

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



العنوان :

الاتصال التنظيمي ودوره في تحقيق التفاعل الاجتماعي لدى العاملين
دراسة ميدانية بمدينة الصيانة سونا طراك بالأغواط
DML

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

*د/أم الخير شتاتحة

إعداد الطالبين:

*أبوبكر خـرصي

*رياض أحمد زيطـوط

لجنة المناقشة		
الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
موسى جخدم	جامعة عمار ثليجي / الاغواط	رئيسا
عبد القادر بن جدو	جامعة عمار ثليجي / الاغواط	مناقشا
أم الخير شتاتحة	جامعة عمار ثليجي / الاغواط	مشرفا

الموسم الجامعي 2021/2022

شكر و عرفان

الحمد لله حمد الشاكرين و الصلاة و السلام على اشرف خلق الله أجمعين ، سيدنا مُحَمَّد وعلى آله وصحبه ومن ولاة الى يوم الدين وبعد:

(ربي اوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي) سورة النمل : الاية : 19.

فالشكر لله عز وجل أولا وأخرا على توفيقه و احسانه وفضله بأن من علينا بالانتهاء من هذه المذكر التي أسأله جل وعلا أن يبارك فيها.

وقد قال ﷺ (من لم يشكر الناس لم يشكر الله) رواه أحمد و الترمذي .

فجميل ان يشكر الانسان كل من قدم له يد العون و المساعدة ، واننا نتقدم بخالص شكرنا وتقديرنا للاستاذة الفاضلة أم الخير شتاتحة ، نسأل الله ان يجازيها خير الجزاء في الدنيا والاخرة على ما قدمته لنا من توجيهات خلال هذا العمل المتواضع ، كما نتقدم بجزيل الشكر لاساتذتنا الافاضل بقسم الاعلام والاتصال دون استثناء وإلى كل من قدم لنا خدمة أو مساعدة او توجيه ممن لم تسعفنا الذاكرة على استحضار اسمائهم خالص الشكر و الثناء و الاعتذار ، داعيا الله ان يجزي الجميع خير الجزاء .

أبو بكر - رياض أحمد

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا ، حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه

اللهم لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا

والصلاة والسلام على نبينا المصطفى الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم أما بعد :

اهدي ثمرة جهدي إلى والدي العزيزين الكريمين اللذين طالما يعجز اللسان عن التعبير وتعجز اللغة

عن مسايرة الفكر في شكري لهم و الثناء عليهم ، أسأل الله أن يجازيهم

خير الجزاء في الدنيا والآخرة..... نعم الحياة معكما

إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إلى من كانوا ملاذي وملجئي إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات سندي

في الدنيا ولا أحصي لهم فضلا .

* أخوتي وأخواتي وأفراد أسرتي *

إلى كل من جمعني بهم أواصر الصداقة منذ الصغر الى كل زملائي في قسم الإعلام والاتصال

إلى كل أساتذتي في كل الأطوار التعليمية

إلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي

بسم الله أبوبكر

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة على اشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد :

بصفاء الفؤاد وطيب الخاطر ، بكل انسجة المودة وبذور السعادة وصدق المشاعر ، أهدي هذا العمل

المتواضع الى من وضعت الجنة تحت أقدامها ، الى من انتظرت و طال انتظارها صبرت و طال صبرها

الى منبع الحنان ، الى نور الذي أعيش به الى كل من في الوجود بعد الله ورسوله ،

أمي الغالية

الى من احمل اسمه بكل فخر، الى من يرتعش قلبي لذكره ، الى روح ابي الطاهرة

رحمة الله عليه و أسكنه فسيح جناته .

الى الذين أكن لهم حبا كبيرا ، الى من تذوقت معهم اجمل اللحظات و لا احصي لهم فضلا

* أخواني و أفراد اسرتي *

الى من جعلهم الله اخوتي بالله و من احببتهم في اللهأصدقائي

الى كل من وسعتهم ذكركي ولم تسعهم مذكرتي

ملخص باللغة العربية :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الاتصال التنظيمي ودوره في تحقيق التفاعل الاجتماعي بمديرية الصيانة بالاغواط (DML) و التعرف على الاتصال السائد داخلها ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال الاستخدام الميداني .

يتكون مجتمع الدراسة من من موظفين تقنين و إداريون و موظفين بسيطين ، وتم اختيار من هذه العينة عينة عشوائية وهي 34 شخص كلا الجنسين ، إذ تم تقسيم الاستبيان يتضمن عدة أسئلة ذات علاقة بأسئلة وأهداف الدراسة .

توصلت الدراسة للعديد من النتائج من أهمها أن غالبية العاملين يستخدمون الاتصال غير رسمي ، وان هذا الاتصال راضين به ، وبينت نتائج الدراسة أن الاتصال غير رسمي لدى أفراد العينة كانت ايجابية .

Summary of the note in arabic

This study aims to identify organizational communication and its role in achieving social interaction in the Directorate of Maintenance in Laghouat (DML) and to identify the prevailing communication within it. To achieve this, the descriptive approach was relied on through field use.

The study population consists of legal, administrative and simple employees, and a random sample of 34 people of both sexes was selected from this sample. The questionnaire was divided and includes several questions related to the questions and objectives of the study.

The study reached many results, the most important of which is that the majority of workers use informal communication, and that this communication is satisfied with it, and the results of the study showed that informal communication among the sample members was positive.

فهرس الموضوعات

	إهداء
	شكر وعرهان
	ملخص
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
	الفصل الأول : الجانب المنهجي .
15	إشكالية الدراسة
16	تساؤلات الدراسة
17	الفرضيات
17	اسباب اختيار الموضوع
17	اهمية الدراسة
18	الدراسات السابقة
21	تحديد المفاهيم
27	المقاربة النظرية
	الفصل الثاني :الاتصال التنظيمي
30	تمهيد
31	1. تعريف الاتصال التنظيمي
33	2. عناصر الاتصال التنظيمي
36	3. خصائص الاتصال التنظيمي
38	4. انواع الاتصال التنظيمي
42	5. اهمية واهداف الاتصال التنظيمي
43	6. نماذج الاتصال التنظيمي
47	7. العوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي
48	8. معوقات الاتصال التنظيمي
51	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : التفاعل الاجتماعي
54	تمهيد

55	1. تعريف التفاعل الاجتماعي
55	2. خصائص التفاعل الاجتماعي
56	3. اهمية التفاعل الاجتماعي
57	4. مستويات التفاعل الاجتماعي
59	5. اسس التفاعل الاجتماعي
61	6. العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي
62	7. نظريات التفاعل الاجتماعي
70	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع : الجانب الميداني
73	تمهيد
74	اولا: الاجراءات المنهجية للدراسة
74	1. الدراسة الاستطلاعية
74	2. المنهج المستخدم
75	3. ادوات البحث
76	4. حدود الدراسة
76	5. مجتمع البحث
78	ثانيا: تحليل نتائج الدراسة
78	1. تحليل نتائج البيانات الشخصية
83	2. تحليل نتائج الفرضية الاولى
88	3. تحليل نتائج الفرضية الثانية
91	4. تحليل نتائج الفرضية الثالثة
93	الاستنتاج العام
95	خاتمة
97	قائمة المصادر و المراجع
98	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة وفقا للمتغير الجنس	78
02	توزيع أفراد العينة وفقا متغير السن	79
03	توزيع أفراد العينة وفقا الاقدمية	80
04	توزيع أفراد العينة وفقا الأصل الجغرافي	81
05	طبيعة النشاط	82
06	يبين عملية الاتصال المستمر بين العمال داخل المديرية	83
07	يبين طبيعة الاتصال بين العمال	83
08	يبين تواصل العمال خارج اوقات العمل	84
09	يبين التوافق بين العمال بالمديرية	84
10	يبين العملية الاتصالية لتعزيز التوافق بين العمال	85
11	الاتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية وعلاقته بمتغير الجنس	85
12	يبين طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما وعلاقته بمتغير الجنس	86
13	يبين التواصل خارج أوقات العمل مع زملاءك من المديرية وعلاقته بمتغير الجنس	87
14	يبين طبيعة النشاطات بين العمال	88
15	يبين نشاط العمال بالمديرية و اتصالمهم بالعملاء حسب مجال التخصص	88
16	يبين التعاون خلال النشاط يحقق المصلحة العامة المشتركة	89
17	يبين تحقيق أهداف المؤسسة من خلال طبيعة التعاون	89
18	يبين ابرز النشاطات و لأعمال التي ساهمت في تحقيق التفاعل	90
19	يبين السلوكيات الاتصالية بالمديرية	91
20	يبين الاستجابة السريعة مع العمليات الاتصالية	91
21	يبين سرعة الاستجابة في خلق جو التنافس	92
22	يبين اثر التنافس في مردودية العمل بالمديرية	92

فهرس الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
33	يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة	01
39	يوضح الاتصال النازل	02
39	يوضح الاتصال الصاعدة	03
41	يوضح الاتصال الأفقي	04
45	نمذج لاسويل الإتصال	05
46	نمذج بيرلو للاتصالات	06
47	نمذج الاتصال عند شانون وويفر	07

مقدمة

يعتبر الاتصال التنظيمي القلب النابض و العامل الأساسي في نجاح أي منشئة من المنشئات ، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون شبكة اتصالات أدراية خاصة بها ، بل انه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات أن تنتقل من خلالها المعلومات بين موظفين سواء كانوا عملاء داخل المؤسسة أو خارجها .

فال اتصال داخل المؤسسة مثل الشريان ، وهو عبارة عن عملية التفاعل الاجتماعي التي تهدف إلى تقوية العلاقات الإنسانية بالمجتمع ، التي بدورها تؤدي إلى التواصل و التماسك والترايط بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات الاجتماعية ، ولا شك أن الاتصال التنظيمي من أهم الموضوعات التي نالت اهتماما كبيرا من البحث الدراسة.

وقد جاء في هذه الدراسة في جوهرها عن محاولة الكشف عن دور الاتصال التنظيمي في تحقيق التفاعل الاجتماعي للعاملين بمديرية الصيانة بالاعواط (DML) .

وقد احتوت هذه الدراسة على مقدمة وأربعة فصول و خاتمة :

فالفصل الأول : تناولنا فيه الجانب المنهجي للدراسة الذي يحتوي على : إشكالية الدراسة ، تساؤلات الدراسة ، الفرضيات ، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، الدراسات السابقة ، تحديد المفاهيم ، المقاربة النظرية

اما الفصل الثاني و الثالث تناولنا فيه الجانب النظري للدراسة .

- الفصل الثاني : تعريف الاتصال التنظيمي ، عناصر الاتصال التنظيمي ، خصائص الاتصال التنظيمي ، أنواع الاتصال التنظيمي ، أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي ، نماذج الاتصال التنظيمي ، العوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي ، معوقات الاتصال التنظيمي

- الفصل الثالث : تعريف التفاعل الاجتماعي ، خصائص التفاعل الاجتماعي ، أهمية التفاعل الاجتماعي ، أهمية التفاعل الاجتماعي ، مستويات التفاعل الاجتماعي ، أسس التفاعل الاجتماعي ، العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي ، نظريات التفاعل الاجتماعي .

أما فيما يخص الفصل الرابع تطرقنا فيه إلى الجانب الميداني للدراسة حيث يحتوي على العناصر التالية :

- أولا الإجراءات المنهجية للدراسة : الدراسة الاستطلاعية ، المنهج المستخدم ، أدوات البحث ، حدود الدراسة ، مجتمع البحث

- ثانيا تحليل نتائج الدراسة : تحليل نتائج البيانات الشخصية ، تحليل نتائج الفرضية الأولى ، تحليل نتائج الفرضية الثانية ، تحليل نتائج الفرضية الثالثة ، الاستنتاج العام ، الخاتمة .

الفصل الأول

الفصل الأول: الجانب المنهجي

تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة .
- 2- تساؤلات الدراسة .
- 3- الفرضيات
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهمية الدراسة
- 6- أهداف الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- تحديد المفاهيم
- 9- المقاربة النظرية

(1) إشكالية الدراسة :

يعتبر الاتصال ركيزة أساسية في المجتمع ، وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الاستقرار ، من خلال نقل المعلومات وتبادلها من جيل لآخر . بحيث لا يمكن إن تنشأ أي مؤسسة تستمر دون اتصال يجري بين أعضائها ويكفي أن ننظر إلى المجتمع الحديث بمؤسساته وهيئاته ومنظماته لكي ندرك أن الاتصال هو الجهاز العصبي الذي يعمل على تماسك الأجهزة وتكاملها .

ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني ، وتؤدي أنواع الاتصال المختلفة دور كبير في حياة كل فرد مهما كانت الوظيفة التي يشغلها فهو يؤشر على كل فرد بشكل أو آخر .

ومنذ الربع الأخير من القرن العشرين دخلت الحياة البشرية دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل وتكنولوجيات الاتصال والإعلام ، بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل حياة الأفراد والجماعات والتنظيمات والمنظمات بفعل ما اكتسبه من قدرة فائقة على نقل الرسائل ، وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات ، ومن هذا المنظور التطوري اعتبر الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها لتخطيط المشاريع ، وتنظيم مختلف الأنشطة ، فكان الاتصال المؤسسي أحد أهم المجالات التي تعني بها المؤسسات العصرية على اختلاف تخصصاتها الإنتاجية والاستهلاكية في عمليات التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة ومحيطها الخارجي¹ .

فالمؤسسة كنسق اجتماعي مفتوح تؤثر وتتأثر مع بيئتها فهي ليست خلية اقتصادية فحسب ، وإنما مجال ينتمي إليه الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية ، و المهنية من اجل تحقيق هدف معين وكل مؤسسة مهما كانت طبيعتها بحاجة ماسة لنشاط الفاعلين الاجتماعيين ، يجمع بينهم العمل لتحقيق أهداف معينة ومحددة ، كما يخضعون بدورهم لمجموعة من القواعد والقوانين التنظيمية حيث ينتج في الغالب عن هذا التفاعل أشكال مختلفة من الاتصال قصد تبادل المعلومات مما يؤدي إلى تشكل أنماط من التفاعل الاجتماعي داخل النسق التنظيمي

¹ - فضيل دليو و آخرون ، الاتصال في المؤسسة ، قسنطينة ، الجزائر ، 2003 ، ص7

وعليه فإن الاتصال الفعال يمثل احد مفاتيح النجاح بالنسبة للمنظمات على اختلاف أهدافها ، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين العلاقات الاجتماعية بينهم ، وكذا زيادة الرضى الوظيفي ان كل هذا ينعكس على أداء المؤسسات الذين ينتسبون إليها .

إن الظروف الاقتصادية و السياسية قد فرضت على الجزائر القيام بعدة تغيرات كان أثرها أهمية هو محاولة مسيرتها للتوجه العالمي نحو التوحيد المحاسبي ، إلا إن الجزائر لم تأخذ بالمعايير المحاسبية الدولية كما هي دون إن تضع بصمتها ، فكان منها إن كيفية هذه المعايير لتخدم المصلحة الوطنية قبل كل شيء .

إن مؤسسة سونا طراك هي أكبر شركة في الاقتصاد الجزائري التي لها ترتيب متقدم على الصعيد العالمي ، حيث تضم نشاطات مختلفة من البحث والتنقيب إلى إنتاج واستخراج الغاز والبتروك إلى نقله ثم تخزينه ثم بيعه في الأسواق العالمية .

وتعتبر مديرية الصيانة بالأغواط (DML) هي إحدى الوحدات التابعة لهذه المؤسسة الأم التي وقع عليها اختيارنا لإجراء دراستنا بها .

ومن خلال ما سبق ذكره تم طرح التساؤل الجوهرى للإشكالية على الشكل التالى :

إلى أى مدى يساهم الاتصال التنظيمى فى تحقيق التفاعل الاجتماعى فى أوساط العاملين بمديرية الصيانة لمؤسسة سونا طراك بالأغواط (DML) ؟.

(2) تساؤلات الدراسة :

- هل يساهم نمط الاتصال بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط فى تحقيق التفاعل الاجتماعى ؟

- هل لطبيعة النشاطات المؤكدة لعمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط دور فى تنمية التفاعل الاجتماعى ؟

- هل تؤثر الاستجابة للسلوكيات الاتصالية بين العمال على التفاعل الاجتماعى بمديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط ؟

(3) الفرضيات:

الفرضية العامة :

- تساهم فاعلية الاتصال التنظيمي في تحقيق التفاعل الاجتماعي بين العاملين بمديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بولاية الأغواط .

الفرضيات الجزئية :

- يساهم الاتصال غير الرسمي في تحقيق التوافق بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط .
- لنشاطات عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط دور في تعزيز روح التعاون بينهم مما ينمي التفاعل .
- مدى سرعة الاستجابة للسلوكيات الاتصالية اثر في خلق التنافس بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك الاغواط .

(4) أسباب اختيار الموضوع:

- محاولة تشخيص عوائق الاتصال التنظيمي التي تؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي لدى الأفراد في المؤسسة.
- الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات وخاصة الاقتصادية .
- وجود الاتصال التنظيمي كركيزة ضرورية وهامة جدا لتنمية التفاعل الاجتماعي للعاملين داخل المؤسسة .
- وجود الاتصال التنظيمي له علاقة مباشرة بتخصص الاتصال والعلاقات العامة .

(5) أهمية الدراسة :

تتمتع دراستنا بأهمية بالغة تتمثل في :

- تقديم دراسات جديدة عن الاتصال في شكله التنظيمي .
- إثراء المعرفة المتعلقة بالاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية وأهميتها في تطوير المؤسسة .

