

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة
قسم: علوم الإعلام والاتصال



الموضوع

انماط الاتصال في الجمعيات الدينية

دراسة ميدانية في جمعية سعد بن أبي وقاص بلدية سبفاق

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام واتصال
تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف :
علال عبد القادر

من إعداد الطلبة:
جباري بلقاسم
ثليجة هواري

الصفة	الدرجة العلمية	الاستاذ
مشرفا ومقررا		علال عبد القادر
رئيسا		
عضوا و مناقشا		

السنة الجامعية: 2021-2022

كلمة شكر

الحمد لله الذي علّم الإنسان ما لم يعلم، نشكره ونحمده على أنه

أعاننا ويسر لنا السبيل حتى

فرغنا بحمده وتوفيقه من إتمام لهذا العمل العلمي، الذي يعدّ ثمرة

جهدنا وجهد العديد ممن ساعدونا.

يسرّني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من مدّ يد المساعدة

وسألهم من قريب أو من بعد في انجازه، وأخصُّ بالذكر الدكتور

المشرف علال عبد القادر، دون أن ننسى فضل الدكتور به يَطو

محمد على ملاحظاته وتوجيهاته القيمة..

جباري بلقاسم - تليجة هواري

الإهداء :

قال تعالى: "يرفع الله الذين آمنوا والذين آمنوا أنزواً أعلم
درجات".

نسأل الله تعالى عز وجل أن يرفعنا في درجاته العلاء وأن
يكثرننا في زمرة أهل العلم عنده وأن يجعل عملنا هدياً
شاهداً علينا

أهيب هدياً العمل إلى والدينا الكريمين أمي وأبي .
والى كل إخوتي وأخواتي وبراعم العائلك ، كما أهيبه
وأشكر من ساعدني في إنجاز هدياً العمل .

جباري بالقاسم

الإهداء :

أهديكم هذا العمل إلى زبائن قلوب وعقولنا وحناننا
والتي حفظتكم الله ورعاها وأطال في عمرهما .

إلى أختونا

وأخواتنا

إلى كل أصدقائنا وألينا كل من يعرفنا لسوء من قريب
أو من بعيد .

تأبلة هوارح

ملخص

تظهر الجمعيات الدينية، كمصادر ممتازة لاستخلاص العبر والدروس، وعلى جميع المستويات، بالنسبة لكل من يريد الإنصات إلى انشغالات المجتمع، ولا يمكن لأيّة مجهودات أو أنشطة في الجمعي أن تتجح إلا بوجود إستراتيجيات مناسبة تتوافق و مستوى التسيير متصل بالمستوى الاتصالي خصوصا و ذلك أن التخطيط السليم للاتصال السياحي بعناصره المختلفة هو الضمان الأكيد لوجود الساحة كبديل مكمل لرفاهية الإنسان من جهة و كمصدر اقتصادي من جهة أخرى .

هدفت الدراسة الى تحديد أنماط الاتصال في الجمعيات الدينية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة، كانت الدراسة على جمعية مسجد سعد بن ابي الوقاص على عينة مكونة من (25) عضو واسفرت النتائج على أن الانامط السائدة في الجمعيات الدينية متعددة ولا تعتمد على نمط اتصالي معين .

الكلمات المفتاحية: الانماط الاتصالية – الجمعيات الدينية .

The Abstract

Religious associations appear as excellent sources for drawing lessons and lessons, at all levels, for everyone who wants to listen to the concerns of society, and no efforts or activities in the association can succeed unless there are appropriate strategies that correspond to the level of management related to the communication level, especially since proper planning Tourism contact with its various elements is the surest guarantee for the existence of the square as a complementary alternative to human well-being on the one hand and as an economic source on the other.

The study aimed to determine the patterns of communication in religious associations, it was relied on the descriptive analytical approach and the method of a case study. specific communication style.

Keywords: communication patterns - religious associations.

الفهرس

الفهرس

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
27	شكل العجلة	01
28	شكل الدائرة	02
29	شكل السلسلة	03
30	شكل الكامل المتشابك	04
47	يمثل وسائل الاتصال بالجمعيات	05
49	عوامل الاتصال بالجمعيات	06

الفهرس

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح البيانات الشخصية. (الخاصة بالجنس)	63
02	يبين توزيع العينة حسب متغير العمر	63
03	يبين المستوى التعليمي لأعضاء الجمعية	64
04	يبين الخبرة في المجال العمل الجمعي	64
05	يحدد مدة الانخراط في الجمعية	65
06	منصب الافراد في الجمعية	65
07	يفسر مدى وجود تكوين في الاتصال التنظيمي	66
08	يمثل مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة:	66
09	الإطلاع على أعمال جمعيات اخرى	67
10	الانتماء إلى جماعة معينة داخل الجمعية	67
11	يوضح إطار تداول المعلومات العملية داخل الجمعية	68
12	هل تعتبر الاتصال في الجمعية الذي تعمل فيه؟	68
13	يحدد النمط السائد في الاتصال	69
14	حدد نسبة التقاء المعلومات من المسؤولين	70
15	طبيعة المعلومات الصادرة عن المسؤولين	70
16	مدى صعوبة الاتصال بالمسؤولين في الجمعية.	71
17	هل قدمت اقتراحات إلى مسئولك في الجمعية	71
18	كيف قدمت الاقتراحات الى مسؤول في الجمعية	72
19	يوضح الوسائل المستخدمة في الاتصال بالزملاء خلال العمل	73
20	طريقة تلقي المعلومة المفضلة في الجمعية	73
21	يمثل الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجمعية	74
22	دور الوسائل الاتصالية في نقل المعلومة.	74
23	يبين ضرورة تكوين خاص بأعضاء الجمعية في الاتصال	75
24	يفسر مدى مواجهة صعوبات بحسب النمط الاتصالي داخل الجمعية	75
25	يفسر مدى الرضا عن النمط الاتصالي في الجمعية	76

الفهرس

فهرس الموضوعات

	كلمة شكر
	الاهداء
أ	مقدمة
الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة	
04	1-الإشكالية
05	2-فرضيات الدراسة
05	3-أهمية الدراسة
06	4-أهداف الدراسة
06	5-أسباب اختيار الموضوع
07	6-تحديد المصطلحات والمفاهيم
08	7-الدراسات السابقة أو المشابهة:
الفصل الثاني: ماهية الاتصال	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: الاتصال
12	المطلب الأول: تعريف الاتصال
13	المطلب الثاني : أنواع الاتصال
15	المطلب الثالث: نظريات الاتصال
23	المطلب الرابع : عناصر العملية الاتصالية
27	المبحث الثاني: انماط الاتصال
27	المطلب الأول: شكل العجلة
28	المطلب الثاني: شكل الدائرة
29	المطلب الثالث: شكل السلسلة

الفهرس

30	المطلب الرابع: شكل الكامل المتشابه
31	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: المجتمع المدني
34	المطلب الأول: مفهوم المجتمع المدني
36	المطلب الثاني: منظمات المجتمع المدني
39	المطلب الثالث: تشكيلات المجتمع المدني
41	المبحث الثاني: الاتصال داخل الجمعيات
41	المطلب الأول: تعريف الجمعيات
43	المطلب الثاني: اهداف الجمعيات
44	المطلب الثالث: معوقات عمل الجمعيات الخيرية :
45	المطلب الرابع: فعالية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية
54	خلاصة
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
56	تمهيد
57	المبحث الأول : الاجراءات المنهجية للدراسة
57	المطلب الأول : منهج الدراسة:
57	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته:
59	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات:
60	المطلب الرابع : حدود الدراسة
63	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
63	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

الفهرس

76	المطلب الثاني: الاستنتاج العام
79	الخاتمة
المراجع	
الملاحق	

مقدمة

مقدمة

الاتصال عملية يتم من خلالها إلى تواصل الانسان مع ذاته أو مع الآخرين قصد تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات على أساليب مختلفة تتوافق كل واحدة منها مع طبيعة المرحلة الحضارية التي تمر بها البشرية .

ومن أجل تسهيل العملية الاتصالية و تحقيقها بفاعلية فانه يمكن استخدام جملة من الوسائل وذلك حسب كبيعة المرسل وطبيعة الموقف الذي يملي عليه الاتصال ومن هذه الوسائل نذكر منها السياحة التي تبدو أهميتها من الناحية الاجتماعية واضحة كونها وسيلة فعالة من وسائل الاتصال الفكري بين الشعوب لتبادل الثقافات العادات والتقاليد من أجل خلق جو مشبع بروح التفاهم والتسامح بينهم و بالتالي قرار السلام بين الدول .

باعتبار أنها تهذب الحواس وتوسع المدارك، وقد ظهرت بمجيء المجتمعات الصناعية، مصحوبة بمختلف المشاريع التقنية، فالتطور التقني التجاري والاقتصادي خلق مجالات واسعة في بعث السياحة والراحة خاصة في هذا القرن .

هذا ما دفع بالدول الصناعية إلى تطويرها و يتحقق هذا ما نسميه بالإدارة التي أصبحت أساس التنظيم في المجتمع بالإضافة إلى الاتصال الذي لا ينبغي إهماله و التقليل من شأنه لما له من أهمية بالغة في المجال الإداري، إذ يعتبر أساس تشكيل الأنشطة الاجتماعية وتنظيمها.

من الناحية المحلية تعتبر الجمعيات أحد أبرز المكونات الفاعلة في المجتمع المدني لأنها تشكل فضاء واسط لفهم جانب أساسي من المجتمع المدني مثلما تعتبر اطار تنظيمها لتأطير المواطنين وتوعيتهم قصد الاندماج والمشاركة في تفعيل عمل المجتمع المدني.

إن الجمعيات المكونة بشكل قانوني ، والتي تسير طبقا للمبادئ الديمقراطية، والمعايير العقلانية، تشكل بدون شك أحد الشروط الأساسية لبروز وتدعيم مجتمع مدني مسؤول، يشارك بكامل الفعالية في النمو الاجتماعي والاقتصادي والثقافي. وتكون هذه الجمعيات فضاء للتأمل والعمل الجماعي الذي تبذل فيه الجهود المشتركة من أجل قضايا مشتركة، كما تشكل مرتعا خصبا تتولد وتختمر فيه الطموحات الجماعية، وتعبّر فيه عن نفسها. وبهذا المعنى تظهر هذه الجمعيات المنظمة، رغم تنوعها الكبير، كمصادر ممتازة لاستخلاص

مقدمة

العبر والدروس، وعلى جميع المستويات، بالنسبة لكل من يريد الإنصات إلى انشغالات المجتمع.

و بناء على ما تقدم لا يمكن لأية مجهودات أو أنشطة في الجمعي أن تتجح إلا بوجود إستراتيجيات مناسبة تتوافق و مستوى التسيير متصل بالمستوى الاتصالي خصوصا و ذلك أن التخطيط السليم للاتصال السياحي بعناصره المختلفة هو الضمان الأكيد لوجود الساحة كبديل مكمل لرفاهية الإنسان من جهة و كمصدر اقتصادي من جهة أخرى .

ولأجل ذلك، تم اهتماما بشكل بالغ لتمظهرات المجتمع المدني هاته، لا باعتبارها وسائط للتحفيز والتعبئة فقط بل و كشركاء أيضا وبالمعنى الكامل، في مشروع النهوض بالثقافة الديمقراطية وخدمة للحركة الجمعوية و النهوض بثقافة جمعوية حقيقية أساسها الديمقراطية والمسؤولية والشفافية.

تم تقسيم الدراسة الى اربعة فصول الاول تطرقنا فيه الى الاطار المنهجي للدراسة من حيث الاشكالية وفرضيات الدراسة واهمية واهدافها، وكذا اسباب اختيار الموضوع ومنهجيته والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه الى ماهية الاتصال من خلال تعريف الاتصال والانماط الاتصالية

وفي الفصل الثالث عالجنا موضوع واقع الاتصال في الجمعيات الدينية حيث عرفنا الجمعيات ثم واقع الاتصال في الجمعيات.

أما في الفصل الرابع والذي كان دراسية تطبيقية تطرقنا فيه الى الاجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية ثم الى عرض وتحليل نتائج الدراسة وفي الاخير خاتمة عامة لموضوع الدراسة .

الفصل الأول

الاطار المنهجي

للدراسة

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية

يعتبر الاتصال حاجة انسانية من أجل التواصل مع الآخرين في إشباع حاجاته الأولية، والاستقرار ودفع المخاطر وتحقيق الأمان، فأصبح الاتصال نشاطا يوميا بين أفراد المجتمع لتنظيم حياتهم وإشباع حاجاتهم اليومية وذلك على حد سواء في التجمعات البدائية أو المجتمعات المعاصرة والحديثة.

ومع تطور النشاط الإنساني والمجتمعات ومعها الأهداف والحاجات تطور الاتصال ليقابل هذه التغيرات فنشأت منظومات متكاملة للاتصال تيسر فهم وإدراك أهداف الاتصال وأبعاده في هذه المجتمعات فلم يصبح الاتصال مجرد نشاط إنساني، ولكنه تغير وتطور ليصبح عملية اجتماعية أهم ما يميزها الاستمرار والتدفق، وتضم هذه العملية أنماطا مختلفة من العمليات النفسية والسلوكية ومتغيرات العصر وتكنولوجياته لتتفق مع البناء الحضاري والثقافي الذي يميز هذه الفترة الزمنية، وأصبح الاتصال ضرورة حتمية لا يستغني عنها مجتمع من المجتمعات البشرية، ولو فقد الاتصال بين الناس لتعذر ظهور الحضارات الإنسانية.¹

ويعتبر تأسيس نظام فعال للاتصال أكثر الأمور تحديا في إدارة الجمعيات والمحافظة على استمراريتها. فالاتصال من وظائف القيادة الإداري الضرورية وهو الوسيلة التي يتم القيام بوظائف القيادة الإدارية الأساسية، والجمعيات تعتمد في الأساس على الاتصال في سيرها لذلك انعكس مفهوم الاتصال على الإدارة الجمعية بشكل عام، وقائد المؤسسة الناجح والفعال هو الذي يحاول بشكل مستمر أن يعي مستوى كفايته وفاعليته في أداء عملية الاتصال في الجمعية.

ولأن الجمعية تفسح المجال أمام الاتصال المقنع والجاد، وجها لوجه بين مختلف الأفراد لتفعل العملية الاتصالية ما بين الجميع على اختلاف توجهاتهم، فعند الربط بين مفهومي الاتصال والعمل التطوعي نجد أن الجمعية من غير نشاط اتصالي تصبح في دائرة مغلقة لا تؤثر ولا تتأثر بغيرها، فإذا أرادت الجمعيات الوصول إلى أهدافها وتحقيق رسالتها والتعريف بأنشطتها وبرامجها وأعمالها، بدء من مان التوافق بين أهدافها وبين أهداف العاملين بها حتى يتكون لديهم دافعا قويا لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه

¹ مصطفى عبد السميع محمد وآخرون: "مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم"، دار الفكر للطباعة والنشر

والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2003، ص59

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

وخلق الفعالية والحيوية، وبناء علاقات إنسانية طيبة بين المتطوعين وأعضاء الجمعية والمساهمة في حل مشاكل التخطيط والتنسيق، وهذا لا يتم إلا بوجود نظام اتصالي فعال يزيد من ارتباط المتطوعين بعضهم ببعض ويولد لديهم الإرادة والطموح للنهوض بالجمعية إلى أعلى مراتبها وتقديم أحسن ما لديهم، وكذا تحسين صورتها الخارجية ويخلق لديهم رغبة في البقاء في المؤسسة الجمعية والاستمرار في عضويتها، وعليه فإن الجمعية الكفاءة التي تعمل على ما تقدمها واستمراريتها وتقديم أفضل ما لديها، هي من تجعل الاتصال ركيزة أساسية لتحقيق أهدافها المنشودة.

ما هي أنماط الاتصال بالعمل التطوعي في الجمعيات الدينية بلدية سبفاق؟

تساؤلات الدراسة

- 1) كيف تتم هذه الممارسة الاتصالية داخل الجمعيات ؟
- 2) ماهي الانماط الاتصالية المتبعة في الجمعية ؟
- 3) ما هو واقع الاتصال في إدارة الجمعيات؟

2- فرضيات الدراسة

تتبع الجمعيات الدينية نمطا واحدا من الانماط الاتصالية في مال عملها بين الاعضاء والجمهور.

الفرضيات الجزئية

- 1) يتم ممارسة الاتصال المباشر داخل الجمعية
- 2) يستخدم اعضاء الجمعية عدة انماط في سبيل ايصال المعلومة
- 3) يظهر الاتصال بشكل كبير في عمل الجمعية بين الاعضاء والجمهور.

3- أهمية الدراسة

أهمية الدراسة تكمن أساسا في الأهمية التي يكتسبها نمط الاتصال في الجمعيات الدينية خاصة في ظل التحولات التي يعرفها العالم في جميع المجالات وتطور الوعي الجماهيري إذ يعتبر ضرورة في الجهاز التنظيمي الإداري لمختلف التنظيمات وقد أصبح عالما المعاصر إحدى الحاجات الهامة في المنظمات التي توظفه في عملية التسيير والتقصير في هذه العملية الفعالة يترتب عليها العديد من المشاكل التي تعيق تحقيق الأهداف.

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

فالنمط الاتصالي له أهمية بالغة باعتباره أسلوب حضاري واجتماعي تعتمد عليه مختلف الإدارات منها التربوية، التعليمية، الصحية والسياحية هذه الأخيرة التي تعتمد في نجاحها وفعاليتها على درجة التحكم في الاتصال من أجل بث المعلومات والخدمات التي تنتجها الجمعيات.

4- أهداف الدراسة

الاتصال ضروري لاستمرار وبقاء أي مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها، فهو ضروري لإيصال المعلومات التي تبني عليها القرارات وبدونه لا يوجد أي تواصل أو تفاهم أو أي انطباع حسن داخل المؤسسة، خاصة بين العمال والموظفين أو أي قرارات. إن أية دراسة هادفة وجادة إلا وترسم لنفسها أهداف كبرى تسعى لتحقيقها قدر الإمكان، ومن هنا حاولت في موضوعي " واقع العملية الاتصالية في الجمعيات " تحقيق جملة من الأهداف:

- إيضاح ماهية الاتصال وأهميته في الجمعيات.
- التعرف على واقع الاتصال في الجمعيات باعتبارها مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني.
- تشخيص العوائق التي تعيق العملية الاتصالية داخل الجمعية
- الاطلاع على آراء ومواقف العمال والموظفين حول وضعية الاتصال الداخلي للجمعيات عن طريق احتكاكي المباشر بهم والاعتماد خاصة على أداة الملاحظة.
- الإلمام بالأساليب الاتصالية المستخدمة في الجمعيات

5- أسباب اختيار الموضوع

عندما يختار الباحث موضوع بحثه لا يكون عشوائياً، ولكنه ينطلق من عدة أسباب تدفعه لاختيار ذلك الموضوع المعين.

5-1- أسباب ذاتية

1. حب التطلع لموضوع الانماط الاتصالية بصفة عامة وفي الجمعيات الدينية بصفة خاصة

2. الحب في الغوص في موضوع جديد وهو الانماط الاتصالية في الجمعيات الدينية حيث انعدمت دراسات تناولت هذا الموضوع.

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

3. محاولة النزول إلى محتوى الموضوع محل الدراسة وعدم الاكتفاء بالتحليق في

الجوانب النظرية

5-2-أسباب موضوعية

- الأهمية القصوى التي تتضمنها الجمعيات باعتبار القطاع الوحيد الذي يعمل كفي المجتمع المدني
- قلة البحوث التي تناولت الاتصال الداخلي في الجمعيات
- الدور الذي تلعبه الجمعيات بهدف التنمية.
- إثراء المكتبة الجامعية بمرجع هي بأشد الحاجة إليه.
- حداثة الموضوع وعدم تناوله كدراسة جامعية.
- رغبتني في أن أتوج دراستي بهذه المذكرة المتواضعة حتى تكون مرجعا حول الاتصال.
- اهتمامي بتخصصي في الاتصال ومحاولتي ربطه بالجمعيات
- رغبتني الكبيرة في أن أغوص أكثر في هذا التخصص والتطلع للعمل في هذا الميدان.

6-تحديد المصطلحات والمفاهيم

1-الاتصال

لغة: يرجع بعض الخبراء أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك وعام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما¹

اصطلاحا: هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد علاقات إنسانية وتنمو وتتطور الرموز وتعايير الوجهة الإيماءات بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن الإشارات، الكلمات، الطباعة²

اجرائيا: هو ذلك الاسلوب الذي يعتمد على اعضاء جمعية يعد بن وقاص في التواصل فيما بينهم لايصال المعلومات .

