

جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم الإعلام والاتصال



التشهير بالمؤسسة الاقتصادية وأثره على الأداء الوظيفي للمنتسبين
لها
دراسة ميدانية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

- د النوعي عبد القادر

إعداد الطالبين:

- قلوبمة هاجر

- شويخ إكرام

لجنة المناقشة.

الأستاذ:.....رئيسا

الأستاذ:.....مشرفا ومقررا

الأستاذ:.....عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019.

شكر و عرفان

اللهم لك الحمد في الأول و الأخرة ولك الحمد من قبل ومن بعد ولك الحمد
آناء الليل وأطراف النهار حمدا كما انت أهله ووليه وكما ينبغي لجلال
وجهك و عظيم سلطانك، اللهم لك الحمد حتى يبلغ الحمد منتهاه حمدا نبلغ
به رضاك ونؤدي به شكرك ونستوجب به المزيد من فضلك، نحمدك يا
مولانا على جزيل نعمك كلها وعلى توفيقك لي في إتمام هذه الدراسة بعد
أن مننت عليا بالصبر وأبستني ثياب الصحة والعافية. وأصلي وأسلم على
من بعثته متمما لمكارم الأخلاق و الرحمة ومعلما للعالمين، سيدنا محمد
بن عبد الله النبي الأمين، الهادي إلى صراطك المستقيم، وعلى آله وصحبه
أجمعين.

وبعد :

فإنه يطيب لي أن أتقدم بوافر الشكر و عظيم الإمتنان إلى قسم الإعلام
والاتصال منارة العلم والمعرفة، التي أتاحت لي فرصة الدراسة لنيل هذه
الدرجة، وأخص بالشكر والعرفان الجميل للأستاذ الفاضل الدكتور
النوعي عبد القادر لتفضله بقبول الإشراف على هذه المذكرة، الذي لم
يبخل أبدا بالوقت والنصح والتوجيه السديد حتى خرجت هذه المذكرة إلى
النور، أسأل الله ان يجزيها عني خير الجزاء.
وكما أتقدم بالشكر والتقدير الموصول لكل عمال مديرية سونلغاز .

هاجر-إكرام

إهداء

قال الله عز وجل : ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تُنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (23)

صدق الله العظيم

إلى من قال فيها رسولنا الأعظم وخير الخلق "الجنة تحت أقدام الأمهات". أهدي عملي هذا إلى والدتي الحبيبة الغالية فيض الأمان ونبع الحنان " إلى روعي وبهجتي إلى الشمعة التي تحترق لتتير دنياي أنا ، إلى الحبيبة التي صارت الدنيا من أجلي تربيتي وتعليمي التي أضاعت قناديل العلم والمعرفة في قلبي الى من كل كلام الدنيا الرائع لا يوفي حقها للمولى عز وجل .

إلى الذي زرع في جذور الإيمان المبصر حتى بلغت راحة الإستقرار الروحي،أبي الغالي " أطل الله في عمره.

وإلى الشموع المضيئة حولي إخوتي حفظهم الله

إلى أساتذتي الذين صادفتهم في مساري الدراسي ، وإلى دفعة اتصال وعلاقات عامة 2020/2019 وإلى كل من ساندني في هذا العمل مع فائق إحترامي وتقديري لهم، وإلى كل من علمني حرفا منذ بداية الدراسة إلى يومنا هذا.

هاجر

إهداء

بسم الله الرحمن، علم القرآن، خلق الإنسان، علمه البيان، والحمد لله الذي ابتداء الخلق بالقلم وجعل العلماء ورثة للأنبياء والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد العلماء من كان أفصح الناس لسانا وأكثرهم بيانا أما بعد،

بادئا ذي بدء أول ما أبتدئ الشكر هو شكري لله، فالحمد لله الذي هداني لهذا وما كنت لأهتدي لولا هديه وهاهي ذي مذكرتي، تشهد أنني على نهج (أقرأ سرت وإلى هذا صرت...).

ثم شكري لمن لهما الفضل من بعد الله، والذي حفظه الله، أبي الذي لطالما كان جابر كسوري، وكان سندي في مشواري وقدوتي في حياتي العامة وفي دراستي على وجه الخصوص.

وإلى والدتي الحبيبة والتي لو أهديت لها كل حرف تعلمته وكل علم نهلته لما وفي ذلك حقها.....أمي التي كانت ولا تزال معلمتي الأولى، مهما تدرجت في التعلم.

ثم اخوتي اللذين لطالما شددت أزرهم بهم حفظهم الله وأخيرا إهدائي يشمل كل من علمني حرفا في مشواري الدراسي بارك الله في أساتذتي ومعلمي.

وأختتم الكلام بالحمد لله، اللهم علمني ما ينفعني وانفعني بما علمتني، وزدني اللهم علما. والسلام عليكم.

إكرام

ملخص الدراسة

تتبنق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المتمثل في تأثير انتشار الشائعات (التشهير) على الأداء الوظيفي للعمال، حيث يكمن انعكاسها سواء المباشر أو غير المباشر على الإداريين وأدائهم، بتوجيهها لهم نحو تحقيق التطوير في الأداء وبالتالي الاستمرارية في النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة.

وللكشف عن العلاقة الموجودة بين انتشار الشائعات والأداء الوظيفي للعمال، قمنا بطرح التساؤلات التالية:

كيف يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سونلغاز؟

هل يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة؟

هل يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة من خلال وسائط التواصل الاجتماعي؟

قمنا ميدانيا بسبب الوباء العالمي كوفيد 19 وبسبب الإجراءات الاحترازية وتعذر إجراء الدراسة الميدانية بالقيام بتصوير منهجي لنتائج الدراسة على عينة قوامها 40 فرد، وباستعمال المنهج الوصفي والتحليلي، وباستخدام أداة الاستبيان كتقنية للدراسة، لنصل في الأخير إلى النتائج التالية

- التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سونلغاز من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فاعلية.

- التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة بشكل محدود

- التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل واسع سريع وفعال.

الكلمات المفتاحية: التشهير، الإشاعة، الأداء الوظيفي

Abstract

The importance of this study stems from the importance of the topic represented in the effect of the spread of rumors (defamation) on the job performance of workers, as their direct or indirect reflection on the administrators and their performance, by directing them towards achieving development in performance and thus the continuity of success in achieving the desired goals.

In order to reveal the relationship between the spread of rumors and the job performance of workers, we raised the following questions:

How does defamation affect job performance at Sonelgaz?

Does defamation affect the job performance of Sonelgaz Corporation in Laghouat through rumors transmitted verbally?

Does defamation affect the job performance of Sonelgaz in Laghouat during rumors transmitted through social media?

Because of the global epidemic, Covid 19, and because of the precautionary measures and the inability to conduct the field study, we conducted a systematic visualization of the results of the study on a sample of 40 individuals, using the descriptive and analytical approach, and using the questionnaire tool as a technique for the study, to finally reach the following results

Defamation affects the job performance of workers at Sonelgaz through social media more effectively.

Defamation affects the job performance of Sonelgaz Corporation in Laghouat through rumors transmitted verbally in a limited way

Defamation affects the job performance of Sonelgaz Corporation in Laghouat through rumors transmitted through social media widely, quickly and effectively.

Keywords: defamation, rumor, job performance

الْفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرهان
	الإهداءات
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	1-الإشكالية:
6	2-الفرضيات:
6	3-أسباب اختيار الموضوع:
6	4-أهداف الدراسة:
7	5-أهمية الدراسة:
8	6-تحديد مصطلحات الدراسة:
12	7-الدراسات السابقة:
16	8-المقاربة النظرية:
19	9-صعوبات البحث:
الفصل الثاني : التشهير من خلال الإشاعة	
21	تمهيد:
22	أولا-مدخل إلى التشهير:
23	ثانيا: ماهية الإشاعة
28	ثالثا-ميكانيزمات الإشاعة
35	رابعا-أنواعها مميزاتها وعوامل نشرها.

39	خامسا- المداخل المختلفة لتفسير ظاهرة الإشاعة:
45	سادسا - نظريات الإشاعة:
52	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
54	تمهيد:
55	أولا- مفهوم الأداء
57	ثانيا- أنواع الأداء:
59	ثالثا- مفهوم أداء العاملين:
60	رابعا- عناصر أداء العاملين:
61	خامسا- أهمية أداء العاملين:
61	سادسا- تعريف تقييم أداء العاملين:
62	سابعا- أهمية وأهداف تقييم الأداء العاملين:
63	ثامنا- تحسين أداء العاملين.
65	تاسعا- علاقة التدريب بتحسين أداء العاملين
67	خلاصة الفصل :
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية :	
69	تمهيد :
70	أولا- تحديد مجالات الدراسة:
78	ثانيا- الإجراءات المنهجية للدراسة:
80	ثالثا- نتائج الدراسة تصويريا:
83	خامسا- نتائج الفرضيات:
83	سادسا- الاستنتاج العام:
85	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز بالأغواط	74

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة من حيث الجنس	80
02	توزيع العينة من حيث مؤسسة التخرج	81
03	أثر التشهير من خلال الإشاعات المنقولة مشافهة على الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.	81
04	أثر التشهير من خلال الإشاعات المنقولة من خلال الفيديوهات في وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز	82

مقدمه

مقدمة:

يعتبر التشهير ظاهرة اجتماعية ولا يوجد مجتمع بشري دون شائعات، ولها من التأثير الكبير علي المجتمعات في كافة الجوانب وفقاً لأهداف لاشك أن الشائعات وانتشارها وسرعة تبادلها وتناقلها بين أفراد المجتمع أحد الوسائل الأساسية لاستهداف المجتمعات، ومع التطور المستمر والمتراكم للمعلومات والتقدم التكنولوجي تزداد خطورة الشائعات، حيث تعتبر الوسائل والبرامج الالكترونية أقوى الوسائل لترويج وانتشار الإشاعات.

فعلي الرغم من فاعلية وأهمية هذه البرامج خاصة وسائل التواصل الاجتماعي في ربط وتواصل الأفراد فيما بينهم سواء عن طريق الفيديوهات والدرشة والمنتديات... وغيرها، وكذلك نقل المعلومات بسرعة هائلة، إلا أنها تُشكل بيئة ملائمة وأرضية خصبة لزرع الشائعات وانتشارها علي نطاق واسع، ويرجع ذلك إلي سهولة استخدام هذه المواقع وما تمنحه من خدمات سهلة وبسيطة بما يسمح بسرعة انتقال المعلومات بين الأفراد بسرعة فائقة، حيث أصبحت هذه التطبيقات متاحة للجميع ، ويتم تبادل المعلومات والأخبار بها وانتشارها بسهولة وبسرعة هائلة يصعب التحكم فيها، و تنتشر بها الأخبار سواء كانت حقيقية أو كاذبة انتشاراً سريعاً جداً كانتشار النار في الهشيم ، وقد تكون تلك المعلومات والأخبار تحمل في طياتها أفكاراً ورسائل مغلوبة من أجل تحقيق أغراض معينة ، كالأخبار الكاذبة والمزيفة والتي ويتم نشرها بقصد التضليل أو التعتيم بأمر معينة، وغالباً ما تكون الإشاعات مدروسة وذات أهداف واضحة ومحددة ترمي إلي زعزعة الاستقرار في المؤسسة أو التشويه أو إحداث حالة من عدم الرضاء والسخط واضعاف الروح المعنوية للعمال.

ولا شك أن مؤسسة سونلغاز ليست بمنأى عن الآثار السلبية التي تُحدثها الإشاعات خاصة ما كان منها داخلياً نابعاً من مروجي الشائعات داخل مرافق المؤسسة أو من خارجها ومُثارة من الرأي العام الخارجي. ولدراسة هذا الموضوع المتمثل في أثر التشهير عن طريق الإشاعة على الأداء الوظيفي للعمال قمنا بتقسيم الدراسة إلى :

مقدمة وأربعة فصول وخاتمة

أما الفصل الأول: يتعلق بالإطار المنهجي للدراسة ويتضمن إشكالية الدراسة وفرضياتها بالإضافة إلى أهداف أهمية وأسباب اختيار الموضوع، كما تطرقنا لمجموعة من الدراسات السابقة، وتضمنت كذلك المفاهيم المفتاحية للدراسة، بالإضافة إلى المقاربة النظرية.

أما الفصل الثاني : فتطرقنا فيه إلى مفهوم التشهير وأركانه ووسائله بالإضافة إلى مفهوم الإشاعة وخصائصها ...إلخ.

أما الفصل الثالث: فقد تطرقنا فيه إلى المتغير الثاني ألا وهو الأداء الوظيفي من خلال المفاهيم المتعلقة به وخصائصه وكيفية قياسه ...وغيره.

أما في الفصل الرابع:تم تصور نتائج الدراسة على ضوء اداة الدراسة التي كان من المفترض تطبيقها على عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالاغواط لنختمها في الأخير بالخاتمة مع مجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

الاهتمام بتطوير ورفع مستوى الأداء الوظيفي أصبح ضرورة لأي مؤسسة أو منظمة لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسوم، حيث نجده يأخذ عدة أشكال أو اتجاهات والتي من بينها الاهتمام بالموظف وتهيئته علميا وعمليا، إضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة ماديا أو معنويا تمكنه من إبراز قدراته مهاراته العلمية والفنية في أداء وظائفه وعلى مستوى جيد من الكفاءة والفعالية.

حيث يقول الدكتور أحمد ماهر لا يمكن أن تدير أي منظمة بدون ناس، هذه حقيقة لا يمكن أن تغيب عن أي صاحب عمل أو مدير، فمادام هناك عمل وأهداف مطلوب إنجازها فلا بد أن يتم ذلك من خلال آخرين، حتى إذا تم العمل من خلال أجهزة وآلات فإن الناس هم من يشغلونها، وليس ذلك فحسب، بل إن حقل الموارد البشرية قد شهد في الآونة الأخيرة اهتماما ملحوظا بشكل عام، وخاصة في الاتفاق الكبير على عمليات التنمية والتطوير وإنما يرجع ذلك للقناعة الشديدة من الإدارة بأن المنظمة أو المؤسسة لا يمكن أن تحقق أهدافها من خلال أصولها المادية دون تركيز جزء كبير من اهتمامها على الموارد البشرية.

ولهذا المورد البشري أثر فعال، حيث أصبح يمثل جزءا هاما من رأس المال الفكري والمتمثل في المعرفة والمهارات والقدرات التي يتمتع بها الفرد، ورأس المال البشري عادة ما ينعكس من خلال تعليم وخبرة الأفراد وكذلك ينعكس من خلال مهارات محددة يكتسبها الأفراد، لذا نجد الكثير من القيادات الإدارية في المنظمات والمؤسسات الناجحة تسعى جاهدة إلى تحقيق الاتجاهات إيماننا منها بأن كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين لا تتوقف على مقدرتهم الذاتية ومهاراتهم العلمية والمهنية فحسب، وإنما تتوقف على عمل قوى إيجابية وعوامل قوى سلبية في بيئة العمل الداخلية وبالتالي فإن أي جهاز إداري لن يتمكن من تحقيق أهدافه بالشكل المطلوب والمتوقع، مهما توفر له من إمكانيات خاصة المادية ما لم يهتم بتنمية العنصر البشري والارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي إلى أعلى مراتبه والعمل على تشجيعه وتحفيزه ماديا ومعنويا والسعي إلى توفير بيئة عمل داخلية مناسبة تساعد على تحقيق أهدافه بكفاءة وأداء وظيفي جيد.

ويقول لایل سوسمان مخاطبا مسؤولي الشركات: لست في حاجة إلى دليل لتدرك أن الناس يحبون التعامل مع المؤسسات التي يحترمونها، وحين تتم ترجمة هذا الارتباط العاطفي إلى

أرقام وحسابات، يطلق عليه اسم السمعة الطيبة وعندما تتم مراجعة حسابات الشركة لمعرفة قيمتها في السوق، تكون السمعة الطيبة إحدى العوامل لتقييم ذلك. وتعتبر الإشاعات من أخطر الحروب المعنوية والأوبئة النفسية، ولها خطورة بالغة على المجتمعات البشرية الآمنة، بسبب سرعة وسهولة انتشارها وتأثيرها على الناس خصوصا البسطاء منهم، وتزداد خطورتها وقت الأزمات والحروب والثورات والحركات والكوارث، ومن أثارها تضليل الرأي العام وإثارة الفتنة بين الناس وإشعال جذوة الخوف والقلق عندهم، وقد مرت الإشاعات بمراحل عديدة كانت تتقل شفاهة عن طريق الكلمة المسموعة، و ثم تطورت بتطور العصور وإمكاناتها الإعلامية حتى دخلت في عصر الذهبي لرواجها وانتشارها، وذلك عن طريق تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصالات الحديثة، والتي تزداد تطورا وكثرة يوما بعد يوم في عصرنا الحالي، كل هذه الوسائل الإعلامية تتولى بأسرع من الليزر نشر الإشاعات بكل أنواعها وتعد أشكالها وألوانها.

إن اهتمام إدارة المؤسسة ببيئة عملها وموظفيها هو اهتمام بالإداريين الذين يعتبرون همزة وصل بين المؤسسة وأهدافها وموظفيها لأنهم يقومون بتسهيل وتوفير الظروف المناسبة للعمل على سواء من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ونظرا لأهمية الدراسة كونها تمس المؤسسة الأكثر أهمية في المجتمع فإنها جاءت لتبحث في العلاقة بين انتشار الشائعات (التشهير) والأداء الوظيفي للإداريين في مؤسسة سونلغاز، وبالتالي طرح التساؤل الرئيسي التالي:

1-1-التساؤل الرئيسي:

كيف يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سونلغاز؟

1-2-التساؤلات الفرعية:

هل يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة؟

هل يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة من خلال وسائط التواصل الاجتماعي؟

2-الفرضيات:

2-1-الفرضية العامة:

يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سونلغاز من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فاعلية.

2-2-الفرضيات الجزئية:

يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة بشكل محدود

يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل واسع سريع وفعال.

3-أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا للموضوع أو لهذه الدراسة إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

3-1-الأسباب الموضوعية:

-موضوع التشهير من أكثر المواضيع انتشارا.

-نظرا لأهمية موضوع الأداء الوظيفي الذي لقي اهتماما كبيرا في ميدان الاتصال والعلاقات العامة .

-الكشف عن الآثار الناتجة عن التشهير وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

3-2-الأسباب الذاتية:

-الاعتقاد بعدم الوعي بنتائج انتشار الإشاعة في المنظمات.

-نظرنا إلى الإشاعة وانتشارها في المؤسسات وبين أفراد المنظمة موضوع يحتاج إلى دراسة وتفسير .

4-أهداف الدراسة:

إن الأهداف المتوخاة من دراستنا هذه هو محاولة معرفة مختلف الجوانب التي لها تأثير في بروز هاته السلوكات داخل المنظمة، وخاصة أن هذه الأخيرة هي مجال يلتقي فيه الأفراد من مختلف الأعمار والأصول الجغرافية وبالتالي العديد من الذهنيات والأمزجة، وانطلاقا من هذا يمكن لنا أن نحدد جملة من الأهداف لهذه الدراسة وهي علمية وعملية.

4-1- الأهداف العلمية:

- تتمثل في الإجابات على التساؤلات المطروحة
- الكشف عن العلاقة الموجودة بين انتشار الشائعات والأداء الوظيفي للعمال
- معرفة مدى وسرعة انتشار الشائعات في المنظمة وأثرها على نفسية العمال.
- معرفة مستوى الأداء الوظيفي للعمال من خلال تقييمهم لأدائهم في ظل رضاهم أو عدم رضاهم وفق مؤشرات محددة للأداء الوظيفي.

4-2- الأهداف العملية:

- الإحساس بالخطورة الاجتماعية للمشكلة.
- تحسيس العامل بخطورة هذه السلوكات وأثرها على مستقبله المهني والاجتماعي.
- السعي للوصول إلى بيئة عمل داخلية إيجابية خالية من انتشار الشائعات تسود المنظمة وتسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

5- أهمية الدراسة:

- تتبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المتمثل في تأثير انتشار الشائعات (التشهير) على الأداء الوظيفي للعمال، حيث يكمن انعكاسها سواء المباشر أو غير المباشر على الإداريين وأدائهم، بتوجيهها لهم نحو تحقيق التطوير في الأداء وبالتالي الاستمرارية في النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة.

- تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من الإثراء المعرفي الذي يمكن أن تضيفه إلى المكتبة الجامعية في مجال عناصر ومكونات الشائعة وسرعة انتشارها وإيجابية الأداء الوظيفي لدى العمال، إلى جانب الدراسات المشابهة لها والسابقة والتي تناولت الأداء الوظيفي والإشاعة، التي تظهر في المنظمات والمؤسسات وتؤثر إيجابا أو سلبا في الأداء الوظيفي للعمال وحتى القيادات.

- تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة مسؤولي الجهاز والهيكل الإداري لمؤسسة سونلغاز من النتائج التي توصلنا إليها -إن شاء الله- والتغلب على الآثار السلبية لانتشار الشائعات باعتبارها من معوقات الأداء الوظيفي وإعادة تشكيل بيئة العمل بشكل تكون خالية من انتشار الشائعات وتكون داعمة ومحفزة للعمال وبالتالي الشعور بالرضا وبذل المزيد من الجهد والعطاء مما يؤثر إيجابا في أدائهم الوظيفي.

6- تحديد مصطلحات الدراسة:

6-1- التشهير:

أ- لغويا: التشهير في اللغة : مصدر شهر يشهر تشهيرا، من الشهرة وهي ظهور الشيء في شنة حتى يشهره الناس، وشهره واشتهر والشهير والمشهور أي المعروف المكان، وشهر فلان سيفه، أي سنه، وشهره أي انتضاه فرفعه على الناس، ويقال شهرته بين الناس أبرزته، وشهرت الحديث شهرا أي أفشته وانتشر، وجاء في لسان العرب، الشهرة بضم الشن الفضيحة، أشهرت فلانا استخففت به فضحته وجعلته شهرا، ويقال شهره بكذا أي فضحه، وشهرته بين الناس أبرزته، وشهرة وشهرا وشهر أي أذاعه وأعلنه وأشاعه وشهر به أذاع عنه السوء، واشتهر الأمر أي انتشر.

ويستخلص مما سبق أن العرب قد استعملت مادة شهر في كثير من المعاني منها ظهور الشيء في شنة، الإعلان أو الإذاعة في السوء وغالبا ما تستعمل كلمة التشهير في الظهور مطلقا سواء كان في الخير أو الشر أو المدح، الذم والقدح والغالب أن التشهير يستعمل في القدح والذم والطعن في الآخرين، وإذاعة السوء عنهم وفضحهم وكشف حالهم للآخرين.¹

ب- اصطلاحا: من خلال بحثنا لم نجد تعريفا اصطلاحيا للتشهير مع العلم أن العلماء قد استعملوا هذا المصطلح في مواطن كثيرة وخاصة في الجنايات، وبالذات فيما يتعلق بشاهد الزور، ونعتقد أن السبب في عدم تطرقهم للتعريف الاصطلاحى للتشهير هو أن استعمالهم له لا يخرج عن المعاني اللغوية السابقة، وأدرجت بعض الأمثلة التي وقفت عليها لبعض العلماء.

حيث عرفه عبد الرحمن الغفيلي: إظهار الشخص بأمر معين يكشفه للناس ويظهر جناياه فيشمل ما كان بحق كالحودود والتعزيزات وما كان بغير حق كالغيبية والبهتان.²

¹ - إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، المعجم الوسيط، ج1، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004م، ص 95.

² - الغفيلي عبد الرحمن بن صالح، حكم التشهير بالمسلم في الفقه الاسلامي، بحث منشور في مجلة الشريعة والدراسات الاسلامية، السنة السادسة، العدد السابع والأربعون، المملكة العربية السعودية، القسيم، 2001، ص232.