- إبراز أهمية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة .

- التطور الكبير الذي عرفه الاتصال التنظيمي خاصة في السنوات الأخيرة وكيفية تأقلم المؤسسة الاقتصادية مع هذا التطور .

(6) أهداف الدراسة :

لكل دراسة أو بحث هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها ،وقد تم تحديد أهداف دراستنا في النقاط لتالية :

- معرفة مساهمة نمط الاتصال بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط في تحقيق التفاعل الاجتماعي .

- معرفة طبيعة النشاطات الموكلة لعمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط دورها في تنمية التفاعل الاجتماعي .

- معرفة تأثير الاستجابة للسلوكيات الاتصالية بين العمال على التفاعل الاجتماعي بمديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط .

(7) الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة :

- الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي "دراسة ميدانية على العمال بمؤسسة سونلغاز عنابة " ،من إعداد الطالب بوعطيط جلال الدين .

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

إشكالية الدراسة :

- هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ؟

تساؤلات الدراسة :

- ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث ؟
- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث و الأداء الوظيفي للعمال المنفذين ؟
- هل للمتغيرات التالية (السن ،المستوى التعليمي ،الأقدمية ..) تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز ؟

النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة بان وجود نمط الاتصال النازل و الصاعد ضمن علاقات الإدارة مع عمالها

وجود علاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي و لأداء الوظيفي

- لا يوجد تأثير للسن على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين

- لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على الأداء الوظيفي

- لا يوجد التأثير للأقدمية على الأداء الوظيفي .

الدراسة الثانية :

عنوان الدراسة :

فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية " دراسة ميدانية بمركب و المجارف - عين السمارة - قسنطينة " ، إعداد الطالب العربي بن داود ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير .

إشكالية الدراسة :

ما مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي ؟

وما مدى فعالية في إنمائها وتطويرها ؟

تساؤلات الدراسة :

- كلما كان الاتصال فعالاً كلما كان العمال على علم بكل قرارات و الأوامر و التعليمات

- كلما كان الاهتمام بالاتصال الصاعد كلما كانت هناك فعالية اتصالية

- كلما كان هناك اتصال أفقي كلما أدى إلى تدعيم المناخ التنظيمي

الدراسة الثالثة :

عنوان الدراسة :

دراسة مدى فعالية الاتصال التنظيمي في مؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية ، من اعداد الطالب : سليم

كفان ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، في علم النفس وعلوم التربية تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشكالية الدراسة :

إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي الفعال داخل المؤسسة على اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة ورشيده ؟

تساؤلات الدراسة

- كيف وما هي السبل والطرق التي تستطيع من خلالها تحسين فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة ؟

- كيف تستطيع أن تحقق الفعالية للقرارات المتخذة من طرف المسؤولين بناء على فعالية الاتصال التنظيمي

داخل المنظمة ؟

- إلى أي مدى تأثر معوقات الاتصال التنظيمي داخل المنظمة ؟

الدراسة الرابعة :

عنوان الدراسة :

التفاعل الاجتماعي للمرأة و علاقته بمهنة الصحافة "دراسة ميدانية (مسحية) للصحفيات بكل من الإذاعة و

التلفزيون المحليين بورقلة " ، إعداد الطالبة : سوايح جميلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر .

إشكالية الدراسة :

ما علاقة التفاعل الاجتماعي للمرأة الصحفية باندماجها في مهنة الصحافة ؟

تساؤلات الدراسة :

- هل لطبيعة الأسرة اثر في اندماج المرأة الصحفية في مهنة الصحافة ؟
- هل للقيم الاجتماعية اثر في اندماج المرأة الصحفية في مهنة الصحافة؟
- هل للمعاني و الرموز التي ترسلها المرأة الصحفية اثر في اندماجها في مهنة الصحافة ؟

8) تحديد المفاهيم :

الاتصال :

لغة : كلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذر " وصل " و الذي يحمل معنيين اثنين الأول " الربط " بين شيئين أو شخصين ، أي إيجاد علاقة من نوع معين تربط بين الطرفين ، أما المعنى الثاني فهو " البلوغ و الانتهاء إلى غاية معينة .

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الإنجليزية **COMMUNICATION** مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية **COMMUNIS** التي تعني الشيء المشترك و فعلها **COMMUNICATE** أي يذيع أو يشيع ، و الاتصال لغويا في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني أساس الصلة وبلوغ الغاية .

أما قاموس **او كسفورد** فيعرف الاتصال بأنه "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات"¹ .

اصطلاحا : يشيع استعمال "الاتصال" كفعل أو كمفهوم – لدى العدد كبير من الناس وهم في هذا قد يتفوقون أو يختلفون حول ما يعتبرونه اتصالا ، "فالاتصال" اليوم يعد من بين المفاهيم البسيطة و المعقدة في نفس الوقت بسيط لأنه فعل وعملية بيولوجية و اجتماعية أولية ، الكل يقوم بها بشكل إرادي أو عفوي ، ومعقدة لأنه استعماله وتطبيقاته الواسعة صار مجالا كبيرا للتداخل بين الاختصاصات العلمية

¹ - فضيل دليو ، مرجع سبق ذكره ، ص 17

لقد تناول العلماء والباحثون مفهوم الاتصال من عدة زوايا ، كل حسب اختصاصه وحسب تطبيقات الاتصال كعملية على مجال دراسته .

ف نجد مثلا أن علماء النفس و الإدارة يركزون اهتمامهم على قضايا اكتساب السلوك و التعليم ومن هنا يعتبرون الاتصال وسيلة للتأثر في السلوك وكذا عملية مهمة في التعلم ، وعلى هذا فان الاتصال من وجهة نظرهم هو عبارة عن "السلوك اللفظي او المكتوب الذي يستخدمه احد لأطراف للتأثير على الطرف الأخر"¹ .

الاتصال هو ظاهرة إنسانية يحتاج إليها الإنسان في حياته بغية تحقيق ذاته ، داخل الجماعة التي ينتمي إليها² .

- عرفه **PIERRE – G – BEIGREON** هو صيرورة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل بهدف إفهامه الرسالة و التأثير على سلوكه³ .

- ويعرفه "إبراهيم ابو عرقوب " بأنه عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صوراً ذهنية ويتبادلون هذه الصورة الذهنية عن طريق الرموز⁴ .

التعريف الإجرائي:

بناء على ما سبق يمكن استخلاص التعريف التالي للاتصال :

هو عملية تفاعل اجتماعي تتم من خلال المعلومات بين المرسل و المستقبل عبر قناة من اجل وصول الى التفاهم و التعاون و التعاطف

¹ - أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الادراية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2000 ، ص23

² - احمد ماهر ، نفس المرجع ، ص23

³ - PIERRE – G – BERGERON , **LA GESTION MODERNE THEIORIE ET CAS**
GAETON MARIN – EDITEUR , QUEBEC 1989 , P 369 .

⁴ - إبراهيم أبو عرقوب ، الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الاردن ، 1993 ، ص3

الاتصال التنظيمي :

إن التنظيم يشكل حقلا جيدا لدراسة الاتصال فكثير من الباحثين يرون ان من غير الممكن فصلهما من بعضهما. عند القيام ببحوث حول التنظيمات، فهذه الأخيرة تتحقق بواسطة الرسائل المكتوبة، الشفوية وغير اللفظية .

إن أول المدارس التي تعرضت للاتصال التنظيمي هي مدرسه الأنساق المفتوحة فقد حاولت دراسة الاتصال الرسمي وغير الرسمي على جميع المستويات التنظيمية واهتمت بالتفاعل البيئية الخارجية مع التنظيم وخاصة في مجال تبادل الطاقة بأشكالها المختلفة ، والحصول على المعلومات ويرى " روجرز " أن الاتصال الذي يحدث ضمن التنظيم ما هو سوى عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف و الاتجاهات ¹.

الاتصال التنظيمي هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصدي إحداث تغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين و وسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم ².

أما "مُجدّ علي مُجدّ فيري" أن الاتصال التنظيمي عبارة عن شبكات مصممه من اجل نقل المعلومات داخل البناء التنظيمي على مختلف مستوياته.....

وبدونه يتعذر إن يوجد تنظيما سليما، لان الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد ببعضهم داخل جماعه العمل، وهو الممر الذي تعبر عليه المعلومات كل أنواع المعلومات الفنية والعلاقات الإنسانية ³.

التعريف الإجرائي للاتصال :

هو مجمل النشاطات والأعمال والسلوكيات المتخذة من طرف الفاعلين لي خلق في ما بينهم في إطار رسمي وغير رسمي لتحقيق أهداف المؤسسة .

¹- مصطفى عشوي ، أسس علم النفس التنظيمي الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1992، ص141

²- مُجدّ فهمي العطوزي ، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات ، عالم الكتب ، مصر، 1989 ، ص35

³- مُجدّ علي مُجدّ في :عبد القادر شليحي ، واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع الاتصال ، جامعة قسنطينة ،

1995، ص51

المنظمة "المؤسسة":

لغويًا: كلمة "التنظيم" مشتقة من الفعل "نظم"، و"نظم الشيء" أي ألفه وجمعه، و"انتظم الأمر" أي استقام و اتسق¹، ويقابل مفردة التنظيم في اللغة الفرنسية مفردة ORGANISATION من الفعل ORGANISER والذي يعني تحضير الشيء وفق خطه معينه².

اصطلاحا: توجد عدة مفاهيم وآراء على ضوءها يمكن تحديد مفهوم التنظيم من زوايا مختلفة حيث يطلق البعض لفظ التنظيم على المنظمات والمؤسسات التي تقام بصورة مقصوده من اجل تحقيق أهداف محددة³.

والتنظيم بالمعنى البسيط يعني عكس الفوضى وهو العمليات الاجتماعية التي تهدف إلى تنظيم سلوك الأفراد والتحكم فيه قصد توجيهه وجعله ملائما لعمليات منظمه، ومن بين المفاهيم التي تناولت التنظيم ما يلي:

- إن المقصود بالمنظمة في المفهوم الأمريكي هو تعاقد أو اتفاق يتم بين شخصين أو أكثر غايته تحقيق جملة من الأهداف المشتركة⁴.

ويرى "طه طارق" فان التنظيم هو الوظيفة المتعلقة بترتيب وتنسيق موارد المنظمة (بشريه، ماديه، معلوماتية.....) اللازمة لانجاز مهام تحقيق أهدافها⁵.

التعريف الإجرائي للمنظمة :

المنظمة عبارة عن كيان اجتماعي متكامل يتم تشكيله بطريقه مقصوده من اجل تحقيق أهداف مشتركه بين مجموعه من الأفراد ويسودها تفاعل متبادل بينهم

¹ منجد الطلاب - دار المشرق - بيروت - 1986 - ص 80

² DICTIONNAIRE LAROUSSE - PARIS - 1977 - P 982

³ عبد الرزاق حلي - علم الاجتماع - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية - 1999 - ص 16.

⁴ نبراس محمد آل مراد - أثر استخدام برامج بالألعاب الحركية و الألعاب الاجتماعية المختلطة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض

بعمر (5.6) سنوات - أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه - إشراف فتيبة زكي التكا - كلية التربية الرياضية - جامعة الموصل العراق 2004 - ص 30

⁵ طارق طه - الإدارة - منشأة المعارف - الإسكندرية - 1982 - ص 166.

التفاعل الاجتماعي :

إن التفاعل يقتضي التقاء الأفراد وجها لوجه ليحصل وتتم عملية التفاعل، ويتشكل " التفاعل " عبر الرموز أو السلوكيات أو الانطباعات التي يتحكم فيها كل منهما، هذا على غرار الاتصال الذي يتم رغم عدم التقاء الأفراد وبنفس المعنى نأخذ مفهوم التفاعل في دراستنا السلوكيات موظفي المؤسسة.

والتفاعل كلمه مستعارة من العلوم الطبيعية تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر لكل عنصر منها خصائص وتركيب وصفات مفيدة، و نتيجة الاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر يتم الحصول على ناتج للتفاعل مركبا له من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفا عن العناصر المتفاعلة، لكن التفاعل الاجتماعي يختلف عن التفاعل في العلوم الطبيعية لكونه يتضمن مفاهيم ومعايير وأهداف، فالفرد حين يستجيب لموقف إنساني إنما يستجيب لمعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة¹.

يعرف هربرت ميد التفاعل الاجتماعي بأنه العملية التي يتم فيها التبادل والتفاوض وحتى الصراع بواسطة الرموز التي تنتج من خلالها الحقيقة².

أما قوفمان فيري إن التفاعل هو ذلك الالتقاء بين شخصين أو أكثر وجها لوجه والذي يقوم على التأثير المتبادل الذي يمارسه المتفاعلون عبر أفعالهم ، خاصة عندما يكونون حاضرين جسديا بعضهم البعض في آن واحد³.

إن التفاعل الاجتماعي يتم من خلال التعاون والتنافس والتوافق والصراع ، ويتضمن التفاعل الاجتماعي التفاعل المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات الذي يتم عادة عن طريق الاتصال الذي يتضمن بدوره العديد من الرموز وهناك علاقة بين أهداف الجماعة وما يتطلبه تحقيق تلك الأهداف من تفاعل اجتماعي ييسر وصول الجماعة إلى تحقيق أهدافها فحين ما يتقابل عدد من الأفراد وجها لوجه في جماعة يبدأ الاتصال والتفاعل بين

¹ نبراس مجّد - مرجع سبق ذكره ص35.

² عبد الرحمان عزي - الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية - الطبعة الأولى - الجزائر - دار الأمة - 1995 - ص31.

³ ERVING GOFMAN LA MISE EN SCENE DE LA VIE QUOTIDIENNE LA PRESENTATION DE SOI PARIS LES EDITIONS DE MENUIT 1992 - P 23

هؤلاء الأفراد ويتم عن طريق اللغة والرموز والإشارات وتلون الثقافة التي يعيش فيها الفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي¹.

التعريف الإجرائي للتفاعل الاجتماعي :

التفاعل الاجتماعي هو ما يحدث عند اتصال فرد بفرد أو مجموعة من الأفراد والذي يترتب عنه التأثير المتبادل وتعديل في السلوك .

(9) المقاربة النظرية :

تعريف النظرية التفاعلية : يعتقد جورج هربرت ميد بأن الذات الاجتماعية هي حصيلة تفاعل عاملين أساسيين هما : العامل النفسي الداخلي الذي يعبر عن خصوصية الفرد وسماته الشخصية المتفردة و العامل الاجتماعي الذي يجسد مؤثرات البناء الاجتماعي المحيطة بالفرد. وان تضافر هذين العاملين بعضهما مع بعض كما يعتقد ميد هو الذي يكون الذات الاجتماعية عند الفرد... ويعالج ميد في نظريته للتفاعلية الرمزية موضوع "أنا" كما أقيم نفسي، و "أنا" كما يقيمني الآخرون².

فعند تفاعل الفرد مع الآخرين لفترة من الزمن فان الآخرين يقيمونه بعد إن يعتبرونه رمزا ذات معاني و مواصفات معينة . وعند وصول التقييم الآخرين للفرد المعني بالتقييم فانه يقيم نفسه كما يقيمه الآخرون لان تقييم الفرد لذاته ناجم عن تقييم الآخرين له وهكذا يفسر ميد ظاهرة أنا أقيم نفسي و انا كما يقيمني الآخرون .

المبادئ الأساسية للتفاعلية الرمزية لدى ميد³ :

- يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد الشاغلين الأدوار اجتماعية معينة و يأخذ زمنا يتراوح بين أسبوع إلى سنة.

¹- محمد النوي محمد علي ، مقياس التفاعل الاجتماعي ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص18.

²- محاضرات في النظريات السوسولوجية الحديثة ، أد/نادية سعيد عيشور، ص40.

³- نفس المرجع ، ص43

- بعد الانتهاء من التفاعل يكون الأفراد المتفاعلون صورا رمزية ذهنية على الأشخاص الذين يتفاعلون معهم، وهذه الصورة لا تعكس جوهر الشخص وحقيقته الفعلية و إنما تعكس الحالة الانطباعية السطحية التي كونها الشخص تجاه الشخص الآخر الذي تفاعل معه خلال مدة زمنية معينة.

- عند تكوين الصورة الانطباعية عن الفرد تلتصق هذه الصورة عن الفرد بمجرد مشاهدته أو السماع عنه أو التحدث إليه من دون التأكد من صحة المعلومة أو الخبر أو الحادث لان الشخص أو الفرد اعتبر الفرد الآخر رمزا ، والرمز هو الذي يحدد طبيعة التفاعل ، مع إن الصورة الرمزية التي يكونها الفرد عن الآخر قد تكون ايجابية أو سلبية اعتمادا على الانطباع أو الصورة الذهنية التي كونها عنه .

- حينما تتكون الصورة الرمزية عن شخص معين ، فان هذه الصورة سرعان ما ينشرها الشخص الذي كونها عن الشخص الآخر معه و تنتشر هذه الصورة سرعان ما ينشرها الشخص الذي كونها عن الشخص الآخر المتفاعل معه ، وتنتشر هذه الصورة بين الآخرين ، فيكونون صورا ايجابية أو رمزية اعتمادا على نوع الانطباع وليس عن حقيقة ذلك الشخص و دوافعه .