¹ فتحي حسين عامر: وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك، دون طبعة، دار العربي، مصر، 2011، ص

² جيهان أحمد رشدي الأسس العلمية لنظريات الاتصال : الطبعة الثالثة ، دار الفكر العربية ، القاهرة ، 1975 ، ص 50

فتيحة أوهابية: الاتصال الجمعي، إشكاليات نظرية، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار ، الجازنر، 2012 ، ص 34

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2- الجمعيات:

3- لغة: والجمعية مشتقة من "جمع"، "يجمع"، "جماعة" ونعني بها مجموعة من الأفراد يتجاوز عددهم الثلاثة أما الجمعية فكلمة تعني "جماعة من الأشخاص يجتمعون لغرض خاص".¹

اصطلاحا: تمثل الجمعية اتفاقية تخضع للقوانين المعمول بها ويجتمع في إطارها أشخاص طبيعيين أو معنويون على أساس تعاقدية ولغرض غير مريح، كما يشتركون في تسخير معارفهم ووسائلهم لمدة محددة أو غير محددة من أجل ترقية الأنشطة ذات الطابع المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي على الخصوص، ويجب أن يحدد هدف الجمعية بدقة وأن تكون تسميتها مطابقة له.²

اجرائيا: هي جمعية سعد بن أبي وقاص جمعية دينية تهدف للخدمة التطوعية الخيرية والتي نسي للتعرف على النمط الاتصالي السائد فيها.

4. أنماط الاتصال:

أنماط: مفردة: نمط: ثوب من الصوف يطرح على الهودج.
ونمط جماعة من الناس أمرهم واحد³

اجرائيا: هو الاسلوب السائد في سبيل ائصال المعلومات في جمعية سعد بن أبي وقاص.
7- الدراسات السابقة أو المشابهة:

الدراسة الأولى:

هي للطالب محمد مزيان لنيل شهادة الماجستير، تحمل عنوان "الاتصال وعلاقته بتغير اتجاهات العمال نحو العمل" دراسته استطلاعية، تطرح سؤالاً جوهرياً وهو:
- هل للاتصال داخل المؤسسة دور في تغير اتجاهات العمال نحو العمل؟
تصبو هذه الدراسة إلى الكشف في شطرها الأول عن دور الاتصال في تسيير المؤسسات الاقتصادية عن طريق وصف وتحليل الأنواع الاتصالية كما هي في الواقع داخل المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى لوحدة الرغبة بعينة قدرها 150 موظفاً.

¹ فتحة أوهايبية: الاتصال الجمعي، إشكاليات نظرية، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2012، ص 34 .

² المادة الثانية من القانون رقم 90-31 مؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1411

³ محمد الهادي اللحام وآخرون، القاموس (عربي، عربي)، دار الكتب العلمية، بيروت، 2005، ص 739

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

كما تهدف الدراسة في شطرها الثاني إلى قياس اتجاهات العمال نحو العمل، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الطالب نجد:

1-عجز الاتصال الرأسي في تلبية حاجة العمال إلى المعلومات، جعل اتجاهاتهم تتجه إلى الأنواع الاتصالية التي تتماشى والميل العام نحو العمل فضلا عن بروز أنواع اتصالية غير رسمية.

الدراسة الثانية:

دراسة تحت عنوان الاتصال الرسمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية التوزيع الكهربائي والغاز ورقلة حضري من إعداد الطالبات: غيلاني زينب - شوقي لامية- بن دادي صباح مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس سنة 2012-2013 إعتد على منهج دراسة الحالة بالإضافة إلى منهج وصفي والتاريخي، و استخدام أداة المقابلة والإستبان ولقد بينت هذه الدراسة أن الإتصال بين العامل والرئيس له دور كبير في عملية تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

و إن الإتصال بين العمال من نفس المستوى له فعالية كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة .

و هذه الدراسة مشابهة لدراستنا حيث تناولت أهمية الإتصال الرسمي داخل المؤسسة وهذا ما نحاول إبرازه في مؤسسة بريد الجزائر.

الدراسة الثالثة:

دراسة تحت عنوان " الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي " دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى مؤسسة سونلغاز- عنابة - من إعداد شريط شريف محمد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وتنظيم سنة 2009-2010، إعتد على منهج الوصفي التحليلي مستخدم أداة الإستمارة وقد تبين في هذه الدراسة أنه عدم وجود فرق بين الإداريين والتقنيين حول الولاء التنظيمي في طبيعة النشاط لا تؤثر على الولاء التنظيمي.

وهذه الدراسة مختلفة عن دراستنا لأنها تناولت الإتصال التنظيمي يلبي الولاء التنظيمي داخل المؤسسة ولكن لم تتطرق معوقات الإتصال ومحاولة إيجاد حلول لها وهذا ما نأمل الوصول إليه.

الفصل الثاني

ماهية

الاتصال

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

تمهيد

إن إعطاءنا هذه الأهمية للموضوع المتناول إنما هي نتيجة لملاحظتنا مدى فعالية وتأثير هذا العصر على سير وتنظيم المنظمات والمؤسسات في داخلها. ولأن الاتصال هو السبيل الوحيد لنقل المعلومات والمعارف في الأوساط والعلاقات الاجتماعية الإنسانية التنظيمية، فهي عملية اجتماعية وضرورة حتمية لا غنى لنا عنها كي تستمر حياتنا، ونستعمل الاتصال لتحقيق أهداف معينة في العمل، باعتباره عملية ديناميكية تمس مختلف قطاعات المنظمة فضلا على أنه يحرك ويعبر عن عملية تفاعل الأفراد في الأنساق ولذا نحاول تسليط الضوء على هذه الظاهرة من أجل معرفة حقيقة هذا النوع من التفاعل عن طريق عرضنا: لتعريفه، خصائصه وعرض نماذج منه ومعرفة عناصره وصولا إلى أشكاله ومسارات ونظرياته وما هي أهم أنماطه؟

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

المبحث الأول: الاتصال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

كلمة اتصال تقابلها في اللغة الفرنسية و communication تعني التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتتطوي على عنصر القصد والتعبير كما ورد مفهوم الاتصال من الكلمة اللاتينية communis التي تعني باللغة الانجليزية commun أي مشترك أو اشتراك¹.

ولقد عرفه العديد من العلماء نذكر منهم :

عرفه عبد الرحمن عزي " عملية إرسال واستقبال الرسائل سواء كانت شفوية أو كتابية لفظية كما هو أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومختلفة المواقف سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر².

كما عرفه مصطفى العشوي بأنه عبارة عن عملية إرسال واستقبال رموز أو رسائل سواء كانت رموز شفوية أو كتابية أو لفظية ويعتبر الاتصال أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومتعددة في مختلف المواقف سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر.

أما المنظور السيكولوجي أو النفسي فيرى بالية الاتصال ماهي عملية نفسية يتفاعل فيها أحاسيس وتقوم على دافع ، فلا يوجد سلوك بلا دافع .

كما يعرفه سكيتر : أن الاتصال هو استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات.

تعرف جمعية الإدارة الأمريكية الاتصال على انه سلوك ينتج عنه تبادل المعني ويعرفه كارل هوفلاند انه العملية التي يقوم بها الفرد بنقل المثير وغالبا ما تكون رموز شفوية لتعديل سلوك الأفراد الآخرين .

هو عملية إنتاج أو توفير أو تجميع المعلومات الضرورية ونقلها أو تبادلها أو إذاعتها (بثها) ، بحيث يتمكن الفرد من إحاطة غيره بالأفكار أو الحقائق أو الأخبار أو المعلومات الجديدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجيههم في اتجاه معين ويعني الاتصال أيضا ذلك السلوك أو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر من شخص ما (المرسل) ،

¹ منال طلعت، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص20.

² فتح الباب عبد الحليم حفظه الله، وسائل التعليم والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، 1976، ص69.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

إلى شخص آخر أو أكثر (المستقبل) من خلال وسيلة معينة (قناة)، وذلك حتى تصبح هذه المعلومات أو المشاعر مشتركة بين الطرفين.

المطلب الثاني : أنواع الاتصال

1- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة : ويقوم هذا الاتصال على أساس اللغة المستخدمة من حيث الاتصال اللفظي وغير اللفظي .

أ- الاتصال اللفظي : ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل هذا اللفظ في الأصل منطوقا يصل إلى المستقبل فيدرکه بحاسة السمع وقد تكون اللغة مكتوبة ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية في المحاضرات ، الندوات المؤتمرات ... الخ ، أمثلة عن وسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة نجد : الكتب ، المجلات ، الصحف اليومية والتقارير .

ب- الاتصال غير اللفظي : ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ، وهذا النوع من الاتصال يمتد ليشمل تعبير الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية فتمثل هذه اللغة في الإشارات ، الحركات ، الصمت ، الصور ، الرسوم النقوش الخ¹.

2- أنواع الاتصال من حيث اتجاهه :

أ- الاتصال النازل أو الهابط : هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله وهذه الاتصالات تكون من الإدارة العليا إلى الوسطى وقد تكون من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا فهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم .

تكون وسائلها شفوية كالأوامر الشفهية ، المناقشة ، المحاضرات ، المؤتمرات ، الهاتف وقد تكون كتابية كالنشرات ، الخطابات ، الكتيبات ، المذكرات².

هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا ، التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوسين من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم طريقة العمل المطلوب.

ب- الاتصال الصاعد : هي الاتصالات التي تبدأ من أسفل التنظيم صاعدة إلى أعلى وتستخدم هذه الاتصالات في التقرير والطلب والاقتراح والاستفسار وهي قد تكون من العمال

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص25.

² إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف، الإسكندرية، 1993، ص383.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

في الإدارة الدنيا إلى الإدارة الوسطى أو من الإدارة الوسطى إلى الإدارة العليا بهدف تزويدها بالمعلومات والبيانات لاتخاذ القرارات السديدة والتعرف على عوائق العمل وحل الخلافات داخل التنظيم وعليه لابد للمديرين أن يشجعوا حرية تدفق المعلومات إلى الأعلى ليتمكن المرؤوسين من التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم المتعلقة بالتطوير، حيث أن هذا الاتصال غير توجيهي فهو يشكل استفسارات وتقارير، شكاوي وتظلمات مكتوبة، مقترحات، فهو يزود الإدارة بالحقائق والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرار¹.

ج- الاتصالات الجانبية أو الأفقية : يتم هذا النوع من الاتصالات بين المديرين في مستوى إشرافي واحد (أي نفس المستوى الرئاسي) أو بين العاملين الذين لا يكونون نفس المستوى الإشرافي ولكن تربطهم ببعض علاقات سلطة تنفيذية (أي عاملون ينتمون إلى مستويات مختلفة لا تربطهم علاقة سلطة رئاسة ولا ينظمهم خط سلطة واحدة).

ولا تقتصر الاتصالات الأفقية على العلاقات الداخلية في المنظمة أو الإدارة الواحدة وإنما قد تكون بين منظمة وأخرى أو إدارة وأخرى بمعنى أن الاتصالات الأفقية قد تكون خارجية على الرغم من الأهمية البالغة للاتصالات الأفقية إلى أن تطبيق مبدأ تقسيم العمل داخل المنظمة خلق أنواعا من الولاء داخلها بما يحول دون تحقيق هذا النوع من الاتصالات وان تحققت فهي لا تتم بالسرعة المطلوبة نظرا لشدة التمسك بالشكليات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات الإدارية

3- أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

أ- الاتصال الشخصي المباشر : يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه دون قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضها وجها لوجه في مكان محدد .

ب- الاتصال الجماهيري : ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبلين في مكان محدود.

¹ إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف، الإسكندرية، 1993، ص383.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

ج- الاتصال الذاتي : هو الاتصال الذي يتم بين الشخص ونفسه ، دون وجود وسطاء أو قناة .

د- الاتصال المؤسسي : هو الاتصال الخاص بالمنظمات ويأخذ أشكالاً عديدة مثل اجتماعات صنع القرارات، الندوات التوجيهية ، برامج التدريب المهني ، حفلات التكريم...الخ.

المطلب الثالث: نظريات الاتصال

أولاً : النظريات الكلاسيكية والاتصال التنظيمي:

تعتمد في دراستها للمنظمات على مجموعة من الافتراضات من أهمها أنها نظرت إلى الإنسان نظرة ساذجة محدودة واعتبرته كائن اقتصادي، كما نظرت للمنظمة على أنها نظام مغلق. واستناداً إلى هذه الافتراضات عملت على تطوير أفكارها من خلال التجارب والدراسات التي أجريت داخل المنظمة. وتضم الاتجاهات الفكرية التالية: الإدارة العلمية، التقسيم الإداري، والبيروقراطية.

1. نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور:

ظهرت هذه النظرية في أواخر القرن 19 على يد فريدريك تايلور وزملائه (جلبرت، جانيت، إيميرسون) الذين ساهموا في تطوير الإدارة بشكل علمي، بدلاً من التجربة والتخمين الخاطئ، لكن الأب الشرعي والروحي لهذه المدرسة هو تايلور لذا سميت بالتايلورية نسبة إليه حيث كان تايلور يعمل في إحدى شركات الحديد والصلب الأمريكية، وكان يلاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما لاحظ بأنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاجية المتوقعة للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الإنتاج والأجور، ونتيجة لملاحظاته المكثفة والمركزة أراد الوصول إلى طرق وأساليب علمية لتحسين الأداء حيث قام بتجارب خلال سنوات، فقسم العمل إلى مجموعة عناصر، وقاس الوقت لكل عنصر، كما قام بتحليل الأعمال، ونتيجة لاهتمامه بدراسة الحركة والزمن تمكن من زيادة إنتاجية العمال مما كانت عليه قبل دراسته واستطاع أن يحقق أهدافه والتي تتمثل في زيادة الأجر، رفع الإنتاجية وتخفيض التكلفة. وقد توصل تايلور إلى أربعة مبادئ في الإدارة العلمية:¹

1- إحلل التحليل العلمي والمنطقي محل التجريب والتخمين في مجال الأداء والعمل.

¹ أحمد إبراهيم عبد الهادي، صديق محمد عفيفي: السلوك التنظيمي، دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، الطبعة العاشرة، مكتبة عين شمس، مصر، 2003، ص 344.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

2- اختيار وتعليم وتدريب العاملين بطريقة علمية تحسن أدائهم، بدلا من الطريقة القديمة التي تعتمد على قيام الملاحظ لهذا الدور.

3- التعاون بين الإدارة والعمال حتى يتم تطبيق الأعمال بأسلوب علمي.

4- تقسيم العمل والمسؤولية بين الإدارة والعمال بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط ويتولى العمال مهمة التنفيذ .

بالرغم من أن تايلور عمل على إدخال الأسلوب العلمي في الإدارة إلا أنه اهتم بعناصر الكفاية الإنتاجية وعامل الفرد على أساس أنه آلة لها مهام تؤديها دون نقاش حيث رأى أن سلوك العامل يجب أن يتلاءم مع متطلبات الوظيفة ويعاب على هذه النظرية أيضا أنها ركزت على الحافز الاقتصادي باعتباره الدافع الوحيد لتحفيز العمال وأغفلت الجانب الإنساني والحوافز المعنوية في الاتصالات الإدارية، وإن الاتصالات في ظلها تأخذ طريق ذو اتجاه واحد (مركزية اتخاذ القرار)، فهي تفصل بين وظيفتي التخطيط والتنفيذ - رئيس ومرؤوس- وبذلك قطبي الاتصال يكون مقتصر على وثائق مكتوبة عن طريق المسير، والمنفذ يستلم الأوامر دون إجراء تعديل أو استغلال خبرته. فالإدارة العلمية تعتبر أن الاتصالات وجدت لتسهيل عملية القيادة والرقابة على المنظمة من خلال القنوات الرأسية، كما أكدت أن الاتصالات يجب أن تكون رسمية متسلسلة ومخطط لها وأهدافها القيام بالعمل وزيادة الإنتاجية. وركزت حركة الإدارة العلمية على النواحي الميكانيكية وتجاهلت النواحي السيكولوجية والاعتبارات الإنسانية التي تحدد السلوك الإنساني في التنظيمات، ونلاحظ حليا أنها لم تتحدث عن الاتصالات إلا لكونها أسلوب رسمي من أعلى إلى أسفل بغرض توجيه المرؤوسين ولتحديد طريقة الأداء .¹

2. نظرية التقسيم الإداري لهنري فايول:

تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي "هنري فايول"، حيث اهتمت هذه المدرسة بالأعمال الإدارية من حيث الوصف وتحليل الوظائف، وتحديد مبادئ التنظيم. ويركز فايول في كتاباته على جانبيين، مبادئ الإدارة ووظائفها، فوضع 14 مبدأ وذلك من خلال معالجته العملية الإدارية على مستوى المديرين والمنظمات وهذه المبادئ هي:

¹ حناوي محمد، السلوك التنظيمي، دار الفكر، الأردن، الطبعة الأولى 1974، ص 122

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

- 1- تقسيم العمل: حسب فايول التخصص أمر طبيعي ، أي أن كل عامل يتخصص في جزء بسيط من عملية العمل ويتقنها، ويتطلب هذا تبسيط وتحليل المهام إلى مكوناتها الأساسية ويتمخض عن هذا ارتفاع مستوى الأداء ومنه كمية الإنتاج.
- 2- السلطة والمسؤولية: يرى فايول بأن المسؤولية هي نتيجة طبيعية للسلطة لذا لا بد في إحداث توازي بينهما، فحتى تتم المساواة عن عمل معين لا بد أن تمنح له السلطة الكافية التي تمكنه من تنفيذ عمله، وبمعنى أنه أكد على أن المسؤولية يجب أن تتساوى مع السلطة.
- 3- الانضباط: (النظام) ويتجلى في شكل اتفاقات تحترم وتسمح بتحديد العلاقات بين مختلف الفئات والأقسام داخل المؤسسة، ويأخذ النظام شكل قواعد وإجراءات تحكم هذه العلاقات بين مختلف المستويات التنظيمية، ولكي تحترم يجب أن تكون مدونة وواضحة.
- 4- وحدة الأمر: وهي أن يتلقى العامل أو الموظف التعليمات من رئيس واحد بدلا من عدة رؤساء حتى لا يكون هناك مصدر للصراعات بين الأفراد والأقسام.
- 5- وحدة التوجيه: وهي أن يكون هناك رئيس واحد وخطة واحدة لكل مجموعة من النشاطات ذات العلاقة بهدف واحد، وهذا يعتبر شرط ضروري لتنسيق القوى وتوحيد الجهود كما يتعلق هذا المبدأ بالعلاقات بين العاملين ورؤسائهم داخل الهيكل التنظيمي.
- 6- إخضاع المصلحة الفردية للمصلحة العامة: وهذا يعني أنه عند تعارض الأهداف الشخصية مع الجماعية فيجب تقديم الأهداف العامة على الخاصة.¹
- 7- تعويض أو مكافأة الأفراد: يكون على أساس الخدمات التي يقدمونها بحيث تحقق لهم الرضا الوظيفي.

- 8- المركزية: يتعلق هذا المبدأ بمدى تركيز السلطة في المستويات العليا للإدارة المنظمة.
- 9- تدرج السلطة: اعتمد فايول على هذا المبدأ في تنظيم المؤسسة وإدارتها لوضع الأسس العلمية والمنطقية لانتقال المعلومات والاتصالات من خلال المستويات المختلفة للسلطة في المؤسسة، ولكنه أدرك أن اعتماد هذا المبدأ ووحدة الأمر يؤدي عادة إلى مشاكل في عملية الاتصال مع رجال البيع، فمن الواجب أن يبحث عن رئيس مشترك وهذا الرئيس لن يكون رئيس وحدة أو قسم بل سيكون المدير العام، وهذا سيخلق عناء وجهد غير ضروري بمختلف

¹ عشوي مصطفى، أهمية الاتصال في تسيير المؤسسات، مقال منشور في كتاب عالم الاتصال، تأليف جماعي، بإشراف عبد الرحمن عزي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992 ص 141.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

الأطراف الإدارية وبالتالي ابتدع فايول مبدأ المعبر في الإدارة ليوضح إمكانية العبور والاتصال بين كاتب الحسابات ورجل البيع بموافقة الرئيس المباشر.¹

10- الترتيب: أي ترتيب المدخلات المادية والبشرية، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

11- المساواة والعدالة: أي تطبيق مختلف القواعد والقوانين والإجراءات التي تسنها المنظمة على أساس المساواة بين جميع العاملين.

12- الاستقرار الوظيفي للعاملين: وذلك بتوثيق العلاقة بين العاملين ، المديرين والمنظمة لمدة طويلة.