وعرفه الدكتور خليل نصار بأنه تشهير أمر يثبت عليه فعل شائن أو جاهر بمعصية ليفتضح أمره، فيحذره الناس وينزجروا عن فعل مثله.¹

وعرفه كذلك عبد العزيز عامر: زجر الجاني وتحذير غيره من ارتكاب ما أتاه، خزيه والتجريس به، وإعلام الناس بجرمه حتى يكونوا على حذر منه في تعاملهم وإياه.²

ج- إجرائيا: هو نشر أقوال زائفة تتطوي على التشهير في حق شخص آخر بدون مسوغ قانوني، وهو المعنى المرادف للقذف والذم والقذح والسب، والذي هو إسناد مادة معينة إلى شخص ولو في معترض الشك والاستفهام، من شأنها أن تنال من شرفه وكرامته، أو تعرضه إلى بعض الناس واحتقارهم سواء كانت تلك المادة جريمة تستلزم العقاب أم لا.

6-2- الإشاعة:

أ- لغة: قال ابن منظور في اللسان تحت مادة شيع "شيع فلان اتبعه وشايعة: تابعه وقواه ويقال شاعك الخبر أي لا يفارقك، وشاع الشيب انتشر، وشاع الخبر: ذاع، والشاعة: الأخبار المنتشرة، ورجل مشاع لا يكتم السر".³

وقال الراغب الأصفهاني في المفردات: شاع القوم كانتشروا وكثروا وشيعت النار بالحطب: قويتها، والشائعة: من يتقوى بهم الإنسان وينشرون عنه، يقال شائعة وشيع، وهذا من شيعته وهذا من عدوه، والمعنى المشترك البارز لهذه المعاني لمادة شيع هو الانتشار والتكاثر.⁴

إِنَّ الَّذِينَ يُحِبُّونَ أَنْ تَشِيعَ الْفَاحِشَةُ فِي الَّذِينَ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِيهِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ
وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ (الآية 19 من سورة النور)

ب- اصطلاحا:

الإشاعة عبارة عن كلام صادر من جهة ما يقصد به نشر أشياء موجودة فعلا، وغير مرغوب بسماعها وإظهار شيء ما، وتعميمها على البساط من الناس للتداول بشكل عفوي، حتى تصير كلاما موثوقا به ويصدقه حتى مروجي الإشاعة.⁵

¹ نصار خليل، العقوبة بالتشهير في الفقه الاسلامي، بحث منشور في مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية، دولة الإمارات، العدد الخامس عشر، 1998، ص 126.

² عامر عبد العزيز، التعزيز في الشريعة الإسلامية، الطبعة الرابعة، دار الفكر العربي، 1969، ص 459.

³ ابن منظور: لسان العرب، بيروت، دار النهضة العربية، ج 10، 1970، ص 450.

⁴ أحمد نوفل: الإشاعة، الأردن، دار الفرقان، سلسلة المغرب النفسية، ط 4، 1998، ص 14.

⁵ عدنان زهران، سامي محي الدين خشمية: الإشاعة أداة حرب على الإسلام والمسلمين، عمان، دار زهران، ط 1، 2005 ص 15.

ويعرفها صلاح نصر بأنها اصطلاح على رأي موضوعي مفيد كي يؤمن به من يسمعه وهي تنتقل عادة من شخص إلى آخر عن طريق الكلمة الشفهية بدون أن يتطلب ذلك مستوى من البرهان أو الدليل.¹

يقول كارل يونج الإشاعة بلغة التحليل النفسي يمكن أن نقول إفشاء الإشاعة تعد ميكانيزما دفاعيا تهدف لأنا عن طريق التخفيف من الضغوط الغير مريحة التي يتعرض لها والناجمة عن القلق المفرط.²

ويعرف زهير إحدان الشائعة بأنها تنشر الخبر بصفة غير منتظمة وبدون تحقيق من صحة الخبر، فإذا لها صلة وثيقة بالعملية الاتصالية والإعلامية فهي تنتشر بين عدد كبير من الناس كأخبار وهمية وقد تكون حقيقية، ولكنها تلبسها كثيرا من التحريف وهي عملية لا تتم في وقت واحد ولكنها تتم بتدرج زمني وتنتقل من شخص لآخر.

-أما زيدان عبد الباقي فيعرفها في كتابه وسائل الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإعلامية بأنها عن أقوال وأخبار أو أحاديث يختلقها الناس بحسن نية دون التأكد من صحتها وبدون التحقق من صحتها.³

ج-إجرائيا: وعليه يمكن لنا استنادا لكل هذه التعريفات أن نورد تعريفا إجرائيا للإشاعة تلك الأخبار أو الأحوال المتناقلة بالمشافهة بين فردين أو أكثر تحمل جانبا من الصدق وجوانبا من الافتراءات حول الموضوعات أو الأشخاص بحسب الأهمية.

6-3-الأداء:

أ-لغة: إيصال الشيء إلى المرسل إليه، القضاء، طريقة للتعبير.⁴

ب-اصطلاحا:

يعرفه أحمد منصور: "بأنه كفاءة الفرد أو العامل لعمله ومسلكه فيه ومدى صلاحيته في القيام بعمله وتحمله لمسؤولياته".⁵

¹ - المرجع نفسه، ص 15.

² - أديب خصور: الإعلام والأزمات، الجزائر، دار الأيام للطباعة والنشر، ط1، 1999، ص 78

³ - إحدان (زهير): مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1991، ص 30.

⁴ - المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط1، بيروت، 1967 ص 37

⁵ - منصور أحمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوة العاملة، وكالة المطبوعات، ط1، 1973 ص 120، 121

كما عرف أحمد صقر عاشور الأداء بأنه يتمثل في قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.¹

كذلك عرفه حسن إبراهيم بلوط باختصار بأنه: "إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة".²
حسب شايلان: "الأداء هو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".³

وأيضاً الخزامي قد اعتبر الأداء سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة فعرفه بأنه: "سلوك يحدث نتيجة". حيث أن الفرد يقوم بهذا السلوك استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الآخرون.⁴

وعرفه محمد عاطف عبيد بأنه: "مدى مساهمة العامل في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ونوعية السلوك والتصرفات التي يبديونها أثناء أداء عملهم".⁵

ج-إجراءات:

ونستنتج بأن الأداء ينطلق من امتلاك العامل للكفاءة (قدرات، معارف، مواقف) في القيام بعمله وفي مدى تحمله لمسؤولياته.

وهذه التعاريف تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنها تربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن الأداء يتمثل مجموعة من التصرفات يقوم بها العامل الذي يتميز بخصائص معينة (سمات شخصية، وخصائص ذاتية) تحدد سلوكه ويؤدي هذا السلوك الذي يقوم به إلى نتيجة.

إذا فإداء الفرد في العمل هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون عملها منه، ويمكننا أن نميز ثلاث أبعاد يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهي كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد ونمط الأداء، وهو يمكن أن يكون محسوساً أو مستتراً فهناك الأداء المحسوس وهو النشاط البدني والأداء المستتر وهو العقلي مما يقوم به الفرد من اتخاذ القرارات فقياس

¹ - أحمد صقر عاشور، إدارة القوة العاملة، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر ط 2، 1979، ص 50.

² - حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، بيروت: دار النهضة العربية، ط 1، 2002، ص 360.

³ - مصطفى عشوي، أسس علم النفس صناعي التنظيمي، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، ب ط، 1992، ص 244.

⁴ - عيد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التنظيم إلى التحسين، القاهرة: مكتبة ابن سينا، دط، 1999 ص 19

⁵ - محمد عاطف عبيد، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية، دار النهضة العربية، دط، ب س، ص 13 .

فعالية الأداء في عمل يغلب عليه الطابع المستتر من خلال مهامه وأنشطته يكون أصعب من قياس فعالية الأداء في عمل يغلب عليه الطابع الظاهر من خلال العمل الجسماني والنشاط البدني. إذن فالأداء هو بذل من طرف العاملين لتحسين إنتاجية المؤسسة .

7-الدراسات السابقة:

7-1-الدراسات السابقة الخاصة بمتغير الإشاعة:

أ-دراسة مصنوعة سميرة مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تحت عنوان دراسة سوسيوثقافية لظاهرة الإشاعة وعلاقتها بالمحيط الطلابي، بجامعة بوزريعة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (2007-2008). [دراسة محلية].

قامت الباحثة بإجراء دراستها انطلاقا من التساؤلات التالية:

كيف تتعامل الطبقة المثقفة مع الإشاعة؟

ما هي المعطيات والدوافع المؤثرة في تكوين الإشاعة بين الشباب؟

هل للوسط الاجتماعي الذي يعيشه المثقف ويتعامل معه تأثير في ترويجه للإشاعات؟

كيف يمكن أن يكون المحيط الأسري للطالب - المثقف - دخل في نشر الإشاعة؟

ما هي العوامل التي تؤدي إلى ظهور الإشاعات وانتشارها؟

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي مرتكز أساسا على طريقة جمع البيانات من مجتمع البحث والهدف من هذا المنهج هو الاقتراب أكثر من الموضوعية والدقة وذلك من خلال التعامل مع الأرقام والنسب الموجودة في شكل جداول إحصائية تم تحليلها بأسلوب رياضي، وهذا المنهج يهدف إلى تكميم المعطيات التي تم جمعها من الميدان. معتمدة في ذلك على أداتين وهما الملاحظة والاستمارة بالمقابلة. مجتمع بحثها عبارة عن طلاب كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة بوزريعة بالجزائر حيث اختارت العينة العشوائية والتي كان قوامها 150 مبحوث أين قامت بتوزيع الاستمارات عليهم وبعد الفرز والتحليل الإحصائي استخلصت الباحثة مجموعة من النتائج وهي كالتالي: إن أول ما توصلت إليه الباحثة أن جل الطلبة لا يفصحون على ممارستهم للفعل الإشاعي.

- نفي فئة الطلبة ممارستهم لها وخاصة لدى فئة الذكور، وحتى لو مورست الظاهرة في المقابل فهي عند ذلك خصلة من الخصال الخاصة بالمرأة (الفتاة) في المجتمع الجزائري.¹

ب-دراسة حول انتشار الإشاعة في السلم الاجتماعي (1950).

نشر في مجلة العلاقات الإنسانية سنة 1950 حول انتشار الإشاعة في السلم الاجتماعي، حيث بثت الإشاعة بشكل تجريبي في أحد المصانع الأهلية، وكان الهدف من ورائها هو معرفة هل الإشاعة تنتشر في المستوى الأقل في السلم الاجتماعي إلى المستوى الأعلى أو العكس. ولقد استعان الباحثون بأفراد لهم مكانتهم والذين مثلوا عينة الدراسة من خلال القياس الاجتماعي وكان المطلوب منهم هو تسجيل الإشاعة دون المعاونة في نشرها، أما عن المنهج المستخدم كان المنهج الوصفي وتم بعد ذلك إجراء مقابلة للمشتغلين بالمصنع فكانت المقابلة هي الأداة المستخدمة في الدراسة.

وتوصلت إلى النتائج التالية من بين 16 إشاعة ماثورة دارت الإشاعة في التالي:

10 إشاعات دارت متجهة نحو الأعلى، 04 إشاعات من مستويات متشابهة في السلم أي أفقية، 02 إشاعات انتقلتا متجهتان نحو الأسفل.²

ج-دراسة عن دور قادة الرأي في نقل الإشاعة لمانزيل وكاتز 1956.

إن التأثير الشخصي لا يتم عفويا، وإنما ضمن إطار جماعة الانتماء، ذلك أن زعيم الرأي لا يلعب دورا ضمن كل جماعة المواطنين ولكن ضمن جماعة محددة وفي كثير من الأحيان يروج بذلك حبرا جديدا في مستوى تطلعات أعضاء المجموعة ففي هذه الحالة يعتبر عامل الترابط الاجتماعي ضروريا.

انطلاقا من هذه الاعتبارات، أهتم الباحثان "مانزيل وكاتز" بجماعة محددة من الأطباء الذين يمارسون مهنتهم في مدينة صغيرة بإنجلترا الجديدة بغية معرفة التنبني التدريجي لدواء جديد من طرف الأطباء ووصفة للمرضى.

لقد تحصل على 33 مقابلة مكن تهم من الحصول على قسم أول من الأخبار قاما من خلالها بتوجيه استمارة إلى الأطباء لمعرفة شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة.

¹-مصنوعة سميرة، دراسة سوسيوثقافية لظاهرة الإشاعة وعلاقتها بالمحيط الطلابي، بجامعة بوزريعة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، (2007-2008).

²-سيد الله معتز، الحرب النفسية والشائعات، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، د ط، 1997، ص 52.

المعطيات المنتجة قيست فيما بعد بالاستعمالات التي يعتبرها الأطباء كمصادر غير قادرة على منحهم معلومات حول الأدوية الجديدة كالمنشورات والمقالات والمجلات وممثلي الأطباء والزملاء والاجتماعات المهنية التي تبين أن الاصطلاح على المجلات الدورية يلعب دورا كبيرا لدى الأطباء المختارين عن غيرهم، إذن هناك علاقة إيجابية بين الجمهور والاستعمال الرسمي.

وهكذا يمكننا استخلاص نتيجة أساسية لدراسة "مانزيل وكاتز" وهي التي تؤدي إلى التميز بين مرحلتين في كيفية رواج الخبر، هذه النتيجة التي وصل إليها الباحثان تتحقق في حالة رواج الإشاعة كون هذه الأخيرة تستقبل وتروج من طرف بعض الأشخاص الذين يكتسبون مكانة وتأثير خاص داخل الجماعة، وهذا ما يدرج الإشاعة كظاهرة اجتماعية بعيدا عن الشروط الفردية لاستقبالها ونشرها.¹

7-2- الدراسات السابقة الخاصة بمتغير الأداء الوظيفي:

أ- فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتم اسقاط الجانب التطبيقي على العيادة الطبية جراحية ضياء ورقلة، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة لظاهرة موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسة على عينة مقدار 40 عامل، وقد اعتمد في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج معالج الجداول Excel ولاختبار الفرضيات استخدمت المتوسطات الحسابية، استخدام الانحراف المعياري، (One Way Anov^a) اختبار تحليل التباين الأحادي، كما تم استخدام أساليب تحليل الانحدار والارتباط للإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن التدريب عنصر فعال في المؤسسة، إذا يمثل الركيزة، بعد استيفاء البحث من خلال فصلت

¹ - ميشيل لويس روكيت، الشائعات سوريا، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، 1984، ص14.

الأول نظري والثاني تطبيقي، والهدف الرئيسي للتدريب هو إزالة جوانب الضعف والقصور في أداء وسلوك الأفراد، سواء كانت هذه الجوانب في أداء والسلوك الحالي أو المتوقع، الناتجة عن عدم مقدرتهم على الأداء والسلوك وفق المستوى المرغوب فيه من قبل إدارة المنظمة، وأهداف التدريب تختلف من مؤسسة لأخرى تبعا لاحتياجات التدريب في كل وحسب اختلاف الظروف الإنتاجية والإدارية المؤثرة على كل منها، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب كمتغير مستقل يؤثر على أداء العاملين كمتغير تابع بدرجة قوية وذلك بمعامل ارتباط قدره 76 %، وأهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ذكر منها:

-توعية الموارد البشرية للمؤسسة لأهمية القصوى في مشاركة العاملين مع الإدارة في وضع خطط التدريب وذلك ضما لنجاح البر مج التدريبي في تحقيق أهدافه؛

-يجب توفير الحوافز المالية لتحسين أداء المؤسسة من أجل حب العمل والإخلاص له لإضافة إلى سرعة انجاز العمل، أما عن الحوافز المعنوية فتكون من خلال الترشيح لدورات تدريبية ومنح شهادات تقديرية وذلك من اجل دفعة إلى التحلي بروح الإبداع والمبادرة.¹

ب- هالة موسى، دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، الجزائر، 2014 / 2015. هدف هذا البحث إلى:

-معرفة مدى اهتمام المؤسسة لتدريب وتقييم أداء عاملها وحرصها على كفاءتهم وتجديد معلوماتهم.

-معرفة مدى تأثير التدريب على مهارات، معارف وكفاءات العاملين وأثره على أدائهم خاصة بعد التحاقهم بمناصب عملهم، وكنتيجة توصل إليها الباحث من خلال هذه الدراسة إلى:

-التدريب عملية ضرورية وحتمية لاغنى عنها وهي تتمثل في استثمار حقيقي في المورد البشري لإكسابه مهارات جديدة وتزويده لمعلومات والمعارف باستمرار، وذلك حتى يتمكن من مواكبة متطلبات سوق العمل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية، وقد قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات للمؤسسة محل الدراسة وهي كما يلي:

¹ فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2016.

-تكثيف الدورات التدريبية وتنويع الأساليب المستخدمة وعم التركيز بكثرة الأساليب التقليدية كالمحاضرات والندوات .

-السعي إلى جعل العملية التدريبية عملية مستمرة وذلك لمواكبة التطورات والمستجدات في المجالات المختلفة وذلك بهدف تنويع المهارات والخبرات .¹

ج- الأمين بوشليق، دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة ENTP) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014/2015.

يهدف هذا البحث إلى التحسين في أداء مواردها البشرية ومن ثم على أدائه العام، وهي في الواقع تشكل نظاما يتم عبر خطوات مترابطة، ونظرا لأهمية هذا النظام وتأثيره على عدد من الأطراف الفاعلة في المؤسسة، يتوجب على المؤسسة بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية فيها على وجه خاص القيام بمراجعة هذا الأخير، والتأكد من قيامه لأهداف المرجوة منه على أكمل وجه، وهذا من خلال التأكد من توفره على الشروط الواجبة في أنشطة التكوين الناجح والفعال.

أهم التوصيات التي وضعها الباحث وهي:

-يجب على المؤسسة محل الدراسة أن تقوم بتحسين التكوين الداخلي، وتوفير كل الوسائل والظروف المساعدة في زيادة الأداء لعمالها، من خلال توفير المصاريف اللازمة لذلك وتوفير أساتذة ذات خبرة وكفاءة عالية، يجب على المؤسسة أن تواصل في التكوين الخارجي.²

8-المقاربة النظرية:

إن ما يقصد بالاقتراب النظري للدراسة هو مجموع المفاهيم التي بواسطتها نحقق ونبني موضوع بحثنا، حتى تكتسي الحقائق طابعا علميا، فما من شك أن النظرية توفر التفسيرات المنطقية للحقائق.³

¹ -هالة مويسي، دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، الجزائر، 2014 / 2015.

² -الأمين بوشليق، دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة ENTP) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014/2015.

³ - خليل عمر(معن): أزمة النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دراسات عربية، بيروت، دار الطليعة، 1981، ص 78.

وسلامة التصور النظري أمر ضروري ومهم لأن في الحقيقة ليس هناك أي بحث ينطلق من الفراغ بل يستمد تفسيراته من وحي النظرية وهو ما أشار إليه (R. Mille) بالخيال السوسبيولوجي وقد كان يعني به " قدرة الباحث الفكرية على فهم الصورة التاريخية العامة والكلية للإنسان والمجتمع، في ضوء ما تتطوي عليه من دلالة داخلية للأفراد، فضلا عن الظروف الخارجية والبيئية المؤثرة في سلوكهم، والمحددة للعلاقة بين الشخصية والبناء الاجتماعي.¹

كما أن النظرية ظاهرة فكرية وحقيقة اجتماعية لها قوة مادية، وهي كالمظاهر الاجتماعية تتبثق من الواقع الاجتماعي الثقافي وترتبط به، تتأثر بالمناخ الثقافي النمو الفكري والخبرة الميدانية لها آليتها الداخلية حيث تنمو من خلال النمو الفكري والخبرة الميدانية، كما أن لها آليتها الخارجية حيث تتأثر بالمناخ الثقافي العام وبالوسط الاجتماعي بل وبالظروف السياسية التي تبرز فيها، وتكون النظرية أحد إفرازات هذه البيئة العامة.²

وفي سعي الباحثين الاجتماعيين لتحليل الظواهر الاجتماعية المعقدة كان لزاما عليهم تطبيق التعددية النظرية التي تسمح لهم بالانتقال من نظرية إلى أخرى لخدمة ومتطلبات البحث، معنى ذلك تكييف عدة نظريات لخدمة البحث الميداني أو الاجتماعي فالتفاعل المتبادل والحوار بين النظريات محاولة لوصف العلاقات بين الثقافة والمؤسسات والعلاقات الاجتماعية التي يعاد إنتاجها، وهذا التعدد يعكس النماذج بين العناصر الموضوعية والثانية للحياة الاجتماعية.³

من هذا الطرح تبيننا كنقطة انطلاق مفيدة لفهم جوانب الدراسة نظرية التفاعلية الرمزية. لشدة التصاق الشخصية بالحياة بكل نواميسها وتحدياتها وأهدافها واحباطاتها لا بد من بحثها من منظور التفاعل الاجتماعي والثقافي، ويبدو أن التفاعل يغطي جوانب كل حياة الأفراد

¹ - محمد علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيم، الإسكندرية، الهيئة المصرية للكتاب، ط1، 1975، ص 19.

² - نبيل رمزي: النظرية الاجتماعية الكلاسيكية، الأصول الفلسفية والسياق الثقافي، مصر، دار الفكر الجامعي، بدون ط، 2001، ص 168.

³ - لايدر ديرك: قضايا التنظير في البحث الاجتماعي، تر: عدلي سمري، مصر، الشركة الإعلامية للطباعة والنشر، [د، ط]، 200، ص 82.

الذين يجري بينهم، وهذا يجعل التفاعل حقلا واسعا للتظير والتحليل العلمي الذي تنتوع أطره بشكل يخرج عن الحصر.¹

"والتفاعلية الرمزية هي منظور سوسولوجي يهتم بخلفيات السلوك أو الفعل الاجتماعي وما يؤثر فيه من قيم ومشاعر، وبذلك فهي نزعة سوسولوجية ذات صبغة سيكولوجية تنطلق من المعادلة أن النفس البشرية هي حوصلة للأنا الفردي والأنا الاجتماعي، فالفرد يتعلم الرموز والإشارات والمعاني التي يكتسبها من المحيط عن طريق التنشئة الاجتماعية".²

"والرموز هي الوسائل التي يتوجه الناس من خلالها إلى العالم وإلى الآخرين وإلى ذواتهم، وعن طريق الرموز يتحقق التكامل الاجتماعي لأنها وسيلة تعريفنا بالعالم، والقنوات التي تمر خلالها عملية التفكير، وهي دوافع للسلوك ومبررات للمصالح، والمعنى هنا متصل بالسلوك الخارجي، لأنه سينشأ من الاتصال والتفاعل الاجتماعي... والمنظور هذا هو أن الناس يدركون لأن موضوعات التفاعل الاجتماعي تتطوي على كثير من المشكلات والغموض والصراعات والتوترات، وأنه لا يوجد أمامهم سوى ذلك الأسلوب المشترك الذي يتبعونه فعلا لتحقيق التوافق والتكيف.

وبما أن المنظمة تشمل جانبا رمزيا زيادة على الجانب المادي إذ تعمل على تنمية نسق من الاتجاهات أو بين كتلة اجتماعية فمن شأنها أن تولد نوعا من السلوك في مواقف معينة، ومن هنا فإن التفاعلية الرمزية تساعد على تفسير السلوك وردود الأفعال، لأنها ترى أن لكل سلوك فردي هو نتاج لمثير خارجي أي استجابة لمؤثر معين، ومن هنا فإن المثير هو البيئة المهنية والرضا الوظيفي للعمال والاستجابة هي السلوك الإشاعي أو الإشاعات من قبل المبحوثين أو بين وسط المبحوثين.

ولا يفوتنا القول بأن الرمزية تعد أساسا لفهم الثقافة بكل جوانبها المادية والمعنوية عموما وخصوصا الثقافة العربية الفنية والعريقة بتراثها الرمزي، ولعل الإشاعة هي خير مثال على قوة ارتباط الرمزية بواقع التفاعل والسلوك فهناك مثلا الرمزية التي تطبع التفاعل بين الأفراد داخل وخارج المنظمة أي بين جماعة العمال مع بعضهم البعض أو حتى بين العمال من

¹ - قيس النوري : الشخصية العربية وتقارباتها الثقافية، الأردن، مطبعة مكتبة الطلبة الجامعية الطبعة الأولى، 2006، ص 144..