- عندما يعطي الشخص المقيم انطباعا صوريا أو رمزيا معنا يكون هذا الانطباع ذا نمط متصلب ليس من السهولة بمكان تغييره أو إدخال صورة ذهنية مخالفة للصورة الذهنية التي تكونت عنه ، وهذه الصورة الذهنية أو الانطباعية سرعان ما يعلم بها الفرد المقيم فيقيم نفسه بموجبها ، وهنا يكون تقويم الفرد لذاته بموجب الصورة الرمزية التي تكونت عنه الصورة الرمزية التي كونها الآخرون تجاهه .

- تفاعل الشخص مع الآخرين او انقطاع التفاعل إنما يعتمد على الصورة الرمزية التي كونها الآخرون تجاهه ، فإذا كانت الصورة الرمزية ايجابية فان التفاعل يستمر ، بينما إذا كانت الصورة الرمزية المكونة عنه سلبية فان تفاعله مع الشخص الذي كون الصورة الرمزية حياله لا بد إن ينقطع أو يتوقف¹ .

¹- نفس المرجع ص43.44

الفصل الثاني

الفصل الثاني : الاتصال التنظيمي

تمهيد

- 1- تعريف الاتصال التنظيمي
- 2- عناصر الاتصال التنظيمي
- 3- خصائص الاتصال التنظيمي
- 4- أنواع الاتصال التنظيمي
- 5- أهمية و أهداف الاتصال التنظيمي
- 6- نماذج الاتصال التنظيمي
- 7- العوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي
- 8- معوقات الاتصال التنظيمي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الاتصال ركيزة العملية الاجتماعية وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم، ولا يمكن لأي جماعة أو مؤسسة أن تنشأ وتستمر دون اتصال .

ولا شك أن الاتصال واحد من الموضوعات المهمة التي نالت اهتماما كبيرا من البحث و الدراسة فهو يمثل أحد مفاتيح النجاح بالنسبة للمنظمات على اختلاف أهدافها ، فالاتصال للمنظمة مثل الدم الإنسانية في المجتمع مما يؤدي إلى التماسك والتماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية ، وكذلك رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين العلاقات الاجتماعية بينهم ، بالإضافة إلى زيادة الرضا الوظيفي إذا انعكس ذلك إيجابا على أداء المنظمات التي ينتسبون .

ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الاتصال التنظيمي، وعناصره، و خصائصه، و أنواعه من خلال الاتصال الرسمي و غير الرسمي، بالإضافة إلى أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي ونماذجه، والعوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي، ونحاول في الأخير إبراز معوقات الاتصال التنظيمي وذلك من اجل تجنبها أو معالجتها أو التقليل منها .

1- تعريف الاتصال التنظيمي:

يعتبر الاتصال عملية جوهرية لسائر المخلوقات و بدون اتصال يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان و نظراً لأهمية الاتصال فقد حظي باهتمام العديد من الباحثين و المفكرين في مجالات متعددة، و يمكن الوقوف على مفهوم الاتصال من خلال :

1-1 الاتصال لغة:

تعود جذور هذا المصطلح إلى أصول كلمة communication المشتقة من كلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك كما تعني ذات الشيء في اللغة الإنجليزية، أما في اللغة الفرنسية Communication يعني بلاغ رسمي أو بيان أو توضيح حكومي.¹

وعرف معجم الرائد الاتصال بمعنى (و ص ل)، إلتأم، اجتماع، لم ينقطع به أو الشيء بشيء اجتماع.² كما عرف في القاموس الموارد الثلاثي الاتصال بمعنى: الارتباط، الاتصال، الاستمرار، التواصل، دوام.³

وعرف أيضاً في قاموس أكسفورد الاتصال بأنه نقل الأفكار والمعلومات وتوصيلها أو تبادلها (بالكلام أو الكتابة أو الإشارة) ويجري هذا التبادل مرسل أو متلقي، أو مرسل ومستقبل أو عدد من المرسلين أو عدد من المستقبلين⁴

2-1 الاتصال اصطلاحاً:

يعرفه "جورجلندبرج" هو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صورة ، أو لغة أو إي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.⁵

عرفه " أندري سيزلاقي، ومارك جي ولاس بأنه العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات¹ . - كما يعرفه علماء الإعلام بأنه ظاهرة عامة ومنتشرة تقوم بدور لاغني عنه في تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع

¹ منال هلال المراهرة، نظريات الاتصال، ط1، دار السيرة، عمان، 2012، ص31.

² مسعود جبران، الرائد، معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، ط3، دار العلم للملايين مؤسسة للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005 ص 25.

³ روجي بعلبكي، قاموس الثلاثي اللغات عربي فرنسي ، الإنجليزي ، ط4، دار العلم للملايين مؤسسة الثقافية للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005، ص

25

⁴ فيصل دليو ، اتصال المؤسسة، ط1، دارا لفجر، القاهرة، 2003، ص 22.

⁵ فيصل دليو، الاتصال "مفاهيمه، نظرياته، وسائله"، ط1، دار الفجر ، القاهرة، 2003، ص.25

الواحد ، وبين المجتمعات أي أن الخبر أو المعلومة سواء كانت واقعية أو خيالية تتحقق خلال عملية مشاركة بين المرسل والمستقبلين خلال عملية التغذية العكسية، أي ما يصل المنظمة من آراء واتجاهات نحو سياستها وخدماتها والعاملين فيها²

- وهناك من تناوله على أنه عملية رئيسية يتفاعل الأفراد والجماعات والحضارات مع بعضها³ . - وقد ركز علماء النفس على أن الاتصال من وجهة نظرهم سلوك لفظي، أو مكتوب يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر.⁴

1-3 الاتصال التنظيمي:

فالاتصالات التنظيمية تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة، أو الأفراد لتوفير المعلومات تبقي في الأطراف الأخرى، وهي وسائل تخدم أغراض و أهداف المنظمة، كما أنها تشمل عمل المديرين والعاملين بالمنظمة⁵.

- يعرف الاتصال التنظيمي في معجم الإعلامي " بأنه اتصال داخل المنظمات والاتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها، ومعناه أيضا هو نشر المعلومات بين أفراد جماعة في إطار حدود معينة وهي منظمة من أجل تحقيق أهدافها⁶ .

- يعرفه " فيصل دليو " بأنه تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار الإدارة عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين⁷

¹ - أندرويسيزلاقي، ومارك جي ولأس، السلوك التنظيمي والأداء، (تر: جعفر أبو القاسم مُجّد)، دط، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1991، ص

² منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، دط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 75.

³ مُجّد أبو ناصر مهارات الإتصال الفعال، ط1، المجموعة العربية للتدريب ، القاهرة، 2012، ص18.

⁴ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، طه، الدار الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص 352.

⁵ - عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2011، ص284.

⁶ منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص 13.

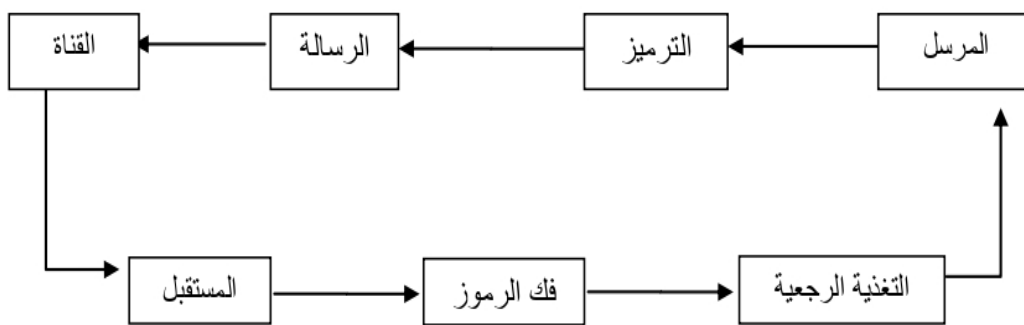
⁷ فيصل دليو، الإتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، المرجع السابق ، ص 16.

أما "مُجَّد علي مُجَّد" فيرى إن الاتصال التنظيمي، عبارة عن شبكة مصممة من أجل نقل المعلومات داخل البناء التنظيمي على مختلف مستوياته، وبدونه يتعذر وجود التنظيم السليم، لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد ببعضهم داخل جماعة العمل، وهو الممر الذي تعبر عليه كل أنواع المعلومات الفنية والعلاقات الإنسانية.¹

- أما "مُجَّد منير حجاب" يري أن الاتصال التنظيمي هو العملية التي تهدف إلى التدفق البيانات و المعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة ، في مختلف الاتجاهات بين هابط وصاعدة وأفقية وعبر مراكز العمل المتعددة²

2- عناصر الاتصال التنظيمي:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته وعناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها ، وتتألف عملية الاتصال من ثلاث عناصر أساسية كحد أدنى وهي المصدر، الرسالة، ومستقبل الرسالة، هذا بشكل بسيط ، إلا أنه في الحياة العملية تعتبر عملية الاتصال أكثر تعقيدا. والشكل يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتنوعة:³



¹ مُجَّد علي مُجَّد، واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة، رسالة ماجستير في علم اجتماع الاتصال، جامعة قسنطينة، 1995، ص 51

² مُجَّد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 35

³ خواجه عبد العزيز، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005، ص 180

2-1 المصدر (المرسل): وهو الشخص أو المجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركوه في أفكار اتجاهات أو خبرات معينة.¹

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتوياتها المختلفة، و لإيصال الرسالة للجهات المستهدفة منها، لا بد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة إلى الجمهور المستهدف، وهنا يمكن للمرسل استخدام الإشارات أو المفردات اللغوية، كلمات أو صور أو تعابير الوجه أو أي أمور أخرى التمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة، كما يجب على المصدر أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة (موضوع الاتصال بشكل يحقق الهدف من وراء إيصالها ودونما أي عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف.²

قد يكون المصدر شخصا أو جماعة، أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون، الراديو، الصحف، والمجلات وغيرها، فالمرسل يقوم بوظيفتين هما:³

أ- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها واختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

ب- القيام بشرح والتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي أختارها في وقت معين.

2-2 الترميز:

عليها تساعد وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم كاستعمال اللغة والرموز أو تعابير يتم الاتفاق على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

¹ محمد بحجة كشك، الاتصال ووسائله في خدمة الاجتماعية، دط، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص14.

² محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، ط4، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 255.

³ لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي الجزء الثاني، مخبر تطبيقات النفسية والتربوية، دط، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2006، ص214.

2-3 الرسالة: وهي جوهر عملية الاتصال أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال، ويجب أن تكون الرسالة واضحة من الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تتحمل تفسيرات مختلفة وأن تكون لغة الرسالة سليمة و تتناسب مع القدرة اللغوية للمستقبل¹.

2-4 الوسيلة:

هي الوسيلة أو الوساطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد أنواع القنوات من بينها:²

أ- **القناة اللفظية:** يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه، أو مباشرة.

ب- **القناة الكتابية:** يتم فيها نقل المعلومات كتابة

ج- **القناة التقنية:** الهاتف

بنوعيه الثابت والنقال، التلفزيون، الراديو.

د **القناة التصويرية:** مثل الملصقات، لوحة الإعلانات.

وترتبط بكافة الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية، ويمكن القول إن وسائل الاتصال المطلوبة لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك الاختلاف بيئة الاتصال واختلاف موضوع العملية الاتصالية واتجاهها وخصائصها بالإضافة إلى أهداف المرسل وعادات الوسيلة المرغوبة من قبل كل من المصدر والمستقبل³.

2-5 المستقبل :

وهو الذي يتلقى الرسالة الاتصالية ويتفاعل معها ويتأثر بها، وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال، ولاشك في أن فهم الجمهور وخصائصه وظروفه يلعب دورا مهما في إدراك معني الرسالة ودرجة تأثيرها في عقلية ذلك الجمهور، ولا يمكن أن تتوقع أن الجمهور يصدق تلقائيا للرسالة الإعلامية فهو قد يرفضها، أو يستجيب لها لذا كانت تتفق مع ميوله واتجاهاته ورغباته وقد يتخذ الجمهور موقف اللامبالاة من الرسالة ولا يتفاعل معه

¹ محمد سليمان العليان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، 2005، ص 241.

² مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الإنسانية، ط1، دار الطليعة، بيروت، 1982، ص14.

³ محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، مرجع سابق، ص 256.

2-6 فك الرموز:

من اجل استكمال عملية الاتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك علي التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره علي خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال.

2-7 التغذية العكسية:

يتخذ رد الفعل اتجاهها عكسيا في عملية الاتصال، وهو ينطلق من المستقبل إلي المرسل ، وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها ، وقد أصبح رد فعل مهما في تقويم عملية الاتصال حيث يسعى الإعلاميون لمعرفة مدى وصول الرسالة للمتلقي ومدى فهمها وإستيعابها.¹

وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي:²

الهدف :وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال.

المرسل:قد يكون فردا أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته علي نقل مضمون الرسالة.

- المستقبل: فردا أو جماعة ، وهو الذي يتلقي مضمون الرسالة.

- وسيلة الاتصال:الأداة المستعملة لنقل الرسالة، قد تكون شفوية، كتابية، مرئية ويتوقف اختيارها علي مضمون الرسالة.

- نتيجة الاتصال: التغيير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة.

-التغذية العكسية: ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم إستيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوبة.

3- خصائص الاتصال التنظيمي:

للاتصال التنظيمي الفعال خصائص أساسية ينبغي توافرها والا فشل الاتصال في بلوغ أهدافه المنشودة.

وتتمثل خصائص الاتصال التنظيمي في:

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، مرجع سابق، ص ص44،45

² خواجه عبد العزيز، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، مرجع سابق، ص ص180-181.

- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات و التوجيهات المراد إيصالها للغير:

فالالاتصال التنظيمي يبدأ بالفهم والإدراك العميقين بما هو مطلوب تحقيقه عن طريق الاتصال وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد ما هو مطلوب إيصاله.

- الثقة في مصدر الرسالة: حيث أنه بدون هذه الثقة فإن الرسالة لن تحقق أهدافها¹

الموضوع: وضوح الرسالة المراد نقلها وذلك باستخدام الكلمات والرموز والمصطلحات الواضحة لدي المستقبل والتي لا تحمل أكثر من معني، وهنا تلعب المهارات الاتصالية دورها في القدرة على التعبير عما يجول في خاطر المرسل من أفكار.

- البساطة : أن يتم الاتصال بشكل مبسط خال من التعقيد ليتسنى للرسالة أو الموضوع الوصول إلى مستقبله في اقصر وقت ممكن .

- سلامة الوسيلة : أن تكون وسيلة الاتصال خالية من العيوب يمكن لها إن توصل مضمون الرسالة بدقة وفي مستوي إدراك المستقبل .

- الدقة: وتعني نقل المعلومات والبيانات كاملة دون تشويه فإن كان هناك سرعة فلا بد من وجود الدقة في نقل المعلومات والبيانات اللازمة.²

- الإقناع والتأثير : إذا كان هناك اتصال تنظيمي ذا طابع وله رد ايجابي فإنه يقوم بلا شك على إقناع المرسل إليه و التأثير فيه حتى يتأقلم ويكون فكرة عامة عن الموضوع ..

الشمولية: قدرة نظام الاتصال التنظيمي على تغطية إدارات وأقسام المنظمة و العاملين فيها بشبكة منظمة من الاتصالات الجيدة ، فالنظام الاتصالات الفعال يستطيع أن يلم كافة المعلومات في المنظمة ويعطي كافة تخصصاتها والأقسام المختلفة³

¹ شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، د ط دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، صص 41،42

² معن محمود عباصرة، مروان مجد بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، د ط، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، صص، 176.

³ فتحي أحمد دياب عواد، إدارة الأعمال، د ط، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2012، صص 377-378.

4- أنواع الاتصال التنظيمي:

هناك تقسيمات عديدة لأنواع الاتصالات التنظيمية بحيث يمكن النظر إليها كاتصالات رسمية واتصالات غير رسمية وسوف نلقي الضوء على كل نوع منها :

أولاً: الاتصالات الرسمية:

هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، ويكون خاضعاً في مساراته وقنواتها الاعتبارية التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة¹

كما يعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية ويتخذ هذا النوع من الاتصال أربع اتجاهات أو أشكال وهي :

4-1 الاتصال النازل أو الهابطة:

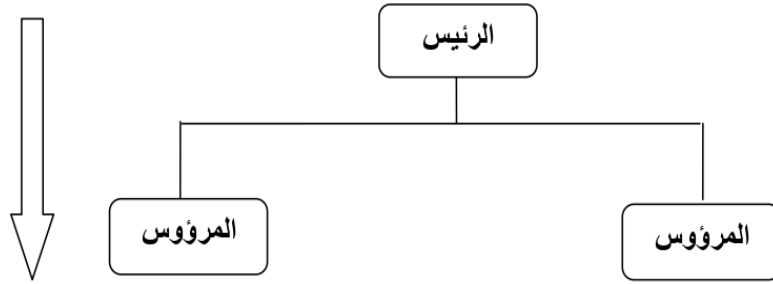
وهو الاتصال الذي يهدف إلى نقل المعلومات بخصوص العمل من المنظمة والمديرين إلى العاملين ، ويكون من أعلى إلى أسفل ويستخدم بكثرة من طرف الإدارة العليا ويشمل في المعلومات كالقرارات الإدارية والتعليمات التي تنقل من الإدارة العليا إلى المرؤوسين وللاتصال الهابط هدفان هما:²

- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حتى يكمن إدراكها وفهمها. - قبول المتلقين المعلومات عن طريق الإقناع من الرئيس إلى المرؤوس.³

¹ - عبد المعطي مجد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، د ط ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص221

² صلاح الدين مجد عبد الباقي السلوك الفعال في المنظمات المعاصرة، د ط، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص317.