13- المبادرة: أي القدرة على الإبداع والابتكار وتشكل هذه الصفة مصدر قوة المنظمة في حالة ما يستطيع المدير تنميتها وتطويرها لدى مساعديه.

14- الروح الجماعية: وتعنى توحيد الجهود والعمل من خلال انسجام المصالح والأهداف وذلك عن طريق تبني سياسة وحدة الأمر وسياسة الاتصالات الشفوية.

ولقد اقترح فايول (5) وظائف أساسية للإدارة والمديرين وهي: التخطيط، التنظيم، الأمر، التنسيق، الرقابة. كما أكد فايول أن الوظيفة الإدارية باعتبارها العقل المدبر للمؤسسة تحتاج إلى نظام اتصالي، إذ من خلاله ترد جميع المعلومات من الوظائف الأخرى إلى الإدارة العليا، وعلى أساسها يتم إصدار التعليمات والتوجيهات إلى مختلف مراكز التنفيذ.²

3. النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:

يرجع نسب هذه النظرية إلى المفكر الألماني ماكس فيبر 1864- 1920 الذي يفترض أن الناس غير عقلانيين وأنهم انفعاليون في أدايم لعملهم، مما جعل الاعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل، وأن الاعتبارات الموضوعية والحياد والعقلانية غير واردة وغير موجودة في أداء العمل، وذلك انعكس على تفسير النموذج البيروقراطي لكيفية السيطرة على السلوك

¹ عشوي مصطفى، المرجع السابق، ص 16

² محمد مزيان، الاتصال و علاقته بتغير اتجاهات العمال نحو العمل، ملخص رسالة ماجستير، منشور كمقال في المجلة الجزائرية للاتصال، الصادرة عن معهد علوم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، العدد 13، جانفي 1996، ص.ص :

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

- الإنساني، حيث تعتقد هذه النظرية بأن ذلك سيتم من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المنظمة، ولقد بنى ماكس فيبر نظريته على مجموعة من المبادئ منها:¹
- 1- التخصص وتقسيم العمل: وهو أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف وفيه يقسم أي عمل إلى أجزائه البسيطة بطريقة تسهل عملية الأداء والمراقبة.
 - 2- التسلسل الرئاسي: وهو ضروري لتحديد العلاقات بين المديرين ومرؤوسيهـم.
 - 3- نظام قواعد: وهو نظام مطلوب لتحديد واجبات وحقوق العاملين.
 - 4- نظام إجراءات: ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.
 - 5- نظام من العلاقات غير الشخصية: وهو أيضا مطلوب لشيوع الموضوعية والحياد في التعامل.

1- نظام ترقية العاملين: وتكون على أساس الجدارة الفنية للقيام بالعمل ولا تكون على أساس القرابة والمحابة .

وتتلخص إسهامات فيبر في التنظيم للاتصال في أهم خاصية لنموذجه المثالي للتنظيم البيروقراطي ألا وهي « لابد من تدوين وتوثيق كل الإجراءات الإدارية والقرارات الرسمية» بمعنى أن تكون الأوامر والتعليمات والإجراءات مكتوبة ويمكن الرجوع إليها عن الحاجة. وعليه فالاتصال حسب ماكس فيبر يرتكز على دعائم الاتصال اللفظي المكتوب فقط، إذ لا يمكن معرفة مدى استيعاب وفهم الرسائل التي توجه كتابيا من طرف الرؤساء إلى المرؤوسين، كما أنه لا يمكن تحديد مصير انشغالات وحاجات العاملين إذ سلمنا بإهمال دعائم الاتصالات غير اللفظية كالخرائط والصور وكذا الاتصالات الشفوية.

ويعاب على هذا الاتجاه أن خط الاتصالات فيه يجب أن يسير من أعلى إلى أسفل على شكل أوامر وتعليمات وتوجيهات في معظم المجالات، الشيء الذي يكون مدعاة إلى مركزية القرار في المستويات الإدارية العليا ومن ثم عدم إتاحة الفرصة لسير خط الاتصالات بشكل صاعد (من أسفل إلى أعلى)

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية والاتصال التنظيمي:

لقد فتحت النظريات الكلاسيكية الطريق إلى النظريات التي تلتها من بعدها في دراسة التنظيمات والمنظمات، فبالرغم من تقديمها للعديد من الإسهامات إلا أنها فشلت في عدة

¹ محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2004،

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

جوانب أخرى في دراستها ومن ثم برزت عدة نظريات أخرى استفادت من النظريات الكلاسيكية وأتت بدراسات أخرى، وفي هذا السياق سوف نتطرق إلى هذه النظريات لما لها من إسهامات وتغيرات جذرية حول نظرتها إلى التنظيمات ككل، وسنتناول كل من نظرية العلاقات الإنسانية والنظرية السلوكية ونظرية العاملين لهيرزبرغ.¹

1. نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو:

لقد جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة إلتون مايو (1926)، لتخطو خطوة إيجابية وتركز على الاهتمام بالعامل الإنساني، واكتشفت أهمية العلاقات النفسية الاجتماعية وكذا العلاقات غير الرسمية، كما أنها ترى أن قدرة المشرفين وتمكنهم في مجال العلاقات يمكنهم من بث روح التعاون بين العمال. وقد تميزت مدرسة العلاقات الإنسانية بعدد من القواعد أو الأساليب التي أعدت لمساعدة المديرين في تحفيز العاملين، وترتكز هذه الأساليب على ثلاثة نشاطات إدارية رئيسية تتمثل في:²

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية.
- إعادة تصميم الوظائف بطريقة توفر قدرا أكبر من التحدي لقدرات العاملين ومن المشاركة في نشاطات المنظمة.
- تحسين تدفق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين. ولقد استطاعت هذه المدرسة من خلال تجاربها أن تثبت أن للاتصالات تأثيرا قويا على العلاقات الاجتماعية والتفاعلات ورضا ودافعية الأفراد في عملهم كما أثبتت إحدى هذه التجارب أن المقابلات الشخصية بين القائد ومرؤوسيه ذات أثر واضح على إشباع حاجاتهم الاجتماعية، وعلى هذا انقلب مفهوم الاتصالات في مدرسة العلاقات الإنسانية من كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلي للعمل والأفراد وكوسيلة لإقناعهم بأدبيتهم ورفع كفاءة العمل والرضا عنه وخلق تجانس بين الأفراد داخل التنظيم وممارسة أسلوب المشاركة والمجالس الصغيرة والإدارة من المستوى الأدنى إلى الأعلى واللجان المشتركة والاعتراف بالكرامة الإنسانية. وتعد دراسات هاوثورن الشهيرة نقطة الانطلاق لدراسة العلاقات الإنسانية وهي دراسات كانت تهدف في البداية إلى دراسة الظروف الفيزيائية للعمل وعلاقتها بالإنتاج وتصنيف المشكلات المختلفة التي تنشأ عن

¹ سعيد يس عامر : المرجع السابق، ص 71 .

² أحمد ماهر: المرجع السابق، ص 103.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

مواقف العمل ثم ما لبثت أن حولت اهتمامها لدراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي، وبدأت بدراسة المتغيرات السلوكية في التنظيم ولكنها لم تعزلها عن السياق الذي توجد فيه والمتمثل في القواعد الرسمية والقيم المختلفة السائدة في المجتمع، كما حاولت هذه الدراسات الكشف عن العلاقة بين بعض جوانب السلوك التنظيمي مثل الدافعية والروح المعنوية وعلاقتها بالإنتاجية، وانتهت إلى تأكيد حقيقة أساسية هي تأثير الجماعات التي ينتمي إليها العمل على سلوكهم وخاصة جماعات الصداقة وغيرها من الجماعات الطوعية أو غير الرسمية.¹ ولقد خضعت نتائج هذه الدراسات إلى انتقادات عديدة خاصة في مجال الإنتاجية والرضا عن العمل كون أن الأساليب المؤدية إليها غير فعالة وخاصة في مجال الإشراف والاتصال. ولكن بالرغم من الانتقادات الموجهة إليها إلا أن تدعيمها النظري والإمبريقي يكمن في إسقاط فكرة تأثير الجماعات المرجعية للعمال في سلوكياتهم على فعالية العملية الاتصالية.²

2. النظرية السلوكية لكورت ليفين:

كان كورت ليفين من بين الباحثين البارزين في مدرسة العلاقات الإنسانية الذين تطرقوا إلى الاتصال التنظيمي، وقد كان ليفين لاجئاً من ألمانيا النازية في الولايات المتحدة الأمريكية أين كان مفتوناً بالقيم الديمقراطية الموجودة هناك، وكان له شغف في تطبيق علم النفس التجريبي من أجل تحسين العالم.

خلال الحرب العالمية الثانية، كان ليفين في جامعة أيوا حينما طلبت منه الحكومة الأمريكية عن البحث عن سبل لتقديم المشورة لربات البيوت ودفعهم لعدم شراء اللحوم، لأن اللحوم إبان فترة الحرب كانت قليلة الورود (قلة العرض في مقابل ارتفاع الطلب). وقد شعر ليفين آنذاك أن هناك حاجزاً كبيراً يمنعه من فعل ذلك لأن المتوقع من ربات البيوت أن يشتري اللحم ويقدمه لعائلاتهن وأصدقائهن، وأبائهن وأمهاتهن، الذين يتوقعون أن تكون ربات البيوت قد أعدنه في المنزل. افترض ليفين أنه إذا كانت ربة بيت قادرة على التحدث مع ربات البيوت أخرى حول تقليص الميول لشراء اللحوم، ستكون قادرة على التغلب على هذا الحاجز وإقناع ربات البيوت بتغيير سلوكهن. من هنا قام ليفين وزملاؤه بإجراء التجارب للتحقق من فرضيته القائلة بأن ربة بيت هي الأجدر بإقناع ربة بيت أخرى لتغيير سلوكها. وتبين بعد التجربة أن

¹ صالح خليل أبو أصعب و آخرون: المرجع السابق، ص 72

² حسين عبد المجيد أحمد رشوان: المرجع السابق، ص 225.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

ريبات البيوت اللواتي كن قادرات على الحديث عن شراء اللحوم مع ربات البيوت الأخرى كن عشر مرات أكثر عرضة لتغيير سلوكهن. شعر ليفين أنه يمكن تطبيق نفس هذه المبادئ في المنظمة. وقد وجد أن العمال في مصنع ألبسة النوم كانوا أكثر عرضة للتقبل وسائل العمل الجديدة إذا ما أتيحت الفرصة لهم لمناقشة ذلك فيما بينهم وممارسة بعض التغييرات على وظائفهم لتتماشى مع ذلك. وقد ساعدت هذه النتائج الجديدة المنظمات على إدراك فوائد تشكيل وتنمية وتعديل المواقف الاتصالية بين جماعات العمل. وقد ساعدت أفكار ليفين في تغيير نظرة المفكرين في مجال الاتصالات التنظيمية من خلال التأكيد على أهمية التواصل بين الجماعة، كما ساعدهم على التعرف على حقيقة أن العمال يريدون أن يكون لهم صوت ودور في أداء مهامهم بدل أن تكون المهام مملأة فقط من الإدارة العليا.¹

3. نظرية العاملين لفريدريك هيرزبرغ:

تقول هذه النظرية بأن هناك مجموعتان من العوامل، المجموعة الأولى وهي التي يسميها هيرزبرغ العوامل الصحية (أي الأساسية) تشمل:

- الاستقرار الوظيفي بمعنى الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل
 - عدالة نظم المؤسسة
 - المنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي والسلطات وساعات العمل ومكان العمل المحترم مثل المكتب المناسب
 - الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل جميع ما يتقاضاه العامل من اجر ومميزات مثل العلاج والإجازات ووسيلة مواصلات وغير ذلك
 - الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل
 - العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل
 - ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين.
- حسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا وليس محفزا. أي أنها أشياء لا بد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز.

¹ احسان الجليلي، مرجع ساب، ص 79

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

المجموعة الثانية هي التي يسميها هيرزبرغ مجموعة الحوافز وتشمل:

- العمل المثير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته.
- التقدير أي التقدير من الرؤساء والزملاء.
- فرص النمو أي الشعور بوجود فرص للتقدم والتطور وزيادة الدخل.
- تحمل المسؤوليات أي وجود فرص لتحمل مسؤوليات واتخاذ قرارات وقيادة الآخرين.
- الإنجازات وهي وجود مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما أو كيفاً. هذه العوامل هي التي تعتبر محفزة حسب هذه النظرية. بمعنى أن المجموعة الأولى (العوامل الصحية) لا تؤدي إلى تحفز ولكن نقصها يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل أما التحفيز فيأتي من المجموعة الثانية. ويرى هيرزبرغ أن هذه العوامل يمكن معرفتها بتطبيق الاتصالات التنظيمية ثنائية الاتجاه¹.

المطلب الرابع : عناصر العملية الاتصالية

تتكون العملية الاتصال من ستة عناصر أساسية وهي :

01- " المرسل " 2-المتلقي "المستقبل" 3-الرسالة 4الوسيلة "القناة"5رجع الصدى "رد الفعل"6التأثير.

1المصدر "المرسل": source هو المصدر الذي تبدأ عنده الرسالة المرغوب توصيلها إلى المستقبل وللمرسل هدف معين، يدفعه للبدء بعملية الاتصال ولذلك يجب أن يكون من أهل الفكر أو المهارة والخبرة في مجال التخصص وأن يكون على مستوى عال من الدقة في تحضير وتفسير الرسالة

وقد يكون المصدر فرد أو جماعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة وكثيراً ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال ، غير ما يجدر التنويه إليه هنا أن المصدر ليس بالضرورة القائم بالاتصال ، فمندوب التلفزيون قد يحصل على خبر معين من موقع الأحداث ثم يتولى المحرر صياغته وتحريره ويقدمه قارئ النشرة إلى الجمهور. وهناك من يرى أن القائم بالاتصال يشمل كل من يشارك في الرسالة بصورة أو بأخرى .

¹توفيق شيخي: الاتصال و دوره في عمل المؤسسة، مذكرة تخرج شهادة ليسانس، المدينة، 2002، ص 11

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

وينبغي أن في المرسل خصائص معينة :

- أن يكون مقتنعا ومؤمنا بالرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل
- أن يكون هدف الرسالة واضح
- أن يكون على معرفة تامة بمن يتصل بهم
- أن يكون مطلع وملم بالرسالة التي يريد إيصالها لجمهور أو شخص أو مؤسسة معينة
- أن يكون متمكن ومستوعب للمعلومات والرموز والإشارات الموظفة في الرسالة
- أن يكون ملما بطرق وأساليب التواصل
- أن يكون على علم بخصائص مستقبلية الرسالة¹
- أن يكون له حس اتصالي من خلال التنبؤ برد الفعل للمستقبلين للرسالة من خلال مراعاة الأطر المرجعية لمن يرسل لهم الرسالة.

1-الرسالة:

وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير منطوقة وتتوقف فعالية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها. وقد تكون الرسالة على شكل كلمات ملفوظة أو مكتوبة أو مصورة تنقل عبر الهواء أو الضوء أو الورق أو الأسلاك أو ير ذلك إلى المستقبل من خلال حواسه "العين ، والأذان ونهايات الأعصاب في الجلد "حيث تفكك الرسالة وتحلل ثم تحول إلى رمز تستقر في دماغ المستقبل.²

الاختيار المناسب لصياغة الرسالة ورموزها من الأهمية بمكان للمرسل و المستقبل وسوء الاختيار يؤدي إلى مشاكل كثير لذا على المرسل أن يعرف أن الصياغات والرموز قد تكون لها معاني مختلفة باختلاف الناس كما تؤدي معاني ضمنية أو خفية أو مترادفة أو متعارضة

2-الوسيلة أو القناة:

تعرف بأنها الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال ، فهي في الاتصال الجماهيري تكون الصحيفة أو المجلة أو

¹ سعاد جبر سعيد.سكولوجية الاتصال الجماهيري، جدار للكتاب العالمي للنشر و التوزيع ،ط1 2008،ص10

² سعاد جبر سعيد.مرجع سابق،ص11

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

الإذاعة أو التلفزيون ، وفي الاتصال الجمعي مثل المحاضرة أو الخطبة أو المؤتمرات أما في الاتصال المباشر فإن الوسيلة لا تكون ميكانيكية ، وإنما تكون طبيعة، أي وجه لوجه .

في مجال الاتصال في الأطر الإدارية والعلاقات العامة، على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً على من يستقبلها ، كالمقابلات الشخصية ، الاجتماعات ، لجان ، الندوات ، التلفون، المحادثات الشخصية ،المؤتمرات، الاتصالات المكتوبة مثل: الخطابات والذاكرة والتقارير ، المجالات ، المنشورات الدورية ، الفاكس ، اللوائح ،وفي هذه الأطر يمكن النظر إلى الوسائل بحسب درجة رسميتها ، فهناك الوسائل الرسمية وغير الرسمية.

3- المتلقي "المستقبل" :

وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية او الاعلامية ويتفاعل معها ويتأثر بها وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال ، ولا شك ان فهم الجمهور وخصائصه وظروفه يلعب دورا مهما في ادراك معنى الرسالة ودرجة تأثيرها في عقلية ذلك الجمهور ،ولا يمكن ان نتوقع ان الجمهور يصدق وينصاع تلقائيا للرسالة الاعلامية ،فهو قد يرفضها او يستجيب لها ،اذا كانت تتفق مع ميوله واتجاهاته ورغباته ،وقد يتخذ بعض الجمهور موقف الامبالاة من الرسالة ولا يتفاعل معها .

ومن هنا يستقبل الطرف الاخر الرسالة من خلال حواسه المختلفة ،ويختار وينظم المعلومات ، ويحاول ان يفسرها و يعي لها معاني ودلالات خاصة ،ومن خلال هذه العمليات الادراكية ،وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية والدافعية والتعلم تحدد ما يفهمه و ما يتقبله الشخص المستقبل للافكار والمعلومات المرسله اليه وبناء على هذه العمليات يقوم المستقبل برد الفعل واتخاذ سلوك معين .¹

4-رجع الصدى : "التغذية الراجعة"

يتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال، وهو ينطلق من المستقبل الى المرسل، وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها و استجابته ورفضه لمعناها، وقد اصبح رد الفعل مهما في تقويم عملية الاتصال ،حيث يسعى الاعلاميون لمعرفة مدى وصول الرسالة للمتلقي ومدى فهمها و استيعابها .

