة خاصة و أن ظهور أول حالة في الجزائر كان في احد قواعد الحياة التابعة للمؤسسة الأم سوناطراك ما أدى إلى بقاء العمال في قواعد حياة مغلقة لمدة زادت عن ثلاثة أشهر الأمر الذي نتج عنه ضغط نفسي لدى العمال فقد صرح احدهم انه خائف من مواجهة المجهول و أن تفكيره في عائلته البعيدة عنه أصبح يشكل هاجسا بالنسبة له، بالإضافة إلى الروتين الذي أضى يحاصره مع محاصرة جدران غرفته أو سور قاعدة الحياة له حتى في أوقات الراحة ، وهذا دليل واضح على تأثير الصحة النفسية و الاجتماعية للعمال والذي انعكس على دافعيتهم للعمل ما تسبب في انخفاض الحماس و الالتزام تجاه المهام المطلوبة ما أثر في نوعية الأداء ورفع من نسب الاحتكاكات السلبية بين العمال ، و اضعف روح فريق العمل و التعاون .

وقد أظهرت الدراسة كذلك أن هناك تباين في تقبل العمال للإجراءات الإدارية الاستثنائية المتعلقة بالجائحة، حيث أبدى بعضهم تجاوبا و التزاما نسبيا ، بينما كان هناك امتعاض واضح من البعض الآخر تجاه التدابير التي قيدت حريتهم فبالرغم من

التشديد على احترام بروتوكول التباعد الاجتماعي إلا أن حرص العمال على المحافظة على ممارساتهم الدينية دفعهم إلى التمسك بأداء الصلوات جماعيا خلسة مخترقين بذلك قواعد التباعد الاجتماعي و معبرين بذلك عن تمسكهم بالتعاليم الدينية رغم المخاطر الصحية ، كما تم ملاحظة استمرار العمال في إقامة تجمعات حول إبريق الشاي في فترات الراحة خاصة ليلا حتى خلال فترة حجرهم صحيا في تحد واضح لبروتوكول الحجر الفردي و هذا التصرف يعكس أهمية الروابط الاجتماعية و الحنين إلى الحياة الطبيعية رغم الخوف من العدوى ؛ ما يدل على أن العادات الدينية و الاجتماعية القوية لعبت دورا مهما في مقاومة بعض الإجراءات ، ما استدعى تطبيق استراتيجيات رقابية و إدارية أكثر صرامة تراعي هذه الخصوصيات و تعمل على تعزيز القبول و التوعية .

وقد بينت الدراسة كذلك أن انعكاس الأساليب الرقابية على الالتزام الصحي خلال جائحة كورونا شكل تحديا كبيرا للإدارة من ناحية إقناع العمال بتقبل الالتزامات الصحية الاستثنائية ؛ فقد تم ملاحظة امتعاض العمال من فترة الحجر الصحي في بداية الجائحة والتي كانت تستمر لمدة 15 يوم متواصلة في غرف لا تحتوي على حمامات خاصة ما اضطرهم لاستخدام حمام جماعي، و هو ما أثر سلبا على راحتهم النفسية و الصحية ، كما أن الإقامة في غرف ثنائية خلال فترة الحجر تزيد من شعورهم بالازدحام و قلة الخصوصية ما أدى إلى زيادة التوتر و عدم الرضا عن ظروف الحجر . كل هذه العوامل قللت من الالتزام بإجراءات الحجر الصحي وأظهرت الحاجة لتحسين تجهيزات الحجر و توفير مساحات مناسبة تعزز من راحة و سلامة العمال أثناء فترة الحجر الصحي ، لكي لا يشعر العمال بتقييد حريتهم و مع محاولة الإدارة حل هذا الإشكال من خلال الاعتماد على اختبار كوفيد19 رفض العمال دفع تكاليفه من مالهم الخاص بحجة انه يشكل عبئا إضافيا عليهم ، ومع ظهور اللقاح و اعتماده في الجزائر رفض بعض العمال تلقي اللقاح متأثرين بالمعلومات المتناقضة المنتشرة في وسائل الإعلام و وسائط التواصل الاجتماعي ، ما أثر على مستوى الالتزام الجماعي بالصحة العامة ، كما استمر امتعاض مجموعة منهم من تمديد فترات الحجر الصحي في حال ثبوت ايجابية التحليل ، خاصة وان هذه الفترات تعتبر عطله غير مدفوعة الأجر ، مما زاد من إحساسهم بعدم العدالة و الضغط النفسي .