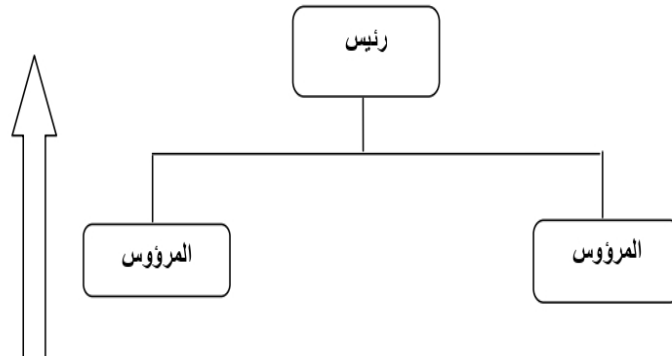
³ مجد يسري إبراهيم، الاتصال وسلوك الإنساني، سلسلة18، البيطاش ستر للنشر والتوزيع ، الإسكندرية، 1999، ص183.



شكل رقم (2): يوضح الاتصال النازل¹

4-2 الاتصال الصاعد : أي الاتصالات من أسفل لأعلي، أي من الإدارة الدنيا إلى العليا اغلب هذه الاتصالات تتمثل في تقارير العمل والأداء التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا، وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة عن الاتصالات الهابطة كلما أدى ذلك إلى كفاءة المنظمة وزيادة إنتاجها.

ويهدف هذا الاتصال أي زيادة فرصة مشاركة العاملين مع الإدارة وإعطائهم فرصة لتوصيل صوتهم للإدارة العليا، ويتوقف نجاح هذا النوع من الاتصال على طبيعة العلاقات بين المدير والمرؤوسين وعلي استعداد المدير للاستجابة لمقترحاتهم وأراء العاملين سياسة الباب المفتوح²



شكل رقم (3): يوضح الاتصال الصاعدة¹

¹ عشوي مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مطبعة النخلة، مؤسسة الشهاب، الجزائر، ص154

² شعبان فرح، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 162

3-4 الاتصالات الأفقية ::

وتتمثل الاتصالات القائمة بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة وهي أكثر من ضرورية لإحداث التنسيق المطلوب و الانسجام بين مختلف الأقسام والإدارات وضمان تداخل وتحقيق التكامل داخل المؤسسة.

ولا تنحصر فائدة الاتصالات الأفقية في تسهيل إنجاز العمل وإنما يمكن إن توفر الدعم العاطفي والاجتماعي للفرد ، والفهم المتبادل بين الزملاء وهو أحد أسباب قوة جماعة الزملاء². وينظر LUTHONS إلى الاتصالات الأفقية علي أنها تفاعلات تبادلية لما لها من علاقة بالناس وسلوكياتهم ويعتقد أنها تخدم أربعة أهداف :

1- تنسيق الواجبات : يجمع المديرون لمناقشة كيف تسهم كل دائرة في أهداف المنظمة.

2- حل المشكلات : يجمع المديرون لحل مشكلة مشتركة .

3- مشاركة المعلومات: تبادل المعلومات.

4- حل النزاعات³

2 . كما أن الاتصالات الأفقية تساعد علي توثيق التعاون المتبادل وعلي تحسين جودة القرارات في المنظمة. أغراض الاتصال الأفقي:

-- توثيق التعاون بين وحدات التنظيمية.

- تحسين نوعية وفعالية القرارات.

تنسيق الأعمال والأنشطة المختلفة

- حل المشكلات التي تهم الوحدات المختلفة⁴.

¹ عمر عبد الرحمان عبد الباقي، الاتصال في مجال الإدارة، دط ، مركز البحوث الإدارية، مصر ،1973،ص.19

² أخضر كاظم حمود، موسى سلامة للوزي، مبادئ إدارة الأعمال، دط، ثراء للنشر و التوزيع، الأردن 2008،ص.230

³ حسن حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، ط3، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، 2009،ص 261.

⁴ حسن حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، (مبادئ العمليات الإدارية وظائف المنظمة، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009،ص275.



الشكل رقم (4): يوضح الاتصال الأفقي¹.

4-4 الاتصال المحوري :

ويطلق عليه تسمية الاتصال القطري أو المائل وكلها تصب في معني واحد، والذي يتمثل في، " انه ينساب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة كاتصال مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق.

ثانيا : الاتصال غير الرسمي : أن الاتصالات في المنظمات العمل لا تقتصر على الاتصالات الرسمية فقط ، فهناك الاتصالات غير الرسمية، وتعني ذلك النوع من الاتصالات الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة ورسمية كما هو الحال في الاتصالات الرسمية ، والاتصالات غير الرسمية تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية ، وهذه الاتصالات سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها تعبر عن رغبة الأفراد في عدم الاعتزال بعضهم في بعض ، وذلك بهدف إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية².

ويظهر هذا النوع من الاتصالات نتيجة عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة، وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين ، وكذلك وجود الحاجات ورغبات واتجاهات للإفراد يرغبون في إشباعها، بالإضافة إلى الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة.

¹عشوي مصطفى ، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المرجع السابق، ص.145

²صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص ص 317-318 محمد سليمان العميان ، مرجع سابق ص. 250.

5- أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي:

نماذجه العوامل المؤثرة في عملية الاتصال / ومعوقاته) المطلب الأول: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي: إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصالات بها ، وهذا يعني أن الاتصالات التنظيمية لا ينبغي النظر على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها ، وإنما عملية تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة . وتعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية، وتحقيق أهداف المنظمة وذلك أن الاتصالات تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشاكل وسبل علاجها، وتقييم الأداء وإنتاجية العامل. وبفضل الاتصالات التنظيمية يتمكن كل أفراد المنظمة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة ، كما يساعد علي توضيح التغيرات والتجديدات والانجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات¹

وفي هذا الصدد يورد "صالح بن نوار" جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها :

1- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يتم الاتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فابدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض الأداء مهام مستقلة عن بعضهما البعض.

2- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.

3- التعبير عن المشاعر الوجدانية : يساعد الاتصال

الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وإحزانهم ومخاوفهم ، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج.

4- تماسك أفراد التنظيم وحل النزاعات بين الأفراد وإعطائهم قيمة والعمل على بناء روح الجماعة.

5- تحسين إنتاجية وفعالية العمل .²

¹ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، يط، الدار الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2004، ص 31.

² صلاح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة الدراسات العلوم الإنسانية العدد 22، 2004، ص 120-121.

6- نماذج الاتصال التنظيمي:

في بداية الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعا كبيرا ، حيث بادر عدد من العلماء بتطوير نظريات الاتصال تجاوزت حدود مجال تخصصاتهم ، فشملت مواضيع مثل أسس الاتصال غير اللفظي من إشارات وغيرها ، وكانت من بين نقلات نوعية التي حدثت في هذه الفترة ظهور دراسات العملية الاتصال في شكل نماذج نذكر أهمها :

أ- نموذج أرسطو للاتصال :

يعتبر الفيلسوف اليوناني أرسطو أول من وضع إطارا نظريا بالعملية الاتصال الإنساني خصوصا في مجال كتابة الخطابة ، حيث عرف الاتصال " بأنه البحث عن كل وسائل المتاحة للإغراء والإقناع" ، كما أوضح أن الاتصال هو القدر على كل ما يصل لإقناع من خلال ثلاثة عناصر أساسية هي :

1- الخطيب "المرسل" ،

2- الخطبة "الرسالة"

3- المستمع "المتلقي" .

يري نموذج أرسطو أن الاتصال عملية أحادية الاتجاه وليست تفاعلية كما جاء في كتابة (فن البلاغة) ، فهذا النموذج يسمى نموذج خطي الآن الخطابة كانت الوسيلة الأساسية للاتصال ، فعملية الاتصال لدي أرسطو هي عملية ذات اتجاه واحد، أي أنها تعتمد على المرسل ببراعته الخطابية فهذا النموذج ذو الاتجاه الواحد لا يعكس العملية الاتصالية بدقة، إذ انه يتجاهل رجع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما سيتقبله من رسائل .

ويعد هذا النموذج من النماذج الأولى في دراسة الاتصال، حيث يحدد أسس عملية لا تزال قائمة للتعامل بين الخطيب والجمهور، وتقوم على أسس أبعاد الخطيب خاطبته بصورة شيقة ومقدمة بصورة شيقة ومقدمة بطريقة يمكن لها أن تؤثر في الجماهير بالصورة مستهدفة.

ب- نموذج لاسويل للاتصال :

قام العالم السياسي الأمريكي هارلد لاسويل الذي عمل في مجال الدعاية من عام 1984 نموذجاً هاماً للاتصال ، حيث وضح أن الطريقة المناسبة لوصف عملية الاتصال من خلال صياغة عناصرها في شكل أسئلة ، واتخذها أساساً لتصنيف البحوث الخاصة بالاتصال وهذه الأسئلة هي : من؟ ويقول؟ ، بأية وسيلة؟ لمن؟ ، وبأي تأثير؟ ويقدم إجابات الأسئلة التي وضعها لاسويل تحديداً وضحاً لعناصر عملية الاتصال التي يجب توافرها في كل العمليات الاتصال بدل أشكالها ومستوياتها وهذه العناصر هي :

المرسل : أو القائم بالاتصال سواء أكان صحفياً أو أي شخص مماثل يسعى لتوجيه رسالة

الرسالة أو المضمون أو مجموعة الأفكار والمعاني المراد توصيلها إلى جمهور معين ، وهي مطبوعة أو مسموعة أو مرئية الوسيلة التي تحمل الرسالة أو صحف أو الراديو أو التلفزيون أو السينما أو البريد أو الملصقات أو اللوحات وغيرها .

الجمهور أو مستقبل : وهي الفئات المختلفة للجمهور الذين أوجه لهم الرسائل الإعلامية¹

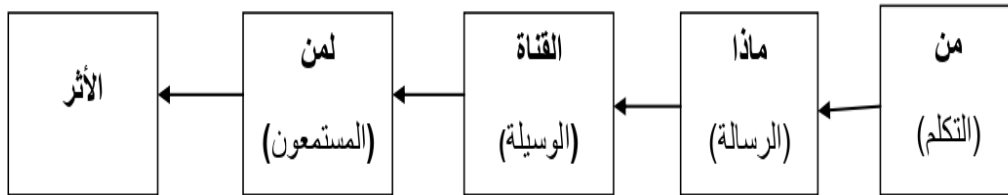
الأثر : وهو الناتج النهائي للجهود الاتصالية سواء أكان لزيادة المعلومات أو تدعيم الاتجاهات أو خلق آراء عن موضوعات جديدة . ولقد ركز لاسويل كما فعل أرسطو من قبل ألفي عام على الرسالة اللفظية ، لذلك اهتم بعناصر الاتصال ذاتها مثل المتحدث والرسالة والمستقبل إلا أنه استخدم مصطلحات أخرى ، حيث وضح لاسويل ما سوف تحدثه الرسالة من أثر على المستقبل ، وفي النفس الوقت فقد قام بحذف عنصر الاستجابة أو التغذية المرتدة من نموذجة ، ذلك أن الاتصال يسير في نموده في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل ليتحقق تأثيرات ما ، كما اهتم لاسويل بتأثير العملية الاتصالية على المستقبل .

حيث وجه بعض الانتقادات من الباحثين أمثال فرنسيس وأوليفه برجلان وكوتية وشنيون والتي تمثلت فيما يلي :

- يفترض أن الرسائل الاتصالية دائماً لها تأثير .

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، المرجع السابق ، ص 103، 104.

- يقول لاسويل من البديهي أن للمرسل هدف للتأثير على المستقبل ويجب النظر إلى عملية الاتصال على أنها عملية إقناع ، أو حتى إغراء.
- المبالغة في التأثير على الاتصال الجماهيري بدل اهتماماته الأساسية .
- حذف عنصر أساسي وهو عنصر الاستجابة أو التغذية الراجعة من نموذج.
- غياب عنصر التشويش في عملية الاتصال .¹



شكل رقم (5): نموذج لاسويل للاتصال .²

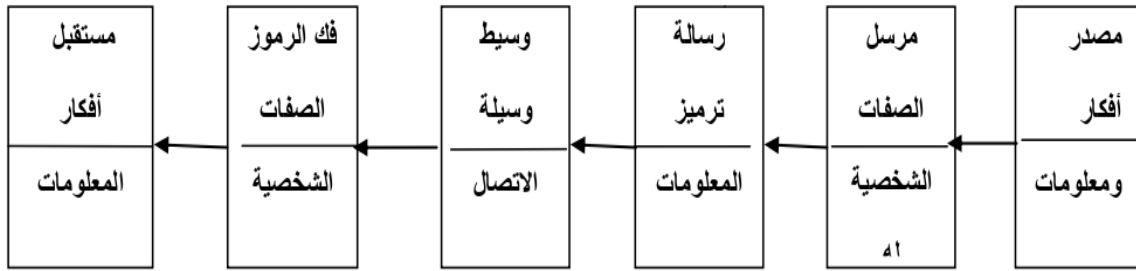
ج- نموذج بيرلو للاتصال :

اهتم بيرلو بالاتصال كعملية تحتوي علي العديد من الأنشطة ، ويتضح ذلك من خلال الشكل الذي يبين أن هناك مصدر لعملية الاتصال هذا المصدر لديه أفكار يود أن يعبر عنها . يأتي بعد ذلك القيام بترميز أو صياغة العمليات ، ويتأثر هذا بالقدرات العقلية والعضلية و الحواسية الفرد ويتكون من ذلك وضح الأفكار والصياغات في رسالة يتم نقل الرسالة من خلال وسيط أو وسيلة للاتصال ويقوم فرد آخر بفك الرموز المرسله أو تفسيرها ، ويتأثر هذا الشخص أيضا بقدراته العقلية و الحواسية وهذا الأخير يستقبل المعاني إلى فرد آخر وهي جهة الوصول .³

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، المرجع السابق ، ص 105.

² نفس المرجع، نفس الصفحة، ص 105 .

³ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، نفس المرجع السابق ، ص 35



شكل رقم (6): نموذج بيرلو للاتصالات¹

د- نموذج شانون ووفر للاتصالات:

قام كل من كلود شانون و ويفر بتصميم الاتصال الالكتروني ويتكون هذا النموذج من العناصر الخمسة التالية :

- جهاز إرسال (ناقل). - رمز أو علامة جهة مرسله أخرى مستقبلية . - جهاز استقبال. - جهة الوصول. كما وضع كل من شانون و ويفر النموذج انه يتصف بدرجة عالية من التقليد التي تتناول عملية الاتصال وكأنها خط مستقيم له بداية ونهاية هذا بجانب الملاحظات التالية:

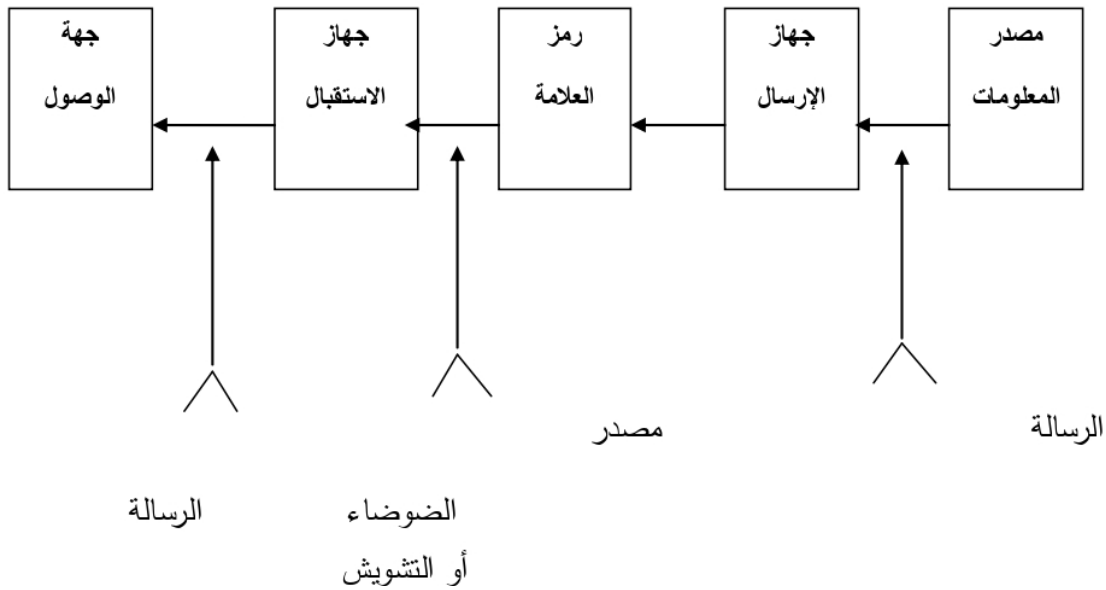
- 1- افتراض إن البدء في الاتصال (المرسل) هو المصدر الوحيد للمعلومات وهذا هو دوره .
- 2- تركيز النموذج على كل من جهاز الإرسال والاستقبال .
- 3- المكونات الخمسة للنموذج وفق توظيف (شانون و ويفر) لم تتضمن الرسالة إلا المفسرون للنموذج هم الذين أضافوها مع التفرقة بين الرسالة من المصدر المعلومات والرسالة تناولها جهة الوصول .
- 4- يفترض النموذج أن العلامة التي تستقبلها جهة الوصول تحشد عن علامة المرسل من المصدر المعلومات .
- 5- نموذج الاتصال الذي وضعت (شانون) وفسره (ويفر) اغفل تماما عدد من المكونات الأخرى ذات التأثير الجوهري على عملية الاتصال ، وهذه المكونات التي تجاهلها النموذج .