¹ سعاد جبر سعيد.مرجع سابق،ص13

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

5-التأثير:

التأثير مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر وجماعة وأخرى وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها ، وغالبا ما يكون التأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بطيئا وليس فوريا .وقد يكون تأثير بعض الرسائل مؤقتا وليس دائما ، ومن ثم التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال ، وتتم عملية الاتصال على خطوتين ، الاولى هي تغير التفكير والثانية هي تغيير السلوك.¹

¹ سعاد جبر سعيد.مرجع سابق، ص13

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

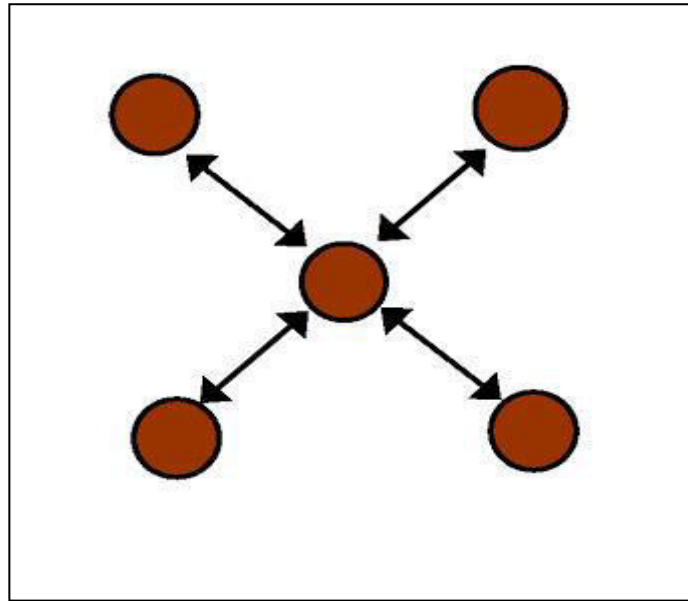
المبحث الثاني: انماط الاتصال

على الرغم من إقرار وتأكيد الجميع على أهمية الاتصال في المنظمات، إلا أنه من المؤلف أن لا تجد فيها اهتمامات كبيرة بتخطيط وبرمجة الاتصال، والأساليب المستخدمة لإيصال المعلومات الضرورية إلى جميع أجزاء المؤسسة. وتزداد مشكلات الاتصال كلما صعدا في السلم الهرمي حيث على القائد أن يستغل المزيد من المعلومات والاتصال في نفس الوقت الذي تقل اتصالاته الأفقية نظرا لتقليص عدد القيادات من نفس المستوى. قام كل من بافلز وباريت (1951م) وليفيت (1962م) ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات وذكر العديلي (1416هـ، 462 - 463) أن تلك الدراسات أظهرت عدة انماط الاتصالات جميعها تقريبا تستند على الانماط الأربعة التالية:¹

المطلب الأول: شكل العجلة

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (او الرئيس او المشرف) ان يتصل باعضاء المجموعة الاخرين ويستطيع اعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر الا بالرئيس أي ان الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقة فقط واستخدام هذا الاسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس او المدير

الشكل رقم 01: شكل العجلة



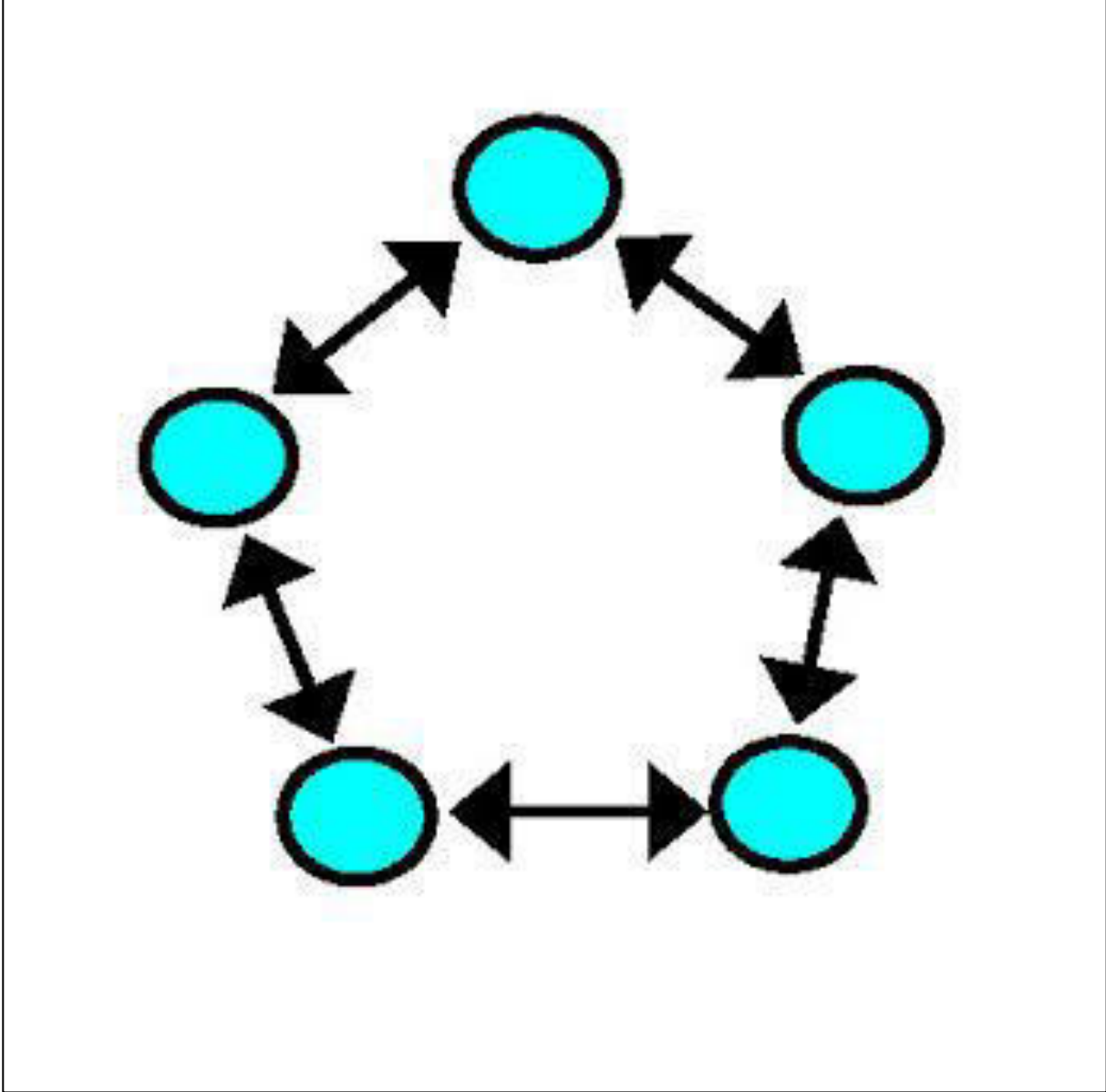
¹ وفاء محمد الزبيدي، أنماط الاتصال وعلاقته باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، مجلة البحث العلمي في التربية العدد التاسع عشر لسنة 2018، ص253

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

المطلب الثاني: شكل الدائرة

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم مباشرة¹

الشكل رقم 02: شكل الدائرة



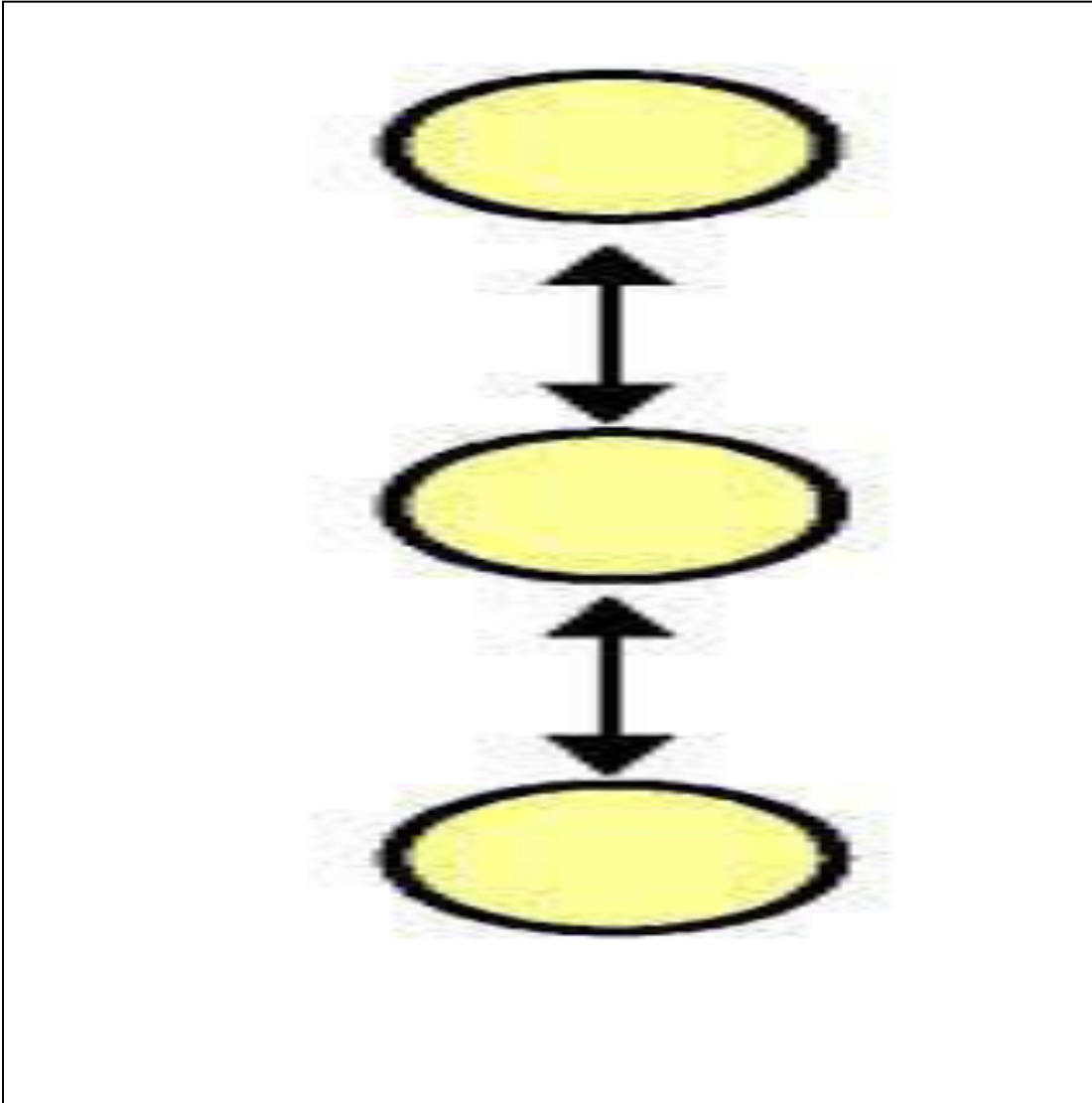
¹ وفاء محمد الزبيدي، المرجع السابق، 355

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

المطلب الثالث: شكل السلسلة

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسيطى).¹

الشكل رقم 03: شكل السلسلة



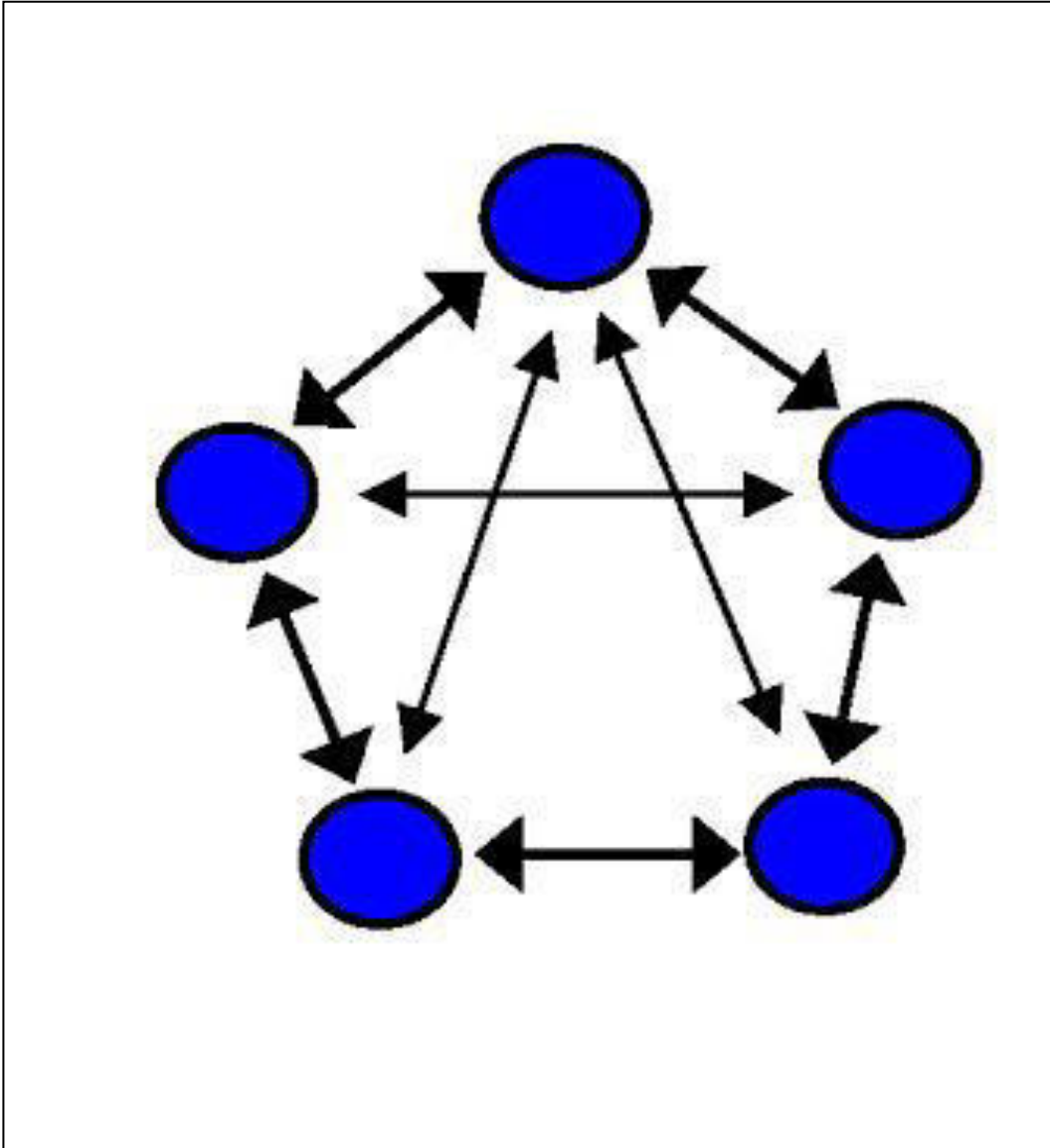
¹ وفاء محمد الزبيدي، المرجع السابق، 355

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

المطلب الرابع: شكل الكامل المتشابك

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المؤسسة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.¹

الشكل رقم 04: شكل الكامل المتشابك



¹ وفاء محمد الزبيدي، المرجع السابق، 355

الفصل الثاني: ماهية الاتصال

خلاصة الفصل

مما سبق ذكره نجد أن الاتصال عملية بالغة الأهمية فهو يعتبر المحرك الرئيسي للعلاقات الإنسانية و يعد تعبيراً عن التفاعل القائم بداخلها، فهو بذلك الصلة بين الفرد وبين مساعيه في تحقيق أهدافه بتدخل عناصر عدة من أجل إنجاز هذه العملية، مع التحكم فيها حتى لا يؤدي بنا ذلك إلى الوقوع في الفشل، ومن أجل ذلك ولتوضيح أكثر ومعرفة حقيقة الاتصال تناولنا في هذا الفصل جملة من العناصر المتعلقة بالاتصال التنظيمي ابتداءً من عرض لتعاريفه، ثم تطرقنا إلى أهدافه و أشكاله ومساراته، عناصره، نماذجه، معوقاته، و أخيراً تطرقنا إلى خصائص الاتصال الجيد لضمان نجاح وسير العملية نحو تحقيق الأهداف المرجوة منها.

الفصل الثالث

واقف الاتصال

في الجمعيات

الدينية

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

تمهيد

الجمعية تشكل اتفاقية يديرها قانون منظم في إطاره يجتمع أشخاص وأشخاص معنيون من خلال عقد هدفه ليس الربح ن التطور المستمر للحركة الجمعوية والذي يتميز بطبيعة تنموية، البحث عن توحيد جملة نشاطات تسير الجمعيات وتبسيطها، يدفع بنا إلى البحث عن إقامة دليل، يخدم أداة العمل للمشرفين والمسيرين وجميع المهتمين بعالم الجمعيات.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

المبحث الأول: المجتمع المدني

بما أننا في هذه الدراسة نتحدث فقط عن الجمعيات كأحد مؤسسات المجتمع المدني والتي يعرفها حسن ملحم بأنها " :الاتفاق الذي بمقتضاه يضع أكثر من اثنين من الأفراد بصفة دائمة معرفتهم أو نشاطهم في خدمة هدف غير تحقيق الفائدة أو الربح المادي"¹، فسننطلق إلى تحديد المراحل التي مر بها ظهور هذه الأخيرة في الجزائر إلى مرحلتين أساسيتين هما، المرحلة الاستعمارية ومرحلة ما بعد الاستقلال.

المطلب الأول: مفهوم المجتمع المدني

لقد عرفت أوروبا قبل القرن الثامن عشر نظاما اجتماعيا يتميز بالتفاوت الطبقي الصارخ²، بتقسام في إطاره كل من النبلاء ورجال الدين السلطة والمكانة الاجتماعية كما أن قدسية السلطة تستمد من قوة مرجعيتها الدينية والكنيسة باعتبار هذا الأخيرة هي المشر الوحيد للسلطة الزمنية.

هذا وقد عمل رجال الدين على تكريس تصور الإيديولوجي ينبع أساسا من العقيدة التي كانت سائدة في تلك الفترة التي تجعل من البابا الإنسان الوحيد الذ، يكون للأمرأ تقبيل قدمي، كمال الحق ان يبد، النظر في الأحكام الصادرة على البشر، فسلطت تفوق كل السلطات لأنها منحت ل كحق الهي³ وبالتالي لا يجوز معارضتها ولا تقيدها.

إن هذا الطرح توافق إلى حد ما في جانب مع فكرة حق الملك المقدس الذ، تمنح الكنيسة إياه والذ، بموجب يصير الملك الأب المقدس للجميع الذي امره فيكون له حق السماح بالحياة كما يطبق القتل على من يشاء منهم.

كما شكلت الأوضاع السائدة في المجتمع الأوربي، والتي تميزه بسيطرة الجانب الديني على كافة مناحي الحياة، عائقا دون قيام ديناميكية اقتصادية واجتماعية خاصة في ظل ترويج أفكار من قبل رجال الدين نرى في أي نشاط يهدف الى الربح المادي، بمثابة الخطيئة التي لا تغفر، لان الأخلاقيات الدينية لا تسمح للفرد أن يمارس نشاطا غير الذي تسمح به

¹ حسن ملحم، نظرية الحريات العامة"، ديوان المطبوعات الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1981، ص

² خيرة بن عبد العزيز، "دور المجتمع المدني في ترقية الحكم الراشد"، نموذج المنطقة العربية، مذكرة ماجستير، كلية

العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 11

³ خيرة بن عبد العزيز مرجع سابق ص13

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

الكنيسة، شرط أن لا يؤدي إلى تحقيق، منفعة وريح، وهو الأمر الذ، أدى إلى كبح حرية الأفراد، وأفكارهم وأعمالهم، وبالتالي الحيلولة دون قيام أي تغيير أو إصلاح داخلي، من شان أن يؤسس لسلطة مدنية مفصولة عما هو ديني.

لكن مع نهاية القرن السادس عشر وبداية القرن السابع عشر شهد المجتمع الأوروبي، تحولات في الوعي الأوروبي، خصوصا مع بداية عصر النهضة وذلك نتيجة بروز اتجاهات فكرية وفلسفية داعية إلى الثورة ضد الحياة السياسية والفكرية ومطالبة في الوقت ذات بمقاومة الحكم المطلق والإقرار بوجوبية أن يستمد الملك سلطت من الشعب والتأكيد على حرية الفرد والمطالبة أيضا بان يكون القانون هو العقل والحكمة ذاتها، والهدف من سلطة الملوك، وإخضاعها للقانون، وهذا ما تجلى بوضوح في أفكار الاتجاه الإصلاحى لتدبير، الداعية إلى مقاومة الحق المطلق للملك ونظرية الحق الهى.

إن هذه الاتجاهات الفكرية والفلسفية، التي تعد بمثابة ثورة فكرية ضد ما هو قديم والداعية إلى الإصلاح الدينى والاجتماعى، ساهمت بدورها في أحداث بذورها في إحداث بذور التغيير الجذر، على المستوى الاجتماعى والسياسى وهذا ما تجلى بوضوح مع المذهب الإنسانى وارجع له مكانته.

كما ساعدت على بروز الحركات الاجتماعىة وخلصت الإنسان من فكرة أن البحث عن المادة يعد خطيئة يعاقب عليها، وعملت على توسيع التجارة والأسواق وتطوير وسائل الاتصال.¹

ولقد صاحب هذا النمو تطورا اجتماعيا، تمثل في نمو حركة برجوازية في المدن والأرياف، وشروعها في تشغيل أموالها في الصناعة وهو ما أفضى إلى الثورة الصناعىة، وهو الأمر الذ، استدعى ضرورة البحث عن أسس نظام حكم قادر على تنظيم الحياة وحماية البنية الاقتصادية أى بمعنى نظام يحمى مصالح الطبقة البرجوازية، ويحرس الحرية الفردية، التي تمكن الأفراد من تسيير شؤونهم بأنفسهم، عن طريق تشغيل علاقات جديدة بينها، وهو ما تجسد مع الثورة الفرنسية التي أقرت نمطا جديدا في العلاقات بين الأفراد، وبين السلطة

¹ صاحب دليلة، دور المجتمع المدنى في التحول الديمقراطى في الجزائر، مذكرة ماستر في الحقوق، جامعة زيان عاشور

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

المركزية التي ساهمت في بروز قانون 22 ديسمبر 1789 القاضي بالحق في إنشاء الجمعيات، وهو الأمر الذ، لم يكن مألوفاً من ذي قبل.¹

كما ينبغي أن يمتاز ذلك النظام بالقوة، لتأمين حرية التبادل، وان يكون مستقل عن الأفراد عارفاً حدود تدخل في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية التي أصبحت عند الغرب تعرف بالمجتمع المدني، باعتباره مجال منفصل عن الدولة، يسعى في إطاره الأفراد إلى تخفيف المصالح العامة، لأنهم يساهمون في تنمية السلع والخدمات التي قد يوفرونها للجميع بأقل تكلفة .