² - J.C Combaisie: La Methode en Sociologie, Edition Casbah, Algérie, 1998, P10

مختلف الرتب وهي كلها ذات دلالات ومعان يتعلمها الشباب في سنوات دراستهم ويراعونها في تفاعلهم.

وظاهرة الإشاعة فصفتها لغة لفظية هي عبارة عن رسالة كلامية رمزية لتتألف من جملة من العبارات والمفردات الصوتية الشفوية تنطلق بالمشافهة من الفم إلى الأذن أي المتلقي في صيغ رمزية تكون لها دلالات ذات معاني عند كل متلقي وتحظى بالقبول أو الرفض بحسب التفسير الفردي لكل شخص.

فالإشاعة بهذا المعنى هي عبارة عن سلوك إنساني ينتجه الفرد بحسب الظروف التي يتموقع فيها تنحصر مادته في اللغة المنطوقة والتي سوف تترجم فيما بعد إلى مثير واستجابة، فالمثير هو الخبر والاستجابة هي إعادة التوزيع للخبر بطريقة أخرى بحسب موقف المتلقي.

والجانب الرمزي في موضوع دراستنا نتناولناه أيضا من جانب البيئة المهنية وكيف أن الحوار العائلي خاصة يمكن أن يتفاعل معه العمال المبحوثين أي كيف يسهم هذا الحوار في دحض أو إثراء الظاهرة المدروسة وكذا عامل اللغة الذي يدخل بقوة وكمؤشر في دعم هذا الحوار الأسري للمبحوثين.

9- صعوبات البحث:

لا يخفى على أي باحث أن أي موضوع بحث يختص به هذا العلم لا بد وأن يفتك وأن يبني وأن يحقق، ولعل أول مشكل يواجهه الباحث في افتكك موضوعه هو تلك الأفكار المسبقة والتغيرات غير السوسولوجية التي تصاحب الظاهرة موضوع الاقتراب، والحقيقة أن هناك صعوبة كبيرة واجهتنا أثناء عملية الاتصال بالكثير من أفراد العينة بسبب الظروف الراهنة التي تمر بها البلاد وسائر العالم جراء أزمة الوباء العالمي كورونا مما جعلنا نستعين بالاستبيان الإلكتروني لأخذ معلوماتهم والاتصال بهم عبر صفحات وسائل الاتصال الاجتماعي، كما تتمثل لنا صعوبة الحوار هنا هو دراسة لموضوع الإشاعة يعتبر موضوعا محظورا اجتماعيا نوعا ما Tabou بحيث وجدت من الصعوبة بمكان إفصاحهم عن التشييع أو نشر الإشاعة ظنا منهم أننا نمثل جهة رسمية حكومية، فهناك حساسية كبيرة لدى عينة بحثنا من الموضوع الذي نتطرق إليه، ولا شك أنه عندما تكون تحفظات اتجاه الباحث واتجاه ما يطرحه فإن ذلك لن يوفر للباحث إماما كافيا بالظاهرة.

الفصل الثاني

التفسير من خلال الإشاعة

تمهيد:

انطلاقاً من القول المأثور "لا دخان بدون نار" فإن أول ما يتبادر لأذهاننا من هذا القول هو مفهوم الإشاعة، وعلي هذا الأساس وكبداية لأي بحث اجتماعي أول ما ينصرف إليه الباحث في دراسته الاجتماعية هو الإحاطة بكل جوانب الظاهرة المدروسة من تعاريف ووظائف ودوافع ونظريات من هذا المنطلق قسمنا فصلنا الأول في الجانب النظري إلى خمس عناصر تطرقنا فيهم إلى التعرض لماهية الإشاعة أتبعناه بالتعرض لميكانيزمات وآليات الإشاعة داخل المجتمع. والعنصر الثالث خصصناه لذكر أنواع ومميزات وعوامل نشر الإشاعات في المجتمع أما العنصر الرابع فجاء فيه المداخل المختلفة لتفسير ظاهرة الإشاعة أما المبحث الأخير فتناول فيه نظريات الإشاعة.

أولاً-مدخل إلى التشهير:

1-تعريف التشهير:

هو نشر أقوال زائفة تنطوي على تشهير في حق شخص آخر بدون مسوغ قانوني، ويشترط في الشخص الذي يشهر به أن يكون حياً، ولا تقبل دعوى عن شخص متوفى، ولا ترفع دعوى بشأنها مهما سببت من ألم وغم لأقاربه ما لم تتضمن الأقوال تشهيراً بهم؛ لأنه معدوم وقت حصول الأذى في الجسم، ولا قيمة للمعدوم فلا يجوز مقابلته بالمال.¹

وعرفه الدكتور خليل نصار بأنه: "تشهير أمر من يثبت عليه فعل شائن أو جاهر بمعصية ليفتضح أمره، فيحذره الناس وينزجروا عن فعل مثله . "وعرفه كذلك عبد العزيز عامر: "زجر الجاني وتحذير غيره من ارتكاب ما آتاه، وخزيه والتجريس به، وإعلام الناس بجرمه حتى يكونوا على حذر منه في تعاملهم وإياه.

ويستفاد من سرد أقوال العلماء أن التشهير: هو إذاعة السوء عن إنسان ونشره بين الناس، بقصد الإساءة إلى سمعته، والحط من قدره وقيمته أمام الآخرين، وذلك تشهير يعتبر جنائية، لما فيه من الافتراء والبهتان على الآخرين، والتشهير بحق كالكشف عن الجاني ليعرفه الناس ويحذروه، والمناداة عليه على رؤوس الأشهاد لكي يحذره الناس في تعاملهم، معه كالتشهير بالجرائم التي تعتمد على ثقة الناس بالجاني فيحذروه.²

2-أركان التشهير:

-المشهر: هو الشخص الذي يجب أن تقع عليه عقوبة التشهير في الجرائم الحدية والتعزيرية، أو هو الشخص الذي يجب أن تقع عليه عقوبة التشهير في حالة كون التشهير جريمة، والذي يملك حق إيقاع التشهير هو الإمام أو من ولاه الإمام وينوب عنه؛ إذا كان التشهير عقوبة لأن التشهير عقوبة من العقوبات المشروعة، وهو إما أن يكون مصاحباً لحد من الحدود كتعليق يد السارق، أو رد شهادة القاذف، أو يكون نوعاً من أنواع التعزير، وهذه العقوبات الموكلة في إيقاعها وتنفيذها قد يكون الإمام أو من ولاه الإمام أي نائبه.³

¹ -عالية ياسر محمود عمرو، أحكام التشهير بالناس في الفقه الاسلامي والقانون المعمول به في فلسطين ، دراسة مقارنة ، رسالة

ماجستير في برنامج الفقه والتشريع وأصوله، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين ، 2011، ص 5

² -نفس المرجع ، ص 4.

³ -نفس المرجع ، ص 11.

-**المُشَهَّر به:** هو الشخص الذي ارتكب جريمة وعوقب على أثرها بالتشهير، والخزي والتجريس به والتسميع مع إعلام الناس بجرمه، لكي تكون عقوبة رادعة، وزاجرة له وليعتبر به غيره، ويتقي شره.¹

3- وسائل التشهير:

التشهير قد يكون بالقول، أو الفعل، وقد يكون بالكتابة، أو عن طريق عرض صور للأشخاص للتشنيع والتشهير بهم، أو عن طريق الصحف والمجلات، ووسائل الإعلام المختلفة والحديثة كالانترنت، والتلفاز والمذياع وغيره من وسائل الإعلام المرئية وغير المرئية، والهدف من ذلك، فضحه لكي يتجنبه الآخرون، أو إساءة سمعته بين الناس، والتسبب لهم بالأذى والطعن فيهم، والكذب والافتراء عليهم، وهم بعيدون كل البعد عن تلك الافتراءات، والتهم التي تُلَقَّ لهم وتلصق بهم.²

ثانيا: ماهية الإشاعة

1- تعريف الإشاعة:

بعد أن كنا قد أجملنا مختلف التعارف الواردة لمفهوم الإشاعات وارتباطها بكل فرع من المعرفة العلمية تأتي في هذا المبحث لتتناول باقي التعاريف الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة، وذلك لكي نفيها حقها من الدراسة والتحليل.

ويعرف محمود أبو زيد الإشاعة كما يلي "هي تلك المعلومات أو الأفكار التي بتناقلها الناس دون أن تكون مستندة إلي مصدر موثوق به يشهد بصحتها ويضيف بأنها تهدف إلى التأثير على تفكير الإنسان، وعلى انفعاله وخياله بصورة تجعله يضيف إلى الإشاعة كلاما آخر وفي نفس الوقت تزداد انتشارا وجاذبية".³

ونجد الباحثان بترسون وجيست يعرفانها على أنها "تقرير أو شرح غير محقق، ينتقل من شخص لآخر، ويتعلق بموضوع أو حدث أو مسألة تلقى اهتماما عاما".

أما إذا انتقلنا إلى جانب آخر من الحياة الاجتماعية وأردنا الغوص في تاريخانية

¹ - عالية ياسر محمود عمرو، مرجع سابق، ص 15.

² - نفس المرجع، ص 17.

³ - معتز سيد عبد الله وعبد اللطيف محمد خليفة: علم النفي الاجتماعي، القاهرة، 2001، ص 592.

الظاهرة نجد الباحث التاريخي أرنت برنهايم يعرفها بأنها "التقرير الشفهي للأحداث المعيشية أو المعاشة من طرف الآخرين من خلال الشعر أو النثر أو الأسطورة والأغنية، هي الخط الأقدم في التقليد، فنحن نسميه مثل "إشاعة" إذا بحث أحداث حاضره، أين المتكلم لم يكن مشاهد مخفي وأين الرواية تصل إليه من خلال أفواه أعداد مجهولين (الأشخاص)"¹. هذا وقد لاقت الظاهرة - الإشاعة - اهتمام كبير من طرف علماء الاجتماعين وخاصة منهم الفرنسيين حيث نجدها تعرف كالتالي: "هي في نفس الوقت بذية ومتشككة (مرتابة) مثل بعض ومثل المشككين، تنذر الباحثين في العلوم الاجتماعية بأنه من الخيال أو الوهم الاستخدام، إذا أردنا أن نختبر معرفتنا المنهجية التي تكوينهم(البذاءة، التشكك)"².

بينما يرى باسكال فروسي بأنها "اعتقاد مرتبط بنشاط العالم الاجتماعي : نحن نرى بأن المجتمع معبور بالإشاعات مثل الجسم الذي نمسه العدو (لأمراض)، نحن نزن أن الإشاعات هي أشباه أشياء منتعشة من حياة خالصة وموهوبة بالانفعال"³.

تعريف آخر نجده من الأهمية بمكان إدراجه في شرح ظاهرة الإشاعة وهو أن الإشاعة هي "محاولة ترجمة وضعية أو حالة جديدة أو غامضة، التي تهم المصالح المشتركة والتي بالإمكان الاستعانة المألوفة للفهم أن تظهر غير سارة، غير مجدية أو غير موثوقة"⁴. ومعنى تقرير الباحثة هنا هو أن تأويل الحدث الجديد والغامض يأخذ عدة تفسيرات وتأويلات من طرف الأشخاص الذين يعيشون هذا الموقف، مما يعطيها عدم الجدوى، عدم الوثوق بها.

أما إذا خصصنا ظاهرة الإشاعة وزمنية وقوعها فنجد بأنها التزامن مع الأزمات والكوارث والزلازل الطبيعية وهذا ما يتضح من خلال التعريف الذي يقرر بأنها "موجودة في كل مكان في المؤسسة، أول مصدر داخلي للمعلومات من خلال ضوضاء الكواليس الإشاعة هي أيضا عامل الأزمة الأكثر استشهادا من طرف المؤسسات، دراسة جرت 1988 على 14

¹- froissart (pascal): rumeur histoire et fantasmes ed belin, paris, 2002, p58.

²reumaux (françoise): tout la ville en parle, esquisse d'une theorie des rumeurs,ed, l'harmattan ,paris ,p05

³- froissart (pascal),op. cite.p3

⁴- reumaux (françois): la oiesdu capitoleou les raisons de la rumeur ed cnrs, aris ,1999?p13

مؤسسة والتي دلت على أنها عرفت على الأقل حالتين للأزمة أو عظمت من طرف الإشاعات¹.

وإجمالاً لكل التعاريف التي سقناها لمفهوم الإشاعة وباعتبارنا اجتماعيين بالدرجة الأولى يمكن لنا القول بأن الإشاعة وبالنظر إلى المحيط محل الدراسة (المحيط الطلابي) هي عبارة عن ذلك الوتر الحساس للشخصية الاجتماعية بالدرجة الأولى، والذي يمكن إثارته من خلال أي حدث أو حق أو رغبة أو عوز إنساني يريد الظهور والبروز إلى الواقع، متخذ منها راية إلى البروز.

2- الإشاعة والدعاية:

قبل الخوض في الحديث عن العلاقة بين المفهومين الاتصاليين تجدر بنا الإشارة قبل ذلك إلى إيعاز مصطلح الدعاية حقه من التعريف لكي يتسنى لنا بعد ذلك تحوير العلاقة بينهما. فالدعاية Propaganda مصطلح مشتق من اسم قسم تابع للكنيسة الكاثوليكية أسسه البابا جريجوري عام 1622 وهو Congregatio de Propaganda Fide ومهمة هذا القسم المركزي توجيه وتنسيق الأنشطة التبشيرية بين غير المسيحيين².

أما الآن فقد أصبح المصطلح لا يحمل سمات دينية في اللغات الأجنبية أو في اللغة العربية، فكلمة الدعوة تدل على أنشطة الدعوة الإسلامية، وأصبحت كلمة الدعاية مرتبطة أكثر بالجانب السياسي.

ويرى لا سويل أن "الدعاية هي التعبير المدروس عن الآراء أو الأفعال الذي يصدر عن الأفراد أو جماعات والذي يهدف التأثير على آراء أو أفعال أفراد أو جماعات أخرى وذلك من أجل أهداف محددة مسبقاً ومن خلال تحكّم نفسي"³ بينما نجد في جانب آخر يعرفها عبد اللطيف حمزة بأنها "محاولة التأثير في الأفراد والجمهير والسيطرة على سلوكهم لأغراض مشكوك فيها، وذلك في مجتمع معين وزمان معين ولههدف معين"⁴.

¹ - Libaert (Thierry): la communication de la Crise, DUNOD, Paris, 2005, P 100.

² - أبو أصبح صالح خليل، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن، دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع، ط 1995، ص 171

³ - نفس المرجع، ص 172

⁴ - عبد اللطيف حمزة: الإعلام والدعاية، الكويت دار الفكر العربي، 1984، ص 130

وتعرفها جيهان رشتي بأنها "محاولة متعمدة من فرد أو جماعة باستخدام وسائل الإعلام، لتكوين الاتجاهات أو السيطرة علي الاتجاهات أو تعديلها عن الجماعات وذلك لتحقيق هدف معين، وفي كل حالة من الحالات يجب أن يتفق رد الفعل مع هدف رجل الدعاية"¹. وبما أن الإشاعة هي تلك المعلومات أو الأفكار التي بتناقلها الناس دون أن تكون مستندة إلى مصدر موثوق به يشهد بصحتها، فإن "الهمس والشائعات من أدوات الدعاية ف الإعلام في أغلب الأوقات لا ينهض إلا إذا تهامس الناس في الأمور الصحيحة التي يستطيعون أن يصرحوا بها في الصحف أو الإذاعة وغير ذلك"² معنى هذا أن الدعاية تستخدم في أساليبها الاتصالية نحو الجماهير وسائل الإعلام المختلفة لتأكيد فعالية مبادئها ومعلوماتها المعطاة.

ولإيضاح الصورة العلائقية بين المفهومين أكثر نستطيع القول بان الإشاعة ونتيجة للتقدم العلمي الذي بلغته الإنسانية وبخاصة في الجانب الاتصالي حتى العالم الخارجي عبارة عن قرية صغيرة تسمع فيها ديبب النمل من الأخبار المستقاة على الأمم والشعوب بل وحتى القبائل والقرى والمداشر وهذا كله بفضل التقدم العلمي الذي وصلت إليه وسائل الإعلام المتطورة من إذاعة وتلفزيون وانترنت والساتليت، هذه الوسائل التي تتخذها الدعاية كدعامة لها لترويج برنامجها وأهدافها.

والإشاعة في هذا الجو المولع بالتعمق والاستقصاء والعلمية المتقدمة "لم يعد عملا فوضويا غير منضبط وإنما غدت علما من العلوم المنضبطة ذات المناهج والقواعد والأسس"³ تستخدمها الدول والشعوب في الحروب الاستخبارية فيما بينها بهدف إضعاف الخصم والتحري أكثر حول أوضاعه وأحواله الاجتماعية وبما أن الدعاية هي "نشر معلومات، حقائق أو مبادئ أو مجادلات أو إشاعات أو أنصاف حقائق أو أكاذيب وفق اتجاه معين من جانب فرد أو جماعة في محاولة منظمة للتأثير في الرأي العام وتغيير اتجاه الأفراد والجماعات باستخدام وسائل الاتصال والإعلام الجماهيري"⁴ فإن أول إستراتيجية حربية

¹ - أبو أصعب صالح خليل، نفس المرجع، ص 173

² - عبد اللطيف حمزة، نفس المرجع، ص 29

³ - أحمد نوفل، المرجع السابق، ص 101

⁴ - محمد دويدار عبد الفتاح، سيكولوجيا الاتصال والإعلام، مصر، دار المعرفة الجامعية 2004، ص 32

اتخذتها الدول الغربية وعلى رأسها ألمانيا هي إنشاء هتلر لوزارة خاصة بالدعاية والذي سبق فيه خصومه، كما وجه برامج إذاعية إلى العديد من بلدان العالم الثالث كما وأنشأت بريطانيا عام 1918 قسما للدعاية ضد العدو برئاسة اللورد نورثكليف¹ والناظر للخط الإستراتيجي للإعلام الإسرائيلي يجد بأنه يلجأ إلى الأخبار والإشاعات التكتيكية التي تحرص علي إشاعة تفوق الجندي الإسرائيلي وتخلف هزيمة الجندي العربي واليأس من احتمال النصر، وهذا على طول سنوات الصراع مع مختلف الدول العربية (فلسطين نمصر، سوريا وغيرها).

3- أسباب ظهور الإشاعة:

حياة البشر لا تكاد تخلوا من الحاجات والمشكلات التي تثير اهتماماتهم وانشغالاتهم فكان لا بد من أن تكون الإشاعة بعدا من أبعاد الحياة البشرية. فعندما يتكسي الغموض سماء الأفراد ويوميئاتهم كل ما يهمهم من أمور حياتهم الاجتماعية من بحث عن منصب عمل، واهتمام بتحصيل منصب علمي، والانشغال بالظفر بصفقة تجارية مريحة، تنمو في هذه الأثناء بذور الشائعات مفسحة المجال للإبداع أو التخيلات الوجدانية المفسرة لحاجات النفس البشرية للمعلومات ولحاجاتها لتحقيق الوجود والانتماء الاجتماعي.

ومن بين الأسباب التي يوردها باختصار معتز سيد عبد الله وزميله² ما يلي:

3- 1- الكلام للمعرفة:

فمن خلال الشائعات يحدث تخاطب بينما وبين الجماعة التي تنتمي إليها لنعرف ما يجب علينا أن نفكر فيه إزاء شائعات بعينها، فكل المناقشات التي تتم تعبر عن رأي الجماعة التي ننتمي إليها، أي أن حديث الشائعات هو تشكيل لاجتماع الأفراد عن طريق إضافة تفاصيل وافتراسات واجتهادات شخصية.

¹- أحمد نوفل، المرجع السابق، ص102

²- معتز عبد الله، مرجع سابق، ص 614-617، بتصرف

3-2 - الكلام لخفض التوترات الانفعالية:

تساهم الشائعات في خفض قلقهم وحل صراعاتهم الشخصية، والأشخاص يحصلون على الرضا النفسي من جراء نشرهم للشائعات ويقل قلقهم نتيجة للشعور ببعض المخاطر والأزمات فالكلام عن حدث معين يدركه الفرد أو عدة أفراد يؤدي به إلى خفض التوتر النفسي الذي يشعر به الشخص مقنعا نفسه بأنه "الكل يواجه الخطر وليس أنا بمفردى".

3-3 - الكلام للتسلية:

ينتشر العديد الشائعات حولنا ليس لأنها تركز على قاعدة من الحقيقة الصلبة ولكنها لأنها تسلي وتدهش مروجيها بإثارة فضولهم، فنقل الإشاعة على يقين بأن لديه معلومات نادرة ومثيرة للمشاعر، وذات قيمة ينقلها أو يتبادلها مع الآخرين، وخلال هذه العملية نجد أنه يجني المتعة والسعادة من خلال إمتاع الآخرين وجعلهم منتبهين وشغوفين بما يستمعون إليه.

4 - الكلام لسد الفراغ:

إن الشخص المروج للشائعات يكون لديه شيء معين يريد التحدث مع احد أصدقائه أو أقاربه أو جيرانه، فهناك فراغ مستمر وطويل في حياته يريد أن يملأه عن طريق حديثه مع الآخرين، فمن خلال كلامنا مع هؤلاء الأصدقاء أو الأقارب أو غيرهم تأتي الشائعات لتسد المساحات الخالية أو الفارغة في الحديث بمعنى آخر عندما يسود الصمت بين هؤلاء الأصدقاء والزملاء في لحظة معينة فهذا يعني أن الوقت قد حان لتبادل بعض الأقاويل والشائعات.

ثالثا-ميكانيزمات الإشاعة

1-وظائف الإشاعة:

يلخص لنا جون نوال "Jean Noël" وظيفة الإشاعة في قوله "إن الإشاعات تكون طازجة بالنسبة للأشخاص الذين يودون التقنيين الغير العادل والمخلط للنظام الاجتماعي غير أولئك الذين يودونه ضروري وعادل، فاعتبار أنهم ناقمين على القوانين فذلك يجعلهم يستدعون كل حجة موضوعية لانفعالاتهم وفي نفس الوقت فإن الإشاعة تمنح لهم التعبير بأعلى صوت

عن مشاعرهم وانشغالاتهم نفهم بذلك يستطيعون مهاجمة الموضوع أو الخصم الذي ينتقدونه بكل شرعية¹.

ويمكن القول أن الوظيفة الأولى للشائعة هي نقل تفسير أو تعليل لوضعية أو قضية أو شخصية يبدي حيالها الرأي العام حاجة إعلامية لم يجد لها تفسيراً لدى وسائل الإعلام العادية.

فالشائعة إذن تقوم بإشباع الحاجات الإعلامية التي تظهر في أوساط الرأي العام أما الوظيفة الثانية فتمثل في التأثير على الرأي العام بشكل يخلق حالات نفسية تتميز بالميل إلى اتخاذ المواقف الانفعالية التي قد تسبب حالات عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، و يمكن لاختيار مشكل معين وبيئية خاصة للخطاب المروج أن يدفع الرأي العام أو على الأقل بعض فئاته إلى تبني مواقف اجتماعية وأنماط اقتصادية واستهلاكية تخدم مصالح شخصية معينة أو مشتركة أو بضاعة دون غيرها².

والرغبة الملحة للرأي العام في تلبية الحاجة الإعلامية في ظل ندرة الأخبار وقلتها يجعله يلجأ إلى تلقي الشائعات وترويجها لأنها تصبح القناة الإعلامية الممكنة أثناء ضعف وسائل الإعلام العادية وهذا ما يمكن الشائعات من أداء وظيفة إعلامية في مثل هذه الظروف لما تنتجه للرأي العام من أخبار بغض النظر عن صدقها أو كذبها وخاصة في أوقات الأزمات. كما أن الشائعات تؤدي وظيفة نفسية اجتماعية بحيث أنها تمكن من تلبية الحاجة إلى إعلان انتماء اجتماعي فعلي أو مزيف وهذا من خلال ترويج أخبار ومعلومات تعرض باعتبارها صادرة من جهات مسؤولة³ فغالبا ما تروج شائعة يقال أنها منقولة من جهة مسؤولة أو أن مروجها له علاقة صادقة مع مصلحة عليا أو سامية أو له علاقة بمسؤولين هامين.