أ- الأهداف من عملية الاتصال

¹. نفس المرجع، نفس الصفحة، ص35.

ب - توقيت الاتصال

ج-موقف أو بيئة الاتصال.



الشكل رقم (07): نموذج الاتصال عند شانون وويفر¹

7- العوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي:

1-7 طبيعة العمل : حيث أن طبيعة العمل تؤثر إلى حد بعيد

علي الاتصال داخلها من حيث التأكد علي الاتصالات الرسمية دون السماح بالاتصالات الغير الرسمية ، كما هو الحال في المنظمات التي تتسم الأعمال فيها بالنمطية والتي تطبق تقسيم العمل الدقيق بين أفرادها.

¹مصطفى مُجَّد أبو بكر عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، الاتصال الفعال، دط، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص 88-89-90

7-2 درجة التعقيد التنظيمي: إن عملية الإتصال تتأثر بعد الوحدات المؤسسات الفرعية) التي تضمها المنظمة بالتوسيع الجغرافي لهذه الوحدات.

7-3 حجم المنظمة: إن كبر المنظمة ونشعبها يجعل من عملية الإتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيدها لذلك يتضح في هذا الحال إن تكون البيانات والمعلومات صادرة عن مصدر واحد فقط لتفدي التضارب في هذه البيانات.

7-4 اتجاهات الرئيس في العمل : إن اتجاهات الرئيس نحو مرؤوسه ،وكذا نمط السلطة والقيادة التي يتصف بها تحدد إلى حد بعيد نمط الاتصالات في المنظمة وخاصة بنسبة لعملية اتخاذ القرارات.

7-5 عمر المنظمة : كلما كانت المنظمة حديثة النشأة كلما أثر ذلك على عملية الإتصال وشكلها لأن المطلب الملح في بداية إنشائها هو جعل عملية الاتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح، إما إذا كان عمر المنظمة قد مر عليه وقت طويل فإن الاتصالات بين أفرادها تتشابه وتتسع ويزيد معدل الرسمية فيها¹.

8- معوقات الإتصال التنظيمي :

إن العملية الاتصالية داخل المنظمات تواجه العديد من العوائق والتي تحد من فعاليتها وتؤدي بها في غالب الأحيان إلى عدم تحقيق أهدافها المسطرة ، لذا لا بد من التعرف أو الوقوف على هذه المعوقات حتى يتم تجنبها أو التقليل منها ومعالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية الإتصال والوصول إلى الأهداف المطلوبة ، وهناك ثلاثة أنواع من المعوقات وهي :

8-1 المعوقات النفسية:

وتتعلق هذه المعوقات بالعناصر الإنسانية في عملية الإتصال المتمثلة بالمرسل والمستقبل ونحدث أثرا عكسيا بسبب الفروق الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم على الأشياء وأهم هذه العوائق هي :

¹فضيل دليو، مخبر علم الاجتماع والاتصال، دط، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 95-96

تباين الإدراك :

إدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها وبالتالي اختلاف إدراك وفهم الآخرين لها ، وعدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها أو إدراكه الصحيح لمحتوياتها وبالتالي يؤثر تباين الإدراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية على اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء ، كما أن الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة بكل شخص عن آخر .

- الإدراك الانتقالي:

يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب مع معتقداته وأفكاره وأرائه والعمل إلى إعاقه المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأراء وأفكار .

- الانطواء :

- عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم .

- تشويه المعلومات مما يؤدي إلى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه.¹

- اللغة :

هي وسيلة اتصال يتم نقل المعلومات أو الفكرة من خلال إما شفاهة أو كتابة إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام الاتصال في حالة اختلاف مستوي التعليم والثقافة مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات و الألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل طرف حسب فهمه الخاص²

8-2 المعوقات الاجتماعية الثقافية:

يرجع هذا النوع من المعوقات إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها الشخص سواء كانت داخل التنظيم أو خارجه ، ويتضمن القيم والمعايير والمعتقدات التي تشكل حاجزا أمام تحقيق الأهداف المرجوة والمنتظرة من طرف التنظيم . كما أن التمايز والتبادل بين الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة

¹ صلاح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، نفس المرجع السابق، ص 120-121.

² طارق المنجوب، الإدارة العامة، د ط، دار الجامعة للطباعة والنشر ، بيروت، 2000، ص 252.

المستعملة ومنه يكون الترميز فيما بينهم مختلف وهذا ما يجعل العملية الاتصالية تتسم بالصعوبة، فاللغة ليست الكلمات نفسها وإنما مدلولات تلك الكلمات فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل فهو يستخرجها في ضوء خياراته وعاداته وتقاليده المتواجدة في المجتمع والبيئة الثقافية التي يعيش فيها¹.

3-8 المعوقات التنظيمية:

يوضح الهيكل التنظيمي للتنظيم العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة والسلطة والمسؤولية، وخطوط الإتصال بين العاملين فيها وطبيعة العمل وطرق تقسيمه، لذا فوجود هيكل ضعيف يسبب عائقا كبيرا في عملية الإتصال الفعال وقد وجد "راد" أن الفاعلين في المستويات الدنيا للتنظيم وخاصة أولئك الذين لديهم مضموح للترقية والصعود يميلون إلى تشويه المعلومات التي يرفعونها إلى المستويات العليا، بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور في التنفيذ ويزداد الميل إلى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الفاعلين في المستويات العليا الضعيفة².

¹ كامل مجد المغربي، السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم)، ط 3، دار الفكر، الأردن، 2004، ص 242.

² أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، القاهرة، 1989، ص 275.

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدم وكل ما أحيط بالدراسة لعملية الاتصال التنظيمي داخل المنظمات تبرز أهمية وقيمة هذه العملية التي تعتبر العمود الفقري لأي تنظيم مهما كانت أهدافه ، بالتالي يجب على القائمين على تسيير المؤسسات والمنظمات من أجل الرقي بها في عالم المؤسسات الناجحة أن يعطوا للاتصال التنظيم أهمية كبيرة ضمن أساليب تيسرهم من خلال ضمان السير المتسلسل لكل عمليات التفاعل بين الفاعلين في المنظمة بما يساعد على النشاط والحركية الجيدة الأعمال المنظمة ويحقق أهداف الأفراد فيها وأهداف المنظمة ككل

الفصل الثالث

الفصل الثالث : التفاعل الاجتماعي

تمهيد

- 1- تعريف التفاعل الاجتماعي
- 2- خصائص التفاعل الاجتماعي
- 3- أهمية التفاعل الاجتماعي
- 4- مستويات التفاعل الاجتماعي
- 5- العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي
- 6- أسس التفاعل الاجتماعي
- 7- نظريات التفاعل الاجتماعي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشاراً في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء، وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات.

وهو الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي، إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوع من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية، والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد، لذا تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي، فهو مثلاً يستخدم كعملية (process) لأنه يتضمن نوعه من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الإنسان ومنها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الحب والحاجة إلى التقدير والنجاح

وهو حالة (state) لأنه يستخدم في الإشارة إلى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات عند الإنسان، وهو مجموعة من الخصائص (Traits) التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً تميز استجابات الفردي سلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية للاستجابات الشخصية المتبادلة، وهو سلوك ظاهر (overt) لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والإيماءات. وهو سلوك باطن (covert) لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والتذكر والتفكير والتخيل وجميع العمليات النفسية الأخرى).¹

¹ محمد النوبي محمد علي، مقياس التفاعل الاجتماعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص 36-37

1- تعريف التفاعل الاجتماعي :

يتخذ التفاعل الاجتماعي صوراً وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير .

ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء بين الأشخاص. ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع . وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الأبوة والأخوة والزمانة... الخ.

وقد جرت العادة بين العلماء على التفرقة بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع ، ولقد أشارت الدراسات التحليلية للحياة الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل ورد الفعل اصطلاح التفاعل . لذا لا بد أن نفرق بين الفعل الاجتماعي وبين غيره من الأفعال الغير اجتماعية فالفعل الاجتماعي وفقاً لتعريف ماكس فيبر هو " السلوك الإنساني الذي يحمل معنى خاص يقصد إليه فاعله بعد أن يفكر في رد الفعل المتوقع من الأشخاص الذين يوجه إليهم سلوكه " ¹

2- خصائص التفاعل الاجتماعي:

للتفاعل الاجتماعي مجموعة من الخصائص أهمها: ²

1. يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.

2. أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

¹ WWW.OMANLS.NET / ALTAQHAS/TASAIL.DOC - le 15-nov-2010.

² نبراس يونس مُجَّد ال مراد - مرجع سبق ذكره - ص38.

3. عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية .
4. التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات و بروز القدرات والمهارات الفردية
5. إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة
6. أيضا من خصائص ذلك التفاعل توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة ونظرا لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين .

3- أهمية التفاعل الاجتماعي :

يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان ، فمن خلاله ، يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية ، ويتعلم لغة قومه ، وثقافة جماعته ، وقيمها وعاداتها وتقاليدها ، من خلال عملية التطبيع الاجتماعي (Socialization)¹

التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الطفل ، فلقد بينت الدراسات أن الطفل الذي لا تتوفر له فرص كافية للتفاعل الاجتماعي يتأخر نموه .

يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص لتمييز كل منهم بشخصيته - ذاتيته - فيظهر منهم المخططون، المبدعون ، وكذا العدوانيون ... كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.

يعد التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة ، إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينة ، ويكون كل منهم على وعي بعضويته في الجماعة ، ومعرفة ببعض أعضائها ، ويكونون تصورا مشتركا لمجموعتهم .

- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة فتظهر القيادات وعكس ذلك

- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها كل إنسان ، ففي جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز ادوار المشاركين وتعميقها .

¹ *Www.Omanls. Net / Altaqhas/Tasail .Doc - Le 18-Nov-2010*

ينشأ عن التفاعل الاجتماعي ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية:¹

- علاقة ايجابية متبادلة (علاقة تجاذب).

- علاقة سلبية متبادلة (علاقة تنافر).

- علاقة مختلطة ، تجمع بين السلب والإيجاب ، أحد طرفيها إيجابي ، يقبل على الآخر ، والطرف الثاني سلبي ، ينفر من الأول ، وهذا معناه أن التفاعل الاجتماعي ، يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بعضهم مع بعض ، وبينهم وبين الجماعات ، فكلما ازداد معدل الاتصال والتفاعل ، بين إنسان وآخر ازداد هما له ، وإدراكا لخصائصه ، ولدرجة التشابه أو الاختلاف بينهما، ما يؤثر ، بالسلب أو الإيجاب ، في الجاذبية المتبادلة بينهما . كذلك يمثل تفاعل المرء مع جماعته درجة انجذابه إليها

- فالجماعة التي تشعر أعضائها بالاحترام والهوية والنجاح ، وتتيح فرص المشاركة الملائمة لكل منهم ، يزداد انجذاب الأعضاء نحوها .

4- مستويات التفاعل الاجتماعي :

4-1 التفاعل بين الأفراد:

إن نوع التفاعل القائم بين الأفراد هو أكثر أنواع التفاعل الاجتماعي شيوعا . فالتفاعل الاجتماعي القائم ما بين الأب والابن، والزوج والزوجة ، الرئيس والمرؤوس... الخ.

وبيئة التفاعل في هذه الحالة الأفراد الذين يأخذون سلوك الآخرين في الحسبان ، ومن ثم يؤثر عليهم وعلى الآخرين . وفي عملية التطبيع الاجتماعي مثلا نجد أن التفاعل الاجتماعي يأخذ هذا التسلسل :

الطفل - الأم - الطفل وإخوته - الطفل وأقرانه - الشباب والمدرسة - الشباب والعاملين معه - الشاب ورؤساؤه ... الخ .

وفي كل تلك الصلات الاجتماعية نجد أن الشخص جزء من البيئة | الاجتماعية للآخرين الذي يستجيب بنفس الطريقة كي يستجيبون له ، كل فرد بالآخرين ومن ثم يتفاعل معهم.²

¹ www.Omanls.Net/Altaqhas/Tasail.Doc - Le 18 Nov-2010

² محمد النوبي محمد علي - مرجع سبق ذكره - ص 39

2-4 التفاعل بين الجماعات:

إن التفاعل القائم بين القائد وأتباعه أو المدرس وتلاميذه أو المدير ومجلس الإدارة ، فالمدرس في مثل هذه الحالة يؤثر في تلاميذه كمجموعة وفي نفس الوقت يتأثر بمدى اهتمامهم وروحهم المعنوية والثقة المتبادلة بينهم ، ومن ناحية أخرى نجد أن الشخص المتفاعل مع مجموعة معينة من الأشخاص في مرات متكررة ينجم عنه وجود نوع من المتوقعات السلوكية من جانب الجماعة أي سلوك معين متعارف عليه¹

3-4 التفاعل بين الأفراد والثقافة:

المقصود بالثقافة في هذه الحالة العادات والتقاليد وطرائق التفكير والأفعال والصلات البيئية السائدة بين أفراد المجتمع ويتبع التفاعل بين الفرد والثقافة منطقية اتصال الفرد بالجماعة إذ أن الثقافة مماثلة إلى حد كبير للتوقعات السلوكية الشائعة لدى الجماعة. وكل فرد ينفعل للمتوقعات.

ماهية التفاعل الاجتماعي الثقافية بطريقته الخاصة ، و كل فرد يفسر المظاهر الثقافية حسب ما يراه مناسباً للظروف التي يتعرض لها . فالثقافة جزء هام من البيئة التي يتفاعل معها الفرد، فالغايات والتطلعات والمثل والقيم التي تدخل في شخصية الفرد ما هي إلا مكونات رئيسة للثقافة ، كذلك فإن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والثقافة يأخذ مكانة خلال وسائل الاتصال الجماهيرية التي لا تتضمن بدورها صلة تبادلية مثل الراديو والتلفاز والصحف والسينما.

4-4 التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية:

العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي مصطلحان مرتبطان ببعضهما بحيث لا يحدث أحدهما دون الآخر. حتى أنهما أصبحا كمترادفين فعد البعض التفاعل الاجتماعي شكلاً من أشكال العلاقات الاجتماعية، في حين عقد البعض الآخر العلاقات الاجتماعية مظاهر لعمليات التفاعل الاجتماع، فعندما يلتقي فردان ويؤثر أحدهما في الآخر ويتأثر به يسمى التغيير الذي يحدث نتيجة لتبادل التأثير والتأثر بالتفاعل ، وعندما تتكرر عمليات التأثير والتأثر ويستقران ، يطلق على الصلة التي تجمع بين الفردين العلاقات المتبادلة وكلما ازدادت العلاقات الاجتماعية المنتشرة داخل الجماعة ازداد اتصال الأفراد مع بعضهم البعض وازادت ديناميكية التفاعل الاجتماعي ولهذا يدل

¹ نبراس يونس مُجد آل مراد - مرجع سبق ذكره - ص 38.

مجموع العلاقات على مدى التفاعل الاجتماعي فإذا طلب من كل فرد من أفراد الجماعة أن يختار من يشاء من زملائه دون أن يتقيد بعدد في اختياره هذا ، أمكننا أن نتعرف بطريقة إحصائية عديدة النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي وذلك بقسمة مجموع العلاقات القائمة على النهاية العظمى لتلك العلاقات ثم ضرب الناتج في مائة لتحويل النسبة إلى نسبة مئوية إن هذا يعني أن العمليات الاجتماعية ما هي إلا علاقات اجتماعية في مرحلة التكوين أي أنها تشير إلى الجانب الوظيفي الدينامي ، في حين تشير العلاقات الاجتماعية إلى الجانب التركيبي الاستاتيكي .

5- أسس التفاعل الاجتماعي :

يقوم التفاعل الاجتماعي على أربعة أسس أو محددات هي : الاتصال ، التوقع ، إدراك الدور و تمثيله ، الرموز ذات الدلالة ، و جاءت مفصلة كما يلي¹ :

1- الاتصال :

لا يمكن بطبيعة الحال أن يكون هنالك تفاعل بين فردين دون أن يتم اتصال بينهم أو يساعد الاتصال بسبله المتعددة على وحدة الفكر والتوصل إلى السلوك التعاوني .

فالاتصال تعبير عن العلاقات بين الأفراد، ويعني نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى ذهن شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص ، وعن طريق عملية الاتصال يحدث التفاعل بين الأفراد . وعملية الاتصال لا يمكن أن تحدث أو تتحقق لذاتها، ولكنها تحدث من حيث هي أساس عملية التفاعل الاجتماعي حيث يستحيل فهم ودراسة عملية التفاعل في أية جماعة دون التعرف على عملية الاتصال بين أفرادها .

2- التوقع: هو اتجاه عقلي واستعداد للاستجابة لمنبه معين الاستجابات الآخرين كالرفض أو القبول والثواب أو العقاب ثم يقيم تصرفاته ويكيف سلوكه طبقاً لهذه التوقعات .

وإذا كان التوقع هو المحدد للسلوك ، فهو أيضاً عامل هام في تقييمه ، ذلك أن تقييم السلوك يتم على أساس التوقع، فسلوك الفرد في الجماعة يقيمه ذاتية من خلال ما يتوقعه عن طريق استقبال زملاء له ، سواء أكان هذا السلوك حركية أم اجتماعية ، ويبني التوقع على الخبرات السابقة أو على القياس بالنسبة إلى أحداث مشابهة .