من خلال ما سبق، يمكن القول أن التغييرات التي عرفها المجتمع الأوروبي، قد ساهمت في بروز المجتمع المدني، موافق لمفهوم الدولة، كتاب ضروري، لحفظ واستمرار عمليات التبادل الاقتصادي، وتحقيق الأمن والاستقرار وضمان الحريات الاقتصادية للأفراد التي يعد المجتمع المدني المجال الحيوي لها²

المطلب الثاني: منظمات المجتمع المدني

يشير مصطلح المجتمع المدني إلى كل أنواع الأنشطة التطوعية، التي تنظمها الجماعة حول قيم وأهداف ومصالح مشتركة. والغاية من هذه الأعمال المتنوعة التي ينخرط فيها المجتمع المدني تقديم الخدمات، أو التأثير على السياسات العامة³.

كما جاء في ندوة المجتمع المدني المنظمة من طرف مركز دراسات الوحدة العربية لسنة 1992 على أنه " يقصد بمنظمات المجتمع المدني المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعمل في ميادينها المختلفة في استقلال عن السلطة لتحقيق أغراض متعددة منها أغراض سياسية كالمشاركة في صنع القرار السياسي، وأغراض نقابية كالدفاع عن مصالح أعضائها، ومنها أغراض ثقافية، كما في اتحادات الكتاب والمتقنين والجمعيات الثقافية التي تهدف إلى نشر الوعي الثقافي وفق اتجاهات أعضاء كل جماعة ومنها أغراض للإسهام في العمل الاجتماعي للتنمية"⁴.

¹ صاحب دليلة، المرجع السابق، ص 08

² بياضى محي الدين، " المجتمع المدني في دول المغرب العربي ودوره في التنمية السياسية" مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة بسكرة، 2011-2012- ص 16

³ حامد خالد، المجتمع، المدني والسلطة الشرعية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، د س ن، ص 58.

⁴ بن حمودة ليلي، المجتمع المدني والحكم الرشيد، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، العدد 01، مارس 2011، ص 68.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

ولأنّ منظمات المجتمع المدني تمثل جوهر المجتمعات الديمقراطية المتحضرة، فهي منظمات تقوم بعملية توعية المواطنين وتفعيل مشاركتهم في تقرير مصيرهم السياسي، فباستطاعتها مواجهة الأزمات والتحوّلات السياسية، التي تؤثر في مستوى حياتهم ومعيشتهم، باعتبارها من أهم قنوات المشاركة الجماهيرية سواء على المستوى المحلي أو الوطني، حيث تعتبر الجمعيات وعملها التشاركي من أهم قنوات المجتمع المدني، والجمعيات كما عرفها القانون رقم 06/12 في المادة 2 منه على أنها " اتفاقية تخضع للقوانين المعمول بها ويجتمع في إطارها أشخاص طبيعيين أو معنويين على أساس تعاقدية، ولغرض غير مريح يشتركون في تسخير بمعارفهم ووسائلهم لمدة محددة أو غير محددة، من أجل ترقية الأنشطة ذات الطابع المهني، الاجتماعي العلمي والديني التربوي، الرياضي، البيئي، والخيري والإنساني " ¹.

فالحق في المشاركة والانتماء الحر للجمعيات صورة من صور تدعيم الديمقراطية، لذلك تحرص الكثير من الحكومات على بلوغها، شريطة أن يكون الانتماء حر وغير مقيد، ولقد نصت المادة 20 من إعلان حقوق الإنسان لعام 1948 ، أنه لكل شخص الحق في حرية الاشتراك في الاجتماعات والجمعيات السلمية ².

وفي هذا الصدد أيضا نصت المادة 53 من التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020 على أن حق إنشاء الجمعيات مضمون، ويمارس بمجرد التصريح به، كما تشجع الدولة الجمعيات ذات المنفعة العامة، بدوره أشار قانون البلدية 11 - 10، في المادة 12 منه، إلى دور الجمعيات، بحيث يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم.

وقد حرص المشرع في قانون البلدية (10 - 11) على تسيير عمل الجمعيات، في كونها تتلقى رعاية مالية من طرف الجماعات المحلية، حيث يمكن لهذه الأخيرة أن تشجع

¹ المادة 02 من القانون رقم 12 - 06، مؤرخ في 12 جانفي 2012 ، يتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 02 ، صادر في 15 جانفي 2012.

² باسم محمد شهاب، المشاركة الجماهيرية في حل المشاكل البيئية، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جامعة تلمسان، 2003ص148.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

وتدعم كل نشاط أو مساهمة أو مبادرة فردية أو جماعية تهدف إلى إنجاز المشاريع ذات المنفعة العامة¹.

من جهته نص قانون الولاية الحالي (12 - 07) بخصوص صلاحيات المجلس الشعبي الولائي المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية والثقافية، على مساهمة المجلس الشعبي الولائي في إنشاء الهياكل القاعدية الثقافية والرياضية والترفيهية والخاصة بالشباب وحماية التراث التاريخي والحفاظ عليه، بالتشاور مع البلديات وكل الهيئات الأخرى المكلفة بترقية هذه النشاطات أو الجمعيات التي تنشط في هذا الميدان²، فضلا عن القوانين الأخرى الداعمة لتفعيل التشاركية والعمل الجماعي كما سنرى لاحقا.

وعليه يبقى العمل الجماعي والمشاركة المجتمعية باعتبارها العملية التي بمقتضاها يلعب فيها الفرد دورا في الحياة السياسية والاجتماعية لمجتمعه، وتكون لديه الفرصة لأن يشارك في وضع الأهداف العامة، وكذلك أفضل الوسائل لتحقيق وإنجاز هذه الأهداف، في توطيد وتعزيز الطاقة التشاركية التي تستهدف كل المجالات، ولعل من أهم هذه المجالات البيئة وحمايتها، في هذا الجانب فقد أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في 31 ديسمبر 1990 على أن للأفراد " الحق في العيش في بيئة ملائمة لصحتهم ورفاهيتهم"، كما اعتبر الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب لسنة 1981 على " حق الشعوب في بيئة مرضية"³.

عليه فإن هذا التنامي لحق الإنسان في العيش في بيئة نظيفة، دفع بالمشروع الجزائري بدوره إلى تخصيص مكانة هامة لهذا الحق ضمن أحكام الدستور، ومنها إلى القوانين الخاصة بالجماعات المحلية على أن لكل شخص الحق في العيش في إطار بيئة متوازنة وقادرة على ضمان صحته.

¹ - المادة 13 والمادة 175 من قانون رقم 10/11 مؤرخ في 22 يونيو 2011 ، يتعلق بالبلدية، ج.ر.ج.ج عدد 37 ، لسنة 2011.

² - المادة 97، والمادة 98، من القانون رقم 07/12 مؤرخ في 21 فبراير 2012 ، يتعلق بالولاية، ج.ر.ج.ج، عدد 12 ، لسنة 2012.

³ عمار عباس، الحفاظ على البيئة وتحسين الإطار المعيشي من خلال الديمقراطية التشاركية، مجلة مخبر القانون العقاري والبيئي، جامعة مستغانم، جوان 2013 ، ص 16.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

ولحماية البيئة لابد من تضافر الجهود من قبل المؤسسات الحكومية من جهة، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة أخرى، وهذا بتسخير كل طاقاتهم العلمية والتكنولوجية، وكذا التشريعية لمكافحة مظاهر التلوث والحفاظ على البيئة.

المطلب الثالث: تشكيلات المجتمع المدني

يضم المجتمع المدني تشكيلات عديدة مثل النقابات العمالية والمهنية واتحادات رجال الأعمال واتحادات الفلاحين والجمعيات الأهلية والخيرية وغيرها من التنظيمات. تقوم بعض هذه التنظيمات مثل النقابات العمالية والمهنية من أجل دافع فئوي خاص بمصالح فئة مهنية معينة، في حين تتشكل منظمات أخرى مثل المنظمات غير الحكومية من أجل دافع عام، قد يكون تنمية المجتمع أو الدفاع عن الفقراء والمهمشين.

برزت في السنوات الأخيرة المنظمات غير الحكومية كفاعل رئيسي في التنمية خاصة بعد النمو غير المسبوق في العدد والحجم والمجال، فعلى سبيل المثال يوجد في الولايات المتحدة الأمريكية (2) مليون منظمة غير حكومية، وفي الهند مليون منظمة قاعدية، وفي أوروبا الشرقية حوالي 100.000 منظمة تشكلت في الفترة من 1988-1995¹. وجدير بالذكر أنه رغم وجود المنظمات غير الحكومية منذ بدايات القرن التاسع عشر واهتمامها بقضايا مثل مناهضة العبودية، إلا أن السنوات الأخيرة هي التي شهدت تحولاً محورياً ونقلة كمية وكيفية في واقع المنظمات غير الحكومية.

وقد دفع ذلك أحد علماء السياسة المعنيين بهذه الظاهرة وهو "سالمون" أن يطلق على هذه الظاهرة الثورة التنظيمية العالمية (Global Association Revolution)² وقد واكب ذلك إعادة تعريف دور المنظمات غير الحكومية في خطاب التنمية، كما تم النظر إليها على أنها تمثل مقترناً حقيقياً وأصيلاً لتمثيل الجماعات المهمشة³.

وعلى صعيدٍ ثانٍ فهي من وجهة نظر بعض الباحثين تتمتع بمزايا نسبية عديدة تجعلها أكثر فعالية من الدولة والسوق معاً في عملية تخصيص الموارد وفي عملية التنمية. وقد عدّ بعض الباحثين هذه المزايا، فضلاً عن إنها تمتلك أساليب أكثر فعالية في الوصول إلى

¹, <http://www.globalpolicy.org/ngos/99role.htm>

², <http://www.globalpolicy.org/ngos/00role.htm>

³ زينب عبد العظيم، العولمة والمنظمات غير الحكومية في نجوى سمك والسيد صدقي عابدين (محرران)، دور المنظمات غير الحكومية في ظل العولمة، الخبرتان المصرية واليابانية، جامعة القاهرة، مركز الدراسات الآسيوية، 2002، ص 55

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

الفقراء، فإن طريقة عملها تتسم بالمرونة في الاستجابة للاحتياجات التنموية للمجتمعات المحلية على خلاف البيروقراطية التي تحكمها قواعد مؤسسية صارمة. كما إنها تتمتع بمهارات أكثر إبداعاً في التعامل مع المشكلات. هذا فضلاً عن التكلفة المنخفضة لما تقدمه من خدمات، وأيضاً القدرة على جذب التمويل وأخيراً تماسها مع الناس بطريقة مباشرة من خلال تبني منهج قائم على المشاركة القاعدية.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

المبحث الثاني: الاتصال داخل الجمعيات

لقد لعبت القيم الدينية والروحية دورا بارزا في نشأة الجمعيات الخيرية في المجتمع العربي، فالعالم العربي هو مهبط الأديان مما أثر تأثيرا كبيرا في تنظيم وتقديم العمل التطوعي حيث اعتبرت الجمعيات الخيرية إمتداد لنظام الزكاة ومفهوم الصدقة الجارية والذي تمثل في نظام الوقف في الإسلام، وفي نظام العُشور في المسيحية، فالبعد الديني وفكرة الإحسان كان المحرك الأساسي للمبادرات التي كانت فردية في الأساس ويقوم جانب منيا عمى مؤازرة الطبقة الحاكمة ،ومع الوقت إنتظمت تمك الجيود الفردية في إطار جمعيات أو منظمات اجتماعية لتقديم الخدمات للمحتاجين.

المطلب الاول: تعريف الجمعيات

1. الجمعية لغة:

يقابلها في اللغة الفرنسية Association وترجمت في اللغة العربية إلى كلمات مختلفة في المبنى ومتقاربة في المعنى¹

والجمعية مشتقة من " جمع"، " يجمع"، " جماعة" ونعني بها مجموعة من الأفراد يتجاوز عددهم الثلاثة أما الجمعية فكلمة تعني " جماعة من الأشخاص يجتمعون لغرض خاص".
"لغة مشتقة من الفعل جمع، يجمع جمعا، ومنه جمعا للمتفرق، م بعضه إلى بعض، جمع القلوب أي ألفها فهو جامع."²

2. اصطلاحا:

هي " أي هيئة مؤلفة من مجموعة من الأشخاص غر ها الأساسي تنظيم مساعيها لتقديم الخدمات الاجتماعية للمواطنين دون أن تستهدف من نشاطها أو عملها جني الربح المادي أو اقتسامه أو تحقيق المنفعة الشخصية أو تحقيق أية أهداف سياسية"³.

¹ الزبير عروس: الحركة الجمعوية في الجزائر الواقع والآفاق، المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية، دفاثر المركز منشورات cracs ، رقم 13 ،وهران، الجزائر، 2015، ص. 58

² فتيحة أوهابية: الاتصال الجمعوي، إشكاليات نظرية، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2012، ص34

³ هبة حسين عبد الغني غنيمه: الأنشطة الاتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات نحو العمل الخيري، مذكرة ماجستير، منشورة، كلية الأدب، قسم الإعلام، جامعة الزقازيق، مصر، 2004، ص40

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

وتعرف "أمانى قنديل" الجمعيات بأنها مؤسسات أو منظمات تطوعية خاصة تتبنى أهدافا متنوعة، وقد تنشط في مجال واحد "رعاية المعوقين مثلا" أو عدة مجالات (الطفولة، المساعدات الخيرية والمعاقين)..

ويذهب "ماهر أبو المعاطي" في تعريفه للجمعية إلى القول ' :إنها تنظيم اجتماعي يتكون من عدد من الأفراد يهدف إلى تحقيق أهداف لا تتعارض مع قوانين وتقاليد المجتمع بغرض المساهمة في مواجهة احتياجات ومشكلات المجتمع¹ "

كما تعرف الجمعية على أنها مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني التي تنشط في ميدان الحياة الاجتماعية وإحدى المؤسسات العاملة والفاعلة في مجال تنمية المجتمعات المختلفة². وتطرق القانون الجزائري المتعلق بالجمعيات رقم 06-12 المؤرخ في 21 صفر 1433 هـ الموافق لـ 15 جانفي 2012 م في المادة الثانية 02 إلى تعريف الجمعية بأنها: "تعتبر الجمعية في مفهوم هذا القانون، تجمع أشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محددة وغير محددة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مريح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها، لاسيما في المجال المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخيري والانساني³ ".

من خلال هذا التعريف فالجمعية هي عبارة عن اتفاقية يبرمجها أشخاص طبيعيين أو معنويين بحرية تامة ويهدفون من وراء ذلك إلى تحقيق غرض مشترك يشتمل مجالات الحياة الاجتماعية المختلفة كالاهتمام بالدفا عن المعوقين، أو ترقية بعض الأنشطة الاجتماعية. أما من المنظور الاجتماعي يعرف "دينكن ميتشل" الجمعية على أنها عبارة عن وحدة اجتماعية مستقلة تتكون من أفراد، لها قوانين تحدها وتحكمها علاقات سلوكية بين أفرادها ولها مجموعة أهداف مشتركة⁴.

يمكن القول أن الجمعية أو المنظمة أو الرابطة هي إصلاح يعني أن كل جماعة اجتماعية تأسست طوعيا من أجل تحقيق أهداف رسمتها لنفسها سواء في مجال الطفولة والشباب وما

¹ عبد الله بوضنبرة: الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011 - 2010 ، ص 20

² فتيحة أوهابية:، مرجع سبق ذكره، ص 36

³ قانون 06 - 12 المتعلق بالجمعيات: المؤرخ في 21 صفر 1433 ، الموافق 15 جانفي 2012 م، بالجريدة الرسمية، العدد. 02

⁴ فتيحة أوهابية: مرجع سبق ذكره، ص. 36

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

يرتبط بهما من أنشطة تربية تثقيفية أو ترفيهية، أو في مجال الحماية والمساعدة الاجتماعية والاقتصادية لمختلف الفئات¹ تكون مستقلة عن الدولة، حيث ينضم إليها الأفراد طواعية تهدف إلى تفعيل العمل التطوعي وتنظيم الأفراد والجماعات في مؤسسات تخدم مصالحهم الذاتية والمجتمعية.²

المطلب الثاني: اهداف الجمعيات

من العلوم أن طبيعة كل جمعية وأهدافها تحدد في عقد تأسيسها وتطبق مع توجهات مؤسسيها والمنخرطين فيها وترمي الجمعيات الخيرة عامة والجمعيات الدينية خاصة بشكل عام الى ما يلي:³

- 1- التربية على الانفتاح على الآخر وحب العمل والمشاركة في انجاز مشاريع منتجة في مجالات اقتصادية واجتماعية وثقافية وفنية وغيرها .
- 2- التربية على التعامل وفق مبدأ الحقوق والواجبات وحسن استعمال مساحة الحرية التي يتمتع بها كل فرد .
- 3- تقوية وتعزيز وحدة الصف والتعايش والتآلف وتمتين العلاقات بين الأفراد والجماعات والتعاون والتفاعل الاجتماعي الثقافي ،
- 4- تنمية روح التكافل والتضامن والتآزر والمبادرة الشخصية والتضحية وتوطيد العلاقات ومد جسور التواصل وتعزيزها بين الأفراد والجماعات .
- 5- التربية على المواطنة وغرس القيم الأخلاقية والديمقراطية واحترام الآخر والمقدسات الدينية والوطنية والمؤسسات والهيئات الوطنية .
- 6- تهتم الجمعية بتنظيم الندوات الخاصة بالمشكلات المجتمعية لزيادة وعي الشباب بالمشاركة في مواجهة هذه المشكلات.⁴

على الرغم من أن الجمعيات في العديد البلدان العربية تمارس السياسة وتمثل قواعد مقنعة أو خلفية للأحزاب السياسية محاولة من خلال هذه العلاقة تحقيق مصالحها والتأثير في صنع القرار وكذا في الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ... التي تعرفها المجتمعات

¹ فتحة أوهايبية: مرجع سبق ذكره، ص. 36

² الزبير عروس: مرجع سبق ذكره، ص. 60

³ محمد عبد الفتاح محمد، الجمعيات الأهمية النسائية قضايا ومشكلات، دار الفتح للتجليد الفني، مصر، 2008، ص41

⁴ محمد عبد الفتاح محمد، المرجع السابق، ص 41

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

العربية ومهما يكون فإن هذه الأخيرة تعد تعبيراً عن حق كل مواطن في الإسهام في التخطيط لاحتياجاتهم والمشاركة خبراتهم ومهاراتهم ومجهودهم الذاتي ومختلف مواردهم من أجل تحسين أوضاعهم والتمكن من الكشف عن احتياجاتهم الحقيقية والدقيقة إذ تلعب الجمعيات دوراً هاماً في تخطيط وتقديم الخدمات الاجتماعية ويمكن أنه تشكل شريكاً حقيقياً للمنظمات الحكومية في تحقيق التنمية وتلبية احتياجات السكان وقد تجاوزت هذه الجمعيات مجرد تقديم المساعدة الاجتماعية أو العمل الخيري¹.

إذ أصبحت تناضل من أجل الدفاع عن حقوق الإنسان وحقوق الطفل، ترقية المرأة والدفاع عن حقوقها وتعليمها خاصة في الأرياف، محو الأمية وتنشيط وإدماج الشباب ورعاية الفئات ذات الحاجات الخاصة أو غير ذلك من الاهتمامات الرياضية العلمية الترفيهية والمهنية والدينية ... حيث اهتمت بمختلف شرائح المجتمع ومختلف احتياجاته وسعت إلى ترقية المجتمع وتنمية الكل بطريقتها وبإمكانياتها وفي ميدانها فإن هذه المؤسسات ضرورية الكل المجتمعات المختلفة منها وحتى المتقدمة وقد مارست الجمعيات عبر التاريخ دوراً هاماً في الحد من معاناة الشعوب في مختلف المجالات وقد بلغ عدد الجمعيات في الجزائر سنة 1992 حوالي 25000 منظمة واتحاد وجمعية ليصل إلى 45000 جمعية محلية و800 جمعية وطنية وتوجد في محافظة الجزائر حوالي عشر آلاف جمعية محلية سنة 2004 م وهي جمعيات متنوعة من حيث المجالات والأهداف.²

المطلب الثالث: معوقات عمل الجمعيات الخيرية :

من أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجمعيات وتؤثر على وتيرة عملها وفعاليتها ما يلي:³

1. وضع أهداف تعجز الجمعيات عن تحقيقها .
2. بعض الجمعيات تعاني من نقص المتطوعين لديها، وهي تؤكد أن المشكلة لا تكمن في النقص العددي فحسب بل تتعداها إلى عدم توفير الخبرة الكافية لديهم وعدم كفاية تدريبهم .
3. وجود نزاع بين أفراد المجتمع والمسؤولين بالجمعية .