2 مناقشة النتائج:

حاولت هذه الدراسة تحليل الانعكاسات المحتملة للأساليب الرقابية على سلوك المورد البشري خلال جائحة كورونا ، وقد كشفت النتائج عن تفاعلات ديناميكية بين متغيرات البحث ؛ حيث برزت ثلاثة محاور رئيسية توجب تحليلها بعمق لفهم الظاهرة المدروسة.

في المحور الأول يظهر لنا جليا تأثير الأساليب الرقابية على التفاعلات الاجتماعية داخل فرق العمل و بالرغم من إشارة بارسونز إلى أن النظم الاجتماعية تعمل على حفظ التوازن التنظيمي (parsons, 1951) إلا أن ما أظهرته الملاحظة في الدراسة هو ظهور إختلالات واضحة في أنماط التفاعل بين أفراد فريق العمل سواء من ناحية التواصل أو التعاون نظرا للضغوط التي فرضتها تداعيات الجائحة سواء كانت تنظيمية أو نفسية وهذا ما يتماشى مع طرح إلتون مابو والذي سلط الضوء على أهمية الاهتمام بالعوامل النفسية داخل فرق العمل وما ينعكس عنه على روح التعاون و التضامن بين اعضاءه (mayo, 1933) وان كان مايو هنا يقصد التأثير الإيجابي للعوامل النفسية لكن الظروف القاهرة التي شكلتها الجائحة جعلت من العوامل النفسية عنصر ضغط على العمال و سببا لمجموعة من الخلافات داخل فريق العمل .

أما المحور الثاني فقد توصلت الدراسة إلى وجود مقاومة من قبل العمال للإجراءات الإدارية المفروضة خلال الجائحة و يمكن تحليل هذا وفق مقارنة متعددة المداخل بالاعتماد على عدة اطر نذكر منها:

✓ الصراع بين العقلانية البيروقراطية و المقاومة الإنسانية حيث أشار فيبر في نظريته حول البيروقراطية أن إتباع النمط العقلاني الصارم للنظم الإدارية تتعارض مع القيم و التقاليد والأعراف التي يفرضها المجتمع (weber, 1978)، وتجلت

هذه النقطة في فرض الإدارة لإجراءات إدارية صارمة دون مراعاة السياق الاجتماعي و الثقافي للعمال ؛ويرد هذا إلى قلة خبرة المؤسسة في التعامل مع الظروف الطارئة الكبرى و تبني فكر إداري بيروقراطي يتسم بالجمود و تقديس هرمية السلطة .

- ✓ ومن وجهة نظر ماركسية فإن العامل يشعر بالاغتراب عندما يفقد السيطرة على آليات العمل و ميكانيزماته (max, 2007) ففرض الإجراءات وتشكيل خلية أزمة و التي لم إشراك العمال فيها و شرح ظروف و مخاطر الجائحة عززت من شعورهم بالاغتراب ما أدى إلى ظهور ما أستخدم عليه ماركس بالمقاومة السلبية و التي تميزت في سلوك العمال .
- ✓ وقد أدى غياب الشفافية في تبرير الإجراءات إلى انعدام الثقة بين العمال و الإدارة وهذا يتماشى مع ما طرحه لوممان بان الثقة تشكل شرطاً أساسياً لقبول النظم الاجتماعية (luhman, 1979).
- ✓ وتمثل محاولة العمال مقاومة الإجراءات نوعاً من أنواع إعادة السيطرة على بيئة العمل ، حيث يرى غيندرز انتوني أن الفاعلية الاجتماعية تتجلى في قدرة الأفراد على المقاومة و إعادة صياغة الشروط البنوية (giddens, 1984) .
- ✓ ومن وجهة بيري بورديو فإن الإجراءات الإدارية مثلت حقل التفكير المنطقي الإداري بينما عبرت المقاومة عن الحقل الاجتماعي ، فالصراعات التنظيمية تعكس صراعاً بين الحقول الاجتماعية ذات التفكير المنطقي المتباين . (bourdieu, 1972)