¹ نبراس يونس مُجد آل مراد - مرجع سبق ذكره - ص 36 - 38 .

ويعد وضوح التوقعات أمراً لازماً وضرورياً لتنظيم السلوك الاجتماعي في أثناء عمليات التفاعل ، كما يؤدي غموضها إلى جعل عملية التلاؤم مع سلوك الآخرين أمراً صعباً يؤدي إلى الشعور بالعجز عن الاستمرار في انجاز السلوك المناسب .

- إدراك الدور وتمثيله :

الكل إنسان دور يقوم به ، وهذا الدور يفسر من خلال السلوك وقيامه بالدور ، فسلوك الفرد يفسر من خلال قيامه بالأدوار الاجتماعية المختلفة في أثناء تفاعله مع غيره طبقاً لخبرته التي اكتسبها وعلاقته الاجتماعية فالتعامل بين الأفراد يتحدد وفقاً للأدوار المختلفة التي يقومون بها ولما كانت مواقف التفاعل الاجتماعي التي يلعب الفرد فيها أدواراً تتضمن شخصية أو أكثر تستلزم إجادة الفرد لدوره والقدرة على تصور دور الآخرين ، أو القدرة على القيام به في داخل نفسه بالنسبة لدوره مما قد نعبر عنه بالقول الدارج :

محاولتنا وضع أنفسنا مكان الغير ويساعد انسجام الجماعة وتماسكها أن يكون لكل فرد في الجماعة دور يؤديه مع قدرته على تمثيل أدوار الآخرين داخلية يساعد ذلك على إدراك عملية التوقع السابق ذكرها .
إذ أن الشخص الذي يقوم بنشاط في الجماعة ويعجز عن توقع أفعال الآخرين لعجزه عن إدراك أدوارهم وعلاقة دوره بدورهم لن يتمكن من تعديل سلوكه ليحمله متفقة مع معايير الجماعة.

-4 الرموز ذات الدلالة :

يتم الاتصال والتوقع ولعب الأدوار بفاعلية عن طريق الرموز ذات الدلالة المشتركة لدى أفراد الجماعة كاللغة وتعبيرات الوجه واليد وما إلى ذلك وتؤدي كل هذه الأساليب إلى إدراك مشترك بين أفراد الجماعة ووحدة الفكر و الأهداف فيسيرون في التفكير والتنفيذ في اتجاه واحد ويشير (يونج) إلى أن الإنسان يعيش في عالم من الرموز ، هي شكل من أشكال التعبير عن الأفكار والمشاعر التي بداخلها ومن خلالها نستطيع أن نعبر عن خبراتنا .

6- العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي :

هناك عدة عوامل تؤثر في عملية التفاعل الاجتماعي و نذكر منها :¹

1- يتأثر التفاعل الاجتماعي بدرجة التشابه بين ثقافة الأشخاص المشاركين فيه ، فلما ازداد التشابه الثقافي بين طرفين ، ازداد التفاعل بينهما، فتفاعل العربي مثلا مع العربي ، يكون أكبر من تفاعل أبناء الوطن الواحد مع غيرهم (مثلا) وكذا بالنسبة للأشخاص من ذات المهن والوظائف.

2 - ويتأثر التفاعل بصفات المتفاعلين وخصائصهم . فكلما اتصف طرف التفاعل بالإخلاص والصراحة ، وحسن الخلق والتعاون والتسامح ، وسعة الأفق ، كان أكثر تقبلا من الآخر ، ما يزيد التفاعل بينهما . وكلما اتصف بالصفات المعاكسة لما ذكر أمعن الطرف الآخر في رفضه

- وكلما اتصف بالانصراف عن التفكير الجماعي ولجأ إلى حب العزلة وعدم المشاركة في الاهتمامات والأخذ بالآراء المعاكسة أصبح معزولا عن أطراف التفاعل .

3- يتضمن التفاعل التوقع

- فالمدرس يشرح لتلاميذه ويتوقع منهم الانتباه لما يقوله . ومناقشته في ما لا يفهمونه

- وعند مقابلتك زميلك ، تتوقع منه أن يحبك ، فتستعد للاستجابة له ، ولكن ، إذا حدث ما يخالف توقعك ، فإن التفاعل يتزايد ، ويأخذوها آخر ، فإذا اتجهت نحو صديقك ولكنه انصرف عنك فإنك قد تناديه لتسأله ، أو تندد به ، وتنتقد تصرفه .

4- يتضمن التفاعل الاجتماعي إدراك الدور الاجتماعي ، الذي يؤديه الطرف الآخر ، في ضوء المعايير الاجتماعية ، فإذا التبس ذلك الدور أو اختلف ، اتخذ التفاعل صورة مخالفة . فمن مكونات الدور الاجتماعي للام رعاية وليدها ، فإذا أعرضت عن ذلك ، اتسم التفاعل بينها وبين وليدها من ناحية ، وبينها وبين زوجها بسمة تخالف ما هو متعارف عليه ، في ضوء المعايير الاجتماعية السائدة

¹ WWW.OMANLS.NET / ALTAQHAS/TASAIL.DOC. - le 15-dec-2010

7- نظريات التفاعل الاجتماعي :

يختلف الظواهر التي يدرسها علم النفس الاجتماعي لاختلاف أوجهها تفسير التفاعل الاجتماعي بوصفه محورة ومركزة لكافة وبناء على ذلك سنقوم باستعراض خمس نظريات:¹

7-1 النظرية السلوكية:

رد السلوكيون عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات إلى نظرية المؤثر والاستجابة والتعزيز التي يتزعمها العالم الأمريكي (سكندر) ، ويرى السلوكيون أن المخلوقات الاجتماعية ليست سلبية في تفاعلها بل أن لديهم المقدرة على الاستجابة للمؤثرات أو المنبهات التي يتلقونها خلال عملية التنشئة الاجتماعية القائمة على التفاعل والشخصية التي تتكون وتشكل الفرد أو الجماعة وهي نتيجة مباشرة لهذا التفاعل ، فالتفاعل يتمثل في الاستجابات المتبادلة بين الأفراد في وسط أو موقف اجتماعي بحيث يشكل سلوك الواحد مؤشرا أو منبه لسلوك الآخر وهكذا فكل فعل يؤدي استجابة أو استجابات في إطار تبادل المنبهات والاستجابات وهم يؤكدون أن التفاعل الاجتماعي لا يبدأ ولا يستمر إلا إذا كان المشتركون فيه يتلقون شيئا من التدعيم أو الإثابة التي تقوم على مبدأ إشباع الحاجة المتبادل.

فالتفاعل هنا هو إشباع الحاجات الطرفين اللذين يقوم بينهما التفاعل ، فالطفل يحصل على ما يريد من والديه ، والوالدان يحصلان على ما يريدان من تعلم الطفل للكلام والتواصل اللغوي.

7-2 نظرية نيوكمب :

ينظر (نيوكمب) إلى التفاعل الاجتماعي وكأنه نوع من الجهاز أو النظام الذي ترتبط أجزائه ببعضها ، ويتوقف عمل جزء منه على أداء بقية الأجزاء لوظائفها .

وعلى هذا الأساس يقوم الناس الذين يحدث بينهم التفاعل بتغيير سلوكهم نتيجة لهذا التفاعل حيث يتعدل سلوك أحد الطرفين إذا حدث تغيير في سلوك الطرف الآخر .

إن نمطا من العلاقة المتوازنة تسود بين شخصين متفاعلين عند تشابه اتجاهاتهما وآرائهما بالنسبة الشيء أو شخص أو موقف وان نمط من العلاقة المتوترة غير المتوازنة ينشأ بين الطرفين المتآلفين إذا كان كل منهما يحمل أفكارا أو

¹ محمد النبي محمد علي - مرجع سبق ذكره - ص ص 61-68 .

اتجاهها متباينة نحو طرف ثالث مشترك . كما ينشأ نمط من العلاقة غير المتوازنة بين طرفين غير متآلفين حتى ولو كانا متشابهين في مواقفهما واتجاهاتهما بالنسبة للطرف الثالث .

وخلاصة ذلك يمكن القول أن نمطا من العلاقة المتوازنة تسود بين شخصين متفاعلين عندما تتشابه اتجاهاتهما وآرائهما بالنسبة لشيء أو شخص أو موقف معين.

وهكذا يستنتج (نيوكمب) ان مدى الصداقة والود والتجاذب تقوى بين الطرفين الذين تربطهما موقف واتجاهات وأفكار وآراء متشابهة نحو الأشخاص أو الأشياء أو الموقف والآراء ذات الاهتمام المشترك .

7-3 نظرية سامسون:

يميل أو يتجه الفرد إلى تغيير إحكامه في المواقف غير المتوازنة التي يسودها التوتر أكثر منه في المواقف المتوازنة ، ويميل الأشخاص بصورة عامة إلى إصدار الأحكام المشابهة لأحكام من يحبون أو يألّفون والمخالفة لأحكام من لا يحبون .

ولقد أثبتت التجارب التي أجراها (سامسون) أن العلاقات المتوازنة في نطاق التفاعل الاجتماعي تكون ناتجة عن:
- اعتقاد أحد الطرفين أن الطرف الآخر الذي نحب يحمل نفس الآراء ويحمل نفس القيم والمعتقدات التي يحمل أو مشابهة لها.

- اعتقاد بأن الطرف الآخر الذي لا نحب لا يحمل آراء ومعتقدات أو قيمة شبيهة بآرائه وأحكامه
أما العلاقات غير المتوازنة (التوتر) فتكون حسب نتائج التجارب التي أجراها (سامسون) أيضا وهذه النتائج هي ما يأتي:

- الاعتقاد بان الطرف الآخر الذي نحب يصدر أحكاما تخالف أحكامنا

- الاعتقاد بأن الطرف الآخر الذي لا نحب يصدر أحكاما تشابه أحكامنا

وفي كلتا الحالتين فان الأهمية الحكم أو الرأي أو القيمة أثر كبيرة في وحدة أو قوة العلاقة الناشئة عن الموقف لأن يؤدي اهتمام أكبر للأمر الهامة والخطيرة التي تؤثر في حياته وتكيفه مع مجتمع أكثر من تلك التي تكون ذات أثر محدود في ذلك كالأحكام المتعلقة بالأكل والشرب مقارنة بالأحكام المتعلقة بفلسفة الحياة أو القيم الاجتماعية أو الأخلاقية أو الدينية أو السياسية

7-4 نظرية بيلز: حاول (بيلز) دراسة مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعي ، وحدد مراحل وأنماط عامة في مواقف اجتماعية بتجريبية ، وحدد (بيلز) عملية التفاعل الاجتماعي في عدة مراحل وأنماط، وتحدث عن التفاعل الاجتماعي على أساس من نتائج دراسته وملاحظاته

ويعرف بيلز التفاعل الاجتماعي بأنه السلوك الظاهر للأفراد في موقف معين وفي إطار الجماعات الصغيرة، لذلك اقتصر في مجوئه على ملاحظة السلوك الخارجي للمتفاعلين ونظر إلى عملية التفاعل كما لو كانت مجرد اتصال من الأفعال والكلمات والرموز والإشارات ... الخ بين الأشخاص عبر الزمن وقدم بيلز نموذجاً لعملية التفاعل الاجتماعي احتل مركزاً هامة في أساليب البحث في ديناميات الجماعة وقسم بيلز مراحل التفاعل الاجتماعي التي تتوالى في الترتيب كما يأتي :

- التعرف

- التقييم.

- الضبط.

- اتخاذ القرارات

- ضبط التوتر

كما قسم بيلز أنماط التفاعل الاجتماعي كما يلي:

- التفاعل الاجتماعي المحايد (الأسئلة).

- التفاعل الاجتماعي المحايد (الإجابات).

- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (السلب).

- التفاعل الاجتماعي الانفعالي (الإيجابي).

7-5 نظرية فلدمان:

تستند نظرية التفاعل الاجتماعي عند (فلدمان على خاصيتين رئيسيتين ، هما : الاستمرار أو التآزر السلوكي بين أعضاء الجماعة والجماعات الأخرى ، ومن خلال دراسة قام بها (فلدمان) على جماعة من الأشخاص ، وما توصل إليه هو أن التفاعل الاجتماعي مفهوم متعدد يتضمن ثلاثة أبعاد

1- التكامل الوظيفي :

ويقصد به النشاط المتخصص والمنظم الذي يحقق متطلبات الجماعة من حيث تحقيق أهدافها وتنظيم العلاقات الداخلية فيها والعلاقات الخارجية بينها وبين الجماعات الأخرى.

2- التكامل التفاعلي :

ويعني به التكامل بين الأشخاص من حيث التأثير والتأثر وعلاقة الحب المتبادلة وكل ما يدل على تماسكهم.

3- التكامل المعياري :

ويقصد به التكامل من حيث الاجتماعية أو القواعد المتعارف عليها التي تضبط سلوك الأفراد في الجماعة .

ذهب عالم الاجتماع الفرنسي إميل دوركايم (1858- 1917) إلى أن الضمير الجمعي أو العقل الجمعي هو نتاج اجتماعي و نفسي للتفاعل الاجتماعي ، و إذا كان الضمير الجمعي يحتل عند دوركايم منزلة أساسية في التحليل السوسيولوجي فإنه يؤكد أن التفاعل الاجتماعي محور الحياة الاجتماعية في المجتمع ، فالضمير الجمعي يقوم في المجتمع من فترة التجمع التلقائي و نتيجة التفاعل بين أفراد المجتمع ، و يستمر الضمير الجمعي في البقاء بشكل معين ، كما أن الأجيال تتشرب هذا الضمير الجمعي من خلال عملية التفاعل الاجتماعي التي تمثلها التنشئة الاجتماعية ، و أيضا عملية التربية في محيط المدرسة و المجتمع ، و رغم أن الضمير الجمعي من صنع الأفراد المتفاعلين ، و من ثمة يكون بمقدورهم تغييره بتغيير المعايير التي يقوم عليها ، إلا أنه يقدم في نظر دوركايم صيغا ثقافية معينة ، تأتي لتمكين الأفراد من الإجابة عن الأسئلة التي يثيرونها في مواقف التفاعل الاجتماعي ، و من هذه الأسئلة السؤال الذي مؤداه :¹

ماذا أفعل في هذا الموقف ؟

¹ السيد علي شتا - مرجع سبق ذكره - ص 23

فالذي يمكن الفرد و الإجابة على هذا السؤال ، و أيضا التصرف في موقف التفاعل باستجابة سلوكية معينة هو الضمير الجمعي من خلال الصيغة الثقافية التي تكون ماثلة أمام المتفاعلين ، و الذي يعمل الضمير الجمعي الذي يشارك فيه هؤلاء الأعضاء ، و من ثم يكون التفاعل الاجتماعي عملية مستمرة متواصلة بين الأفراد ، و بينهم و بين المجتمع ، حيث يتم صياغة شخصية الأفراد و تزويدهم بمقومات الضمير الجمعي من خلال عمليات التفاعل الأمثلة في التنشئة الاجتماعية و التربية ، و أيضا توصيل معطيات الأفراد بتغيير المعايير التي يقوم عليها الضمير الجمعي ، و بذلك يكون التفاعل الاجتماعي عند دوركاييم عملية اجتماعية نفسية يشارك فيها الأفراد و المجتمع بجماعاته الأولية و الثانوية ، و على هذا النحو يحدث التفاعل الاجتماعي عند دوركاييم و تقوم العلاقات الاجتماعية في يسر و سهولة بين الأفراد و الجماعات ، كما أن التفاعل الاجتماعي بهذه الصورة يحدث دون إثارة الصراع خلال التفاعل و ذلك لان الضمير الجمعي يجعل الأفراد على وعي بتوقعات الفعل و ردود الفعل ، بما خلقه من تكامل و تساند بين ضمير الفرد و ضمير الجماعة .

التفاعل الاجتماعي لدى أنصار التفاعلية الرمزية :

يذهب كل من ميد و بلومر في تعريفهما للتفاعل الإنساني إلى أنه بمثابة عملية تكوين إيجابية لها أسلوبها الخاص ، و على المشاركين في هذه العملية أن يحددوا اتجاهات سلوكهم على أساس تأويلات دائمة للأفعال التي يقوم بها الآخرون وهم من خلال هذه العملية يقومون بتعديل و تغيير استجاباتهم للأفعال الآخريين ، أو إعادة تنظيم مقاصدهم و رغباتهم و مشاعرهم و اتجاهاتهم ، و النظر في مدى ملائمة المعايير و القيم التي يعتقدونها لكي يستطيعون التكيف و التوافق مع موقف التفاعل¹

هذا الطرح يؤكد بوضوح على مجموعة من الأسس الجوهرية للتفاعل الاجتماعي الرمزي من وجهة نظر كل من ميد و بلومر و التي نلخصها فيما يلي² :

- أن التفاعل عملية تكوين إيجابية ، تشمل تكوين الذات و تكوين التنظيم الاجتماعي .
- التفاعل يقوم على تأويلات دائمة للأفعال التي يقوم بها أطراف التفاعل خلال عملية التفاعل .

¹ محمد عاطف غيث - الموقف النظري في علم الاجتماع - الإسكندرية - دار المعرفة الجامعية - 1980 - ص 116

² مراد كويوش - الاتصال الداخلي في الإدارة العمومية الجزائرية وفق المنظور الدرامي - رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه - تحت إشراف إبراهيم إبراهيمي

كلية العلوم السياسية و الإعلام - قسم الإعلام و الاتصال - جامعة الجزائر - الجزائر - 2004 2005 - ص 36

- المتفاعلين يقومون خلال عملية التفاعل بتعديل استجاباتهم الأفعال الآخرين و تغيير مقاصدهم ومشاعرهم و اتجاهاتهم و رغباتهم .