¹ شاوش إخوان جهيدة، المجتمع المدني والتنمية المحلية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة بسكرة، 2004، ص 17

² شاوش إخوان جهيدة، المرجع السابق، ص 21

³ رشاد أحمد عبد اللطيف، تنظيم المجتمع وقضايا التعلم مداخل مهنية ونظريات عامة، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر،

طال، 2001، ص66

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

4. نقص وجود القيادات المؤثرة في المجتمع وعدم فهم هذه القيادات لدورها في المجتمع المحلي

5. انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع.

6. الرقابة الصارمة على الجمعيات تحت شعار البعد عن الأمور الدينية والسياسية .

7. التأثير الواضح لتغلغل الشعور بالاعتراب على المشاركة النسائية في التنمية واتخاذها موقف سلبي إزاء مجتمعها كأنه موضع لا علاقة لها به.

8. عدم توفير الإمكانيات المادية اللازمة لأداء دورها.¹

9. عدم وجود قنوات اتصال فعالة بين قيادات المنظمات المجتمعية وبين سكان هذه المجتمعات .

10. مسألة تمويل مشاريعها وأنشطتها وخاصة أن مصادر التمويل أغلبها ينحصر في اشتراكات الأعضاء أو من خلال التبرعات والهيئات المحلية التي تصل إلى الجمعيات.

المطلب الرابع: فعالية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية

1. أهمية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية: ترجع أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين بالمنظمات التطوعية بصفة خاصة والمنظمة نفسها بصفة عامة إلى مجموعة من الاعتبارات أهمها:²

- أنه أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمنظمة مع بعضها، وفي تدعيم علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة .

-أنه أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المنظمة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها .

-أنه وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين المستويات المختلفة للعاملين داخل المنظمة، وبين المنظمة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة بها .

-كما يتوقف عليه نجاح العاملين بالمنظمات التطوعية في أدائهم لدورهم سواء داخل المنظمة أو خارجها .

¹ رشاد أحمد عبد اللطيف، المرجع السابق، ص 66

² وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، جامعة حلوان والبحرين،

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

- أن الاتصال يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركات التطوعية من جانب أفراد المجتمع في مشروعات وبرامج المنظمات التطوعية المختلفة .
- أنه مهارة إنسانية فيه احترام للإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره، ويتم من خلاله المنظمات التطوعية بصورة ايجابية في مواجهة احتياجات المواطنين .
- يكتسب العاملون بالمنظمات التطوعية وأفراد المجتمع من خلال الاتصال معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل فيما بينهم .
- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد العاملين بالمنظمات التطوعية وغيرهم من المواطنين والمنظمات الأخرى بالمجتمع .

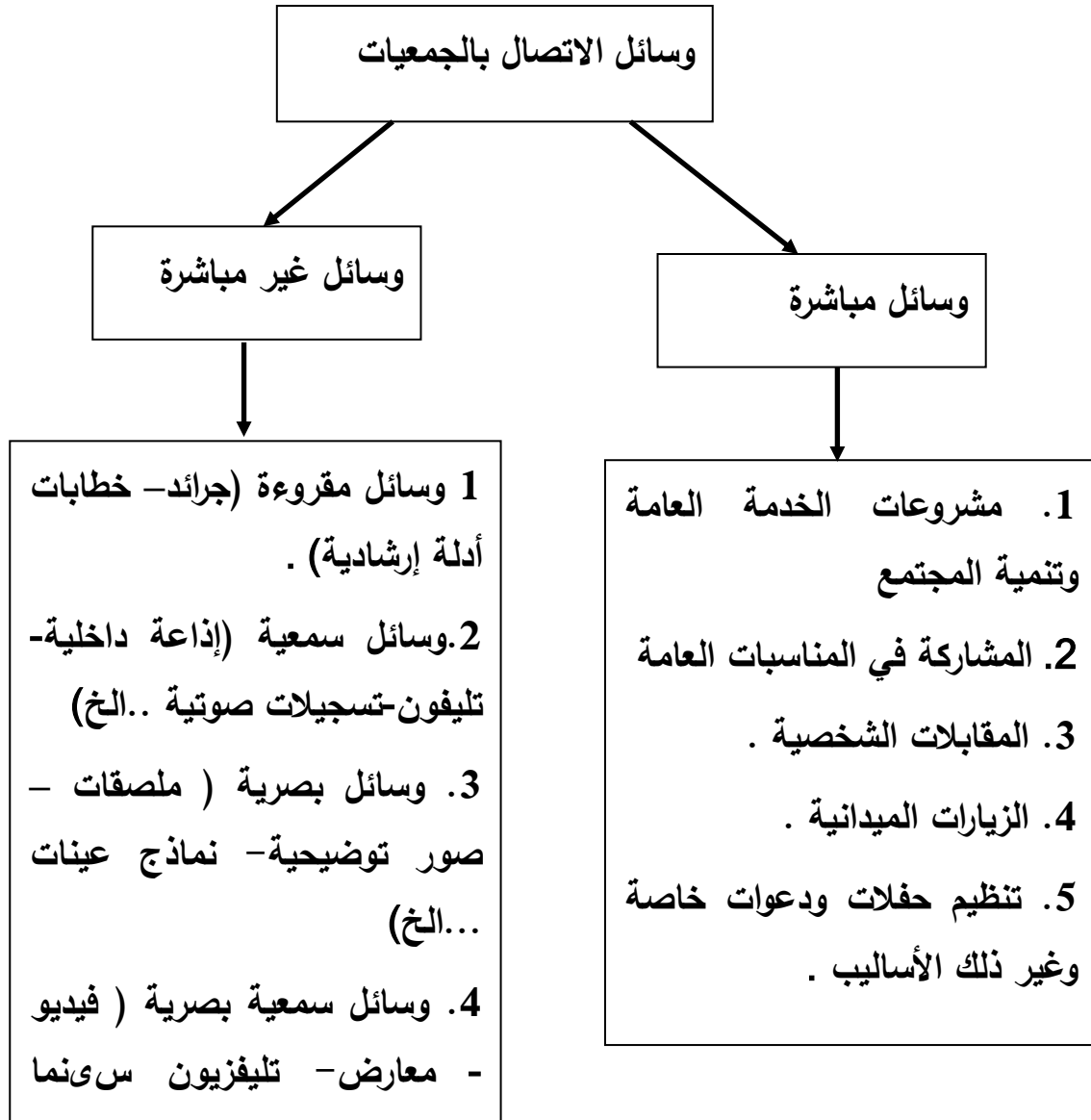
2. وسائل الاتصال في الجمعيات

تتعدد وسائل الاتصال التي يمكن أن يستخدمها العاملون بالمنظمات التطوعية .. إلا أن نجاحهم في تحقيق أهداف عملية الاتصال إنما يتوقف على اختيارهم الوسيلة المناسبة الطبيعية الموقف لتحقيق اتصال جيد مع أفراد المجتمع .. وهناك تقسيمات عديدة لوسائل الاتصال أهمها:¹

¹ وجدي بركات والمرجع السابق، ص 16.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

شكل رقم (05) يمثل وسائل الاتصال بالجمعيات



المصدر : وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، ص 15
3. عوامل الاتصال في الجمعيات:

لكي يستطيع العاملون بالمنظمات التطوعية اكتساب مهارة الاتصال كأحد المهارات التنظيمية ومن ثم تطبيقها بنجاح في قيامهم بأدوارهم داخل المنظمة لابد من مراعاة الأتي:¹

¹ وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، ص 17

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

- الإعداد الجيد لعملية الاتصال : ويقصد به التخطيط الجيد لعملية الاتصال من حيث النطاق الذي سيتم فيه الاتصال، وتحديد نوعية الجمهور، ورغباته واتجاهاته وسلوكياته، دراسة أفضل السبل للاتصال أفراد المجتمع .
- **الصراحة والوضوح** : . يجب الابتعاد عن المعلومات المغلوطة أو إخفاء الحقائق . -
عدم التحريف في الألفاظ بحيث تكون هناك صراحة تامة .
- **الوضوح التام في إرسال الرسالة** بحيث يتحقق الإقناع المطلوب .
- **اختيار الوسيلة المناسبة** : حيث يجب استعراض الوسائل المختلفة للاتصال واختار منها أنسب الوسائل لتحقيق الأهداف ... وأن تكون الوسيلة مقاسمة لأفراد المجتمع والنطاق المراد تغطيته والجمهور الذي تستهدفه المنظمة من حيث (المستوى الثقافي الاجتماعي، الاقتصادي، القيمي) ¹ .
- **الدراسة الجيدة لأفراد المجتمع** : حتى تكون الأداة المستخدمة مناسبة لهم حيث أن الاتصال مع الشباب يتطلب أداة قد تختلف عن الاتصال بالأطفال، والاتصال مع مجموعات كبيرة يتطلب أداة تختلف عن الاتصال بعدد محدود من الأفراد .
- **اختيار الوقت المناسب** : حيث بلعب التوقيت دور مهم في نجاح عملية الاتصال وتحقيق الأهداف المطلوبة من جانبي المنظمة، والعكس صحيح ... والمقصود هنا بالوقت المناسب لكل الأطراف المشاركة في عملية الاتصال وعدم إهمال طرف على حساب الآخر .
- **إشراك بعض القيادات وأفراد المجتمع عند التخطيط لعملية الاتصال** : حيث تعد مشاركة المواطنين عنصر حيوي ومهم لنجاح عملية الاتصال، فهم أقدر على التعبير عن احتياجاتهم والوسائل المناسبة لإشباعها والأساليب المناسبة للاتصال بأفراد المجتمع، والأدوات الأكثر تأثيراً وصولاً للأهداف المراد تحقيقها .
- **متابعة الاتصال** : يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال، فالمتابعة تمكن العاملين بالمنظمة والقائمين بعملية الاتصال على تحديد الجوانب الجيدة التي تم الوصول إليها والتعرف على مناطق الإخفاق ودراسة أسباب حدوثها، أو بمعنى آخر تحديد الايجابيات والسلبيات في العمليات الاتصالية التي قامت بها

¹ وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، ص 17

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

المنظمة بهدف تدعيم الايجابيات وتقويم السلبيات، والاستفادة من النتائج في العمليات الاتصالية المستقبلية بالمنظمة.¹

الشكل رقم 06: عوامل الاتصال بالجمعيات



المصدر: صمبة فاطمة، عبلة فطيمة: دور العمل التطوعي في الاتصال لدى الجمعيات الخيرية(دراسة ميدانية ببلدية أدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل جامعه أحمد دراية أدرار - الجزائر-2014-2015،

ص 59

¹ وجدي بركات، المرجع السابق، ص 17

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

4. العمل التطوعي سلوك اتصالي

الاتصال في المجتمع عملية تهدف إلى نقل الأفكار والقيم والآراء في شكل رسالة إلى الملتقى بحيث تؤثر فيه مما يجعله يرد على الرسالة سلبا أو إيجابا وهو ما يعرف يرجع الصدى ولكن إلى أي حد يمكن أن تعتبر العمل التطوعي رسالة اتصالية؟ تختلف الرسائل الاتصالية باختلاف الملتقى وبتعدد أهدافها والوقت الذي تبث فيه هذه الرسالة إضافة لما تحمله من استعمالات اقناعية فالمعلم مثلا يتعامل مع تلاميذه بحيث يلتفتهم الدرس ولمعرفة وصول رسالته فإنه يختار تلميذا أو اثنين لحل بعض التطبيقات على السبورة، كذلك الملصقات الحائطية التي تحوي صورة تعبر عن قضية معينة أو التلفزيون والمسرح، كل هذه الوسائل تنقل رسالتها شفوية أو كتابيا عن طريق الصورة، وقد يكون السلوك موضوع الرسالة الاتصالية بحيث يوحى إلى الملتقى بفكرة ما صدرت عن المصدر.¹

وباعتبار السلوك هو كل نشاط يمكن ملاحظته وله معنى معين، فالعمل التطوعي مثلا سلوك اتصالي أي رسالة المتطوع فرد كان أم جماعة إلى فرد آخر أو جماعة أخرى لمشاهدة إنسان يميظ أذى أو عائقا معين من الطريق يوحى ذلك مباشرة بفكرة معينة وهي أن العوائق والذي لا يمكن بقاؤها في الطريق لما تسببه من عرقلة لكنه لم يقف ولم يلقي محاضرة على المارة مثلا وإنما ترجم رسالته في سلوكه، كذلك الجماعات الخيرية التي تقوم بالعمل التطوعي في المجتمع لا يمثل نشاطها هذا إلا رسالة موجهة إلى المجتمع يحمل في طياتها ضرورة التعاون والتكافل ونبذ الصراع والتحلي بالخلق الإسلامي، وهناك من يرى أن مثل هذه السلوكيات الصادرة من المنظمات الاجتماعية رسائل لها أهدافها حسب توجه كل منظمة وإيديولوجيتها وهو ما جعل البعض يحملا شكلا عدائيا ضد العمل التطوعي المؤسسي، فالعمل التطوعي في الجمعيات رسالة اتصالية يقوم بها المتطوع وتكرس جهوده لينها وإيصالها للمجتمع عامة ولذوي القلوب الرحيمة خاصة .

إذن فالعمل التطوعي أسلوب من أساليب توسيع الوعاء الجمعي وتوجيهه وفق الأهداف التي سطرها رئيس الجمعية .

5. تواصل المؤسسات الخيرية مع المجتمع : بري الدكتور عبد العزيز بن فوزان الفوزان

الأستاذ بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أن تواصل المؤسسات الخيرية مع المجتمع

¹ فيصل بعراس ،واقع الاتصال في التنظيمات السياسية ودوره في خدمة العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء المكاتب

الولائية دراسة ميدانية بولاية تبسة المرجع السابق، ص123

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

مطلب شرعي وضرورة اجتماعية ويقول: إن العمل الخيري رغم وجود بعض الثغرات فيه، وعدم قدرته على الوفاء بالاحتياجات القائمة، قد بلغ في العقد الأخير مستوى عاليا من الشمولية والعموم والتخطيط والتنظيم وتلمس الحاجات ودراسة المناطق والجهات المستهدفة، إذ توسع ليصل إلى الكثير من بلاد المسلمين والأقليات المسلمة، وتحقيق نتائج ملموسة في مجالات الإغاثة والإعاقة للمسلمين وغير المسلمين وبذلك صارت المؤسسات الخيرية الإسلامية رغم قلة كوادرها ومحدودية مواردها والعقبات والعوائق الكثيرة التي تعترض طريقها تضاهي كبريات الجمعيات التقصيرية التي تلبس لباس الإغاثة والتثقيف والتعليم، ويؤكد الفوزان على ضرورة التواصل والتكافل بين أرجاء المجتمع وهذا ما تقوم به المؤسسات الخيرية وترى أن التكافل والتواصل الاجتماعي ليس تشريعا مفروضا على القادرين عليه فقط بل هو ثمرة طبيعية ونتيجة تلقائية وأثر إيجابي للروابط الدينية.¹

فالتواصل بين أفراد المجتمع واجب شرعي وعبادة جليلة وهو من حقوق الأخوة الدينية التي يتميز بها أفراد المجتمع المسلم وهو نتيجة طبيعية للمشاعر التي يكنها أفراد المجتمع بعضهم البعض وطالب الشيخ الفوزان بضرورة السرعة في إخراج الزكوات عن طيب نفس لتقديمها للمحتاجين حتى يشعر هؤلاء أنهم جزء حي في هذا المجتمع وأن لهم قيمة ومكانة واعتبار، مما يعزز الانتماء الاجتماعي لديهم.

6. مهارة الاتصال في الجمعيات

تعد مهارة الاتصال أحد المهارات التنظيمية اللازمة للعاملين بالمنظمات التطوعية حيث أنهم يسعون إلى مساعدة المجتمع لتحديد حاجاته وأهدافه وترتيب هذه الحاجات والأهداف حسب أولويتها، ثم المساهمة مع المتخصصين والمواطنين في وضع البرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف ومقابلة الحاجات، وبذلك يتحقق دور المنظمات التطوعية في تحقيق التعاون والتضامن بين أفراد المجتمع... وهذا لن يتحقق إلا من خلال تنمية القدرات الاتصالية للعاملين بالمنظمات التطوعية، فعن طريق مهارة الاتصال يستطيع العاملون بالمنظمات التطوعية التواجد بصورة واقعية ومباشرة بين أفراد المجتمع وتبني قضاياهم والعمل معهم حتى يمكنهم الاستفادة من خدمات تلك المنظمات.²

¹ صمبة فاطمة، عبلة فطيمة، المرجع السابق، ص 64

² وجدي بركات، المرجع السابق، ص 11.

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

ولقد أشارت "فيرجينا كرولى : في كتاب لها من مكانة المعلومات وأنشطة الاتصال في التخطيط لخدمات المجتمع المحلي : أن الغرض من أنشطة الاتصال هو تعريف سكان المجتمع بالمنظمات التي توجد به وشرح أهدافها وبرامجها لهم وكيفية مواجهة مشكلاته كما ينظر إلى الاتصال على اعتباره محور الخبرة الإنسانية، وهو تبادل الأفكار والمعلومات والتي يمكن من خلالها تدعيم العلاقات بين أفراد المجتمع ودعم قيم الانتماء فيما بينهم وبين مجتمعهم، والعاملين بمنظمات الرعاية الاجتماعية التطوعية عليهم أن يمارسوا دورهم بفاعلية عن طريق توفير قدر ملائم من الأفعال داخل المنظمة التي يعملون بها، وخارج هذه المنظمة مع مؤسسات المجتمع المحلي التي لها علاقة بأهداف وبرامج المنظمة، ومع القيادات سواء كانت شعبية، طبيعية، مهنية... الخ هذا وتعين على القائم بعملية الاتصال (أفراد - منظمات) أن يحدد الهدف العام من الاتصال والأهداف الفرعية ويحدد المستهدفين في عملية الاتصال، وفي إطار ذلك يحدد أفضل البرامج والأنشطة التي تحقق أهداف الاتصال بفاعلية مراعية الاستفادة من نتائج التغذية العكسية أو المرتدة لتعديل ما يلزم من إجراءات العمل، ويعني ذلك أن مهارة الاتصال تتطلب إيجاد وسائل للأفعال يتقبلها الناس وتتفق مع ميولهم وثقافتهم وتؤدي إلى خلق علاقات طيبة بينهم، كما أن هذه المهارة لها تأثيرها سواء في مجال العلاقات داخل المنظمة بين العاملين أو في مجال العلاقات مع البيئة في تحسين العلاقات وتبادل الموارد بين المنظمات والمستفيدين من خدماتها¹

7. العمل التطوعي كفعل للاتصال

يساهم العمل التطوعي في جمع الأعمال الخيرية، وذلك من خلال توفر موارد مالية كافية تعتمد على الزكاة والصدقات والتبرعات والوقف الإسلامي، وهذا بواسطة مؤسسات تطوعية فاعلة تستثمر تلك الأموال أو التبرعات في شتى المجالات الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، من أجل النهوض بالمجتمع عامة والمجتمع المحلي خاصة، وسد حاجاته القائمة والطارئة. ومن هذا نجد أن العمل الخيري يتصل بمضمون الفعل الهادف لخير الفرد والمجتمع دون النظر للريح المادي، كما أنه عبارة عن قوة أخلاقية، واستمرارية نفسية، وإرادة شخصية للإنسان المسلم في تقديم العون للغير وإيجاد حلول لمشكلات الفقر والحرمان، يدفعه لذلك التمسك بتعاليم الإسلام ابتغاء الأجر والثوبة من الله سبحانه وتعالى وإذا مار

¹ صمبة فاطمة، عيلة فطيمة، المرجع السابق، ص 64

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

بطناه بالعملية الاتصالية فإننا نجد أنها وسيلة للتعبير الصادق والموضوعي عما يجري في المجتمع وما يتصل بالقضايا التي تمس حياة الناس ومشاعرهم وأفكارهم، وعلى ذلك فهي الأسلوب والوسيلة لربط الإنسان بأخيه دون أن تغفل عن المسؤولية وجدت هذه المسؤولية من الجانبين - العمل التطوعي والعملية الاتصالية - فإن ذلك سوف يثمر - بإذن الله عز وجل - إلى علاقة تكاملية بين هاتين المطلبين لخدمة المجتمع المسلم، وقد أصبحت هذه العلاقة من الضرورة الملحة.¹

¹ وجدي بركات ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية المرجع نفسه، ص 142

الفصل الثالث: واقع الاتصال في الجمعيات الدينية

خلاصة

نستخلص مما سبق أن وجود نظام اتصال سليم وفعال ضرورة ملحة لمجموعات بشكل عام والجمعية الخيرية بشكل خاص، فالالاتصال أحد أهم الوسائل والآليات التي تعتمد عليها التنظيمات المعاصرة لتحقيق أهدافها والحفاظ على وجودها فالفرد في اتصال دائم مع غيره داخل النسق العام فيه يتصل برؤسائه ومرؤوسيه وبالجمهور الواسع مستخدماً عدة أساليب ووسائل، ومن هنا يصبح الاتصال عملية تفاعل اجتماعي داخلي تجاه الرئيس والمرؤوسين وخارجي اتجاه المجتمع، فالالاتصال في أي جمعية يحقق عدة أهداف كتتنسيق الأعمال واتخاذ القرارات الناجحة.