ضف إليه أن الوظيفة النفسية الاجتماعية للشائعات "تمكن من تحقيق الضغط الانفعالي الذي يطرأ على الرأي العام أو على بعض فئاته خلال الظروف الحرجة والأوقات المتأزمة، والتوضيح ذلك نشير إلى ما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الحرب العالمية

¹-KAPFERER (Jean- Noël): le plus Vieux Media du Monde, Rumeurs, Ed du Seuil, Paris, 1995, P107.

²- عبد اللاوي حسين : الشائعات ظاهرة اتصال اجتماعية، مجلة الشرطة، العدد 38 أكتوبر 1988، ص 43

³- عبد اللاوي حسين، نفس المرجع، ص 44

الثانية حيث وجد الرأي العام الأمريكي في الشائعات المروجة حول في تخلي الأمريكيين من الأصل اليهودي عن واجبهم الوطني أو تحالف السود والأمريكيين اليهود لتولي السلطة، وسيلة للتخفيف من حدة الضغط الانفعالي الناتج عن ظروف الحرب¹. كما أن الشائعات قد تؤدي الترويح عن النفس وإشباع بعض الرغبات الملحة في جانب من الجوانب يصاحب ذلك عمليات الإسقاط والتشويه والتسوية. وأبرز وظيفة تؤديها الشائعات هي ممارسة الحرب النفسية علي الخصوم "حيث تسمم الجو من حولهم بإخبار ملفقة أو مفتريات أو ضباب يحجب الرؤية الصحيحة للواقع.... وتضيق الحقيقة في مثل هذا الجو وسط ذلك الركام الهائل من الأخبار خاصة إذا اعتقد الناس لن لا دخان بدون نار، فأبي خبر في نظرهم ينبغي أن يكون فيه ولو مقداراً ما من الصحة والواقعية"².

ومفعول الإشاعة داخل السياق الاجتماعي للأفراد يبرز بصفة خاصة في الدور الذي تلعبه داخل الجماعات، إذ أن "الوظيفة الأولية للشائعات ليست إبلاغ المعلومات، وإنما هي تعكس حالة اجتماعية ففي الشائعات وبواسطتها تحدث حركة مزدوجة تقرب بعض الناس إذ تبعدهم عن البعض الآخر، فالشائعات تقوم بقسمة الناس أو تتعشها وتوزع أدوارها على الجميع"³.

2 - دوافع نشر الشائعات:

إن أية حاجة بشرية يمكن أن تكون القوة الدفاعية للإشاعة فلاهتمام بما هو جنسي يفسر الكثير من التقولات ومعظم الفضائح والخوف أو القلق هو الدافع لخلق أقاصيص الكوارث وجثث القتلى: ويمكن تصنف دوافع نشر الشائعات إلي فئتين، الأولى هي الدوافع الأساسية والثانية الدوافع الثانوية حسب ما ساقها لنا عبد الله معتز وزميله⁴ كما يلي:

أ- الدوافع الأساسية لنشر الشائعات:

وهي مجموعة الدوافع التي ترتبط بحالة الدفاعية العامة للشخص تأثير الشائعة وبخاصة في جانبها اللاشعوري.

¹ - عبد اللوي حسين، المرجع السابق، ص 44

² - أحمد نوفل: الحرب النفسية من منظور إسلامي، الأردن، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط 1983، 1، ص 101

³ - لويس ميشيل روكيت، المرجع السابق، ص 122

⁴ - سيد عبد الله معتز ومحمد خليفة عبد اللطيف: المرجع السابق، ص 607

- تهدئة التوترات الانفعالية:

تعمل الشائعات على تهيئة التوترات الانفعالية بإتاحتها إفراغا لفظيا يحقق الارتياح لصاحبه، إن الشائعات غالبا ما تبرر وتذود عن وجود هذه الانفعالات التي لو واجهها أصحابها بصورة مباشرة فمن المحتمل ألا يستطيعوا تقبلها. والشائعات في بعض الأحيان تتيح تفسيراً مناسباً لكثير من ملامح البيئة المعقدة ومن ثمة تلعب دوراً بارزاً في جعل العالم المحيط بنا أكثر معقولة.

- الإسقاط:

نتحدث عن الإسقاط عندما تنعكس الحالة الانفعالية للشخص، دون وعي منه في تأويله للبيئة المحيطة به حيث يشعر الفرد عندما يقوم بنقل الإشاعة أنها تبعده عن المخاوف ونجده يسيطر عليها، وكمثال علي الإسقاط والذي ظهر بشكل معقد في شائعة من الشائعات الحرب العالمية الثانية مفاده أن امرأة ربة بيت قالت "سمعت انه في المعسكر القريب لديهم كميات وفيرة من اللحم لدرجة أنهم يلقون بقطع طازجة منها في صناديق القمامة" والواضح أن هذه السيدة كان نقص اللحم لديها يشكل بؤرة اهتمامها، فهي تعاني من الإحباط أو الحرمان النفسي في إعداد الطعام، وهي بهذا تسقط ما لديها من مشاعر إنتقادية على الآخرين¹.

وفي الأحلام يضطلع كل واحد من بالإسقاط وكذلك الحالة في أحلام اليقظة إذن فالشائعة أشبه ما تكون بحلم اليقظة فإذا كانت الأفضوصة التي نسمعها تنتج لنا تأويلاً للواقع يتفق مع حياتنا اليومية (الحميمية) فإننا نميل إلى تصديقها وإلى نقلها أننا نشعر أنها تبعدنا عن المخاوف وتجعلنا نسيطر عليها.

- الإفلات من مشاعر الإثم (الذنب):

توجد بعض الأدلة التجريبية تتعلق بأهمية الإفلات من مشاعر الإثم في تصديق الشائعات، فقد كشف ألبورت ولبكين عن وجود ميل عند الأشخاص الذين يصدقون شائعة معينة تتصل بالتبذير وبالامتيازات الخاصة لبعض المسؤولين إ لي أن يكونوا أناساً ممن (يستحبون) الغش في حياتهم. وباختصار فإننا حيث نصدق أسوأ الأمور بالنسبة للآخرين

¹ - السيد أبو النيا محمود: علم النفس والشائعات، دراسات عربية وعالمية، بيروت، دار النهضة العربية، 1986، ص 19

فإننا نتحایل للإفلات من إثم لا شعوري عندنا، أما حين نتجه باللوم إلى أنفسنا فإننا نكون أقل استعدادا لتقبل الشائعات.

- الدوافع الثانوية:

يمكن أن توجد بعض الدوافع الثانوية عدا الأساسية السالفة الذكر هذه الدوافع الثانوية التي يمكن أن لا تتطوي على أية علاقة بالموضوع الذي تنصب عليه الشائعة، والتي يواصل فيها السيد محمود أبو النيل الشرح بالتفصيل¹.

- جذب الانتباه:

أي جذب للانتباه إلى الشخص المتكلم نفسه فيقوم بإلقاء الشائعة واضعا في الاعتبار رفع مكانته ومنزلته في عيون الآخرين وليجعلهم يشعرون أنه عليم ببواطن الأمور ومثل هذه المنعة يمكن أن تكون شديدة الإثارة بالنسبة للأشخاص الذين تخلو حياتهم من الأحداث التي لا لون لها هذا إلى أن مردد الإشاعة يمكن أن يتيح لنفسه مشاعر المغدق على صديق شعوف يتذوق الفضائح.

- الميل إلى التوقع والاستباق:

تبلغ الشائعة ذروتها عندما يكون المرء متوقعا شيء خطيرا بعد طول انتظار إننا نواجه هنا بعامل نفسي قوي هو عامل التوقع في الحياة العقلية للأفراد، فبعدما يطول الانتظار ويطول، حتى لا يبقى غير عنصر واحد فحسب لينحل اللغز نعتده يكون وكلنا تحفز للإكمال.

- العدوان:

يقوم الشخص في موقف من المواقف ونتيجة لعلاقات معينة بينه وبين شخص آخر بنشر إشاعة ضد هذا الشخص والدافع وراء هذا الإشاعة إيقاع الأذى أو التشهير بسمعته أمام الآخرين.

- بعث الثقة والإطمئنان في النفس:

الفرد يضع الشائعة في التداول أو يساهم في نشرها كي يقتسم الانفعال الذي يشعر به مع الغير: القلق والخوف والريبة وعندئذ يقوم الغير بدور تخفيف التأثير وذلك بالمساهمة بصورة

¹ - محمود السيد أبو النيل، المرجع السابق، ص 28

مباشرة أو غير مباشرة بتخفيض شدة الانفعال، فالأفراد يتبادلون الطمأنينة بصورة شفوية أو غير شفوية¹.

- جماهير الإشاعات:

من الطبيعي أن يكون لكل شائعة جمهورها الذي تنتشر في إطاره نظرا لما يمثله موضوعات معينة ذات أهمية لمجموعة من الأفراد دون غيرهم يعني ذلك أن ثمة جمهورا للشائعة حينما تتوتر مصلحة مشتركة² فالشائعات المالية تنتشر بصورة أساسية بين الناس الذين يمكن لثرواتهم أن تتأثر بارتفاع الأسعار وانخفاضها في الأسواق ولدى طلاب المدارس.

والجامعات تنتشر فيها بعض الشائعات حول مواعيد الإجازات وفرص التوظيف التي تنتظرهم بعد التدرج أما المجتمعات المهنية والاجتماعية المختلفة، فتتطوي كلها على مناطق حساسة وبخاصة الأطباء والمهندسين والمدرسين وأساتذة الجامعات فلا يتوانون في دفع عجلة الأفاصيص التي تدور حول المصالح الخاصة بجماعتهم.

كما أن الأفراد لا يشكلون حلقات ضمن سلسلة الإشاعة، إلا إذا كانوا "منفتحين للإيحاء" وانفتاح الشخص للإيحاء، معناه أن يصدق أي دعوى دون أدنى دليل ادني دليل منطقي فقد يبين كانتريل أن عددا كبيرا من الذين ارتجفوا أمام الغزو الوهمي للأرض.

من جانب سكان المريخ مما جاء في التمثيلية الخيالية المذاعة لأوراس ويلز، وإنما كانوا أشخاص بلبهم الاضطراب السائد في أوروبا أو الهبوط الاقتصادي أو التقدم المروع للعلم³.

3 - المراحل التي تمر بها الإشاعة:

بعد أن عرفنا كل الدوافع التي تقف وراء إشاعة خبر ما على نحو ما في المجتمع الإنساني نأتي إلى ذكر المراحل التي تمر بها هذه الإشاعة كما يوضحها لنا روكيت⁴.

- التقليص أو التسوية:

يكون الإنقاص الظاهرة الأكثر وضوحا والأكثر انتظاما فحجم الرسالة ينقص من فرد إلى آخر وأخيرا فإن الرسالة تبلغ حدا من الإيجاز يمكن معه أن تعاد بأمانة دون جهدت ذكري

¹- كامل محمد عويضة، المرجع السابق، ص 611

²- معتز سيد عبد الله، المرجع السابق، ص 610

³- السيد أبو النيل محمود، المرجع السابق، ص، 137

⁴- روكيت ميشيل لويس، مرجع سابق، ص 87

خاص ومع ذلك نلاحظ أن الرسالة في صورتها النهائية قد لا يكون لها دائماً أي معنى، فحالات التفكك أو الإعادة لمجرد كلمات أو مرادفات أو قائمة من الكلمات الكثيرة فالرواية المتتالية للإشاعات تقل فجأة وخاصة عند بداية التداول ثم يستمر الشحن ببطء مع تواصل التجربة فنستنتج بذلك أن الذاكرة الجماعية تقلص الرسالة في بضع أسابيع. وباختصار يمكن القول أنه كلما تداولت جماعة ما مادة شفاهية في شكل شائعة، أسطورة أو قصة فالتحريفات التي تنال هاته المادة تتمثل إلى جعلها مختصرة ومركزة، فهذا التقليل لا يحدث صدفة فهناك معطيات تثبت أن في كل مرة تمثل فيها عناصر الرسالة أهمية خاصة لدي المبحوث فإن هذا الأخير يحتفظ بها في كل مرة.

- الإبراز:

حدده ألبور وبوستمان في الواقع على أنه الاهتمام الموجه إلى عدد محدود من التفاصيل المقتطفة من مجموع الرسالة، فعناصر النبأ التي لا تسقط تجد نفسها وقد تم إبرازها والعكس بالعكس. ولاحظ الباحثان أن الإبراز يكون أكثر ما يكون في التفاصيل التي تتعلق بحركة أو عدد أو مقدار وعندئذ نلاحظ غالباً مبالغة مميزة لها.

- الاستيعاب (التمثيل):

إن مفهوم التمثيل الواسع جداً يغطي التحولات المختلفة التي تطرأ على مضمون الشائعة، فإذا كان الإنقاص والإبراز يعودان فيما هو أساس إلى مجرد فئات من الحضور والغياب فإن التمثيل يحتوي على سيرورات أكثر تنوعاً تؤدي إلى تحولات في الدلالة، وهذه التحولات أيضاً ليست صفوية (مواقف، آراء، تصورات) وقد ميز ألبور وبوستمان منها سبعة نماذج رئيسية:

أ- التمثيل المتعلق بالموضوع.

ب- التمثيل بالإكمال.

ج- التكتيف.

د- تأثير القوالب اللفظية.

هـ- التمثيل المصلحي.

و- التمثيل بدافع العداء.

رابعاً- أنواعها مميزاتها وعوامل نشرها.

1 - أنواع الإشاعة:

هناك أساسات مختلفة لتصنيف الإشاعات فقد تصنف علي أساس الزمن أو الموضوع الذي تدور حوله أو قد تصنف علي أساس الحالة العقلية والدوافع التي تمكن وراء سريانها... الخ وسنقتصر فيما يلي على ذكر البعض منها¹:

- **الشائعة الحابية**: وتدخل مثل هذه الإشاعة تحت نطاق الأساس الزمني الذي استعمله عالم الاجتماع الروسي Bysow عام 1928 ومثل هذا النوع من الشائعات ينمو وينتشر ببطء وبطريقة غير علنية فيعرضها ويسمع بها كل فرد.

- **الشائعات الاندفاعية**: وهي تلك الشائعة التي تنتشر بين الناس انتشار اللهب في وقت قصير ويكون مضمونها غالبا متعلقا بالكوارث والحروب وأعمال العنف. ومثل هذا النوع ينطلق في جو مشحون وتستند إلى انفعالات قوية مثل الفرع والغضب والفرح.

- **الإشاعات الغاطسة**: أو الإشاعة الغامضة وهي التي تروج وقد تغوص حتى يأتي الوقت المناسب لتطفوا من جديد وشائعة "إن قوات العدو قد سممت مياه الآبار تعاود الظهور في كل حرب من الحروب بل ويعاد الناس ترديدها عندما يجدون أنفسهم في مواقف مشابهة لتلك المواقف البيئية الأولى التي سبق وأن سمعوا بها.

وهذه الإشاعات الثلاث تستند في مجملها علي المعيار الزمني .

- **شائعات الأحلام والأمانى**: هي تلك الإشاعات التي تنتشر بين الناس وتجد لديهم تعبيراً أو إشباعاً، وهي بذلك تنفيس لهذه الحاجات والآمال والرغبات.

- **شائعات الخوف**: الإنسان في حالة التوتر والقلق مستعد لأن يتوهم أشياء كثيرة لا أساس لها من الصحة، وتتضمن شائعة الخوف إنذاراً بالخطر، كما أنها تقلل من ثقة الفرد بنفسه، أي أنها تؤدي إلى نظرة انهزامية.

- **شائعات الكراهية**: وتهتم موضوعات شائعات الكراهية بالفشل وبخيانة العهد والغدر وعدم الولاء والأشخاص المقصودين بهذه الإشاعات هم رجال الجيش والبحرية والإدارة و تصدر

¹- أبو النيل (محمود السيد): مرجع سابق، ص 12 - 16 بتصريف

مثل هذه الشائعات لتعبير عن دوافع العدوان التي توجد في نفوس بعض الناس ويعتبر مثل هذا النوع من الشائعات أوسعها انتشاراً.

- **شائعات البعع "Bogey":** هذه الشائعات تنتشر بسبب قلق الخواطر واضطراب التفكير لدي الأفراد لخوفهم من شرح ما. ولذا فإنهم يكونون مهيبين لتصديق الشائعات التي تتردد عنه كالشائعة التي تتردد حول الجنود أثناء العدوان فيخاف الآباء والأمهات على أبنائهم، ولا يحاولون في هذه الحالة التحقق من صحتها مخافة الوقوف على الحقيقة الصحيحة ويطلق على مثل هذه الإشاعة بإشاعة البعع Bogey.

- **الشائعات العنصرية:** وهي التي يكون الزوج مادة خاصة لها من ذلك البحث الذي أداه H.W.ODUM والذي قرر من خلاله الشائعة التي مؤداها أن الزوجاس تدعوا للخدمة المسلحة في مجموعات صغيرة لمنعهم من امتلاك الأسلحة النارية.

- **شائعات الكواليس:** وهي عبارة عن شائعات خاصة وتنتشر في إطار ضيق في قصور الحكام والزعماء والبيوت العريقة.

أو "هي عبارة عن شائعات غير مقصودة وتسمى ثرثرة أو دردشة ويجد كل من قالها وسمعها لذة وممتعة في روايتها دون أن يعلموا أنهم يساعدون علي نشر الشائعات الكاذبة والروايات المختلفة والأخبار المضللة التي تخدم الناس وتبليبل أفكارهم وتثير فيهم الشكوك والريب وتحطم معنوياتهم وتفقدتهم الثقة بأنفسهم وقادتهم وتنتشر الفتن والضغائن وتثير الحزازات بين الطوائف والطبقات"¹.

وعادة ما تكون هذه الشائعات وسيلة تسلية و ترويح عن النفس وقد تناول أمور خطيرة كأغراض الناس وحياتهم العائلية وبيوتهم وما يتصل بذلك.

2- مميزات الإشاعة:

يلخص لنا برينو رونار² وبعض المميزات الخاصة بالإشاعة بصفة وجيزة تورد كما يلي:

¹ - حسنين (عبد القادر): الرأي العام والدعاية وحرية الصحافة، القاهرة، ط1، 1957، ص 35

² - BRUNO RENARD (Jean): Rumeurs et Légendes Urbains, Ed, que sais je? Paris, 2002, P 56 - 57.

- **اللاستقرارية:** تكسوا ظواهر التعبير في محتوى الإشاعة خاصة في وجهها البنائي وكذلك في سياقها في الاستيعاب في أماكن ثقافية جديدة، ميكانيزمات التغيير أو التبدل تتجلى من خلال أعمال الإشاعة.
- **التوريث والإشراك:** وهي أن ناقل الإشاعة على الأقل الأمر يهمه وأنه المعنى بالرسالة المتنقلة فكما كان الشخص منهم أو متورط في أمر ما، كلما التصق بالإشاعة.
- **السلبية:** هي خصلة شائعة في الإشاعات، أغلبها من 9 إلى 10 حسب كتاب هي سوداء أي أنها تروي أو تسرد أو تخبر على وقائع سلبية، هجومات، حوادث، رسوب، مشادات وغيرها.
- إن التقييم السلبي للآخرين يهدف إلى لازمة ضمنية وهي التقييم الايجابي "نحن" ببساطة عندما نقول أشياء مشينة عن الآخرين فإننا نعني ضمناً أننا "نحن" الأحسن ويسرد الكاتب لذلك مثال بان الإشاعات الوردية التي تحتوي علي مدلول تفاولي إزاء أمنية أو رغبة جماعية هي نادرة جدا في هذا السياق (الإشاعة).
- **الإسناد:** هو المصدر المزعوم لأي إشاعة، المصدر الذي يعينه الناقل للإشاعة كضمان لضخامة أقصوصته.
- ومن جانب آخر نجد معتز عبد الله¹ يذكر لنا ميزات أخرى تميز ظهور الإشاعة ويعطيها جانبا أكثر تفصيلا.
- أن الشيء الذي تتضمن غالبا كل شائعة هو أنها تنقل شيئا من الحقيقة ويصدق لك حين يصدر الراوي مقولته محذرا أنها مجرد شائعة ولكن سمعت.
- أداة النقل في العادة هي الكلمة المنطوقة.
- أن الشائعة في العادة نوعية ولها مضمون وهي لهذا السبب تكون ذات أهمية وقتية تجيء الشائعات وتذهب، وأحيانا ما تعاود نفس الشائعات الظهور، ولكنها تكاد تدور غالبا حول أحداث ما أو حول شخصيات معينة.
- أن الشائعات تزدهر في غيبة المعايير الأكيدة للصدق، لهذا يجب التفرقة بين الشائعة والخبر فعلي الرغم من أننا لا نستطيع أن نجزم في سهولة حتى تكون هذه المعايير الأكيدة

¹ - معتز سيد (عبد الله)، مرجع سابق، ص 592.

للصدق متوفرة فإن الخبر المشمول بتاريخه والذي هو في متناول جميع القراء لجريدة مشهورة يمكن أن يتخذ كمعيار أكيد للصدق، ولكنه عندما يروي أحد الأشخاص هذا الخبر لصديق له، يبدأ البعد عن صيغة الخبر كما نشرته الجريدة، وهنا نقول أن ثمة شائعة بدأت أما إذا كان الإدلاء الشفوي يساير

عن كتب الخبر المطلوب فليست هناك شائعة اللهم إلا إذا كان الخبر الأصلي قد ابتعد هو نفسه عن المعايير الأكيدة للصدق، فكان هو نفسه شائعة.

- يمكن ترويح الشائعات ونشرها من خلال أسلوب آخر غير مباشر يعتمد على الأغاني الشعبية والتمثيل والدعاية والنكتة أو الرسم الكاريكاتوري.

- وإذا استعملت الشائعات في أيام الحرب فإنها تعتبر من الأسلحة النفسية لأنها تثير المشاعر وتعمل على بلبلة أفكارهم، أما إذا استخدمت بعيدا عن ميدان القتال فتسمي الهمس وإذا استخدمت بدون قصد فتسمي الثرثرة أو الدردشة.

3 - عوامل نشر الشائعات:

- من العوامل التي تقف وراء ترديد جل الشائعات كما أورده لنا عدنان زهران¹ ما يلي:
- قلة وانعدام المعلومات حول موضوع ما يساعد على خلق الظرف والمناخ المناسبين لنجاح وانتشار الإشاعات التي تقوم على موضوعات نقل أو تتعدم المعلومات بشأنها
- أوقات الحروب والأزمات والكوارث والتوترات هي شرط يوفر ظرفا مناسباً وأرضا صالحة لزراعة الإشاعات وانتشارها.
- غياب الصراحة والشفافية والحوار ما بين الحاكم والمحكومين يمثل شرطا لخلق ظرف ومناخ مناسبين على انتشار وصناعة ونجاح الإشاعات.
- عامل الفزع يؤدي تفريخ صناعات الإشاعات فغالبا ما تكون الإشاعات وصناعاتها وانتشارها ونجاحها وسط العاطلين عن العمل... فلا ينشغلون إلا بالقليل والقال أي بالشائعات.
- عامل الجهل والجنس والعمر، فالأمية والجهل تمثلان ظروف مناسبة لانتشار ونجاح الإشاعات وبالنسبة للجنس فيقال أن الشائعات تنتشر في الأوساط النسائية أكثر منها في

¹ - زهران (عدنان) محي الدين خشمية (سامر)، مرجع سابق، ص 18

الأوساط الرجالية. وكذلك بالنسبة للعمر وتكثر وتنتشر بين كبار السن المتقاعدين عن العمل أكثر منها عند الشباب المنتجين.