و عموماً يمكن تفسير الظاهرة من خلال تركيب ما جاءت به هذه المقاربة متعددة المداخل في ثلاث نقاط أساسية هي:
- الإجراءات الإدارية المفروضة شكلت انتهاكاً للعقد الاجتماعي المكتوب بين العمال و الإدارة و هذا ما سمح للمظاهر السلبية بالظهور و أثبت قوة التنظيم غير الرسمي في تشكيل قوة ضغط على الإدارة .
- إهمال جزئية مشاركة العمال في صنع القرار جعلهم يشعرون بالاغتراب و بالتالي نقصت الدافعية لديهم و أصبح تقبلهم للإجراءات يخضع لمنطق عاطفي أكثر منه عقلائي .
- تجاهل البعد الثقافي و الاجتماعي للإجراءات رفع من درجة مقاومة لها .

وفي المحور الثالث تظهر الدراسة وجود علاقة جدلية بين أساليب الرقابة المطبقة خلال الجائحة ودرجة تقبل العمال للبروتوكولات الصحية التي فرضت عليهم ؛ فغالبية العمال كانت ردود فعل سلبية وامتعاض واضح تجاه هذه الإجراءات التي رافقت التدابير الصحية معتبرين أن تلك الأساليب اتسمت بالمبالغة في الصرامة و غياب المشاركة الفعلية الأمر الذي زاد من شعورهم بالضغط و التقييد في بيئة العمل مما يعني أن الطريقة التي يسير بها العمل تؤثر بشكل مباشر على مدى تقبل العمال للتغيرات و الإجراءات الجديدة التي تعتبر دخيلة على ما اكتسبوه في مخيالهم الجماعي عن ثقافة العمل و يرى (homans, 1950) أن الثقافة التنظيمية تشكل الإطار الأساسي الذي يؤثر على السلوك الفردي و الجماعي . وفي نفس السياق فيجدر أن تتم الإشارة إلى أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً محورياً في تشكيل السلوكيات الصحية (schien, 2010) خاصة في الأزمات حيث أن بيئة العمل الداعمة تعزز تقبل العمال للبروتوكولات الصحية بشكل أكبر. وتماشياً مع نفس الطرح يشير هورنشتاين إلى أهمية الاعتماد على أساليب رقابية مرنة تراعي البعد الإنساني للعمل (hornstien, 1977) فجائحة كورونا أبانت عن ضعف و هشاشة بعض الأساليب الرقابية التقليدية ، و بينت الحاجة إلى أنظمة رقابية تفاعلية تخلق التوازن بين حماية الصحة العامة و المحافظة على التوازن في العلاقة بين الإدارة و العمال .

و بناءً على ما تقدم ذكره ، تؤكد المعطيات الميدانية ضعف الأساليب الرقابية التقليدية في خلق استجابة إيجابية من قبل العمال ؛ وقد لا يعود هذا فقط إلى الإجراءات الصحية الاستثنائية فقط بل إلى الطريقة التي التعامل بها أثناء تطبيق هذه الإجراءات .