الفصل الرابع

الدراسة

الميدانية

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

تمهيد

يلجأ أي باحث في دراسته إلى تدعيم المادة العلمية التي جمعها من موضوع دراسته بالدراسة العلمية للتأكد من مصداقية الفروض التي قامه عليها دراسته فيتعرض إلى الإجراءات المنهجية لدراسته الميدانية ثم عرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها عن طريق تطبيق الأداة العلمية على عينة البحث و قد اعتمدنا في بحثنا هذا على الاستبيان قصد الوصول إلى نتائج يتم تحليلها وتفسيرها في ضوء الفرضيات.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المبحث الاول : الاجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الاول : منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، واستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بشبكات التواصل ودورها في نشر المعلومات المضللة في المجتمع الجزائري. والمنهج الوصفي يهدف إلى دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً رقمياً، ويرتبط مفهوم المنهج الوصفي بدراسة الأحداث والظواهر والمواقف ولأراء وتحليلها، وتفسيرها، بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة، أما لتصحيح هذا الواقع، أو تحديثه أو استعماله، أو تطويره¹

يسير الأسلوب الوصفي باعتباره أحد أساليب البحث العلمي وفق الخطوات الرئيسية للبحث العلمي من الشعور بمشكلة، وتحديدتها، وضع فروض أو مجموعة فروض كحلول ميدانية لمشكلة البحث، وضع الافتراضات أو المسلمات التي سوف يبنى الباحث عليها دراساته، اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة، اختيار أدوات البحث، جمع البيانات والمعلومات المطلوبة بطريقة دقيقة منظمة وواضحة، الوصول إلى النتائج وتحليلها، صياغة توصيات البحث.²

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته:

الفرع الاول: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأحداث أو (الأفراد) أو المؤسسات التي يمكن أن يكونوا أعضاء في عينة الدراسة، ومجتمع الدراسة جمع طبيعي أو جغرافي أو سياسي من الأفراد أو الحيوانات أو النباتات أو المواضيع. وباختصار فالمجتمع من الناحية البحثية ما هو إلا جمع فيزيقي، ولأسباب اقتصادية وعملية لا يستطيع الفرد دراسة مجتمع الدراسة في جميع الدراسات، وإنما يستعاض عن ذلك بدراسة العينة³.

¹ عمر سيد أحمد مصطفى، البحث العلمي مفهومه- إجراءاته -ومناهجه، الكويت: مكتبة الفلاح، 2008 ص210

² سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع (ط2)، 2002م، ص 355.

³ موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، تدريبات عملية ، دار القصبه للنشر ، ترجمة بوزيدي صحراوي، 2004، ص 304 .

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

يرتبط مجتمع الدراسة الحالي بفئة رئيسية من المجتمع الجزائري وهي الجمعيات وخاصة الجمعيات الدينية للانماط الاتصالية.

مجتمع الدراسة جمعية مسجد سعد بن ابي الوقاص باعتبارها الجمعية الدينية الوحيدة المتواجدة في محل اقامتنا.

الفرع الثاني: العينة.

تعرف العينة على أنها البعض الذي يمثل الكل، تختار بطريقة علمية أي أن مجموعة من الأفراد أو الظواهر التي تكون تمثل المجتمع الأصلي للبحث¹

قبل إجراء البحث على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة، وعن طريق دراسة ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج التي يتم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي.

وقد تم الاعتماد على العينة القصدية، وهي من العينات غير الاحتمالية التي يتم إتباع قواعد حسابية في اختيارها وهناك من يعرفها بأنها: العينة التي يختارها الباحث عن قصد بسبب وجود دلائل على أنها مثل المجتمع الأصلي²

في هذه الدراسة عينة البحث هي جمعية دينية متمثلة في اعضائها من رئيس وناشب رئيس وأعضاء، فالعينة القصدية سميت بهذا الاسم نظرا لأن الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض الذي يستهدف تحقيقه من خلال البحث، ويتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة تكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع محل البحث³، فقد تم اختيار في بداية الدراسة الميدانية على ثلاث جمعيات ، ومع وجود استمارات غير ممتلئة وعدم الإجابة على بعض الأسئلة الخاصة بالاستبيان وصلت العينة المدروسة إلى 25 مفردة.

¹ عاطف عدلي لبعيد، زكي أحمد غرامي، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الراي العام والإعلام، القاهرة: دار الفكر العربي، 1998 ص 200

² منير حجاب، أساسيات الراي العام، ط2 ، القاهرة :دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2000 ص155

³ السعدى الغول السعدى، مناهج البحث، ص 09 مرجع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ 2021/06/06 على الموقع الالكتروني :

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات:

إن أدوات البحث متعلقة بنوع المنهج المستخدم في الدراسة وبما أننا استعملنا منهج دراسة حالة فإن الأدوات التي يمكن استخدامها هي كالتالي:

أولاً: المقابلة

إن المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات، والمقابلة مشتقة من الفعل قابل بمعنى واجه، وهي بذلك المواجهة أو مقابل الأشخاص وجها لوجه من أجل التحدث إليهم في شكل حوار يأخذ شكل أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس

ويعرفها محمد عبد الحميد " أنها ذلك التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث لتحقيق هدف معين " ¹

تمت المقابلة مع رئيس الجمعية (ف.ن) الذي استقبلنا في مكتبه على عدة مرات من أجل التعرف على الجمعية واهدافها وكذا الهيكل التنظيمي لها واعضائها مما مكنا من الاتصال بهم لاحقاً.

ثانياً: الملاحظة

الملاحظة في البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية بحيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين ومن التعرف على أنماط و طرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية كما تعتبر من أهم أدوات البحث العلمي لكونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطارها و ظروفها الطبيعية العدية غير المصطنعة ويمكن كذلك أن تجري الملاحظة بهدف الحصول على المعلومات الكافية والوصفية لتصرفات ومواقف معينة قصد التعرف على خصائصها العامة أو على معلومات كمية إحصائية لعدد التكرارات وتصرفات معينة في إطار التوقع مما يحصل مستقبلاً²، وتم الاستعانة بالملاحظة في سبيل التوصل الى نمط الاتصال المستخدم من طرف اعضاء الجمعية .

¹ محمد عبد الحميد: دراسة الجمهور في بحوث الإعلام، عالم الكتب، دون طبعة، القاهرة، 1993، ص 227 .

² أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال ، دون طبعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2005.. ص 205

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

ثالثا: صحيفة الاستبيان :

هو كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر بمعنى أوضحه وعرفه، والاستبيان بذلك هو التوضيح و التعريف لهذا الأمر¹.

وفي البحث العلمي فإن الاستبيان هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقديم إلى البحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة.

استعملنا في دراستنا هذه الاستمارة للوصول إلى نتائج أكثر دقة ومصداقية أما من جانب الأسئلة فقد احتوت الاستمارة على 22 سؤال مقسمة إلى 04 محاور. وزعت الاستمارة على الجمهور الداخلي وذلك لخدمة موضوع: الانماط الاتصالية في الجمعية.

محور خاص بالبيانات الشخصية جاء في (06) أسئلة خاصة بالخصائص الديمغرافية (أنظر للملحق)

المحور الثاني: خاص بطبيعة الإتصال في الجمعية جاء في (08) أسئلة (أنظر للملحق)

المحور الثالث: واقع الاتصال في الجمعية ، وجاء في (06) أسئلة(أنظر للملحق)

المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه انماط الاتصال في الجمعية وجاء في (06) أسئلة(أنظر للملحق)

المطلب الرابع : حدود الدراسة

لهذه الدراسة حدود زمانية و مكانية و بشرية و هي :

أولا: الحدود الزمانية للدراسة:

بدأ العمل نهاية شهر جانفي 2022 الى غاية 15 جوان من سنة 2022 أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، مرورا بجمع المعلومات من المصادر والمراجع. وكذا بط الجانب المنهجي والنظري وإجراء الدراسة التطبيقية إلى غاية إخراج المذكرة بصفتها النهائية.

¹ عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2008 ص 86

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

ثانيا: الحد المكاني

ويمثل المكان الذي سيتم تحقيق البحث أو الدراسة فيه¹، حيث تمثل مدينة سباق الحيز المكاني لمجتمع بحث دراستنا الميدانية" نظرا لمعرفةنا الجيدة بالجمعيات الموجودة بها مما سهل علينا اختيار الجمعيات محل هذه الدراسة وتتمثل هذه الجمعية في:

جمعية مسجد سعد بن ابي الوقاص

جمعية ذات طابع خيرى ثقافى تربوي، تأسست في ماي 2016 مقرها ببلدية سباق ولاية الاغواط تابعة لمسجد سعد بن ابي الوقاص تنشط على مستوى البلدية يمثلها مجموعة من شباب البلدية، تهتم الجمعية بجميع فئات المجتمع، محتاجين، معوزين، أرامل...²

ثانيا :مهامها:

-توزيع مساعدات إنسانية من مواد غذائية وأفرشة وألبسة وأغطية وغيرها بصفة دورية وخاصة في

المناسبات مثال :شهر رمضان وعيد الأضحى

-تضمن الفحوصات المجانية والأدوية وكذا التحاليل الطبية والأشعة لمختلف الحالات التي تصل إلى الجمعية.

-تقديم دروس دينية مجانية للأطفال المعوزين والأيتام وكذا تنظيم أنشطة ثقافية ورحلات سياحية تحفيزية.

-حملات متنوعة منها :حملات التنظيف، التشجير، زيارات المستشفيات، حملات التبر بالدم.

-زيارات المراكز البيداغوجيا لمديرية النشاط الاجتماعي :دار العجزة، دار الأيتام، المدارس...

ثالثا :الهيكل التنظيمي للجمعية:

1.المكتب التنفيذي يتكون 25 عضو وهي:

-رئيس الجمعية.

-النائب الأول والنائب الثاني.

¹ منذر الضامن :أساسيات البحث العلمي، ط1 ، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007 ، ص164

² مقابلة أجريت مع الأمين العام لجمعية مسجد سعد بن ابي الوقاص (المتحدث باسم الجمعية)، بتاريخ 10ماي 2022 ،

على الساعة 14:00

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الكاتب العام (الأمين العام).

-النائب العام.

-الأمين المالي.

-نائب الأمين المالي.

-مساعد الأول مساعده الثاني - .

2. اللجنة الطبية :وفيهها أطباء متطوعون في جميع التخصصات.

3.اللجنة التربوية :قسم دروس دعم، مسابقات ثقافية، رحلات سياحية.

4.اللجنة الإعلامية :وهو نفسه الأمين العام والأمين المالي . 1

الحدود البشرية: شباب اعمارهم ما بين 18 سنة الى 30 سنة فاكثر

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

الجدول رقم (01): يوضح البيانات الشخصية. (الخاصة بالجنس)

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	18	%72
أنثى	7	28
المجموع	25	%100

يتضح من خلال الجدول الخاص بالجنس أن معظم الموظفين في الجمعية هم من الذكور بحيث قدرت نسبتهم ب%72 ، أما بالنسبة للإناث فقدت نسبتهم ب%28 فهي نسبة قليلة مقارنة بالذكور .

الجدول رقم (02): يبين توزيع العينة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 20 سنة	16	%64
من 20 سنة إلى 30 سنة	07	%28
أكثر من 30 سنة	02	%8
المجموع	25	%100

تحليل ومناقشة:

من خلال الجدول رقم 02 الذي يبحث في الفئة العمرية نجد ان اعلى نسبة جاءت بتقدير %64 خاصة للفئة العمرية أقل من 20 سنة وتليها الفئة العمرية المقدره %28 بالنسبة للفئة العمرية من 20 سنة الى 30 سنة ، وفي الاخير كانت الفئة العمرية لأكثر من 30 سنة مقدره بنسبة %08.

من خلال معطيات الجدول وجنا ان فئة الشباب من 20 الى 30 سنة هي الفئة العمرية الغالبة على افراد العينة التي تعود اسبابها الى ان اعلى نسبة من المبحوثين كانت فئة الاعضاء وهي الفئة الغالبة .

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم (03): يبين المستوى التعليمي لأعضاء الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
ثانوي	10	%40
جامعي	13	%52
دراسات عليا	2	%08
المجموع	25	%100

يبين هذا الجدول المستوى التعليمي لأعضاء الجمعية، حيث لاحظنا مستوى تعليمي عالي، وهذا ما استكشفناه من خلال النسب التي توصلنا إليها، حيث قدرت نسبة الجامعيين بـ %52 ووصلت نسبة الدراسات العليا إلى ما يعادل %08 فإذا ما تم جمع النسبتين معا فتتوصل إلى %60 فهو مجموع عالي مقارنة مع عدد العينة، فطبعاً تؤثر تأثيراً مطلقاً على عملية الاتصال داخل الجمعية.

أما المجموع المتبقي قدر بـ %40 فهم من المستوى الثانوي فهذه الفئة حسب الحوارات التي قمنا بها معهم أثناء تواجدها في الجمعية معظمهم متحصلون على شهادات تكوينية أخرى .

الجدول رقم(04): يبين الخبرة في المجال العمل الجمعي

المتغير	تكرار	نسبة
أقل من 5 سنوات	16	%64
من 5 إلى 10 سنوات	5	%20
أكثر من 10 سنوات	4	%16
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح لنا الخبرة في المجال العمل الجمعي ان نسبة 64 % اقل من 5 سنوات وهي نسبة عالية 16% تمثل اشخاص التي لهم أكثر من 10 سنوات تمثلت هذه نسبة في الأشخاص المسؤولين في تسيير الجمعية.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم(05): يحدد مدة الانخراط في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
شهر	05	20
06 اسهر	09	36
سنة	11	44
المجموع	25	%100

حدد معدل 44% عدد الاعضاء الذين لهم عضوية في الجمعية لمدة سنة في فهي أكبر نسبة من أصل عدد العينة التي تقدر بـ 25 أشخاص وأضعف نسبة قدرت بـ 36 % التي حددت مدة الانتماء للجمعية بستة اشهر أما نسبة 20% فقد انتسبوا للجمعية منذ شهر فقط

الجدول رقم(06): منصب الافراد في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
رئيس	01	%4
نائب رئيس	03	%12
كاتب عام	01	%4
نائب الكاتب	01	%4
أمين مال	01	4%
نائب أمين مال	01	4%
عضو	17	68%
المجموع	25	%100

من خلال الجدول رقم 06 تبين أن اعلى معدل 68% عدد من الاعضاء وأضعف نسبة قدرت بـ 04 % في كل من رئيس وكاتب عام ونائب كاتب عام وأمين مال ونائب أمين مال ثم وجدنا نسبة 12% من الفئة التي تمثلت في نائب الرئيس ، وهذا راجع لأن الجمعية باعتبارها محلية تعمل على مستوى البلدية لا تحتاج تنظيم اداري معقد وهو ما تم توضيحه في الهيكل التنظيمي (أنظر الملحق رقم 01)

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المحور الثاني: طبيعة الإتصال في الجمعية

الجدول رقم 07: يفسر مدى وجود تكوين في الاتصال التنظيمي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	19	%76
لا	9	%24
المجموع	25	%100

ارتأينا من خلال هذا الجدول أن جميع من قام بدورات تكوينية في الاتصال التنظيمي استفادوا من تكوينهم، حيث حصلنا على نسبة %76 من أصل 25 أشخاص الذين أجابوا بالإيجاب وهذا ما يدل على فائدة الاتصال التنظيمي داخل الجمعية

الجدول رقم 08: يمثل مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة:

الإجابة	التكرار	النسبة
غالبا	6	%24
أحيانا	19	%76
نادرا	00	%00
المجموع	25	%100

ارتأينا من الجدول الخاص مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة أن أحيان يتم مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة التي قدرت ب%76 من آراء المستجوبين ، بحيث تتميز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومة. وبالنسبة للغالبا قدرت ب%24 كأضعف قدر، فهذا قد يؤثر نوعا ما على عملية الاتصال الرسمي.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 09: الإطلاع على أعمال جمعيات اخرى

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	25	%100
لا	0	%0
المجموع	25	%100

نستخلص من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة مطلعة على أعمال جمعيات أخرى مما
مكن أعضاء الجمعية من اكتساب خبرة أكثر في هذا المجال.
الجدول رقم 10: الانتماء إلى جماعة معينة داخل الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	%72
لا	7	%28
المجموع	25	%100

نستنتج من الجدول التاسع أن النسبة الغالبة تنتمي إلى جماعة معينة داخل الجمعية
فحسب النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الاستمارة ظهر لنا %72 من الاعضاء ينتمون
إلى جماعة اما الاشخاص الذين ليس لهم لاي جماعة فقدره نسبتهم ب%28 .

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 11: يوضح إطار تداول المعلومات العملية داخل الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
كيفية تنفيذ العمل	13	52%
البرنامج اليومي للعمل	8	32%
الأجل الزمني للعمل	4	16%
المجموع	25	100%

يتوضح لنا أن المعلومات المتداولة حول كيفية تنفيذ العمل هي الأكثر تداولاً، حيث التمس 52% كأعلى نسبة بينما المعلومات المتداولة حول البرنامج اليومي للعمل قدر كأدنى مسبة وهي 32% ، ويعود ارتفاع نسبة المعلومات حول كيفية تنفيذ العمل إلى الطابع عملي السائد في الجمعية والذي يعتمد على التواصل.

الجدول رقم 12: هل تعتبر الاتصال في الجمعية الذي تعمل فيه؟

الإجابة	التكرار	النسبة
محفز	18	72%
غير محفز	1	4%
عادي	6	24%
المجموع	25	100%

يبين هذا الجدول أن الاتصال في الجمعية محفز يعني أن الإدارة تعطي أهمية لهذا المجال وهذا ما أثبتته نسبة 72% أي أن الاتصال بين الاعضاء تفرضه طبيعة العمل لأنه يحسن العلاقات الإنسانية، ونجد نسبة 24% التي توضح أن الاتصال في الجمعية عادي فإذا عبرت عن شيء فهي تعتبر عن وجود مبادرة من طرف الإدارة والمتمثلة في تحسين ثقافة الاتصال بين الاعضاء وتحسين علاقات بينهم

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المحور الثالث: واقع الاتصال في الجمعية

الجدول رقم 13: بحدد النمط السائد في الاتصال

النسبة	التكرار	الإجابة
%16	04	شكل العجلة
%16	04	شكل الدائرة
%28	07	شكل السلسلة
%40	10	شكل الكامل المتشابك
%100	25	المجموع

من خلال نتائج الجدور وجنا ان النمط الغالب هو شكل الكامل المتشابك في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المؤسسة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال حيث ان غالبية المحوثين من الاعضاء وهو ما يفسر هذه النتيجة حيث جاءت نسبة %40 وتلتها نسبة %28 في شكل السلسلة وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطى) أما شكل العجلة وشكل الدائرة فجاءت النسب متساوية حيث بلغت %16 لأنهم يمثلون المدير العام والنواب وكذا الاتب ونائب الكاتب وامين المال ونائبه

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 14: حدد نسبة التقاء المعلومات من المسؤولين

الإجابة	التكرار	النسبة
عالية	17	68%
منخفضة	08	32%
المجموع	25	100%

تفسر نسبة 68% أن أغلبهم يتلقون المعلومات التي يحتاجونها من المسؤول الإداري وهذا ما يعني أن العملية الاتصالية تتم بطريقة عادية فيما يخص العمل اليومي للاعضاء، وتوضح نسبة 32% أنهم يشعرون بحجز للمعلومات من طرف رؤساءهم، وحسب الحوار الذي أجري مع نائب رئيس الجمعية حول هذا الموضوع، يرى أن طبيعة المعلومات في غالب الأحيان تقتضي ضرورة حجزها عن الاعضاء العاديين.