خامسا- المداخل المختلفة لتفسير ظاهرة الإشاعة:

1 - مدخل علم الاجتماع:

من المعروف أن المجتمع يتكون من عدد من الأفراد الذين يرتبطون بروابط معينة وكلما زادت الروابط زال التماسك الجماعي، ومن النماذج المختلفة للعلاقات القائمة بين الأفراد نجد اتصال بين فردين أو ثلاثة. وهناك العلاقات التي تتخذ شكل سلسلة حيث يرتبط الفرد بعدد من الأفراد ثم هناك العلاقات التي تتخذ شكل شبكة وتمتاز هذه العلاقات الشبكية بزيادة التماسك الاجتماعي بين أعضائها وبالإمكان انتقال الأفكار والشائعات بين أفراد الجماعة¹. والحديث عن الإشاعة يعوز إلى الإقرار المبدئي بأنها تبدأ عندما لا يكون هناك خبر فإذا لم يحصل الناس علي الأخبار أو حصلوا عليها مشوهة، فليس من المحتمل أن يحاولوا إضلال الصورة أكثر من ذلك بانتظار صور لا وجود لها بقصد تبرير قلقهم كما أننا نلاحظ إن أغلب الإشاعات كثرت عندما كثرت الأخبار التي تهدف إلى إثارة البلبلة أو انه عند وقوع حادث أو أحداث علي جانب كبير من الأهمية لا يرضي الإنسان أن يقف عندها مكتوف اليدين²، أنه يسعى إلى التفسير الفعلي للظواهر التي تترأ أمام عينة ثم يتخيل بعد ذلك نتائج بعيدة الوقوع أو مستحيلة فكما يقول ألبورت "فنحن إذن نريد أن نعرف لماذا وكيف وأين بالنسبة للعالم الذي يحيط بنا، أن عقولنا تحتج على الفوضى والغموض فالإشاعة بهذا المفهوم تتحرك إذن في الوسط الاجتماعي وتستمر في حركتها تبعا للظروف الاجتماعية والاقتصادية والمجتمعة بوجه أعم المحيطة بالأفراد، فواقع هذا الظروف وضغطها إن صح التعبير هو الذي يساهم في تفشي الشائعات"³.

¹- الحسن (حسن): الدولة الحديثة إعلام واستعلام، لبنان، دار العلم للملايين، ط1، 1986، ص 332،

²- محمد عيسوي (عبد الرحمان)، المرجع السابق، ص 29

³- الحسن (حسن)، نفس المرجع، ص 331

2 - مدخل علم النفس:

إن الإنسان مخلوق معقد يحمل في أعماقه كل النزاعات النفسية المتناقضة من حب وكره، وحزن، وسرور وغيرها وهناك كثيرا من الأشياء الدنيئة يخجل الإنسان من الاعتراف بها لنفسه، وهذا ما أطلق عليه في علم النفس "الكبت" فالإنسان لا يحب أن يعترف بأنه ضيق الأفق أو متحيز أو أناني، إنه لا يحب أن يعترف بعيوبه، فإذا أمكنه أن يشير إلى هذه العيوب في الآخرين، فإن ذلك يكسبه نوعا من الاحترام وهذا يؤدي بأن يتهم الآخرين بالشذوذ، هذا هو إذن التفسير الحقيقي للإشاعات التي تعبر عن الحقد والكراهية ويقول أحد علماء الإشاعة والرأي العام "جوردون ألبورت" "ليس الحقائق الخارجية التي تدفعنا لأن نسئ الظن ونلطح سمعة أي شخص أو جماعة ولكنها المشاعر التي حبسناها في الحجرات الخلفية من عقولنا، فمن هذه الحجرات وعن طريق السلام الخلفية تتسرب الإشاعات الخاصة بنقائص الآخرين وعيوبهم، إنها تستغل مخاوفنا وتستعمل شعورنا بعدم الطمأنينة ولكنها تحاول دائما أن نبعدنا عن الجزء الأمامي من عقولنا¹.

وبغير إدراك نرفض دائما أم نعتزف بنقطة الضعف هذه ما يقوله مروجو الإشاعات ونعمل من جانبنا على نشرها وأحيانا تضخيمها، أي أن الإشاعة هي انعكاس لحالتنا العاطفية الذاتية.

وباختصار أن الدوافع الذاتية للإنسان متشعبة متماسكة، وهي تلعب دورا رئيسا في خلق الإشاعات وترويجها، كما أن هذه الدوافع لها ارتباط مع أهمية موضوع الإشاعة وغموضه.

3 - مدخل علم الإعلام والاتصال:

من النتائج السلبية التي تمخضت عنها الحرب العالمية الأولى والثانية هو ظهور الشائعات بين الدول المتخاصمة والتي كان شديد الأثر على نفسية ومعنوية الشعوب المتحاربة فكان أن عكف الغربيين على دراسة وتحليل هذه الظاهرة والتي تعتبر من النماذج اللفظية لوسائل الاتصال وأقدم هذه النماذج أو الدراسات هي دراسة لازويل Lasswell الذي وضعه عام 1948 ومن بعده برادوك عن كيفية وصول الرسالة الإعلامية وهو كالتالي: ماذا يقول؟ بأي وسيلة؟ لمن؟ تحت أي ظرف؟ ولأي هدف؟.

¹ - الحسن حسن، مرجع سابق، ص 331.

فالرسالة اللفظية هي عبارة عن اتصال بين شخصين أو أكثر وجه لوجه face to face وهذا الاتصال يحدث يوميا ويقول Berlo أننا نتصل لكي نؤثر في الآخرين ولا يوجد اتصال بدون هدف، كما يرى علماء الإعلام بأن فهم وتفسير الرسالة يتأثر بعدة عوامل منها إدراك الشخص المستقل وخبرته الشخصية وحالته النفسية والعقلية إلى جانب عوامل أخرى¹.

وبما أن الاتصال هو عملية تبادلية بين المرسل والمستقبل فإن تبادل الرسالة (الخبر) يتم بشكل دائري وأن عملية التغذية (الإشباع التام للأخبار).

تعطي فرصة لتصحيح وتعديل الأخطاء الممكنة في فهم ونقل الرسالة وبذلك يقوم المرسل باستخدام كلمات أو إعادة صياغة الرسالة كما ويلعب الإزعاج دورا مهما في فهم الرسالة (الخبر أيا كان نوعه) والإزعاج هو أي تؤثر عن المحيط قد يؤثر على حسن نقل الفكرة أو الرسالة للشخص المقابل أو يؤثر على فهم المستقبل لتلك الرسالة.

بهذا السياق؛ إذن يندرج الفهم الإعلامي للإشاعة بصفاتها رسالة إعلامية فهي عبارة عن أحاديث وأقوال قد تحتمل الصدق بتناقلها الأفراد فيما بينهم تحت تأثير أوضاع نفسية ومجتمعية معينة تكون بمثابة عوامل ضاغطة على نفسية الأفراد في أي مجتمع كانوا الأفراد في أثناء هذه العملية (النقل) وتبعاً لطاقتهم الإستيعابية للأخبار و نظراً لأن الذاكرة الفردية تتوقف عند حدود معينة فإن نقل الأخبار هذه قد يطرأ عليه نوع من التغيير والتبديل تبعاً لطاقة كل فرد في الاستيعاب والتذكر مما يدفع به لتصحيح الرسالة (الخبر) وتعديلها تبعاً لمفاهيمه وقدرته التذكيرية وكذا لأهدافه إزاء هذه الأخبار والظروف المحيطة به.

4- مدخل العلوم القانونية:

النظام التشريعي ليس غطاء لحوادث اجتماعية قبل وجوده يعني هذا أن ك ل ظاهرة مدروسة أو معالجة من طرف عالم اجتماع أو عالم تاريخي ليس لها بالتأكيد مفهومها التشريعي.

والحديث عن الإشاعة في المجال القانوني يعد منعدماً كمصطلح بحد ذاته، وعليه لدراسة الظاهرة -الإشاعة- من هذا الجانب أولاً يجب أن لا نذهب من الفعل الاجتماعي للظاهرة

¹ - مصطفى عليان (ربحي) وعبد الدبس (محمد): وسائل الاتصال وتكنولوجيا والتعليم، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1 1999 ص 67- 68- 84- 86، بتصرف

الملاحظة والأكيدة -الإشاعة - ولكن يجب أن نذهب من النظام التشريعي لنفهم على حسب منطلق قوانينه كيف يستطيع تقبل مصطلح الإشاعة ثم تحليلها وإدماجها داخل نصوصه وتشريعاته، بصفة مبسطة لكي نفهم المصطلح المقترح يجب أن نعرف بأن الحق Droit يخلق في حد ذاته ظاهرة التي نستطيع تسميتها إشاعة¹.

بادي ذي بدء يجدر بنا القول كشرح للفكرة بان حرية التعبير من بين الحريات الأساسية المعترف بها لكل إنسان وذلك بمقتضى نصوص الدستور أو القوانين.

ولكن لهذه الحرية حدود حيث لا يجوز لأي فرد التعسف في استعمالها إلى درجة المساس بحقوق وحرريات الأشخاص وإلا تعرض للعقاب، وبالتالي فالشخص محمي جنائياً ومعنويًا خاصة، والحماية الجنائية المعنوية تتمثل في معاقبة كل من يتعدى على الكيان الأدبي للشخص وذلك بتحريم كل الأفعال الماسة بحقوقه المعنوية كالشرف والاعتبار مثلاً² ومن أهم الجرائم الماسة بهذا الحق نجد جريمة القذف والذي معناه الرمي والتوجيه وهو نفس المعنى ونفس الآلية التي تحوي ظاهرة الإشاعة من همس وهرج وأذيه وقذف ومكيدة وتجريح للغير والقانون التشريعي قد ألح علي على استعمال مصطلح القذف بدلا من مصطلح الإشاعة وذلك تبعا للطبيعة القانونية لفعل "الجرم" كما أن هذه الجريمة لا يقع ركنها المادي بأفعال مادية كالضرب أو الجرح والظعن وإنما تتم بواسطة التعبير عن فكرة تضر بالمجني عليه معنويًا ويكون ذلك بالكتابة، رسم، قول مثلاً أي أن هذه الجريمة -القذف - يقوم عنصرها المادي على عنصر العلانية وهو عنصر أساسي فيها مثل ما هو الحال بالنسبة للإشهار أو النشر الذي تستعمله الإشاعة بوصفها أقوال وتعابير وأحاديث شفوية.

وينبغي علينا أن نعلم بأن القانون الجزائري قد جرم فع ل القذف -الإشاعة - في 1966/06/08 في المادة 296 من قانون العقوبات الجزائرية والتي تنص علي انه "يعد قذفا كل إدعاء بواقعة من شأنها المساس بشرف أو اعتبار الأشخاص أو الهيئة المدعى عليها، أو إسنادها إليهم أو غلي تلك الهيئة ويعاقب على نشر ه ذا الإدعاء أو ذلك الإسناد أو بطريق إعادة النشر حتى لو تم ذلك على وجه التشكيك أو إذا قصد به شخص أو هيئة،

¹- REUMAUX (FRANÇOISE) , OP,CIT,PP75-76-7

²- بن عباس سهيلة:جريمة القذف في القانون الجزائري: كلية العلوم القانونية والإدارية، رسالة ماجستير 2001، ص 1

دون ذكر الاسم¹. نعود للقول الذي ذكرناه سالفًا بأن الحق يخلق في حد ذاته ظاهرة الإشاعة لنبيين بأن هذا الحق يحمل معه كما تقول ميشال مايو من الجهة القانونية عنصرين أساسيين هما الحق الفردي: يعني حماية الحياة الفردية أو الاعتراف بحرمة الحياة الفردية كما سبقا وأن أوجزنا.

ومن جهة أخرى قطب الحق العام المرهون بالحفاظ على السلام الاجتماعي داخل المجتمع وللمشرع كذلك لينتفوق النظام الجماعي على القوى أو الاضطرابات الشخصية. باختصار لما سبق ذكره؛ فإن الحق سوف يبني الإشاعة عندما تكون الحاجة إلى ذلك محددها في المكان ومثبتينها سواء بالنسبة لظرف معين أو بالنسبة لشخص ما. بعبارة أخرى الإشاعة سوف تصلح في العالم التشريعي كواحد من الوسائل القانونية لصالح أو على حساب فرد معين.²

صالحه: عندما يكون الشخص المعني مغلوب، ويضطلع بالإشاعة لتثبيت وتعزيز مكانته.
على حسابه: عندما يكون الشخص منهم ينشر إشاعة لأذية طرف آخر.

5 - المدخل الديني:

إن لبروز أية ظاهرة اجتماعية في المجتمع وما تحققه من نتائج إلا ولها خلفيات ومرجعيات علمية أكاديمية لتفسير ظهورها، وبما أن العقيدة أو الدين هو عماد كل وطن وأمة في تنظيم شؤون أي مجتمع فيمكن لنا القول بان الدين الإسلامي قد وقف موقفًا صارمًا من هذه الظاهرة وتوعد مرتكبيها بالعقاب الشديد وذلك من خلال النص القرآني والأحاديث النبوية الشريفة التي توضح ما صعب عليه الفهم من آيات القرآن الكريم فنجد أحمد الحاج أستاذ أصول الدين والدعوة بجامعة السودان (الخرطوم) يقول "لأن الإشاعة أقوال بين متكلم أو مروج وبين سامع ومصداق ومكذب لتلك الأقوال فقد وصف الله سبحانه وتعالى ورسوله الكريم مبتدع الإشاعة ومروجها بأقبح الأوصاف، فقد وصف الفاسق في قوله تعالى: "يا أيها الذين آمنوا إن جاءكم فاسق بنبأ فتنبؤوا أن تصيبوا قوماً بجهالة فتصبحوا على ما فعلتم نادمين" والكاذب في قوله تعالى: " فَمَنْ حَاكَمَكَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا

¹– Françoise Reumaux, les oies du Capitole OP. CITE,P 76

²– Françoise Reumaux, les oies du Capitole OP. CITE,P 78.

نَدْعُ أَبْنَاءَنَا وَأَبْنَاءَكُمْ وَنِسَاءَنَا وَنِسَاءَكُمْ وَأَنْفُسَنَا وَأَنْفُسَكُمْ ثُمَّ نَبْتَهِلُ فَنَجْعَلُ لَعْنَةَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ¹

والمنافق في الحديث المتفق عليه عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الرسول قال صلى الله علي وسلم:

"آية المنافق ثلاث وإن صلى وصام وزعم أنه مسلم: إذا حدث كذب، وإذا وعد أخلفوا إذا أوتمن خان وحذر الله سبحانه وتعالى من الكذب وبين العقوبة التي يستحقها الكاذب لكذبه فقال تعالى: وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُوا عَلَى اللَّهِ وُجُوهُهُمْ مُسْوَدَّةٌ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْمُتَكَبِّرِينَ²

وحديث ابن مسعود رضي الله عنه المتفق عليه قال الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة وإن الرجل ليصدق حتى يكتب عند الله صديقاً وإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار وإن الرجل ل يكذب حتى يكتب عند الله كذاباً"

وروى مسلم عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الرسول الله قال: "كفى بالمرء كذاباً أن يحدث بكل ما سمع".

أما السامع فقد أمره الله سبحانه وتعالى بالثبوت والتأكد مما يسمع وحذره من المسارعة في تصديق كل ما يبلغه فيقع في ندامة من أمره والخطاب عام للمؤمنين، وقال تعالى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ³

ومن خلال استعراضنا للآيات القرآنية الكريم نجد انه لم يحدث عن الشائعة بلفظ صريح إلا انه عبر عنها من المرادفات المؤدية لنفس المعنى.

وإذا كان الكذب مخالفة الواقع والكذاب هو الذي يتحدث بخلاف الحقيقة فإن الإشاعة لا تعدو في جانب منها أن تكون كذلك والتعاريف السابقة تشير إلى أنها ترويح لخبر مختلف

¹ - سورة آل عمران، الآية 61

² - سورة الزمر، الآية 60

³ - سورة الحجرات، الآية 6

لا أساس له من الواقع أو هي رواية تتناقله الأفواه دون التركيز على مصدر يؤكد صحتها، وإن لم تكن الشائعة كذب صرف فهي كذب ممزوج بجزء ضئيل أو هي حقيقة محرفة أو مشوهة نتيجة للزيادات والإضافات التي طرأت عليها أو نتيجة للتعديلات والحذف الذي يصيبها أثناء سريانها وانتشارها¹.

والشائعة ظن، والظن أكذب الحديث وهو لا يعني من الحق شيئاً أنها تتطلق في أغلب الأحيان من ظنون وأوهام وتخيلات وتكهنات بعيدة كل البعد عن الحقيقة أو تحمل نزراً يسيراً من الحقيقة.

والشائعة قذف ورمي وإفك وبهتان لما تتضمنه من ترويح وإشاعة لقالة السوء عن أناس أبرياء وكثيراً ما أدت هذه الشائعات إلى تفريق الجماعات وتفتيت الأسرة والبيوت وهدم المجتمعات، ولعل حادثة الإفك التي عبر الله سبحانه وتعالى في أعقاب ذكرها بالرمي دليل قاطع على ما تفعله الإشاعة المتضمنة المساس بأعراض الناس².

سادساً - نظريات الإشاعة:

نعرض فيما يلي لمجموعة من النظريات التي قدمت لتفسير الإشاعات كما صاغها لنا معتز سيد عبد الله³.

1 - نظرية ألبرت وبوستان:

يرى ألبرت وبوستان أن الشائعة تنتشر إذ توفر لها شرطان: الأول هو الأهمية والثاني الغموض، والشرط الأول ينحصر في أن موضوع الشائعة ينبغي أن ينطوي على شيء من الأهمية لكل من المتحدث والمستمع أما الشرط الثاني فينحصر في أن الوقائع المتصلة بموضوع الشائعة يجب أن تتسم بشيء من الغموض، وهذا الغموض يمكن أن ينشأ عن انعدام الأخبار أو اقتضابها، أو عن تضاربها أو عدم الثقة بها أو عن بعض التوترات الانفعالية التي تجعل الفرد غير قادر أو حتى غير مستعد لتقبل الوقائع التي تقدمها الأخبار.

¹ - إبراهيم إمام، مرجع سابق، ص 247

² - نفس المرجع، ص 247.

³ - معتز عبد الله، المرجع السابق، ص 592.

والشرطان السابقان للشائعة (الأهمية والغموض) يرتبطان ارتباطا كليا على وجه التقريب بسريان الشائعة ويمكن صياغة المعادلة الخاصة بشدة الشائعات بصورة رياضية على النحو التالي: الشائعة = الأهمية × الغموض

وتعني هذه المعادلة أن مقدار وقوة الشائعة السارية يتحدد تبعا لمدى أهمية الموضوع عند الأشخاص الذين توجه إليهم، وتبعا لمقدار الغموض المتعلق بموضوع الشائعة والعلاقة بين الأهمية والغموض ليست علاقة إضافية وإنما تضاعفية بمعنى انه إذا كانت الأهمية صفرا أو إذا كان الغموض صفرا، فلن تكون هناك شائعة.

على سبيل المثال في فترة الحروب يكون شرط انتشار الشائعة أحسن ما يكن فالأحداث العسكرية بالغة الأهمية بالنسبة للناس، كما يسود غموض شديد بين الناس نتيجة للسرية الحربية والبلبلّة الطبيعية التي يعانيها الشعب فيما يتعلق بتقدم العدو وتحركاته التي لا يمكن التنبؤ بها بحيث تنتشر الشائعة بدرجة كبيرة وهنا تصبح المعادلة:

$$\text{الشائعة} = 100 \text{ أهمية} \times 100 \text{ غموض} = 10.000$$

وعلى الرغم من أن القانون السابق الذي قدمه ألبورت وبوستمان في إطار نظريتها لتفسير الشائعات يمكن التعويل عليه لدرجة كبيرة، فإن هناك بعض العوامل التي ربما تحد من إمكانية تعميمه على الإطلاق فإذا كان المجتمع خاضعا لرقابة بوليسية شديدة فإن الناس تحاول أن تبتعد عن هذه الإشاعات قدر الإمكان. كما أن الملاحظ أن الشائعات تنتشر بين الأفراد الذين يتشابه أسلوب تفكيرهم، وهناك سبب آخر يقلل من حدود القانون السالف الذكر وهو إذا عرف الإنسان السبب في محاولة التصرف بطريقة معينة فإنه يحاول أن يتجنب التصرف بصورة آلية.

2 - نظرية فستنجر:

تعد نظرية ليون فستنجر Festinger إحدى نظريات المنحى المعرفي في تفسير نشأة الاتجاهات والمعتقدات وتكوينها والتي تولى العوامل المعرفية الدور الأساسي في هذه العملية ويفترض فستنجر في هذه النظرية أن هناك مصدرين للنتافر المعرفي الذي يمكن أن

يحدث لدي الفرد وينشأ عن حالة التنافر المعرفي أو عدم الأنساق قدر من التوتر النفسي؛ يشعر الأفراد حياله أنهم في حاجة إلى التخلص منه¹.

فإذا كنا جائعين فسنكون في حاجة أن نتخلص من التوتر الناتج عن شعورنا بالجوع وإذا كنا خائفين فنحن في حاجة أن نتخلص من التوتر الناتج عن هذا الخوف.

وفي الحالة الأولى التي ينتج عنها التنافر العرفي نجد أننا حينما نختر بين بديلين أو أكثر نتعرف أثناء ذلك للتنافر والتنافر يمكن أن يوجد بين فكرتين عندما تبرز الفكرة الأولى من فكرة أخرى.

وقد أوضح فستجر أن الشائعات تعد محاولة للتوفيق أو الأنساق بين التعارف المتناثرة التي توجد لدى الناس وقد عرض كمثال لذلك البركان الذي شهدته بعض أقاليم الهند، فالناس الذين يعيشون في الأقاليم التي لم يمسهها سوء من جراء البركان كانوا خائفين ولكن ليس لديهم أساس مخاوفهم أو مبررات لكي يقل لوا من مخاوفهم ومتاعبهم النفسية التي تتبلور في فكرتين متعارضتين وهما أنهم لم يصابوا بأي أذى وفي نفس الوقت مازالوا يشعرون بقلق والترقب . لذلك حدث تدفق كبير من الشائعات التي تنشأ بالبؤس والنكبة وهذه التوقعات المفترقة المبالغ فيها للتخريف والكارثة كانت سائدة الأقاليم التي تأثرت تأثراً أقل بالبركان.

أما الشكل الثاني من أشكال التنافر فينتج عن التفاوت بين الاتجاه والسلوك فعندما يتبنى الفرد اعتقاداً ورأياً معيناً، ويقوم ببعض الأفعال التي لا تتسق مع هذا الاعتداء ينشأ عن ذلك نوع من التنافر المعرفي بسبب القلق والتوتر لصاحبه.

يبدو أن قانون فستجر أكثر خصوصية في تناوله لشرط الأهمية حيث ربطها بالسلوك الحاضر للأفراد ويتفق كلا القانونين السابقين في إطار نظري "البورت وفستجر " في تحديد عدم الوضوح المعرفي أو الغموض المعرفي والصلة بالموضوع كمحددات لنشأة الشائعة وانتشارها.

¹ - معتز عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 596

3 - نظرية كارل يونج "Karl Yung":

قدم كارل يونج نظريته في ضوء التحليل النفسي لفرويد والتي قدمها لتفسير كافة أشكال السلوك الإنساني فقد أكد فرويد وجود ديناميات معينة في شخصية الفرد تمارس تأثيرها في مختلف تصرفاته وأعتبر فرويد عرائز الحياة وأهمها من وجهة نظرة الجنس وغرائز الموت وأهمها العدوان هي التي تسير حياة الإنسان وبذلك فإن فرويد اعتبر الإنسان مدفوعا بالشر من داخله وقد أكد فرويد على أهمية ما أطلق عليه اللاشعور في التأثير على خبرة الفرد وسلوكه، وذلك مقارنة بخبرة الفرد الشعورية.

وقد استفاد يونج من الفروض العامة التي قدمها فرويد في نظريته العامة للتحليل النفسي عند صياغة فروضه في تفسير الشائعات فقد افترض يونج أن نشر أو إفشاء شائعة عادية لا يتطلب أكثر من حب الاستطلاع والفصول والاتجار بالمشاعر والإحساسات.