خاتمة:

لقد أبرزت نتائج الدراسة التداخل المعقد بين الأساليب الرقابية و سلوك الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا ، حيث أثرت الرقابة الصارمة على التفاعل داخل فرق العمل مما أدى إلى انخفاض روح التعاون و الانسجام بين العمال . كما كشفت الدراسة عن ظهور مقاومة سلبية من قبل العمال تجاه الإجراءات الإدارية المتبعة اثناء الجائحة نتيجة عدم مشاركتهم في اتخاذ القرار و الشعور بعدم مراعاة خصوصيتهم الثقافية و الاجتماعية ؛رد الفعل السلبي هذا انعكس أيضا على التزامهم تجاه البروتوكولات الصحية الاستثنائية التي فرضتها الجائحة ، حيث قلل الشعور بالقهرية من استجابة العمال لهذه الإجراءات ؛وبناء عليه تجدر الإشارة إلى وجوب تبني المؤسسات لأساليب رقابية مرنة و تشاركية تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الإنسانية و الثقافية مما يساهم في تعزيز التفاعل الايجابي بين الأفراد و يحقق التوازن لمطلوب بين متطلبات الإدارة و مطالب العمال ، ما يمنح لها القدرة على مواجهة مختلف المخاطر مستقبلا.

الاحالات و المراجع :

- بشير عبيدات. (2007). *ادارة الصفوف وتنظيم بيئة التعلم*. عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- بن يمينه سعيد، و صالح ماري. (2018). *انعكاسات القيم الثقافية على سلوك المورد البشري*. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية (14)، 708.
- حامد سواعدي عطية. (1993). *دليل الباحث في الادارة و التنظيم*. الرياض، السعودية: دار المريخ للنشر.
- داود بن درويش حلس. (2007). *دليل الباحث في تنظيم و توضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية*. عمان، الاردن: دار الناهج للنشر و التوزيع.
- زكي خرشي. (2022). *التغطية الاعلامية لانتشار متحور كوفيد 19 اوميكرون في الصفحة الرسمية للتلفزيون الجزائري*. مجلة الاعلام و المجتمع ، 06 (02)، 340.
- سعيد بن يمينه، و ماري صالح. (2018). *انعكاسات القيم الثقافية على سلوك المورد البشري*. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة محمد بوضياف ، 07 (14)، 708.
- طاهر محمود الزبياري. (2011). *اساليب البحث العلمي في علم الاجتماع*. بيروت، لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع.
- عبد الكريم مصطفى. (2001). *الادارة و التنظيم*. بيروت، لبنان: المنظمة العربية للعلوم الادارية.
- علال تيروت. (2006). *استراتيجية تطوير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية*. الجزائر، جامعة الجزائر.
- عمر وصيفي عقيلي. (2005). *ادارة الموارد البشرية المعاصرة*. عمان، الاردن.
- anthony giddens. (1984). *the consitutionof society*. berkely ،usa: university of california press.
- caspar goerge homans. (1950). *the human group*. new york ،usa: harcourt.brace and compay.
- edgar schien. (2010). *organizational culture and leadership*4 th (الإصدار). (sanfrancisco ،usa: jossey bass.
- elton mayo. (1933). *the human problems of an industrial civilization*. new york ،usa: macmilan.
- harvey hornstien. (1977). *managerial courage.revitalizing your company without sacrificing your job*. new york ،usa: jhon wiley & sons inc.
- karl max. (2007). *economic and philophic manuscripts of 1844(D,Mclellan ed*. (oxford ،uk : oxford university press.
- luhman, n. (1979). *trust and power two works (T,Burns & G.poggi.eds)*. chichester, uk: wiley.
- maurice anders. (1996). *intiation pratique la methodologie des seinces humaines*. montreal.
- max weber. (1978). *economy and society an outline of interpretive sociology*. berkeley ،usa: univrsity of california press.
- parsons, t. (1951). *the social system*. london, united kingdom: routelge.
- pierre bourdiou. (1972). *esquisse d une theorie de la pratique*. geneve ،suisse: droz.