الجدول رقم 15: طبيعة المعلومات الصادرة عن المسؤولين

الإجابة	التكرار	النسبة
واضحة	16	64%
غير واضحة	0	0%
تتحصل عليها بسرعة	9	36%
تتحصل عليها ببطئ	0	0%
المجموع	25	100%

معظم الاعضاء أجابوا على هذا السؤال بأن المعلومات التي يتلقونها من مسؤوليهم واضحة والنسبة 64% أكدت ذلك، مما قابلها بالإجابة أنهم تحصلون عليها بسرعة حيث وصل معدلهم 36% وهذا ما يدل على صيرورة العملية الاتصالية المنظمة بين المسؤولين والأعضاء نستخلص من خلال هذا الجدول بتسيير المعلومات داخل الجمعية وقدرة التواصل بين الاعضاء والمسؤولين.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 16: مدى صعوبة الاتصال بالمسؤولين في الجمعية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	72%
لا	7	28%
المجموع	25	100%

من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 72% من الاعضاء لا يجدون صعوبة في الاتصال بمسؤوليهم ، أما الذين وجدوا صعوبة بلغت نسبتهم 28% من مجموع الاعضاء في العينة وهذا ما يدل على اهتمام الجمعية بالاتصال الصاعد. أثبتت دراستنا ميل أفراد الجمعية إلى الاتصال غير الرسمي وذلك لمرونته وطبعه التفاعلي فهو يعطيهم إمكانية اللقاء والحديث وتبادل الآراء.

جدول رقم 17: هل قدمت اقتراحات إلى مسئولك في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	16	66.66%
لا	8	27.28%
المجموع	24	33.34%

من خلال الجدول نرى أن اغلب الإجابات كانت بنعم بنسبة تقدر 66.66% وهي ان الاعضاء يقدمون اقتراحات إلى المسؤولين في الجمعية أما بنسبة 33.34% لم يقدموا اقتراحات إلى المسؤولين في الجمعية

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

جدول رقم 18 : كيف قدمت الاقتراحات الى مسؤول في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
كتابي	8	%32
شفهي	17	%68
الالكترونيا	08	00
المجموع	25	%100

يوضح الجدول ان اغلب الاقتراحات قدمت شفها بنسبة تقدر ب68% اما الاقتراحات التي قدمت كتابيا قدرة بنسبة 32% يساعد الاتصال الصاعد في الجمعية على:

- 1- إعطاء صورة واضحة لميول ورغبات الاعضاء داخل الجمعية للمسؤول الأول فيها.
- 2- تجسيد هاته الميولات والرغبات من طرف المسؤول الأول من خلال اتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة.

أثبتت دراستنا ميل اعضاء الجمعية إلى الاتصال غير الرسمي وذلك لمرونته وطبعه التفاعلي فهو يعطيهم إمكانية اللقاء والحديث وتبادل الآراء.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه انماط الاتصال في الجمعية
الجدول رقم 19: يوضح الوسائل المستخدمة في الاتصال بالزملاء خلال العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
الهاتف	14	56%
الاجتماع	5	20%
المقابلة	6	24%
المجموع	25	100%

نستنتج من الجدول الموضح أمامنا أن معظم الاعضاء يعتمدون على الهاتف كوسيلة للاتصال داخل الجمعية فوصلت نسبة استخدامه إلى 56%، أما الاعتماد على الاجتماع للتواصل بينهم قليلة فهذا ما هو موضح في الجدول حيث حددت نسبة استخدامه كوسيلة تواصل بين الاعضاء ب 20% وهي ضئيلة جدا مقارنة مع استخدام الهاتف فهذه الوسائل تسهل العملية الاتصالية فكلما تطورت وتعددت زادت من نسبة نجاح العملية الاتصالية.

الجدول رقم 20: طريقة تلقي المعلومة المفضلة في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
الرؤساء	4	16%
الزملاء	14	56%
الرسائل الرسمية	2	8%
الشبكة الخاصة	0	0%
الاجتماعات	5	20%
المجموع	25	100%

يتجلى لنا من خلال تحليلنا للبيانات الموضحة على الجدول أن 56% من بين 25 عضو في الجمعية يفضل استقبال المعلومات عبر الزملاء، كما نلمس 16% من الاعضاء يفضلون تلقي المعلومة من عند الرؤساء.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 21: يمثل الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
الوسائل الكتابية	6%	24%
الوسائل الشفوية	19	76%
الرسائل السمعية البصرية	00	00%
المجموع	25	100%

ارتأينا من الجدول الخاص بالوسائل المستعملة في الجمعية أن أكثرها استخداما هي الوسائل الشفوية التي قدرت ب76% من آراء المستجوبين فهي أسهل الوسائل استخداما، بحيث تتميز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومة. وبالنسبة للوسائل الكتابية قدرت ب24% كأضعف قدر، فهذا قد يؤثر نوعا ما على عملية الاتصال الرسمي.

الجدول رقم 22: دور الوسائل الاتصالية في نقل المعلومة.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	16	90.48%
لا	02	9.52%
المجموع	21	100%

يعبر محتوى الجدول على الدور الهام الذي تلعبه وسائل الاتصال بتنوع أشكالها في تبادل ونقل المعلومة في العملية الاتصالية وهو ما يمثل بنسبة 90.48% من المبحوثين ، إلا أنه هنا مازال يعتمد على الاتصال الشفوي ب9.52% من المبحوثين.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 23: يبين ضرورة تكوين خاص بأعضاء الجمعية في الاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	16	64%
لا	9	36%
المجموع	25	100%

تبين لنا من خلال هذه الإحصائيات أن معظم الاعضاء يعتبرون أن العملية الاتصالية للجمعية بحاجة إلى تحسين وهذا ما تعبر عنه نسبة 93,75% وهذا راجع الى اهتمامهم ومحاولة تقدم اكثر للوصول الى مستويات عالية من الخدمة في المجال الجموعي رغم انهم متكونين.

الجدول رقم 24: يفسر مدى مواجهة صعوبات بحسب النمط الاتصالي داخل الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	17	68%
لا	8	32%
المجموع	25	100%

نستنتج من هذا الجدول أن 32% يرون أن النمط الاتصالي داخل الجمعية ، ويقابلها نسبة 68% يرون العكس، وهذا راجع إلى أن الانماط الاتصالية تتغير بتغير المستوى الذي يشغله الفرد في الجمعية فالانماط الاتصالية تختلف بحسب المرسل اليه.

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الجدول رقم 25: يفسر مدى الرضا عن النمط الاتصالي في الجمعية

الإجابة	التكرار	النسبة
مرضي	17	%68
غير مرضي	8	%32
المجموع	25	%100

نستنتج من هذا الجدول أن 32% يرون أن الاتصال الداخلي في الجمعية غير مرضي، ويقابلها نسبة 68% يرون العكس، وهذا راجع إلى حسن الاتصال الداخلي الذي يتميز به الجمعية واعتراف الاعضاء بذلك يؤكد المعلومة.

السؤال رقم 26: ماهي الاقتراحات الخاصة لتحسين العملية الاتصالية؟

كانت مجمل الاقتراحات المقدمة من طرف المبحوثين تصب في مجموعة من الاقتراحات ووردت كالآتي:

- العمل على التحكم في أكثر من لغتين وذلك ما يفتح المجال بالتواصل مع أكثر من جنسيات والدخول في المنافسة معهم.
- طرح المشاكل بدون تحفظ قصد إيجاد الحلول بصفة جماعية.
- إنشاء مراكز توثيق للإعلام والاتصال لتسهيل عملية الحصول على المعلومة بسرعة وبدقة متناهية.
- استعمال وسائل التواصل الاجتماعي من اجل الاشهار للجمعية .

المطلب الثاني: الاستنتاج العام

من خلال الدراسة التحليلية للجداول والنتائج المتحصل عليها وجدنا أن العملية الاتصالية بالغة الاهمية في عمل الجمعية، كما ان الجمعية تستخدم الاتصال الرسمي والاتصال الغير رسمي طبقا للمعلومة التي يسعى الى ايصالها صاحب الرسالة. تتنوع الانماط الاتصالية في الجمعية وذلك حسب منصب افراد العينة فالانماط المتبعة من طرف الرؤساء ليس نفسه النمط الذي يستخدمه الاعضاء الاخرين فيما بينهم. يواجه الاتصال معوقات داخل الجمعية والتي تكون اما ادارية او فنية .

وعليه يمكن القول ان الجمعيات الدينية وان كانت جمعيات تطوعية الا أنها تخضع لأسس التنظيم الاداري المتعارف عليه في الاتصال الرسمي وغير الرسمي وكذا الانماط الاتصالية

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

فلا يمكن أن نتصور العشوائية في الاتصال في الجمعيات الدينية وهو ما اثبتته نتائج الدراسة حيث أنها تستخدم الانماط الاتصالية كلها من اجل اتصال الرؤساء او الاعضاء وحتى الاتصال بالجمهور.

خاتمة

الخاتمة

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعالجة موضوع جديد كلياً وهو انماط الاتصال في الجمعيات الدينية إذ تناولنا جمعية سعد بن الوقاص كواحدة من بين مؤسسات المجتمع المدني في سبقاق فكان الغرض من طرح إشكالية هذه الدراسة محاولة الكشف عن النمط الاتصالي السائد في الجمعيات الدينية والتعرف على أهم الوسائل وأساليب الاتصال المستخدمة فيها ومدى ملائمة أنماط الاتصال السائد على تدفق المعلومات والوصول إلى الأهداف المسطرة.

وقد تبين لنا من خلال الخلفية النظرية أن الانماط الاتصالية تختلف باختلاف المرسل اليه مما يؤدي كل نمط دوره الفعال في وصول المعلومة الى المرسل اليه، وباعتبار الجمعية الدينية في حد ذاتها تنظيماً ادارياً تعتمد على انماط اتصالية باعتبار مختلف نشاطاتها ووظائفها القائمة على الاتصال، حيث يسعى القائمون عليها لتطوير المجتمع جنباً لجنب مع الدولة فقد اتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية أن الانماط الاتصالية اختلفت ولم يتم الاعتماد على نمط واحد، وعليه كانت النتائج على النحو التالي:

تواجد الاتصال بشكل اساسي في الجمعية الدينية يعد بن وقاص بجميع اشكاله الرسمي وغير الرسمي.

يعتمد القائمون على الجمعية الانماط الاتصالية الاربعة في جميع مراحل العمليات الاتصالية باختلاف المرسل والمرسل اليه.

تعتمد الجمعية على وسائل الاتصال التقليدية والحديثة سواء في اطار الاتصال الرسمي او غير الرسمي.

يعاني اعضاء الجمعية من صعوبات في تلقي المعلومات من خلال النمط الاتصالي.

ومن خلال ما تقدم نطرح حملة من الاقتراحات .

العمل على تشجيع الاتصال من أسفل إلى أعلى.

- تنظيم اجتماعات دورية بين الرؤساء لتوعية الاعضاء بأهمية الاتصال.

- العمل على تكوين الاعضاء في مجال الاتصال.

- الاستماع والاصغاء للاعضاء.

- محاولة المناقشة مع الاعضاء بدون انفعال.

- العمل على الالتزام على تحقيق اهداف الجمعية .

- إشراك الاعضاء في اتخاذ القرارات.

الخاتمة

- التعرف على جماعات العمل غير الرسمية وكذلك القيادات غير الرسمية وتوصيل المعلومات الصحيحة لهم ومتابعة توصيلهم للمعلومات.
- تشجيع الاجتماعات التنسيقية بين الرؤساء والاعضاء.

المراجع

المراجع

الكتب

1. إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف، الإسكندرية، 1993،
2. أحمد إبراهيم عبد الهادي، صديق محمد عفيفي: السلوك التنظيمي، دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، الطبعة العاشرة، مكتبة عين شمس، مصر، 2003،
3. أحمد بن مرسلني : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال ، دون طبعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2005.
4. جيهان أحمد رشدي الأسس العلمية لنظريات الاتصال : الطبعة الثالثة ، دار الفكر العربية ، القاهرة 1975،
5. حامد خالد، المجتمع، المدني والسلطة الشرعية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، د س ن
6. حسن ملحم، نظرية الحريات العامة"، ديوان المطبوعات الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1981،
7. حناوي محمد، السلوك التنظيمي، دار الفكر، الأردن، الطبعة الأولى 1974
8. رشاد أحمد عبد اللطيف، تنظيم المجتمع وقضايا التعلم مداخل مهنية ونظريات عامة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، طال، 2001،
9. زينب عبد العظيم، العولمة والمنظمات غير الحكومية في نجوى سمك والسيد صدقي عابدين (محرران)، دور المنظمات غير الحكومية في ظل العولمة، الخبرتان المصرية واليابانية، جامعة القاهرة، مركز الدراسات الآسيوية، 2002
10. سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع (ط2)، 2002م
11. سعاد جبر سعيد.سكولوجية الاتصال الجماهيري، جدار للكتاب العالمي للنشر و التوزيع ،ط1 2008،
12. عاطف عدلي لبعبد، زكي أحمد غرامي، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الراي العام والإعلام، القاهرة: دار الفكر العربي، 1998
13. عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، الجزائر :ديوان المطبوعات الجزائري، 2008
14. عشوي مصطفى، أهمية الاتصال في تسيير المؤسسات، مقال منشور في كتاب عالم الاتصال، تأليف جماعي، بإشراف عبد الرحمن عزي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992..
15. عمر سيد أحمد مصطفى، البحث العلمي مفهومه- إجراءاته -ومناهجه، الكويت :مكتبة الفلاح، 2008
16. فتح الباب عبد الحليم حفظه الله، وسائل التعليم والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، 1976.

المراجع

17. فتحي حسين عامر: وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك، دون طبعة، دار العربي، مصر، 2011،
18. فتيحة أوهابية: الاتصال الجمعي، إشكاليات نظرية، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2012
19. فتيحة أوهابية: الاتصال الجمعي، إشكاليات نظرية، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2012،
20. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
21. محمد الهادي اللحام وآخرون، القاموس (عربي، عربي)، دار الكتب العلمية، بيروت، 2005
22. محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2004
23. محمد عبد الحميد: دراسة الجمهور في بحوث الإعلام، عالم الكتب، دون طبعة، القاهرة، 1993
24. محمد عبد الفتاح محمد، الجمعيات الأهلية النسائية قضايا ومشكلات، دار الفتح للتجليد الفني، مصر، 2008،
25. مصطفى عبد السميع محمد وآخرون: "مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم"، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2003
26. منال طلعت، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002
27. منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007
28. منير حجاب، أساسيات الرأي العام، ط2، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2000
29. موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، تدريبات عملية، دار القصة للنشر، ترجمة بوزيدي صحراوي، 2004، ص 304 .
30. وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، جامعة حلوان والبحرين، 2008،

المقالات

1. باسم محمد شهاب، المشاركة الجماهيرية في حل المشاكل البيئية، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جامعة تلمسان، 2003
2. بن حمودة ليلي، المجتمع المدني والحكم الرشيد، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، العدد 01، مارس 2011
3. عمار عباس، الحفاظ على البيئة وتحسين الإطار المعيشي من خلال الديمقراطية التشاركية، مجلة مخبر القانون العقاري والبيئي، جامعة مستغانم، جوان 2013
4. وفاء محمد الزبيدي، أنماط الاتصال وعلاقته باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، مجلة البحث العلمي في التربية العدد التاسع عشر لسنة 2018

المراجع

المذكرات

1. بياضى محي الدين، "المجتمع المدني في دول المغرب العربي ودوره في التنمية السياسية" مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة بسكرة، 2011-2012
2. توفيق شيخي: الاتصال و دوره في عمل المؤسسة، مذكرة تخرج شهادة ليسانس، المدينة، 2002
3. خيرة بن عبد العزيز، "دور المجتمع المدني في ترقية الحكم الرشيد" ، نموذج المنطقة العربية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة الجزائر، 2006-2007
4. شاوش إخوان جهيدة، المجتمع المدني والتنمية المحلية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة بسكرة، 2004
5. صاحب دلييلة، دور المجتمع المدني في التحول الديمقراطي في الجزائر، مذكرة ماستر في الحقوق، جامعة زيان عاشور - الجلفة - 2013-2014،
6. محمد مزيان، الاتصال و علاقته بتغير اتجاهات العمال نحو العمل، ملخص رسالة ماجستير، منشور كمقال في المجلة الجزائرية للاتصال، الصادرة عن معهد علوم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، العدد 13، جانفي 1996،

القوانين

1. قانون رقم 10/11 مؤرخ في 22 يونيو 2011 ، يتعلق بالبلدية، ج.ر.ج. عدد 37 ، لسنة 2011.
2. القانون رقم 07/12 مؤرخ في 21 فبراير 2012 ، يتعلق بالولاية، ج.ر.ج. عدد 12 ، لسنة 2012.
3. القانون رقم 12 - 06، مؤرخ في 12 جانفي 2012 ، يتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 02 ، صادر في 15 جانفي 2012.
4. قانون رقم 90-31 مؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1411
5. قانون 06 - 12 المتعلق بالجمعيات :المؤرخ في 21 صفر 1433 ، الموافق 15 جانفي 2012

المواقع الالكترونية

1. <http://www.globalpolicy.org/ngos/00role.htm>
2. <http://www.globalpolicy.org/ngos/99role.htm>
3. <http://www.svu.edu.eg/arabic/links/camps/hurghada/DR%20SAAADY%20LECTURE%20SPECIAL.pdf>

الملاحق

جامعة عمّار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم اعلام واتصال



تخصص : اعلام واتصال
إستمارة بحث بعنوان :

دور الانماط الاتصالية في الجمعيات الدينية

ملاحظة 1: بين أيديكم استمارة مقابلة دور الانماط الاتصالية في الجمعيات الدينية ، تستخدم كأحدى أدوات البحث العلمي في إطار إنجاز رسالة تخرج لنيل الماستر تخصص : اعلام واتصال نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض بحث علمي.

إشراف :

علال عبد القادر

من إعداد الطلبة:

جباري بلقاسم

ثليجة هواري

ملاحظة 2: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة.

السنة الجامعية 2021-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين

س01: يوضح الجنس لأفراد العينة

ذكر

انثى

س02: يوضح السن لأفراد العينة

سنة اقل من 20

سنة 30 إلى سنة 20 من

أكثر من 30 سنة

س03: ما هو مستواكم التعليمي

متوسط

ثانوي

جامعي

س04: منذ متى و انت تعمل المجال العمل الجمعي؟

أقل من 5سنوات

من 5إلى10سنوات

أكثر من 10 سنوات

س05: ما هي مدة الانخراط في الجمعية

شهر

06 اشهر

سنة

س 06: ما هو منصبك في الجمعية

رئيس

نائب رئيس

كاتب عام

نائب الكاتب

أمين مال

نائب أمين مال

عضو

المحور الثاني: طبيعة الإتصال في الجمعية

س07: هل خضعتم لتكوين في مجال الاتصال

نعم

لا

س08: هل تستغل الجمعية الوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة

نعم

لا

س09: هل تطلع على أعمال جمعيات اخرى

غالبا

احيانا

نادرا

س 10: هل تنتمي إلى جماعة معينة داخل الجمعية

نعم

لا

س11: ما هو إطار تداول المعلومات العملية داخل الجمعية

كيفية تنفيذ العمل

البرنامج اليومي للعمل

الأجل الزمني للعمل

س12: كيف تعتبر الاتصال في الجمعية الذي تعمل فيه؟

محفز

غير محفز

عادي

المحور الثالث: واقع الاتصال في الجمعية

س13: يبين ما هوي النمط السائد في الاتصال

شكل العجلة

شكل السلسلة

شكل الكامل المتشابك

شكل الدائرة

س 14: ماهي نسبة التقاء المعلومات من المسؤولين

عالية

منخفضة

س15: ما هو تقييمك بطبيعة المعلومات الصادرة عن المسؤولين

واضحة

غير واضحة

تتحصل عليها بسرعة

تتحصل عليها ببطئ

س16: هل هناك صعوبة الاتصال بالمسؤولين في الجمعية

نعم

لا

س17: هل تقدم اقتراحات إلى مسئولك في الجمعية

نعم

لا

س18: كيف يتم تقديم الاقتراحات الى مسئول في الجمعية

شفوية

كتابية

الكترونية

المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه انماط الاتصال في الجمعية

س19: ما هي الوسائل المستخدمة في الاتصال بالزملاء خلال العمل

الهاتف

الاجتماع

المقابلة

س20: كيف يتم تلقي المعلومة المفضلة في الجمعية

الرؤساء

الزملاء

الرسائل الرسمية

الشبكة الخاصة

الاجتماعات

س21: ما هي الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجمعية

شفوية

كتابية

الرسائل السمعية البصرية

س22: هل تساعد الوسائل الاتصالية في نقل المعلومة

نعم

لا

س23: هل يجب تكوين خاص بأعضاء الجمعية في الاتصال

نعم

لا

س24: هل تواجه صعوبات بحسب النمط الاتصالي داخل الجمعية

نعم

لا

السؤال رقم: 25 هل انت راض عن النمط الاتصالي في الجمعية

مرضي

غير مرضي