فالشائعات تتيح الفرصة للتعبير عن القلق والعدوان المكبوت والتنفيس عنهما بلغة التحليل النفسي، ويعد إفشاء الشائعات ميكانيزما دفاعيا فهي تهدئ الآن عن طري ق التخفيف من الضغوط غير المريحة التي يتعرض لها الناتجة عن القلق المفرط ويسحب ذلك عملية الإسقاط فالقلق يتحول إلى تحديدات أقل عن طريق إرجاع أو غزو الرغبات غير المقبولة أو المشاعر التي توجد بالفعل لدى الفرد إلى قوى خارجية¹.

4- نظرية روزناو Rosnow:

قدم روزناو تصوره النظري هذا منطلقا من بعض الانتقادات التي قدمها لنظرية ألبورت وبوستمان التي مثلت إرھاصا مبكرا في هذا الميدان ترتبت عليه غالبية الجهود التي قدمت سواء نظرية أو واقعية وانطلقت منه فهو يرى أن محاولة ألبورت وبوستمان كانت صياغة جيدة ولكنها قامت علي أساس دراسات وصفية في الفصل الدراسي وهي نموذج الدراسات التي قدمها بارتلت Bartlet في بحوث التذكرة هذا بالإضافة إلى أن هنا كمتغيرات أخرى ربما يكون لها دورا في نشر وإفشاء الشائعات غير متغيري الأهمية والغموض، لذلك قدم روزناو فرضا بديلا للفرض الذي قدمه ألبورت وبوستمان في نظريته ما، وهو أن هناك أربعة متغيرات تؤثر في نشأة الشائعات وتناقلها بين الأفراد:

¹ - معتز عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 598

وهي الغموض والاهتمام بالنتائج والقلق الشخصي وسرعة التصديق¹.
وكنموذج أولي يمكن تصور الظروف الأربعة السابقة على أنها متغيرات مرسبة تساهم في ترويج وإفشاء الشائعات ويرى الباحث أن عملية ترويج الشائعات تماثل عملية حشو البندقية بالأعيرة النارية وإطلاق النار والبندقية هي جمهور الشائعات والرصاص هي الشائعة التي تكون محشوة في مناخ القلق والغموض. ويتم قذح زناد البندقية عندما يسود الاعتقاد بان الرصاص سوف تصيب الهدف. وعلاوة على ذلك فالشائعة ذات الأهمية من المحتمل أن تنتشر إذا أدركها الفرد على أنها قابلة للتصديق. وفيما يلي عرض تفاصيل هذه المتغيرات الأربعة:

أ - الغموض العام:

فالشائعات تزدهر وتنمو في مناخ الغموض العام لأنها تحاول أن تخفف التوتر الناتج عن عدم الوضوح المعرفي فالعاملون في احدي الدوائر الحكومية يعرفون كيف تنتشر الإشاعات بسرعة في كافة أرجاء الدائرة حينما يتسلم رئيس جديد مقاليد الأمور في هذه الدائرة وأيضا تنتشر الشائعات إذا انتقل أحدى الموظفين إلى موقع آخر دون معرفة السبب ففي هذه الحالة يسود جو من التداخل المعرفي بين الأحداث وعيون وعقول الأفراد، ينتهي بعد الوضوح المعرفي بما يكتفه من توتر دافع إلى إفشاء الشائعات.

ب- الاهتمام بالنتائج:

يرى روزناو أن الاهتمام بالنتائج هو المفهوم الأفضل من الأهمية وذلك على أساس النظر إليه ليس باعتباره طرف ضروريا محددًا للشائعات كما صاغه ألبورت وبوستمانو لكن باعتباره متغيرا وسيطا. ويعتقد الباحث أن الشائعات تميل إلى إظهار اختباري نقدي اقل عندما يكون الاهتمام بالنتائج منخفضا وليس مرتفعا وبترجمة هذه الصياغة إلى اللغة العامة الخاصة بالبندقية المجازية، يمكن تصور أن إفشاء شائعة ليست مهمة تشبه إطلاق طلقة في الظلام وذلك لأن القوة الوسيطة المفترضة بين سرعة تصديق الشائعة ونقلها يكون في حالة الاهتمام المنخفض بالنتائج وليست الاهتمام المرتفع.

¹ - معتز عبد الله، المرجع السابق، ص 598-599

ج - المتغير الشخصي:

ويقصد الباحث هنا بمفهوم القلق الشخصي: حالة وجدانية، حادة أو مزمنة، يصحبها أو يقترن بها التهيب أو الخوف من نتائج سيئة وشبكة الوقوع. وهنا يكون الافتراض مؤداه أن الشائعات تستمر ليس فقط لأنها تستغل فرصة عدم الوضوح المعرفي التي تكون سائدة لدى الأفراد في وقت معين ولكن أنها تتيح الفرصة للتنفيس أو التعبير عن التوترات الانفعالية التي يمكن أن تتسبب إلي طبيعة النتائج المتوقعة ومثال ذلك انه يعد الحادث النووي الذي وقع بالقرب من هاوز برج في بنسلفانيا في مارس 1979، انتشرت شائعات في المدن المحيطة مؤداه أن الانفجار سوف يشمل مساحة كبيرة بمقياس قنبلة هيروشيما في الحرب العالمية الثانية¹.

وتفسير ذلك أن قصة الانفجار وعشرات الشائعات التي انتشرت في هاوز برجو حولها في الأيام التي تبعت الحادث كانت مفعمة بقلق حقيقي وغموض وشك فأولا كانت النتائج الفعلية للحادث شديدة وتهدد الحياة نفسها وثانيا هناك قلق كبير وغموض بين السكان الذين يحاولون أن يعرفوا ما إذا كانوا سيهجرون منازلهم أم لا من جراء الإشعاع الذري القاتل.

د - سرعة التصديق:

على الرغم من أن الشائعة تنطوي على بعض الوهم أو الخيال فإنها تشمل علي الرغم من ذلك على نواة أو بذرة للحقيقة يمكن اعتبارها عاملا مفجرا. وذلك أن نشر الشائعات يعتمد غالبا على ما إذا كان ناشرها يجد أنها جديرة بالثقة أو ممكن تصديقها. وهذا الفرض ممكن تفسيره بسهولة من خلال صياغة فئتين عامتين من شائعات الاهتمام بالنتائج وهما الأمانى والرغبة أو الفرع فمن ناحية أولى نجد أن شائعات الأمانى هي تلك التي تستثير الأمانى في النتائج المتوقع حدوثها ومن ناحية ثانية فإن شائعات الرغبة هي تلك التي تستثير الخوف أو خيبة الرجاء من النتائج السيئة التي يمكن حدوثها.

لكن على الرغم من الجهد الذي بذله روزناو وزملائه في محاولة صياغة إطار نظري فإن محاولته يكتنفها بعض جوانب القصور، ومنها أنها محاولة تلفيقية اعتمد فيها الباحث إلى حد بعيد على أفكار ألبرت وبوستمان من ناحية وفستجر من ناحية أخرى وأغلب جهده

¹ - معتز عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 600

تركز على محاولة إضافة مفاهيم جديدة للمفاهيم السابقة لم تختلف عنها كثيرا هذا فضلا عن أن الدراسات الواقعية التي أجراها تم فيها اختيار متغير أو أكثر ولم نجد محاولات واقعية شاملة لاختيار النموذج الذي قدمه بعناصره الأربعة.

خلاصة الفصل:

ما يمكن لنا أن نخرج به كنتيجة نظرية لهذا الفصل هو أن الإشاعة كظاهرة اجتماعية في خلال سريانها داخل الجماعات الاجتماعية بالدرجة الولي والاكتساح الكلي للمجتمع بالدرجة الثانية إلا وتفق عندها عوامل وأسباب تدفع بها دفعا لكي تنمو وتطفوا من جديد في حال الطمس وفي خلال هذه الحركية البطيئة حيناً والمتسرعة أحياناً أخرى تأخذ لنفسها تاريخاً بارزاً داخل المجتمعات يفصح عنه مختصوه بنظريات وأدوات تتبعها هذه الظاهرة. والسؤال المطروح في هذا البحث كيف يمكن لهذه الظاهرة الشعبية أن تغرس أو تترعرع داخل الأوساط المثقفة وبأي كيفية، وهل يمكن أن يكون لهذه الظاهرة مرجعية اجتماعية إذا حدث وأن برزت في داخل الفئة العمالية.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية. ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية لإدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها. وحتى تكتمل معرفتنا بمفهوم أداء العاملين والكشف عن موقعه ضمن الأداء التنظيمي لابد من توضيح معنى الأداء كمفهوم عام، ثم كمفهوم اقترن بمجال تسيير المؤسسات يشكل فيه أداء العاملين جزءا من كل متكامل أداء المؤسسة.

أولاً- مفهوم الأداء

انعدم توحيد مختلف جهات النظر حول مدلول الأداء، مما أدى إلى التباين حول وضع تعريف له، فمصطلح الأداء ليس حديثا بل توجد عدة دراسات وأبحاث من الناحية النظرية والتطبيقية التي هدفت إلى تحديد مفهومه، إلا أنه لا يوجد اتفاقا عاما حول تعريفه، إضافة إلى الاختلاف في المصطلحات المستخدمة للدلالة على الأداء مثلا كالكفاءة والفعالية¹.

يعد الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المنظمات وقبل الإسهاب في جهات النظر المتعلقة به سنشير إليه كمصطلح فالأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية *performe* التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية *performance* التي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ التنظيم أهدافه. حيث يرى (M.LEBAS) أن الأداء يرتبط دائما لمستقبل وأن هذا المصطلح ما هو إلا تعبير عن: القدرة على الذهاب أو التوجه أينما نريد، كما أنه يقترح معنيين للأداء أحدهما ضيق والآخر واسع، فحسب المعنى الضيق فإن الأداء هو الأثر أو النتيجة، في حين أنه حسب المعنى الواسع فإن الأداء هو مجموعة من المراحل المنطقية والأساسية التي ينبغي قطعها من أجل بلوغ نتيجة معينة، إلا أنه يبقى دائما مفهوما غامضا لأنه يحمل في جعبته العديد من المعاني².

فعرفه Akherkhen: أنه انجاز أو تأدية عمل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة³.

كما يعرف الأداء أنه " السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة " ⁴.

ولتبرير هذا الرأي يرى شوقا لبي وآخرون معه أن الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل ك رأس المال، العمل، المعرفة... الخ أما الأداء فينحدر أو ينتج مباشرة عن عنصر العمل، وبالتالي فإن كل عامل سيعطي الأداء الذي يتناسب مع قدراته ومع طبيعة عمله.

¹ akhemakhem, la dynamique du contrôle de gestion, paris, 2eme éd, p.:013

²مراد كواشي، أهمية الحوكمة في تحسين الأداء الشامل لمنظمات الأعمال، مجلة جامعة بل العلوم الصرفة والتطبيقية، العراق، العدد:1، المجلد: 25، 2017، ص:179.

³الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر، 2009، ص:218.

⁴Chevalier et autres, gestion des ressources humaines, eddeback université québec, p.:333

إلا أن أداء المورد البشري وإن كان جزءاً لا يتجزأ من أداء المؤسسة ككل فهو في حقيقة الأمر لا يعبر عنه وحده دون إدراج أداء الموارد الأخرى مادامت المؤسسة تحقق أهدافها من خلال تفاعل مختلف مواردها، فهناك من ربط الأداء بمدى بلوغ المؤسسة أهدافها أحياناً وأحياناً أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة لندرة النسبية، ومن هذا السياق انطلقت وجهة نظر كل من Miller&Bramiely، إلى الموارد في تعريفهم للأداء حيث اعتبروا أن الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها المنشودة، ومدى قدرتها على مواجهة التحديات لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية¹.

وفق المنظمة العالمية للتقييس الإيزو 9000 اصدار 2008 أنه يشمل الكفاءة والفعالية، فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج أما الكفاءة فهي العلاقة بين النتيجة المتحصلة والموارد المستخدمة، أي أن الفعالية مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس لعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة، في حين يقصد لكفاءة القدرة على تدنيه مستويات استخدام الموارد دون المساس لأهداف المسطرة التي تقاس لعلاقة بين النتائج والموارد المستخدمة².

وهناك من يعكس المصطلحين - الكفاءة والفعالية - من حيث المدلول، وهناك أيضاً من ذهب إلى حصر الأداء في أحد بعديه بجعله مرادفاً إما للكفاءة أو الفعالية، فمنهم من يرى أن مفهوم الفعالية يتساوى مع مفهوم الأداء الشامل وعلى هذا الأساس عرف الأداء بأنه يمثل الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الإنتاجية مواردها المادية والبشرية في سبيل تحقيق الأهداف المحددة، وعلى خلاف هؤلاء الذين ركزوا على الفعالية فقط، فقد ذهب آخرون إلى التركيز على الكفاءة لوحدها، حيث عرفوا الأداء بأنه: قدرة المؤسسة في الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في السوق وهذا ما يتطلب الكفاءة³.

وفي الواقع الكفاءة والفعالية هما وجهان متلازمان هذا ما رجحه العديد من الباحثين سواء كان ذلك على المستوى الاستراتيجي أو في المستوى التشغيلي، حيث يرى Angelier أنه: يعبر عن قدرة المؤسسة في الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطورة وهذا

¹ أمل عبد محمد علي، إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في التميز في الأداء (بحث ميداني)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بل، العراق، المجلد: 205، الإصدار 20، 2016، ص.ص: 106-107.

² ولد سيدان، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010/2009، ص: 50.

³ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، منشورات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001، ص: 87.

ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية ويمكن توضيح الأداء من منظور الكفاءة والفعالية كالتالي هو إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، لذا فالأداء يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي تكون محور للتقييم وكذلك هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية¹.

ثانياً- أنواع الأداء:²

بعد أن تطرقنا لتعريف الأداء سنقوم بتصنيفه حسب المعايير التالية:

1- حسب معيار الشمولية:

يصنف الأداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي والأداء الجزئي. الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في الانجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع عناصر المؤسسة أو وظائفها. الأداء الجزئي: ويتحقق الأداء الجزئي للمؤسسة على مستوى الوظائف والأنظمة الفرعية في المؤسسة.

2- حسب معيار المصدر:³

ينقسم الأداء وفقاً لهذا المعيار إلى نوعين وهما الأداء الداخلي والأداء الخارجي. الأداء الداخلي: وهو الأداء الناتج عن كل من الموارد البشرية، والمالية والتقنية الضرورية لتسيير نشاط المؤسسة ويشمل الأداء الداخلي ما يلي: الأداء البشري: وهو أداء الأفراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة، وتحقيق الأفضلية استخدام مهاراتهم وخبراتهم. الأداء التقني: ويتمثل قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال. الأداء المالي: ويكمن الأداء المالي في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة. الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمؤسسة، وهناك عدة متغيرات تنعكس على أداء المؤسسة.

¹ سميرة صولح، دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013/2012، ص.ص: 34-35.

² أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بل، العراق، المجلد: 24، الإصدار: 4، ص. 391.

³ سميرة صولح، مرجع سابق ذكره، ص: 38.

3- حسب معيار الطبيعة:

تبعاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى أداء اقتصادي، اجتماعي، تكنولوجي، وأداء إداري كما يلي:

الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة نتيجة تعظيم نواتجها، ويقاس الأداء الاقتصادي عادة استخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.

الأداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساساً لتحقيق المسؤولية الاجتماعية داخلها، ويصعب قياس الأداء الاجتماعي لمقاييس الكمية المتاحة، ولتحديد مدى مساهمة المؤسسة في الحالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها.

الأداء التكنولوجي: يتمثل الأداء التكنولوجي للمؤسسة في تحديد أهدافها التكنولوجية أثناء عملية التخطيط، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف استراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجيا.

الأداء الإداري: ويتمثل في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ولتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات.

4- حسب معيار الوظيفة:¹

يصنف الأداء حسب معيار الوظيفة وفقاً لوظائف المؤسسة والمتمثلة في كل من الوظيفة المالية، ووظيفة الإنتاج، ووظيفة التسويق، ووظيفة التمويل، ووظيفة البحث والتطوير، أداء ووظيفة الأفراد... الخ، وسنذكر الأهم:

أداء الوظيفة المالية: يتمثل في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية، كتحقيق التوازن المالي، توفير السيولة لتسديد التزاماتها، وتحقيق المردودية.

أداء الوظيفة الإنتاجية: يتمثل الأداء الإنتاجي للمؤسسة في تحقيق معدلات إنتاج مرتفعة وجودة عالية مع تدنية التكاليف.

¹ عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات)، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص: 26.

أداء وظيفة البحث والتطوير: يتم دراسة وظيفة البحث والتطوير بناء على مؤشرات عدة منها التنوع وقدرة المؤسسة على إنتاج منتجات جديدة، وكذلك قدراتها على الاختراع والابتكار.

أداء وظيفة الأفراد: يتمثل أداء الفرد في قيامه لأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وتمكنه من انجازه وأداء مهامه بنجاح¹.

ثالثاً- مفهوم أداء العاملين:

سوف نتطرق هنا إلى تعريف أداء العاملين ومن ثمة إلى عناصره ومحدداته كآتي:
لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء تعريف موحد لأداء العاملين، وفي ما يلي عرض لأهمها:

عرف (Bovelos) أداء العاملين أنه: انعكاس لمدى نجاح العامل أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أياً كانت طبيعة هذا العمل².

وعرفه العديد من الباحثين أنه: ما يقدمه ويضيفه العاملون من مخرجات عمل، ونوعية علاقاتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم لأنظمة وتعليمات العمل.

وعرف اندرود (Andrewd) أداء العاملين: بأنه تفاعل لسلوك العامل³، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات العامل في المنظمة⁴.

كما عرفت هاينز (Haynes) أداء العاملين: بأنه الناتج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة⁵.

وأشار (Tomas Gilbert) على أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء ذلك أن السلوك وما يقوم بها لأفراد من أعمال في المؤسسة أما الإنجاز هو ما يبقى من أثر أو

¹ خديجة دزايت ومعطا مبروكة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير)، مذكرة لنيل شهادة الليسانس لمالية المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة قاصدي مر ح، ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص:6-7.

² نجيب سبع، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين لمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مجمع سونلغاز)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص:44.

³ فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2016، ص:10.

⁴ فاروق جهلان، حمامي عبد الحكيم، أثر المطابقة وفق الأيزو 9000 في أداء العاملين (دراسة حالة لمؤسسة ليند غاز)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، إدارة الأعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012/2013، ص: ص:17-16.

⁵ علي رحمة راشد، استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاسها في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، العدد:98، المجلد: 23، 2016، ص:208.

النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معاً¹.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أنه وضع محددات أداء العاملين (القدرة والرغبة، الانضباط والسلوك والنتائج).

رابعا-عناصر أداء العاملين:

يتكون أداء العاملين من ثلاثة عناصر وهي:²

كمية العمل: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز³.

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

المثابرة والثقة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها⁴.

ومن هنا ظهرت عدة اجتهادات من طرف المختصين في علم الإدارة بإعطائه بعض المحددات واختلفت بينهم اختلاف الوجهة المطروحة نذكر منها:

- وحسب نظرية التوقع التي اعتبرت محددات أداء العاملين نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددتين رئيسيين هما: الدافعية الفردية، والقدرة على إنجاز العمل، ثم أضافوا المحدد الثالث وهو: المناخ أو بيئة العمل والتي تنعكس النتائج فيها.

وقد تباينت آراء مختلف الباحثين في تحديد طبيعة هذه القوى، وتعددت:⁵

¹نجيب سبع، مرجع سابق ذكره، ص: 44.

²الأمين بوشليق، دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة ENTP) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014/2015، ص: 6.

³نجيب سبع، مرجع سابق ذكره، ص: 45.

⁴حسين محمد حراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 93.

⁵وسام إبراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد: 21، العدد: 81، 2015، ص: 146.

حيث وضع كل من بورتر (Porter) وزميله إدوارد لولير (Lawler) سنة 1968م نموذجاً حول محددات أداء العاملين التي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية هي: الجهد المبذول، قدرات الفرد وخبراته، إدراك الفرد لدوره الوظيفي.

خامساً- أهمية أداء العاملين:¹

يمكن القول إن حياة المنظمة أياً كانت بطبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا قاموا عمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط لهم من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة، كالبقاء، والنمو، والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقاً كبيراً أما المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحياناً إلى تصفية المنظمة. وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية، فإنها تعطي اهتماماً خاصاً من قِبَل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، للوصول من خلالها إلى المزا الهامة والمتمثلة برفع الروح للعاملين، وإشعارهم لعدالة، ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية (كالتوظيف والتدريب والمتابعة).

سادساً- تعريف تقييم أداء العاملين:

تعد عملية تقييم أداء العاملين في أي منظمة من الأعمال والنشاطات الرئيسية لمعرفة مستوى أداء العاملين والمنظمة على حد سواء ومحاولة تطوير الأداء وتنميته وصولاً لتحقيق الأهداف المرغوبة، وسوف نتطرق هنا إلى تحديد تعريف مفهوم هذه العملية.

هناك عدة تعاريف لتقييم أداء العاملين، نذكر منها:

هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك لاستناد إلى معايير ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم كفاءتهم لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم.²

¹فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 43-44

²لعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد: 10، 2012، ص: 323.

كما عرفه (Gary Dessler): أنه تقييم للأداء الحالي أو الماضي للعامل لنسبة لمعدلات أدائه¹.

وعرف كذلك أنه عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل، ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق لاحتفاظ لعاملين أو ترقيةهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تنزيل درجتهم المالية، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم².

وهو كذلك تقدير كفاءة العاملين في أعمالهم وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من طرف إدارة الموارد البشرية في المنظمة من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك العاملين أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، وتقييم الأداء يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بشأن العامل وإرشاده إلى مواضع القوة والضعف³

سابعا - أهمية وأهداف تقييم الأداء العاملين:

1- أهمية تقييم الأداء العاملين: ⁴

تبدي كل المنظمات تقريبا أهمية قصوى لعملية تقييم أداء العاملين فمن خلالها يمكن للمنظمة ما يلي:

- ساهم تقييم أداء العاملين في توفير الأساس الموضوعي والعاقل للكثير من أنشطة الموارد البشرية، كالترقية، والنقل، والتحفيز، وغيرها.

- يعد تقييم أداء العاملين أساسيا وجوهريا لعمليات التطوير الإداري، فمعرفة مستوى أداء العامل تمهد له الطريق ولاتفاق مع رئيسته حولا لخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.

¹ محمد السايح الزغودي، مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مؤسسة ALFA PIPE)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2012/2011، ص:45.

² فهد من حمد السعدون، دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرض، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة ياف العربية للعلوم الأمنية، الرض، السعودية، 2013، ص: 41.

³ عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهر ثبية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006/2005، ص:6.

⁴ فهد من حمد السعدون، مرجع سابق، ص:42.

- أن تتأكد أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة¹.

2- أهداف تقييم الأداء²:

حيث أن تقييم أداء العاملين يشمل العديد من الأهداف أهمها:

- اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال بما يتناسب مع مؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم حسب قدراتهم ومهاراتهم.

- توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الأفراد كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته.

- الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد أنواع البرامج وتطويرها.

- مساعدة المشرفين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق مما يساعد في تنمية وتطوير أدائهم.

- اكتشاف الأفراد المؤهلين أكثر من غيرهم لإشغال مناصب قيادية.

- رفع معنويات العاملين.

- يعتبر أداة أو وسيلة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء.

- تؤدي نتائج التقييم إلى إجراءات لتعديل الرواتب والأجور للعاملين.

ثامنا - تحسين أداء العاملين.

يعتبر تحسين الأداء من أهم مخرجات إدارة الأداء، حيث أصبح نجاح المؤسسة مرهون بقدرات عامليها وكفاءاتهم وحسن أدائهم لأعمالهم لذا وفي ظل هذه الظروف الراهنة فإن الحاجة إلى تطوير وتحسين أداء العاملين بصورة مستمرة أصبح حاجة ضرورية، لذلك سنحاول تسليط الضوء على هذه العملية كما يلي:³

عرف تحسين أداء العاملين بأنه طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، وهي عملية منظمة، تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء⁴.

¹ أعمار عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص:1.
² د. حامد عبد الرازق أبو شرخ، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص:22.

³ أعمار بن عيشي، مرجع سابق ذكره، ص:20.

⁴ مروان لزمد النسور، دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني مجلة جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، مجلد: 20، العدد: 2، 2012، ص:192.

-خطوات تحسين أداء العاملين:

الخطوة الأولى: تحليل الأداء ويرتبط بعملية تحليل الأداء مفهوميين في تحليل بيئة العمل. الوضع المرغوب: ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل اللازمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المؤسسة. **الوضع الحالي (الفعلي):** يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا.

الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات: يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي عادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لأن الحلول المقترحة دف إلى معالجة الأغراض الخارجية فقط لا المسببات.

الحقيقية للمشكلة ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل, لذا فإن تحليل المسببات رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراءات الملائمة لتحسين وتطوير الأداء¹.

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: يمكن اختيار تصميم الطريقة التي يمكنها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء, ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة أنه لا يمكن تطبيق أكثر من طريقة في الوقت نفسه بل يجب اختيار طريقة واحدة والتركيز عليها مع الأخذ في الحسبان الأولوية والأهمية في اختيار الطريقة المناسبة والحساب الدقيق لتكلفة والمنافع المتوقعة.

الخطوة الرابعة: تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة: بعد اختيار الطريقة الملائمة نضعها حيز التنفيذ, نظم نظاما للمتابعة ويتم ضمان مفاهيم التغيير التي نريدها في الأعمال اليومية ونحاول الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة لنسبة إلى تغيير لضمان تحقيق فاعلية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لأن بعض الأساليب والحلول لها آثار مباشرة في تحسين وتطوير الأداء ويجب أن تكون هناك وسائل تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية راجعة مبكرة لنتيجة هذه الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل في محاولة سد الفجوة في الأداء وتجب المقارنة بشكل مستمر لتقييم الرسمي

¹فاروق جهلان، مرجع سابق ذكره، ص.ص:27-28.

بين الأداء الفعلي والمرغوب، وبهذا يتم الحصول على المعلومات التي يمكن استخدامها والاستفادة في عمليات تقييم جديدة أخرى¹.

تاسعا - علاقة التدريب بتحسين أداء العاملين

يكتسب التدريب أهمية كبيرة للفرد والمؤسسة ككل، بحيث يعمل على تزويد الأفراد لمعلومات الضرورية وصقل قدراتهم وتنمية مهاراتهم، وتغيير اتجاهاتهم بهدف تطوير أدائه بما يحقق أهداف المؤسسة.

وسنتطرق في هذا الفرع إلى أهمية التدريب لنسبة للفرد وللمؤسسة، وأيضا إلى تبيان دور التدريب في تحسين أداء العاملين:

1- أهمية التدريب لنسبة للعاملين:²

تكمن أهمية التدريب لنسبة للعاملين من خلال :

إكساب العاملين الصفات التي تؤهله لشغل المناصب القيادية.

-إكساب العاملين لخبرات ومعارف ومهارات جديدة تؤهلهم إلى الارتقاء وتحمل مسؤوليات أكبر في العمل.

-زيادة ثقة العاملين أنفسهم نتيجة لإكساب معلومات وخبرات وقدرات جديدة مما يؤدي لرفع روحهم معنوية.

2- أهمية التدريب لنسبة للمؤسسة:³

تكمن أهمية التدريب لنسبة للمؤسسة من خلال:

-تنمية كفاءات وخبرات العاملين وزيادة مهاراتهم.

-إعداد أجيال من الأفراد لشغل الوظائف القيادية.

-مواجهة التغيرات التي تحدث في النظم الاقتصادية والاجتماعية ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.

¹ فردوس بن عزة، مرجع سابق ذكره، ص: 11.

² يمينة زكلال، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة مجمع طهراوي بسكرة مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013، ص: 9.

³ فردوس بن عزة، مرجع سابق ذكره، ص: 12.

3- التدريب وتحسين أداء العاملين: ¹

- للتدريب تأثيرات متعددة على أداء العاملين ومن أهمها ما يلي:
- رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
- تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.
- تنمية شعور العاملين لانتماء والولاء للمؤسسة.
- تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل.
- توعية العاملين بأهمية التدريب وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.
- بعث سلوكيات جديدة في الأفراد تتوافق وإستراتيجية المؤسسة ².

¹ علي بونس ميا، قياس أثر التدريب في أداء العاملين (دراسة ميدانية على مديرية التربية محافظة البريمي بعمان)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، الأردن، المجلد:31، العدد:1، 2009، ص:174.

² فريد خلمي، التدريب كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مجمع صيدال بعنابه)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011/2012، ص:73.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل المتعلق بالأداء الوظيفي والذي تناولنا فيه المفهوم والمحددات وأساليب قياسه بشيء من التفصيل والتحليل توصلنا إلى الآتي :

- الأداء الوظيفي هو جهد يبذل لتحويل المدخلات إلى مخرجات ووسيلة لتحقيق الأهداف وتفاعل بجملة من المحددات كالقدرة والجهد والدافعية وبيئة العمل وطبيعتها.
- للأداء الوظيفي مظاهر وأشكال تحدده كمستوى رضا العامل عن عمله، ومدى تعاون العامل مع الزملاء ومعدل الإنتاج ونسبته فهي كلها بمثابة محدد يعكس مستوى ومعدل الأداء الوظيفي.

- تبين من خلال مفهومه ومحدداته ومظاهره أن هناك جملة من المؤشرات التي يمكن الإعتماد عليها في قياس الأداء الوظيفي وتقييمه في أي مؤسسة، والتي تشمل الدافعية وما ينبثق منها من إرتياح وحب للإنجاز واحترام العمل باحترام دوام العمل ومدة الإنجاز المطلوبة إضافة إلى إحترام اللوائح والقوانين المنظمة للعمل وبذل الجهد وتوظيف الخبرات والمعارف وغيرها.

- طرق قياس الأداء الوظيفي هي كذلك متعددة وتختلف من مؤسسة إلى أخرى، فهناك من يختار طريقة أو طريقتين معا أو عدة طرق وتلك بسبب إختلاف حجم المؤسسات ونوع نشاطاتها وعدد الأقسام فيها وعدد عمالها.

- الأداء الوظيفي شغل بال العديد من المفكرين في الفكر الإداري التنظيمي بإعتباره الوسيلة لتحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج الإيجابية.

- تبين أن هؤلاء الرواد اهتموا بنتائج العمل ومستوى الفاعلية ونجاح المؤسسات في نشاطاتها، وقاموا بدراسات مختلفة على أسس علمية واقعية واهتموا بالدرجة الأولى بالأداء الوظيفي في طرق تحسينه وتوفير الظروف الملائمة له والقوانين المنظمة له وحددوا مؤشرات الأداء الوظيفي وكيفية قياسه وتحسينه.

الفصل الرابع الدراسة الميدانية

تمهيد :

لقد حاولنا فيما سبق عرضه الإحاطة بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث سعينا في الفصل لإعطاء تصور عن الإطار النظري العام حول ماهية التشهير، أما الفصل الثاني تناولنا فيه الإطار المفاهيمي لأداء العاملين.

إن ما تناولناه سابقا يعتبر خلاصة ما توصلنا من خلال البحث والتحري عن موضوع الدراسة لكنه ليس كافيا، إذ لابد من إسقاطه على الواقع العملي بغية إيجاد اثر التشهير على أداء العاملين، وقد اخترنا مؤسسة سونلغاز لإجراء الدراسة الميدانية، بغية الوصول إلى: اثر التشهير على الأداء الوظيفي وذلك من خلال وجهة نظر عينة الدراسة التي اخترناها عشوائيا.

وقد استعملنا الاستبيان كأداة للدراسة، وقمنا بعد ذلك بإجراء اختبارات الصدق عليها لمعرفة مدى سلامتها وقدرتها على استقصاء الواقع المطلوب.

ومن اجل عرض النتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها انطلاقا من تفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج الإعلام الآلي spss.

أولاً- تحديد مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

باعتبار أن الموضوع التشهير وما له من تأثير على أداء العاملين في المؤسسة بالغ الأهمية خصوصا من الناحية السلوكية للعاملين داخل المؤسسة ارتأينا أن نحدد المجال المكاني للدراسة بمؤسسة سونلغاز للكهرباء والغاز بالأغواط، ذات الطابع الاقتصادي يعمل على تحريك المؤسسة بالإضافة إلى أنها تجمع العديد من المفاهيم والمتغيرات التي قد تنعكس على تسيير الموارد البشرية.

- تقديم لمؤسسة سونلغاز:

سنتناول في هذا المبحث دراسة تطبيقية في مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وذلك من خلال التعرض لها من الناحية التاريخية والتعريف بها وبمراحل نشأتها، ثم التعريف بمديرية التوزيع بالأغواط، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف

*التطور التاريخي لمؤسسة سونلغاز

تعد سونلغاز على رأس المؤسسات الاقتصادية الجزائرية القوية في السوق المحلي وتطمح في المستقبل القريب على أن ترتب ضمن المؤسسات الخمس الأوائل في قطاع الكهرباء والغز في حوض البحر الأبيض المتوسط.

-تقديم مؤسسة سونلغاز الأم :

قبل الولوج للتعريف بمؤسسة سونلغاز بجدر بنا أن نعرض على أهم المحطات التاريخية التي مرت بها:

*قبيل استقلال الجزائر أحدثت مؤسسة " غاز وكهرباء الجزائر " بموجب المرسوم 48-1002 المؤرخ في 05 يونيو 1948، وحدد مفعوله بمقتضى القانون 31 ديسمبر 1962، وفي سنة 1969 تم حل غاز وكهرباء الجزائر (EGA) بموجب الأمر 59-69 المؤرخ في 27 جويلية 1969 الصادر بالجريدة الرسمية في الاول من اوت 1969، وبنفس الامر حلت محلها الشركة اوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز)، وحول لها احتكار انتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الكهرباء والغاز¹

¹ - أمر رقم 59-69 مؤرخ في 14 جمادى الأولى 1389 الموافق يوليو 1969، يتضمن حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وإحداث الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، الصادر بالجريدة الرسمية، 01 أوت، 1969

* في سنة 1973 قامت المؤسسة بإعادة تشكيل البنية التحتية لقواعدها ومركباتها، وذلك اثر الطل المتنامي على خدمات المؤسسة، حيث زادت الطاقة الإنتاجية للمؤسسة من 624 ميغاواط سنة 1969 إلى 1200 ميغاواط سنة 1974، وذلك بخطوط نقل الكهرباء يزيد طولها عن 850 كم للضغط العالي و 850 كم للضغط المتوسط والمنخفض، وفي سنة 1978 طورت المؤسسة من قدراتها الإنتاجية، وذلك لتحقيق المخطط الوطني المتعلق بإعادة تهيئة الكهرباء بهدف تلبية احتياجات 1.200.000 زون، وانشأت طرق جديدة طولها 60000 كم¹.

* في سنة 1983 تمت إعادة هيكلة مؤسسة سونلغاز لينتج عنها ستة مؤسسات فرعية :

1- مؤسسة إعادة تهيئة الكهرباء (KAHRIF)

2- مؤسسة تثبيت الخطوط ذات التوتر العالي (KAHRABIK)

3- مؤسسة تثبيت قنوات الغاز الطبيعي (KANAGHAZ)

4- مؤسسة أعمال الهندسة المدنية (INERGA)

5- مؤسسة الأعمال الصناعية (ETTERKIB)

6- مؤسسة صناعة عدادات الكهرباء وآلات القياس والرقابة (AMC)

* في سنة 1991 تغيرت الطبيعة القانونية للشركة، لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991، وحتى صدور القانون الأساسي بمقتضى المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، تم تعيين المهام الموكلة لها خاصة بضمان إنتاج الطاقة ونقلها وتوزيعها واحترام الجودة المطلوبة سفي ذلك وتوفير الأمن من جراء استخدامها كما تم التأكيد على استقلالية سونلغاز وكذا حرية اتخاذ القرار دون الرجوع الدائم للوزارة خصوصا مع الوقائع الاقتصادية الجديدة على المستوى المحلي والدولي.

¹ - العربي، عطية، تذبذبة التكاليف كأداة لمواجهة المنافسة المحتملة في ظل الاقتصاد الانتقالي، دراسة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09، مارس

*وفي سنة 2002، وطبقا للمرسوم الرئاسي رقم 02-195 والمؤرخ في 01 جوان 2002 ينص على أن المنشآت العمومية ذات الطابع الصناعي (SONELGAZ) تتحول إلى مؤسسة ذات أسهم (SONELGAZ.SPA) .

-أهمية نشاط سونلغاز

من أهم المنظمات على المستوى الوطني، حيث يمتد نشاطها عن طريق التوزيع SPA تعتبر " سونلغاز " المنتشرة على كامل تراب الوطن، ما أهلها لان تكون من المنظمات الرائدة والتي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني، فهي تحتل المرتبة الثالثة بعد سونطراك ونفطال من حيث رقم الأعمال الذي تحققه، لتكون من المنظمات الاستراتيجية التي تحظى باهتمام كبير من طرف الدولة نظرا لما تقدمه من خدمات حيوية للمجتمع بتوفير استعمال الطاقتين الكهربائية والغازية، وفي مجال الترتيب نجد إن سونلغاز تحتل المرتبة الثامنة مصنفة بذلك بأفضل المنظمات الجزائرية على مستوى إفريقيا من خلال الترتيب على حسب رقم الأعمال الذي تحققه، حيث يمتد نشاطها عبر مراكز ووكالات التوزيع المنتشرة في كامل ولايات " بلديات، مدن، قرى، الوطن" ما يسمح لها بان تكون من المنظمات التي تمثل عصب الحياة في الاقتصاد الوطني، حيث اندمجت في سياسة الطاقة الداخلية للبلد فاحتكار إنتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية من جهة وتوزيع الغاز الطبيعي من جهة أخرى لسونلغاز عزز من مكانتها.¹

تعريف بمديرية التوزيع بالأغواط:

إن مديرية الأغواط هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط S.D.C الموجود مقرها حاليا بالبلدية.

كانت سونلغاز الأغواط وفق الهيكل التنظيمي لسنة 1969 عبارة عن مقاطعة تحت اسم مقاطعة الواحات إلى غاية 1985 حيث أصبحت مركزا للتوزيع تابع لمنطقة التوزيع بورقلة إلى غاية مارس 2005 حيث أصبحت مديرية التوزيع بالأغواط.

مهامها:

1-إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.

¹ - المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، يتضمن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات طابع صناعي والتجاري، الصادر بالجريدة الرسمية، يوم 24 سبتمبر، 1995.

2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .

1- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز .

أ - المهام :

هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية .

1- المهام التقنية:

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.

- تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد .

- الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يتصل بهدفها الاجتماعي مثل: البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج، النقل،

والتوزيع بالنسبة للكهرباء والغاز .

2- المهام التسييرية :

- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.

- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.

- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.

- خلق فروع وأخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج

ب- الأهداف:

1- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .

2- ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.

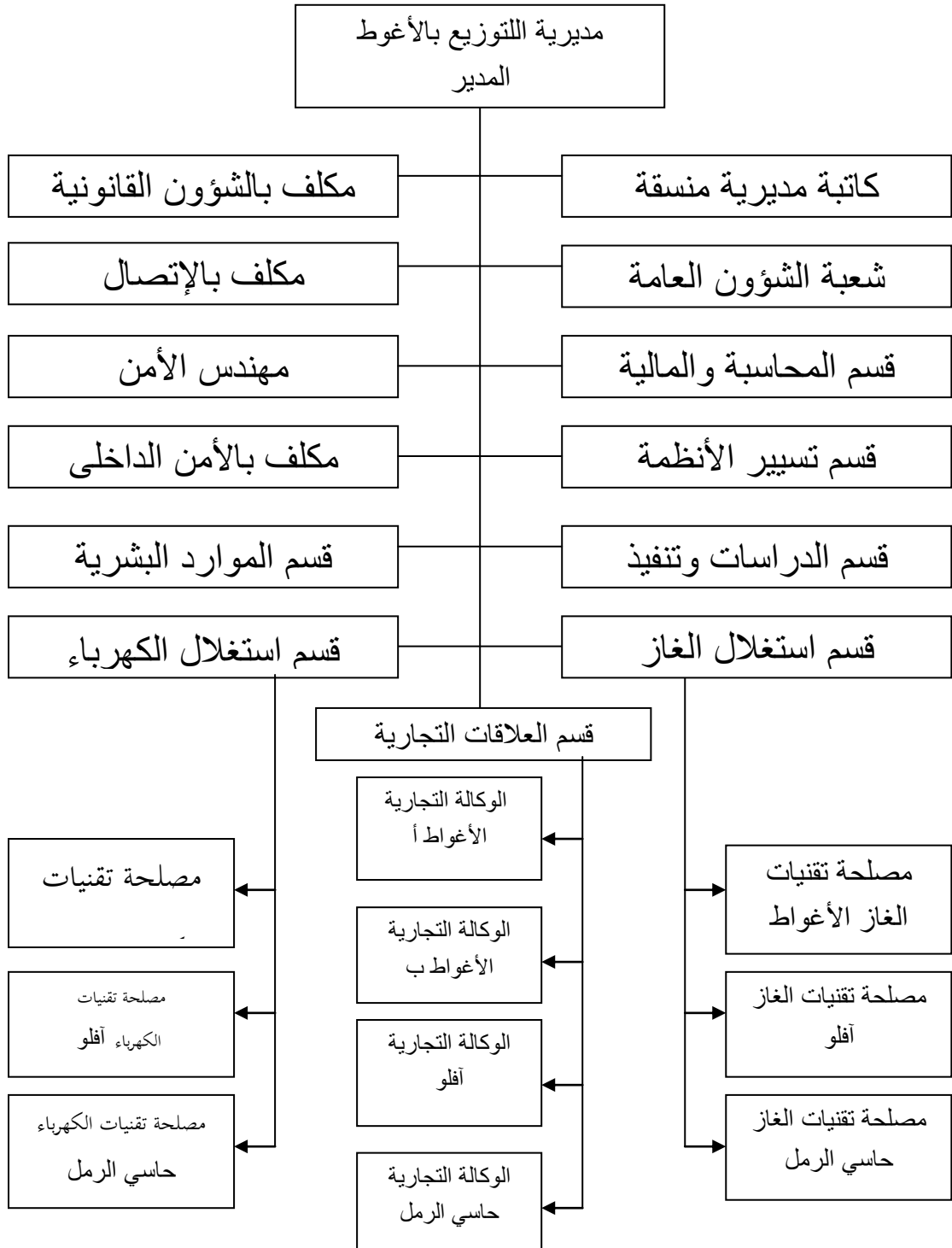
3- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.

4- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية .

5- محاولة تقليص الديون.

6- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية .

الشكل رقم 01: تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونالغاز بالأغواط



الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالأغواط

تحليل الهيكل:

تحتوي مديرية للتوزيع بالأغواط على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي :

1- مدير مديرية التوزيع بالأغواط:

وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليًا وإداريًا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية .

2- كاتبة مديرية:

وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير .

3- مكلف بالشؤون القانونية:

تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد ..

4- مهندس الأمن :

حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء ،مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم .

5- المكلف بالأمن الداخلي :

ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل المؤسسة .

6- قسم العلاقات التجارية:

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ،ويقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد :

1- مصلحة تقني تجاري :ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين :

- فوج توصيل الغاز والكهرباء للزبائن الجدد .

- فوج ترقية المبيعات .

ب- مصلحة الزبائن: ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين (ADM) الإدارات

- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .

- فوج تغطية الديون .

- فوج الخزينة.

7- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:

تتمثل مهام هذا القسم في دراسة وتنفيذ الأشغال المطلوبة من طرف قسم العلاقات التجارية

والأقسام التقنية ويضم هذا القسم :

مصلحة تسيير الاستثمارات، مصلحة دراسات الكهرباء، مصلحة دراسات الغاز

8- قسم الأنظمة المعلوماتية:

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الاستهلاك الجديدة

للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد .

وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل

الاتصال بالمديرية العامة للشركة .

9- قسم استغلال الغاز:

وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا

القسم :

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز .

ب- فرع الخرائطية .

ج- تسيير المنشآت

ويضم ثلاثة مصالح هي: المصلحة التقنية الأغواط، المصلحة التقنية آفلو والمصلحة التقنية

حاسي الرمل.

10- قسم استغلال الكهرباء :

ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة

الشبكة ونجد فيه : * استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

- * تسيير المحولات الكهربائية .
- * تسيير المنشآت .
- * فرع الخرائطية .

ويضم ثلاثة مصالح هي: المصلحة التقنية الأغواط، المصلحة التقنية آفلو والمصلحة التقنية حاسي الرمل.

11- قسم الشؤون العامة:

مهام هذا القسم تتلخص في تأنيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات وتنقسم الى قسمين اساسيين .

- فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود
- فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأنيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12- قسم المالية والمحاسبة :

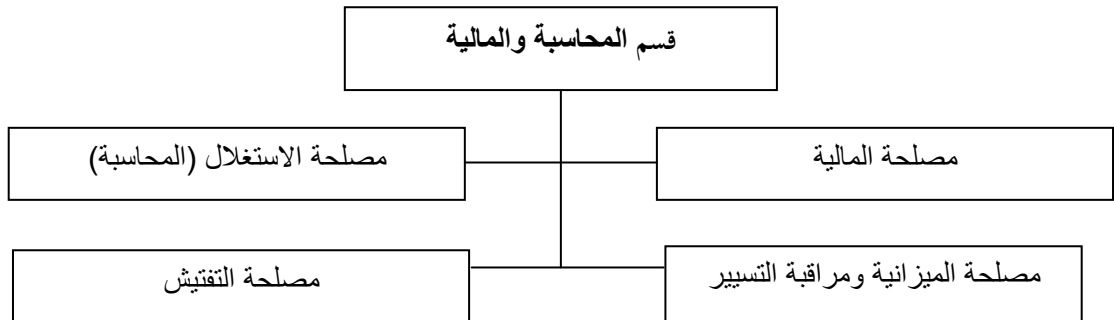
يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في اي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس ،وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13- قسم الموارد البشرية:

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات إجتماعية وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب :

•متابعة المستخدمين.

•إعداد الرواتب.



2-تحديد المجال الزمني:

تم اختيارنا لموضوع المذكرة التشهير وأثره على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية في شهر ديسمبر 2019 تم الموافقة في 15 من نفس الشهر وبالنسبة للشروع الفعلي للبحث فقد كان في أواخر شهر ديسمبر من نفس السنة كما تم التحاقنا بالميدان فقد كان في 20/01/2020 أولية حيث تم دراسة استطلاعية، ونظرا للظروف التي يمر بها العالم من الوباء، لم يتسنى لنا إجراء الدراسة الميدانية بعين المكان بالمديرية ، مما اضطرنا للقيام بدراسة تصويرية منهجيا .

ثانيا-الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.¹

وعليه فإن موضوع بحثنا التشهير والأداء الإداري هو الذي فرض علينا استخدام المنهج الوصفي، فالمنهج الوصفي يعني طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلات اجتماعية.²

وقد تم استعمال هذا المنهج من أجل تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة، كما تم بالاستعانة بالمنهج الإحصائي في جمع المعطيات الميدانية وتنظيمها وتحليلها حيث يمكن هذا المنهج من الحصول على أدق المعلومات لأنه يعتمد على الكم أكثر من الكيف وقد كان استخدام هذا المنهج في عرض الجداول والنسب والهدف من هذا المنهج هو التحليل الكمي لقياس الظاهرة المدروسة والوصول إلى نتائج علمية.

¹ - محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 86.

² - عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.

2- أدوات جمع البيانات:

إن أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل المساعدة المناسبة التي تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة التي تمكن من معرفة واقع وميدان الدراسة.

أ- **الملاحظة:** هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب ذلك السلوك وهي الانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر للكشف عن صفاتها وخصائصها لكسب معرفة جديدة مع موضوع البحث¹.

ومكنتنا الملاحظة من كمعرفة خصائص الجماعة المدروسة من خلال البيانات الإحصائية، وقد تم الاعتماد عليها في البحث لجمع المعلومات والحقائق عن الميدان الاجتماعي للمؤسسة ميدان البحث.

ب- **المقابلة:** هي من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية وهي أكثر شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية في البحث وهي حوار موجه يقوم به الباحث مع شخص أو مجموعة من الأشخاص للحصول على المعلومات لاستخدامها في البحث والاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج².

وقد تم إجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية بطرح عدة أسئلة حول الموضوع وما يقدمونه من اقتراحات مناسبة بالمؤسسة قد استغرقت مدة يوم كاملا لإجراء هاته المقابلة من أجل الحصول على معلومات مبدئية تخص مؤسسة سونلغاز والعاملين المختارين من أجل تطبيق الدراسة الميدانية.

ج- **الاستبيان:** عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين للوصول إلى الحقائق عن الموضوع المدروس أو التأكد من المعلومات المتعارف عليها ومن الأحسن أن تملأ بحضور الباحث.

وكان من المفترض الاعتماد على الاستبيان الذي تم إعداده إعدادا جيدا حتى يغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال التنوع والتعدد في الأسئلة وبناء على هذه المؤشرات وضعت

¹ - محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980، ص46.

² - محمد شفيق، البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،

أسئلة استمارتنا بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، والأقدمية تتضمن محورين وهما متغيري الدراسة، انتشار الإشاعة والمكون من 19 عبارة بينما المتغير الثاني وهو متغير الأداء الوظيفي هو يتكون من 12 عبارة .

3- تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها:

- **عينة الدراسة:** هي جزء من المجتمع الأصلي للبحث ، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي ، وتحقق اغراض البحث وتغني الباحث من مشقة دراسة المجتمع بأكمله.¹

- **طريقة اختيارها:** تعتبر الخطوة الاساسية في البحث لأنها تمهد للتحقيق الميداني وتسهل تطبيق الدراسة الامبريقية كما تختلف طريقة اختيار العينة باختلاف البحث وعلى هذا الاساس فإن موضوعنا استدعى الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة والمقدرة ب 40 موظفا. **ثالثا-نتائج الدراسة تصويريا:**

هنا سنعرض الحصيلة العامة للدراسة، ثم سنقوم بعرض وتحليل نتائج الاستبيان وفي الأخير سنقوم بدراسة إحصائية لهذه النتائج لمعرفة صحة أو خطأ الفرضيات.

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01 : يبين توزيع العينة من حيث الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	28	70%
أنثى	12	30%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في مؤسسة سونلغاز أكثر من الإناث حيث قدر عددهم ب 28 ذكر بنسبة 70% بينما قدر عدد الإناث ب 12 أنثى بنسبة 30%، ذلك أن وظائف مؤسسة سونلغاز ذات طابع ذكوري لأنها تتطلب جهدا عضليا بينما الإناث فمعظمهم يعملن في الإدارة.

¹- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحث العلمي ، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص115.

الجدول رقم 02 : يبين توزيع العينة من حيث مؤسسة التخرج:

النسبة	التكرار	الوظيفة
20,00%	08	إطار
32,50%	13	عون تحكم
47,50%	19	عون تنفيذي
100	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد العمال أعوان التنفيذ هم الفئة الغالبة بين أفراد العينة حيث قدر عددهم بـ 19 فرد بنسبة 47.50% بينما قدر عدد أعوان التحكم بـ 13 فرد بنسبة 32.50% وتليها في الأخير فئة الإطارات والمقدرين بـ 08 إطارات بنسبة 20%، وذلك أن سياسة التوظيف في مؤسسة سونلغاز تتطلب أن يكون أعوان التنفيذ أكثر عددا من غيرهم من الموظفين.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تذكير بالفرضية الجزئية الأولى: يؤثر التشهير على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة بشكل محدود

الجدول رقم 03: يبين أثر التشهير من خلال الإشاعات المنقولة مشافهة على الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

المجموع		لا		أحيانا		نعم		الإشاعة الشفهية القيام بالمهام
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
35%	14	17,5%	7	7,5%	3	10%	4	نعم
65%	26	10%	4	15%	6	40%	16	لا
100%	40	27,5%	11	22,5%	9	50%	20	المجموع

القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه يوجد تأثير لتنتقل الإشاعة بين الزملاء عن طريق الاتصال الشفهي على قيام المبحوثين بمهامهم بنسبة 65% من إجمالي العينة حيث 40% من أفراد العينة يتلقون الإشاعات المنقولة عبر الاتصال الشفهي، و 35% لم تؤثر الإشاعات المنقولة شفها على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه، 17.5% لا يتلقون الإشاعات عبر الاتصال الشفهي.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تؤثر الإشاعات الشفهية سلباً على أداء العمال والرضا الوظيفي لديهم لأنها تشكل عائقاً أمامهم عند قيامهم بمهامهم فهي تؤثر على نفسيتهم أثناء العمل مما يؤدي إلى تراخيهم في إنجاز مهامهم بالشكل المطلوب ذلك أن تفكيرهم يتشتت عند سماع الإشاعات خاصة إذا ما كانت متعلقة بالجوانب الإدارية والمالية والتسييرية.

الجدول رقم 04: يبين أثر التشهير من خلال الإشاعات المنقولة من خلال الفيديوهات في وسائط التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز

المجموع		لا		أحياناً		نعم		الفيديوهات الالتزام بالأنظمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%45	18	%15	6	%20	8	%10	4	نعم
%55	22	%5	2	%10	4	%40	16	لا
%100	40	%20	8	%30	12	%50	20	المجموع

القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه يوجد تأثير لتنتقل الإشاعة عبر وسائط التواصل الاجتماعي من خلال الفيديوهات بنسبة 55% أي أن العمال الذين يتلقون الإشاعات عبر الفيديوهات من خلال وسائط التواصل الاجتماعي يؤثر ذلك على التزامهم بالأنظمة بنسبة 40% بينما الآخريين الذين يرون أنهم أحياناً يتلقون الإشاعات عبر الفيديو بنسبة 10% بينما يوجد 45% من أفراد العينة لا تؤثر الإشاعات عبر الفيديو على التزامهم بالقوانين والأنظمة.

تبين من النتائج أعلاه أن تناقل الإشاعات عبر الفيديو يؤثر على التزام العمال بالأنظمة والقوانين الخاصة بمؤسسة سونلغاز إذ أن هاته الفيديوهات تعمل على تمرد بعض العمال على أنظمة العمل ورؤسائهم، فمعظم الفيديوهات تسعى إلى خلق البلبلة وإثارة الفوضى بين العمال ورؤسائهم فتكثر القضايا التي ترفع إلى النقابات.

خامسا-نتائج الفرضيات:

الفرضية العامة: من خلال النتائج المتوصل إليها وجدنا أن التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سونلغاز من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فاعلية.

الفرضية الجزئية الأولى: وجدنا من خلال النتائج أن التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة مشافهة بشكل محدود

الفرضية الجزئية الثانية: وجدنا من خلال النتائج أن التشهير يؤثر على الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال الإشاعات المنقولة من خلال وسائط التواصل الاجتماعي بشكل واسع سريع وفعال.

سادسا-الاستنتاج العام:

من خلال ما سبق من نتائج يتضح لنا أن ما يتناقله العمال من إشاعات سواء عبر الاتصال الشفهي أو وسائط التواصل الاجتماعي من فيديوهات ودردشات وغير تؤثر بشكل عام على الأداء الوظيفي لديهم من خلال عدم التزامهم بقوانين المؤسسة وعدم انضباطهم في مواقيت العمل والتراخي في إنجاز الأعمال المسندة إليهم، وذلك بسبب الخلافات والنزاعات التي تسببها هاته الإشاعات، فالتشهير من خلال الإشاعة يضعف الروح المعنوية للعمال كما يقلل من الترابط والتلاحم بينهم بسبب فقدان الثقة بالمنظمة والرؤساء والزملاء.

خاتمه

خاتمة:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن معظم ما يتناوله العمال من أنباء وآراء، وبيانات ومعلومات لا تستند لقرائن وأدلة إنما هي مجرد شبّهات وشائعات لا أساس لها من الصحة، ولا شك في أن الإشاعات المدروسة لها أهداف غالباً ما تكون أهداف تضر بالمصلحة العامة للمواطنين، فالإشاعات هدفها التخريب والتأثير السلبي واحداث حالة من السخط العام وعدم الرضاء العام للعمال منها تحقيقاً لأغراض وأهداف معينة، فكل خبر مسموع أو منطوق، مصور أو مقروء وُمتداول بين العمال يكتنفه الغموض ومجهول إنما هو إشاعة مغرضة يجب الحذر منها وقد توصلنا إلى عدد من النتائج والتوصيات نذكرها فيما يلي:

أولاً النتائج:

- جميع المعلومات والأخبار التي تتناقل دون مصدر يوثقها تعتبر من قبيل التشهير.
- للتشهير عبر الإشاعة أنواع منها ما يتم تناقله وانتشاره دون قصد ولا تهدف لتحقيق غرض معين، وهناك مدروسة ومخططة ولها أهداف وهي أكثر خطورة من الأولى.
- خطورة الإشاعات وأثرها لا يقع فقط على المؤسسة بل يتأثر به المجتمع ككل أفراد وجماعات سواء بصورة مباشرة أو صورة غير مباشرة.
- عدم وجود وعي لدى الموظفين بالمؤسسة والمواطنين يساعد على انتشار الإشاعات بل قد يساهموا دون قصد في المساعدة على انتشارها.
- رصد الإشاعات وتجميعها ليس وحده الحل الأمثل لمواجهتها ومنع انتشارها.
- التفاعل والتواصل الفعال مع الموظفين يعزز سبل منع الإشاعات والتوعية بضرورة تجاهلها وعدم نشرها.

ثانياً- التوصيات:

- ضرورة وضع الاستراتيجيات والخطط بكل جهة إدارية للوقاية من الإشاعات ولسرعة مواجهتها.
- عقد لقاءات دورية مع الموظفين والمواطنين المتعاملين مع مؤسسة سونلغاز للتوعية من خطورة الإشاعات وأثرها السلبي على أداء المؤسسة وأهمية مجابتهها من الجميع.
- ضرورة تعزيز الثقة والولاء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز ليكونوا خير سند لعدم تصديق الإشاعات ومنع انتشارها .

- تعزيز الرقابة الذاتية للموظفين والمتعاملين مع مؤسسة سونلغاز بالإبلاغ عما يصدر من شائعات ومن يقومون بترويجها.
- تسليط العقوبات التأديبية لكل من تسول له نفسه في إثارة الشائعات أو المساهمة في نشرها بأي صورة من الصور وخاصة إذا ترتب ضرر للمؤسسة بسبب تلك الإشاعات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القرآن الكريم

أولاً- القواميس والمعاجم:

- 1- إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، المعجم الوسيط، ج1، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004م.
- 2- ابن منظور: لسان العرب، بيروت، دار النهضة العربية، ج10، 1970.
- 3- المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط1، بيروت، 1967.

ثانياً- الكتب

- 4- أبو أصبح صالح خليل، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن، دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 1995.
- 5- إحدادن زهير: مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1991.
- 6- أحمد صقر عاشور، إدارة القوة العاملة، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط2، 1979.
- 7- أحمد نوفل: الإشاعة، الأردن، دار الفرقان، سلسلة المغرب النفسية، ط4، 1998.
- 8- أحمد نوفل: الحرب النفسية من منظور إسلامي، الأردن، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، 1983.
- 9- أديب خضور: الإعلام والأزمات، الجزائر، دار الأيام للطباعة والنشر، ط1، 1999.
- 10- حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، بيروت: دار النهضة العربية، ط1، 2002.
- 11- الحسن حسن: الدولة الحديثة إعلام واستعلام، لبنان، دار العلم للملايين، ط1، 1986.
- 12- حسنين عبد القادر: الرأي العام والدعاية وحرية الصحافة، القاهرة، ط1، 1957.
- 13- حسين محمد حراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 14- خليل عمر (معن): أزمة النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دراسات عربية، بيروت، دار الطليعة، 1981.

- 15- السيد أبو النيا محمود: علم النفس والشائعات، دراسات عربية وعالمية، بيروت، دار النهضة العربية، 1986.
- 16- سيد الله معتز، الحرب النفسية والشائعات، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، د ط، 1997.
- 17- عامر عبد العزيز، التعزيز في الشريعة الإسلامية، الطبعة الرابعة، دار الفكر العربي، 1969.
- 18- عبد اللطيف حمزة: الإعلام والدعاية، الكويت دار الفكر العربي، 1984 .
- 19- عدنان زهران، سامي محي الدين خشمية: الإشاعة أداة حرب على الإسلام والمسلمين، عمان، دار زهران، ط1، 2005.
- 20- عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 21- عمار عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 22- عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التنظيم إلى التحسين، القاهرة: مكتبة ابن سينا، دط، 1999.
- 23- فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 24- قيس النوري : الشخصية العربية وتقارباتها الثقافية، الأردن، مطبعة مكتبة الطلبة الجامعية الطبعة الأولى، 2006.
- 25- لايدر ديرك: قضايا التنظير في البحث الاجتماعي، تر: عدلي سمري، مصر، الشركة الإعلامية للطباعة والنشر، [د، ط]، 200.
- 26- محمد دويدار عبد الفتاح، سيكولوجيا الاتصال والإعلام، مصر، دار المعرفة الجامعية 2004.
- 27- محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.
- 28- محمد عاطف عبيد، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية، دار النهضة العربية، دط، ب س.

29-محمد علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيم، الإسكندرية، الهيئة المصرية للكتاب، ط1، 1975.

30-محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980.

31-مصطفى عليان رحي وعبد الدبس محمد: وسائل الاتصال وتكنولوجيا والتعليم، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1 1999

32-مصطفى عشوي، أسس علم النفس صناعي التنظيمي، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، ب ط، 1992.

33-معتز سيد عبد الله وعبد اللطيف محمد خليفة: علم النفي الاجتماعي، القاهرة، 2001.

34-منصور أحمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوة العاملة، وكالة المطبوعات، د ط، 1973.

35-ميشيل لويس روكيت، الشائعات سوريا، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، 1984.

36-نبيل رمزي: النظرية الاجتماعية الكلاسيكية، الأصول الفلسفية والسياق الثقافي، مصر، دار الفكر الجامعي، بدون ط، 2001.

ثالثا-الرسائل والأطروحات

37-الأمين بوشليق، دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة ENTP) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2014.

38-بن عباس سهيلة: جريمة القذف في القانون الجزائري: كلية العلوم القانونية والإدارية، رسالة ماجستير 2001 .

39-خديجة دزايت ومعطا مبروكة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير)، مذكرة لنيل شهادة الليسانس لمالية المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012-2013.

40-در حامد عبد الرازق أبو شرح ،تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.

41-سميرة صولح، دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012/2013.

42-عالية ياسر محمود عمرو، أحكام التشهير بالناس في الفقه الاسلامي والقانون المعمول به في فلسطين ، دراسة مقارنة ، رسالة ماجستير في برنامج الفقه والتشريع وأصوله، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين ، 2011.

43-عز الدين هروم ،واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات)، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007.

44-عمار بن عيشي ،دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006/2005.

45-فاروق جهلان، حمامي عبد الحكيم ،أثر المطابقة وفق الأيزو 9000 في أداء العاملين (دراسة حالة لمؤسسة ليند غاز)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، إدارة الأعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013/2012.

46-فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2016/2015.

47-فريد خملي، التدريب كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة مجمع صيدال بعنابة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير ،جامعة أم البواقي، الجزائر، 2012/2011.

48-فهد من حمد السعدون ،دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2013.

49-محمد السايح الزغودي، مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مؤسسة ALFA PIPE)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2011/2012.

50-مصنوعة سميرة، دراسة سوسيوثقافية لظاهرة الإشاعة وعلاقتها بالمحيط الطلابي، بجامعة بوزريعة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، (2007-2008).

51-نجيب سبع، أثر التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين لمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مجمع سونلغاز)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016/2017.

52-هالة موبسي، دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال الاستراتيجية ،جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، الجزائر، 2014 / 2015.

53-ولد سيدان، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، جامعة تلمسان، الجزائر ، 2009/2010.

54-يمينة زكلال، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة مجمع طهراوي بسكرة مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013.

رابعاً-المجلات والندوات العلمية

55-أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بل، العراق، المجلد:24، الإصدار.4.

- 56- أمل عبد محمد علي، إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في التميز في الأداء (بحث ميداني)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بل، العراق، المجلد: 205، 2016، الإصدار 20.
- 57- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر، 2009.
- 58- عبد اللاوي حسين : الشائعات ظاهرة اتصال اجتماعية، مجلة الشرطة، العدد 38 أكتوبر 1988.
- 59- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، منشورات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001.
- 60- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد: 10، 2012.
- 61- العربي، عطية، تدنية التكاليف كأداة لمواجهة المنافسة المحتملة في ظل الاقتصاد الانتقالي، دراسة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 09-08، مارس 2005
- 62- علي رحمة راشد، استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاسها في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، العدد: 98، المجلد: 23، 2016.
- 63- علي يونس ميا، قياس أثر التدريب في أداء العاملين (دراسة ميدانية على مديرية التربية محافظة البريمي بعمان)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، الأردن، المجلد: 31، العدد: 1، 2009.
- 64- الغفيلي عبد الرحمن بن صالح، حكم التشهير بالمسلم في الفقه الإسلامي، بحث منشور في مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، السنة السادسة، العدد السابع والأربعون، المملكة العربية السعودية، القسيم، 2001.
- 65- مراد كواشي، أهمية الحوكمة في تحسين الأداء الشامل لمنظمات الأعمال، مجلة جامعة بل العلوم الصرفة والتطبيقية، العراق، العدد: 1، المجلد: 25، 2017.

66- مروان لزمذ النسور، دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني مجلة جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، مجلد: 20، العدد: 2، 2012.

67- نصار خليل، العقوبة بالتشهير في الفقه الإسلامي، بحث منشور في مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية، دولة الإمارات، العدد الخامس عشر، 1998.

68- وسام إبراهيم موسى، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد: 21، العدد: 81، 2015.

خامسا-المراسيم والقوانين

69- أمر رقم 59-69 مؤرخ في 14 جمادى الأولى 1389 الموافق يوليو 1969، يتضمن حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وإحداث الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، الصادر بالجريدة الرسمية، 01 أوت، 1969

70- المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، يتضمن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات طابع صناعي والتجاري، الصادر بالجريدة الرسمية، يوم 24 سبتمبر، 1995

سادسا-المراجع باللغة الأجنبية.

71-akhemakhem, la dynamique du contrôle de gestion, paris, 2eme éd.

72-BRUNO RENARD (Jean): Rumeurs et Légendes Urbains, Ed, que sais je? Paris, 2002.

73-Chevalier et autres, gestion des ressources humaines, eddeback université québec.

74-froissart(pascall): rumeur histoire et fantasmes ed belin, paris, 2002.

75-J.C Combaisie: La Methode en Sociologie, Edition Casbah, Algérie, 1998.

76-KAPFERER (Jean- Noël): le plus Vieux Media du Monde, Rumeurs, Ed du Seuil, Paris, 1995.

77-Libaert (Thierry): la communication de la Crise, DUNOD, Paris, 2005.

78-reumaux (françois): la oiesdu capitoleou les raisons de la rumeur ed cnrs, aris ,1999.

79-reumaux (françoise): tout la ville en parle, esquisse d'une theorie des rumeurs,ed, l'harmattan, paris .

الملاحق

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية

قسم الإعلام والاتصال

الاستمارة

أستاذي الكريم، أستاذتي الكريمة:

إن الاستمارة التي بين يديك هي عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية بعنوان "التشهير وأثره على الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

ولكونك أحد أفراد مجتمع الدراسة الذي توجه له الاستمارة فإنني أرجو تعاونك بعد الإطلاع وقراءة الاستمارة كاملة بالتكرم بالإجابة على ما ورد بها من تساؤلات بكل دقة ووضوح وموضوعية عن طريق وضع علامة (X) في الحقل الذي تراه مناسباً برأيك بجوار كل عبارة.

علما بأنه سيتم التعامل مع المعلومات بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرتين ومقدرتين تعاونكم سلفا.

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 سنة 30 سنة فأكثر
- 3-المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي ليسانس/ماستر دراسات عليا
- 4- الوظيفة: إطار عون تحكم عون تنفيذي
- 5-الأقدمية: أقل من 05 سنوات 05 سنوات فأكثر

المحور الأول: انتشار الإشاعة (مشفاهة/ ومن خلال الوسائط الاجتماعية)

الرقم	العبارة	نعم	لا	أحيانا
01	هل تؤثر فيك الإشاعة؟			
02	هل تؤثر الإشاعة في علاقاتك الاجتماعية مع زملائك؟			
03	هل تؤثر الإشاعة على حالك النفسية ؟			
04	هل تقوم بنقل الإشاعة بين زملائك؟			
05	الإشاعة تضعف الروح المعنوية للعمال			
06	إشاعة البلذلة والفوضى في المؤسسة			
07	تعميق الخلافات والنزاعات بين العمال			
08	تدمير الجوانب الإيجابية في المؤسسة			
09	تدمير البنية التحتية للمؤسسة			
10	فقدان الثقة بالمنظمة والزملاء			
11	تنتقل الإشاعة بين الزملاء عن طريق الاتصال الشفهي			
12	تنتقل الإشاعة بين الزملاء عن طريق الهاتف			
13	تنتقل الإشاعة بين الزملاء عن طريق الاتصال الأفقي			
14	تنتقل الإشاعة بين الزملاء عن طريق الاتصال العمودي			
15	تنتقل الإشاعة بين الزملاء من خلال غرف الدردشة في وسائط التواصل الاجتماعي			
16	تنتقل الإشاعة بين الزملاء من خلال المنتديات في وسائط التواصل الاجتماعي			
17	تنتقل الإشاعة بين الزملاء من خلال المدونات في وسائط التواصل الاجتماعي			
18	تنتقل الإشاعة بين الزملاء من خلال التطبيقات في وسائط التواصل الاجتماعي			
19	تنتقل الإشاعة بين الزملاء من خلال الفيديوهات في وسائط التواصل الاجتماعي			

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	نعم	لا
01	أواظب على أوقات الدوام الرسمي دون تأخير		
02	توجد رغبة في انجاز العمل في الوقت المحدد		
03	يتم الالتزام بتنفيذ التعليمات الخاصة بإنجاز الأعمال في وقتها		
04	أحرص على القيام بالمهام المكلف بها بإتقان		
05	توجيهات الرؤساء دائما واضحة ولا يشوبها التناقض أو التغيير		
06	يوجد التزام وتقيد بأنظمة وقوانين العمل لدى زملائي		
07	يقوم العمال تلقائيا بالتجديد والتحسين في أساليب العمل		
08	أبذل الجهد الكافي لانجاز الأعمال بطريقة صحيحة		
09	يتم التنسيق مع الزملاء لانجاز الأعمال		
10	توفر الإدارة تدريب المناسب للعمال لتمكينهم من أداء وظائفهم بصورة جيدة		
11	يتقبل الرؤساء مقترحات وآراء العمال		
12	شعور العامل بالرضا عن وظيفته يدفعه إلى بذل مزيد من الجهد والعمل		