- المتفاعلين يرجعون المعايير و القيم التي يعتقدونها بما يمكنهم من التكيف و التوافق في مواقف التفاعل .

و فيما يلي نستعرض نموذجين للتفاعل الاجتماعي لدى أنصار التفاعلية الرمزية :

التفاعل الاجتماعي عند بلومر . التفاعل الاجتماعي عند قوفمان .

1/ التفاعل الاجتماعي عند هربرت بلومر :

اهتم بلومر بتحليل التفاعل الرمزي في المجتمع و ذهب في تعريفه له إلى : أن التفاعل الرمزي يشير إلى تلك الخاصية المتميزة للتفاعل عندما يحدث بين الكائنات البشرية ، و المتمثلة في التأويل المتبادل و الرمزي الأفعال الآخر . وهي العملية التي توجه الكائنات البشرية وأفعالها سواء كانوا أفراد أو جماعات في المجتمع الإنساني)¹.

و بذلك تشكل معاني الأشياء جواهر العملية التأويلية ، تلك العملية التي تنشأ من خلالها الأفعال الاجتماعية ، حيث يلاحظ الفاعلون ، و يؤولون المواقف التي تواجههم² الاجتماعية ، حيث يلاحظوا منه فإن التفاعلية الرمزية عند " بلومر " تهتم بالتفاعل الذي ينشأ بين مختلف العقول ، و يعتبر التفاعل بين المعاني أيضا سمة مميزة للمجتمع الإنساني ، و التفاعل هنا يستند على حقيقة هامة تتمثل في أن يأخذ المرء ذاته في اعتباره و أن يحسب حساب الآخرين أيضا باستيعاب أدوارهم .

التفاعل الاجتماعي عند أرفنج قوفمان :

اهتم قوفمان بالتفاعل الاجتماعي و خاصة النمط المعياري أو الأخلاقي منه ، و من ثمة نظر إليه على أنه وظيفة العملية إدارة الانطباع التي تتم في نطاق واجهات معينة من قبل القائمين بالأداء³

ووفقا لهذا النمط من التفاعل عند قوفمان يحدد التفاعل أنواعا معينة من المعلومات المتاحة و المتبادلة ، ويقنن التفاعل أيضا خصائص الموقف و علاقات الأدوار .

¹herbertblumersymbolicinteractionism perspective and method --new jersey preutic hall englowoodcliffs - p 78-

²blumer - ibid - p 12.

³ervinggofman la mise en scene de la vie quotidienne la presentation de soi paris les editions de menuit 1973 - p 241 2

و يحدد لنا قوقمان العوامل التي تحدد التفاعل الاجتماعي و يحصرها في :

- الفاعل بدوافعه الملزمة .

- الأداء أو إدارة الانطباع في التفاعل .

- الواجهة .

- فريق الأداء مع مناطق الواجهة أو الخلفية .

- ارتباط الفرد بالفريق من خلال السلوك المألوف و الاعتماد المتبادل.

و بذلك يكون ، قوقمان ، قد انطلق من مفهوم الذات لكي يعالج الصلة بينها وبين تنظيم المجتمع . و هو بذلك يسلم بوجهة نظر هيربرتميد ، و التي مؤداها ، أن الذات كيان اجتماعي وجد من خلال عملية التفاعل الاجتماعي ، و أن الفرد لا يعي الآخر المعمم فحسب ، و إنما يستدمج القيم و الاتجاهات و يدخلها ضمن تكوين النفس بطريقة قادر على تطوير اتجاهاته الاجتماعية تلقائيا .

وفي حالة التفاعل القائم بين الأفراد يسعى كل منهم إلى السيطرة على الانطباعات التي يكونا الآخر الأمر الذي يقتضي عرضا أكثر ثراء و إقناعا للذات .

و من ثم يعتبر التصورات المتبادلة مركزا لعملية التفاعل الاجتماعي عند " قوقمان " ، كما أن المعلومات تحدد الموقف ، و ترسم مضمون توقعات الدور المتبادل¹

التفاعل الاجتماعي من منظور علم الاجتماع الفينومونولوجي :

إن ما ذهب إليه ، هوسرل " بالنسبة بالنسبة للموقف الطبيعي و تأكيده على ضرورة وضعه بين قوسين أو تعليقه يرجع لاهتمام هوسرل بالكشف عن الأصول البنائية للفاعلين في العالم من أجل الحصول على البناء الأساسي للوعي ، و من ثم كان تأكيده على ضرورة البدء بفحص الخصائص الثابتة للوعي و التي تحكم جميع الناس ، و عليه فإن هوسرل يستبعد الخبرات العربية للحياة ، تلك الخبرات التي تميل لأن تسيطر على الوعي ، وهدفه من كل ذلك هو النظر فيما بعد جميع الأصول من أجل التمكن من رؤية السمات الأساسية للأنا خارج نطاق الخبرات

¹ErvingGofman- Ibid .P 263

الواقعية ، و إذا كان هوسرل ينظر للوعي على أنه عملية أكثر من كونه شيئاً أو مكان ، فذلك لقناعته بأن الوعي لا يوجد فقط في رأس الفاعل ولكنه يوجد في العلاقات بين الفاعل و الأشياء في العالم¹

ويؤكد التصور الفينومينولوجي المعاصر على أن الفاعل في علاقة جدلية من الواقع ، و أنه أي الفاعل و إن كان نتاجاً لهذا الواقع ، إلا أنه خالق له في ذات الوقت ، و هذا ما كشف عنها أيضاً جورج زيمل في تحديده للتفاعل الاجتماعي و العلاقة بين أطرافه ، و بذلك يرتبط فهم التفاعل الاجتماعي في المنظور الفينومينولوجي بخبرة الحياة اليومية من خلال مواقف التفاعل و الوعي بمعاني الأشياء و الرموز التأويلية المتبادلة بين الفاعلين ، و عملية التفاعل بذلك هي محور اهتمام المنظرين للمدخل الفينومينولوجي الذي يهتم بفهم العلاقة بين الأنا و الآخر و اللذان يشكلان الذات من خلال عملية تفاعلية مستمرة تؤكد من خلالها الأجزاء " أي أجزاء الذات " أنها مالكة الماضي و الحاضر والمستقبل.²

¹ *RitzerGeorque – ContEmporaySociologicalTheory – New York – Alpred And Knopf 1983 – P 189*

² السيد علي شتا - التفاعل الاجتماعي و المنظور الضاهري - الطبعة الأولى - منشأة المعارف - الاسكندرية - 2000 - ص 34.

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل دراسة نظرية شاملة عن التفاعل الاجتماعي و الذي هو وسيلة اتصال و تفاهم بين أفراد المجموعة و هو العملية التي يتم فيها التبادل و التفاوض و حتى الصراع و يحدث عند التقاء شخصين أو أكثر ووجهها لوجه و يقوم على التأثير المتبادل الذي يمارسه متفاعلون عبر أفعالهم كما تناولنا خصائصه و أهميته و مستوياته و العوامل المؤثرة فيه و أسسه ، و أخيرا نظريات التفاعل الاجتماعي.

الفصل الرابع

الفصل الرابع : الجانب التطبيقي

تمهيد

أولاً : الاجراءات المنهجية للدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية

2- المنهج المستخدم

3- أدوات البحث

4- حدود الدراسة

5- مجتمع البحث

ثانياً : تحليل نتائج الدراسة

1- تحليل نتائج البيانات الشخصية

2- تحليل نتائج الفرضية الاولى

3- تحليل نتائج الفرضية الثاني

4- تحليل نتائج الفرضية الثالثة

الاستنتاج العام

تمهيد :

إن كل بحث علمي لا يقتصر فقط على الجانب النظري للبيانات والمعلومات ، بل يجب أن نثبت صحة تساؤلاته تطبيقيا من خلال دراسة شاملة وواقعية، حيث اعتمدنا في هذا الفصل على تحليل وتفسير النتائج التي تحصلنا عليها من خلال أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة، بحيث قمنا بوضع جداول لهذه الأسئلة التي تتضمن عدد من الإجابات والنسب المئوية المرافقة لها، وفي الأخير نقوم بعرض النتائج والخلاصة للدراسة .

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

1- الدراسة الاستطلاعية (المقابلات الأولية) :

وفي زيارتنا الاستطلاعية الأولى إلى مديرية الصيانة سونا طراك بالاغواط (DML) كان الأمر فيه القليل من الصعوبة بحكم أنها المرة الأولى وكذلك نقص في الخبرة ، وكان الأمر مهماً و لكن كان بعد استقبالنا من طرف مستشار المديرية قمنا بالمقابلة وطرحنا عدة أسئلة من بينها تعريف مؤسسة سونا طراك بالاغواط وبالإضافة إلى هيكلها التنظيمي وعدد موظفيها و المصالح التي تضمها المديرية ، ومن هذه الزيارة أوضحت لنا الصورة تمكنا من تحديد مجموعة من الأسئلة لوضعها على شكل استبيان وتوزيعه الموظفين .

2- المنهج المستخدم:

يعرف المنهج بأنه: " مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف".¹ فهو: "الذي ينيير الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث".²

ومنه اقتضت الضرورة المنهجية وأملت علينا طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف ما امكن ملاحظته حول الظاهرة كما هي وتحليلها بهدف تفسيرها.

¹ - مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية - تر: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون ، دار القصة، الجزائر، 2006، ص 466.

² - رشيد زرواني، منهجية البحث في العلوم الإجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، (ب.ط)، 2004، ص. ص 104 .105.

3- أدوات البحث:

من الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا :

أ- الاستبيان (الاستمارة) :

و هو " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد ، و تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية"¹

استعنا بهذه الاداة لما لها بدورها من اهمية بالغة بطريقة سهلة و دقيقة الى جانب انها لا تستغرق وقتا طويلا متضمنة بعد الواجهة محاور رئيسية بعد البيانات الشخصية وهذا طبعا وفقا لما تتطلبه فرضيات الدراسة .

- نظرا لما تقتضيه دراستنا البحثية من اقتراب منهجي لواقع الدراسة املت علينا بالضرورة الاستناد على هذه التقنية للوقوف على معطيات البحث لما لها من مزايا في جمع تلك المعطيات بشكل مباشر من المبحوثين، كما انها تساعد على جمع البيانات بطريقة سهلة و دقيقة الى جانب انها لا تستغرق وقتا طويلا

وقد اعتمدنا في دراستنا على أسئلة متنوعة منها ما هو مفتوح ومنها ما هو مغلق ومنها ما هو مغلق مفتوح ، تقدر أسئلة الاستبيان بـ 20 سؤال مقسمة على :

المحور الأول : البيانات الشخصية (05 أسئلة)

المحور الثاني : الاتصال غير رسمي والتوافق (05 أسئلة)

المحور الثالث : نشاطات العمال والتعاون (05 أسئلة)

المحور الرابع : السلوكيات الاتصالية وخلق التنافس (05 أسئلة)

ب- المعالجة الاحصائية للمعطيات:

لمعالجة البيانات المتحصل عليها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية Spss إصدار (23)

¹ - موريس أنجوس، مرجع سابق، ص468.

4- حدود الدراسة :

أ- المجال المكاني :

أجريت الدراسة بمديرية الصيانة لمؤسسة سونا طراك بالأغواط (DML)

التعريف بمديرية الصيانة لمؤسسة سونا طراك (DML) : في سنة 1989 أسندت لها مهمة مديرية الصيانة و أصبحت مستقلة وتسير من طرف عمالها بحيث قسمت إلى مصالح وأقسام ، وتقع مديرية الصيانة بالمنطقة الحضرية بحي الصادقية في الجهة الجنوبية بالأغواط كما إنها تضم عدة مهام منها :

- أعمال الصيانة للعتاد البترولي .

- إعداد إجراء الرقابة و الصيانة بالتعاون مع المديرية العامة

- إصلاح قطع الغيار ، وتحديد مركبات البترولية الكبيرة .

- صناعة قطاعات الآلات البترولية الكبيرة

ب- المجال الزمني :

حدد المجال الزمني للدراسة من 25 جانفي 2022 إلى بداية شهر جوان 2022

5- مجتمع البحث :

كانت مجرد قاعدة للصيانة منذ 1963 وتم تطويرها سنة 1981 إلى قسم الصيانة بولاية الأغواط الذي كانت تابعا للمديرية الجهوية الغربية بوهران، وقد كان يسير من طرف العمال الجزائريين الذين اكتسبوا خبرة من الأجانب وكان هذا القسم يقوم بتنفيذ أوامر وإجراءات وقوانين المديرية الجهوية بوهران التي تخصص لها ميزانية ، وفي سنة 1989 اسندت لها مديرية الصيانة وأصبحت مستقلة .

كما تضم مديرية الصيانة أكثر من 343 عامل منهم : 131 إطار ، و 153 عون تحكم ، و59 عون تنفيذ .

مقسمة حسب الحرف إلى :

- 209 موظف محترف (تقني).

- 74 موظف يعمل في الإسناد (الإداريون).

- 60 موظف بسيط :

أ- العينة واختيارها :

اخترنا في دراستنا هذه العينة العشوائية البسيطة لأنها تخدم أهداف البحث و بما انه لا يوجد إطار دقيق فانه يمكن اختيار العينة عشوائية ، ففي هذه البحوث يلجأ الباحث لهذا النوع من العينات لأنها تلائم أغراض بحثه .
ومنه أخذنا جزء من العينة وهي المقدرة ب 10% .

العملية الحسابية : عدد العاملين $\times 10 \div 100 =$ العينة

$$34 = \frac{10 \times 343}{100}$$

ب- تعريف العينة العشوائية :

وهي التي يتم اختيار مفرداتها من المجتمع الأصلي عشوائيا بحيث تعطي مفردات المجتمع نفس الفرصة في الاختيار ، ومن الطرق المستخدمة لتحقيق عشوائية الاختيار كتابة أسماء مفردات المجتمع الأصلي على أوراق منفصلة وخلطها جيدا واختيار العدد المطلوب منها عشوائيا ، أو إعطاء كل مفردة رقما واختيار و اختيار العدد المطلوب من الأرقام باستخدام جداول الأعداد العشوائية ، وهي جداول معدة سلفا يستخدمها الباحثون الذين يختارون العينة العشوائية لتمثيل المجتمع الأصلي لدراساته ، وتعد العينة العشوائية من أكثر أنواع العينات تمثيلا للمجتمع الأصلي و بشكل خاص إذا كان عدد مفرداتها كبيرا نسبيا أكثر من 30 مفردة مشكلة من 10% فأكثر من مفردات المجتمع الأصلي³ .

³ عبد الرحمان بن عبدالله الواصل ، البحث العلمي وخطواته ومراحله وأساليبه ومناهجه أدواته ووسائله و أصول كتابته ، المملكة العربية السعودية 1999 م ، ص 53 ،

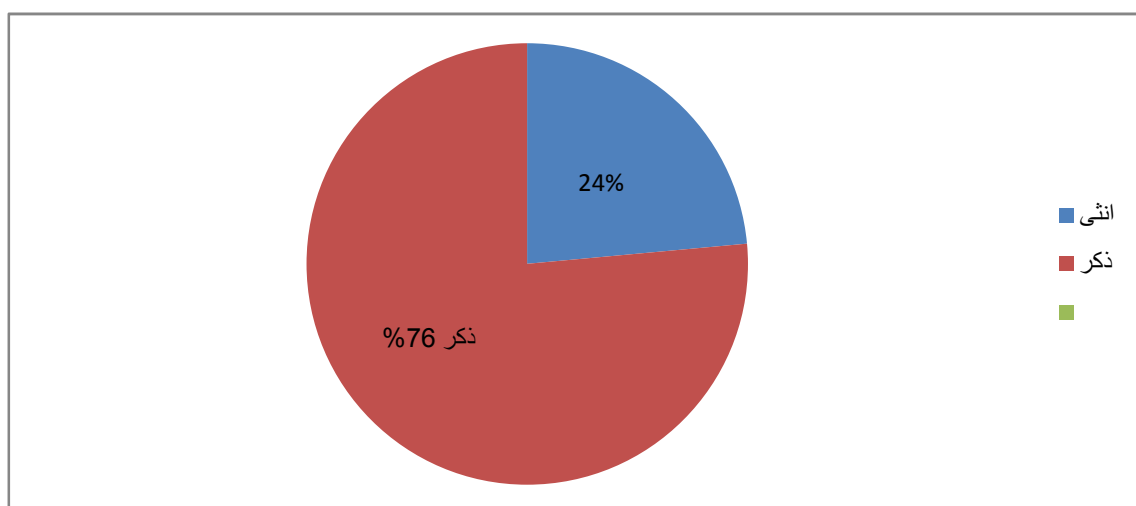
ثانيا : تحليل نتائج الدراسة

1- تحليل نتائج البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	26	76.5%
..أنثى	8	23.5%
المجموع	34	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس للموظفين والعاملين بالمديرية جاء بـ(24%) إناثا ، و (76%) ذكورا ، والزيادة عند الذكور يبررها عددهم المرتفع مقارنة بعدد الإناث وهذا ما لاحظناه بمديرية الصيانة DML سونا طراك بالاغواط، قد يعود ذلك لاختيار التخصصات التقنية من طرف الذكور أكثر منه مما هو عند الإناث .



المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

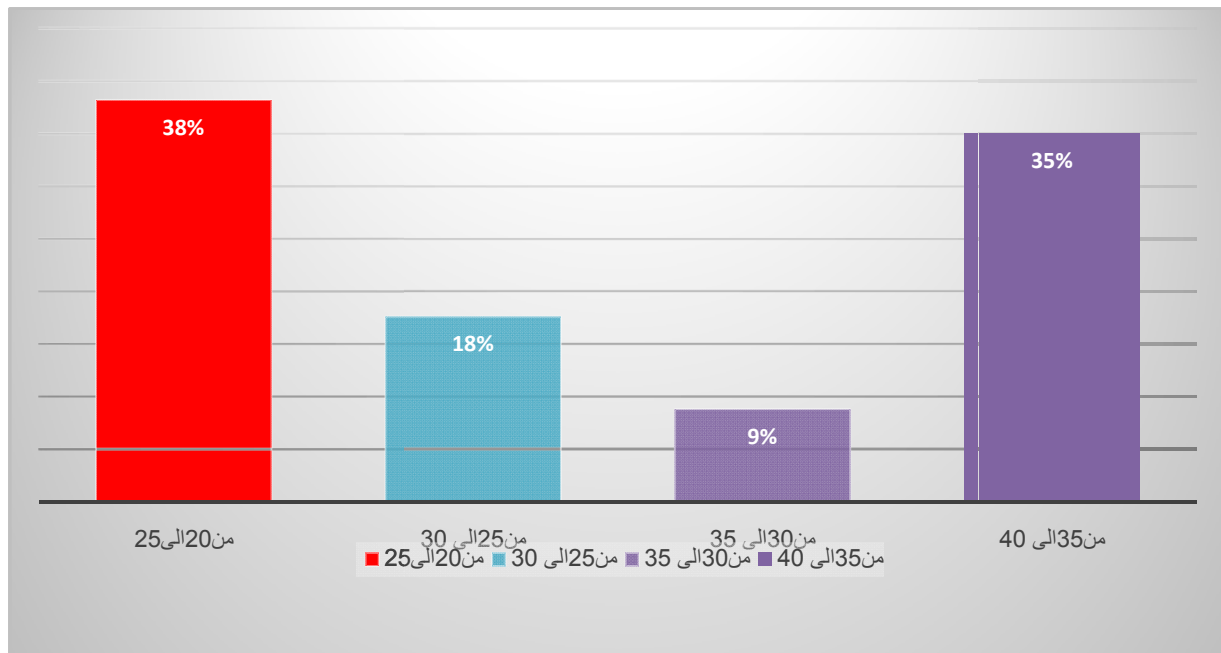
الجدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 20 الى 25	13	38.2%
من 25 الى 30	6	17.6%
من 30 الى 35	3	8.8%
من 35 الى 40	12	35.3%
المجموع	34	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة (38%) من العاملين بمديرية الصيانة DML سونا طراك بالاغواط ، الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 25 سنة، وهي أعلى نسبة من المبحوثين ، وهذا دليل على أن المؤسسة تهتم باستقطاب فئات شبانية جديدة ذات مهارات وكفاءات متطورة ، ثم تليها نسبة (35%) من فئة العاملين التي أعمارهم تتراوح من 35 إلى 40 سنة ، وتتميز هذه الفئة بالخبرة الجيدة في العمل ، وفي المرتبة الثالثة نسبة

(18%) تمثل الفئة أعمارهم ما بين 25 الى 30 سنة .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

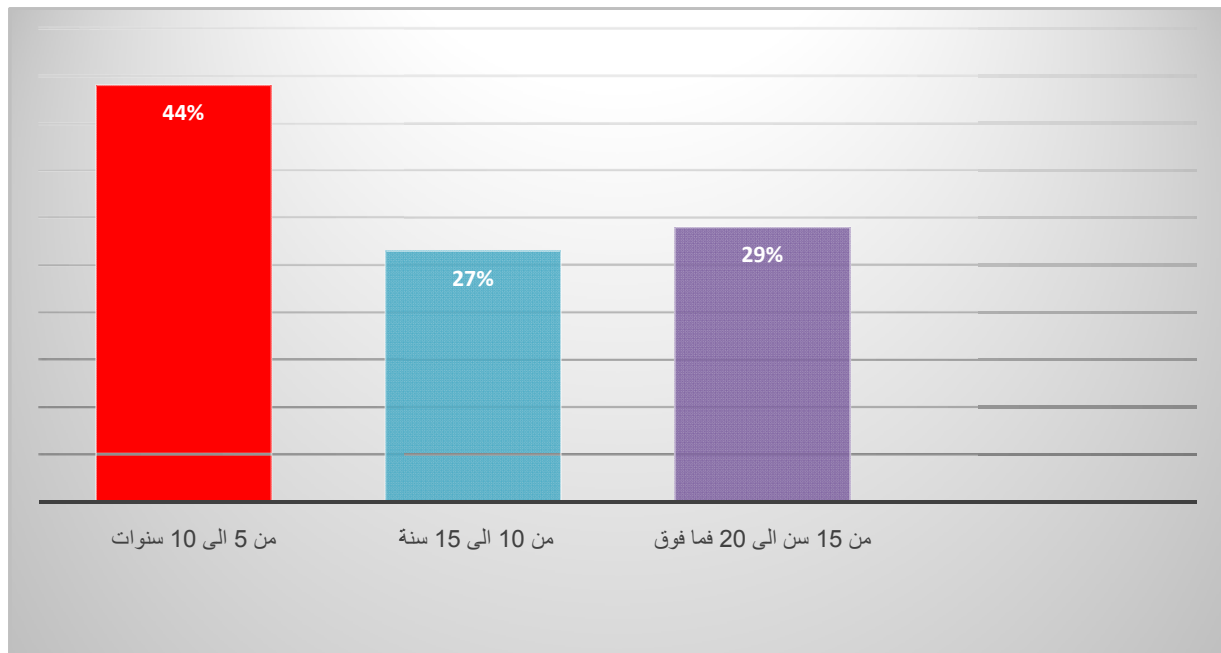


الجدول رقم 03 : توزيع أفراد العينة وفقا للأقدمية

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
من 5 إلى 10 سنوات	15	%44.1
من 10 إلى 15 سنة	9	%26.5
من 15 سن إلى 20 فما فوق	10	%29.4
المجموع	34	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أن (44.1%) من المبحوثين مدة عملهم من 5 إلى 10 سنوات وهذا يدل على استقطاب يد عاملة جديدة ، ثم تليها نسبة (29.4%) ما بين سن 15 إلى 20 فما فوق وهذا يدل على الاستقرار المهني ، بينما نجد نسبة متقاربة ما بين سن 10 إلى 15 سنة متمثلة في نسبة (26.5%) وهذا يدل على أن المؤسسة تتمسك بعمالها لتستفيد من خبراتهم.

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

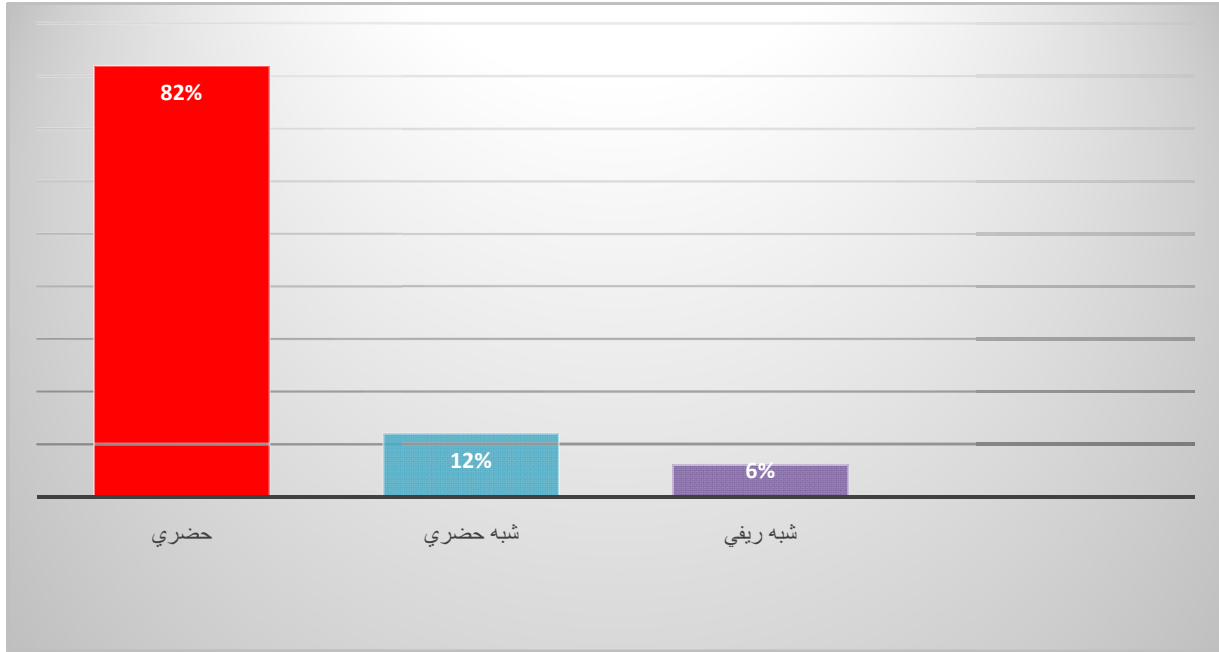


الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة وفقا لأصل الجغرافي

الأصل الجغرافي	التكرار	النسبة
حضري	28	82.3%
شبه حضري	4	11.8%
شبه ريفي	2	5.9%
المجموع	34	100%

يبين لنا الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت إجاباتهم تخص حضري من خلال الأصل الجغرافي ، حيث يمثلون نسبة (82.3%) وهي أكبر نسب مقارنة بشبه حضري بنسبة (11.8 %) من أفراد العينة ، وفي المرتبة الأخيرة نجد شبه ريفي يمثلون أقل نسبة (5.9%)، مما يدل على أن جميع الموظفين مقيمين بالولاية.

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss



الجدول رقم 05 : طبيعة النشاط.

النسبة %	التكرار	طبيعة نشاطكم
29.4%	10	موظف
14.7%	5	إطار
23.5%	8	صيانة صناعية
32.4%	11	لم يتم كتابة الجواب
100%	34	المجموع

يشير الجدول إلى أن (32.4%) من المبحوثين لم يجيبوا عن طبيعة نشاطهم ، تليها نسبة (29.4%) طبيعة نشاطهم موظفين ، ثم تليها نسبة (23.5%) طبيعة نشاطهم صيانة صناعية . أما (14.7%) طبيعة نشاطهم إطار ، برغم من أن نسبة كبيرة من العمال لم يجيبوا عن طبيعة نشاطهم إلا أننا نجد أن المؤسسة تعتمد على تعدد المهام التي توكل إلى العاملين ذوي الطاقات والكفاءات العالية .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

2- تحليل نتائج الفرضية الأولى :

- يساهم الاتصال غير الرسمي في تحقيق التوافق بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط

الجدول رقم 06 : يبين عملية الاتصال المستمر بين العمال داخل المديرية .

النسبة	التكرار	هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية ؟
82%	28	نعم
18%	6	لا
100%	34	المجموع

كشفت الدراسة الميدانية بأن كل أفراد العينة يتواصلون بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية التي تمثلت بنسبة كبيرة قدرت بـ(82%)، أما نسبة قليلة كانت بـ (18%)، وهذا راجع إلى حرية تحرك العمال وتواصلهم ببعضهم البعض بعفوية .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 7: يبين طبيعة الاتصال بين العمال

النسبة	التكرار	هل طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما ؟
38%	13	نعم
62%	21	لا
100%	34	المجموع

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 62% من المبحوثين في مديرية الصيانة سونا طراك الاغواط ، يؤكدون بأن نوع الاتصال الأكثر استخداما داخل المؤسسة هو الاتصال غير الرسمي، في حين أن نسبة 38% تخص نوع الاتصال الأقل استخداما داخل مديرية الصيانة هو الاتصال الرسمي ، والاتصال غير رسمي يحفظ

الموظفين من التوتر ويقرب من وجهات النظر بين العمال ويساعد على إقامة علاقات إنسانية أفضل مما يؤثر على جودة العمل على عكس الاتصال الرسمي .

الجدول رقم 8: يبين تواصل العمال خارج أوقات العمل

هل تتواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية ؟	التكرار	النسبة
نعم	28	82%
لا	6	18%
المجموع	34	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن(82%) من المبحوثين يتواصلون مع زملائهم من المديرية خارج أوقات العمل ، في حين أن (18%) من المبحوثين أجابوا ب لا ، وهذا يعني أن أغلبية المبحوثين لا يكتفون بالتواصل داخل المديرية ، بل يتواصلون أيضا خارج محيط عملهم .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 9 : يبين التوافق بين العمال بالمديرية

هل التوافق بين العمال بالمديرية يعود لطبيعة الاتصال غير رسمي بينهم ؟	التكرار	النسبة
نعم	22	65%
لا	12	35%
المجموع	34	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 65% من المبحوثين قالوا بان التوافق بين العمال بالمديرية يعود لطبيعة الاتصال غير رسمي بينهم ، وهذا ما يفسر أن هذا النوع من الاتصال يتيح لهم العمل في جو يسوده التلاحم ويساعدهم

على العمل بأريحية وبدون قيود ، في حين أن 35% من المبحوثين كانت إجاباتهم لا ، لا يعتبرون أن التوافق بين العمال يعود إلى طبيعة الاتصال غير رسمي .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 10: يبين العملية الاتصالية لتعزيز التوافق بين العمال .

النسبة	التكرار	ما الذي تقترحونه أثناء العملية الاتصالية لتعزيز التوافق بينكم ؟
67.6%	23	الاحترام و التقدير
32.4%	11	التحاور في عدة ميادين مختلفة خارجة عن العمل
100%	34	المجموع

يتضح لنا الجدول أن 67.6% من مجموع أفراد العينة يرون أن الاحترام والتقدير المتبادل أثناء العملية الاتصالية يعزز التوافق بين العمال مما يؤدي إلى تحقيق التفاعل الاجتماعي ، في حين أن 32.4% اجابو أن التحاور في عدة ميادين مختلفة خارج العمل تؤدي إلى تعزيز التوافق بين العمال .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 11: الاتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية وعلاقته بمتغير الجنس

المجموع		انثى		ذكر		الجنس
ت	%	ت	%	ت	%	
الاتصال بشكل مستمر بين العمال						
28	82.4%	7	87.5%	21	80.8%	نعم
6	17.6%	1	12.5%	5	19.2%	لا
34	100%	8	100%	26	100%	المجموع

يبين لنا الجدول أن نسبة 82.4% من المبحوثين الذين صرحوا أن هناك اتصال مستمر بين العمال حيث توزعت هذه النسبة على الذكور بنسبة 80.8% و على الإناث بنسبة 87.5% وهذا ما يفسر كلا الجنسين لديهم اتصال بشكل مستمر ، كما نجد نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأنه لا يوجد اتصال بشكل مستمر بين العمال تقدر ب 17.6% حيث توزعت الذكور بنسبة 19.2% وعلى الإناث بنسبة 12.5% .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 12: يبين طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما وعلاقته بمتغير الجنس .

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	ت	%	ت	%	ت	
						طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما
38.2%	13	25%	2	42.3%	11	نعم
61.8%	21	75%	6	57.7%	15	لا
100%	34	100%	8	100%	26	المجموع

يبين لنا الجدول أن نسبة 61.8 % من مجموع أفراد العينة صرحوا بان الاتصال الذي يتم بين العمال هو الاتصال غير رسمي ، حيث توزعت هذه النسبة على الإناث بنسبة 75% وعلى الذكور بنسبة 57.5% وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على هذا النوع من الاتصال في تسيير شؤونها ، كما نجد نسبة المبحوثين الذين صرحوا بان طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما بنسبة تقدر ب 38.2% حيث توزعت هذه النسبة على الذكور بنسبة 42.3% وعلى الإناث بنسبة 25% .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 13: يبين التواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية وعلاقته بمتغير الجنس .

المجموع		انثى		ذكر		الجنس
%	ت	%	ت	%	ت	
						هل هناك تواصل خارج أوقات العمل
82.4%	28	87.5%	7	80.8%	21	نعم
17.6%	6	12.5%	1	19.2%	5	لا
100%	34	100%	8	100%	26	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن 82.4 % من مجموع أفراد العينة صرحوا بأنه يوجد تواصل بين العمال خارج أوقات العمل ، حيث توزعت على الإناث بنسبة 87.5 % وعلى الذكور 80.8% ، كما نجد نسبة العمال الذين يرون انه لا يوجد اتصال خارج أوقات العمل بنسبة 17.6%، حيث توزعت هذه النسبة على الذكور بنسبة 19.2% و على الإناث بنسبة 12.5%.

- وبالتالي نستنتج أن الاتصال غير الرسمي يساهم في تحقيق التوافق بين عمال مديرية الصيانة من خلال ما توضحه الجداول رقم (9.12.13)، ومنه تحققت الفرضية الأولى

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

3- تحليل نتائج الفرضية الثانية.

- لنشاطات عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط دور في تعزيز روح التعاون بينهم مما ينمي التفاعل .

الجدول رقم 14: يبين طبيعة النشاطات بين العمال .

هل طبيعة النشاطات بينكم تكون عادة بشكل جماعي ؟	التكرار	النسبة
نعم	21	62%
لا	13	38%
المجموع	34	100%

يتضح من خلال الجدول أن 62% من مجموع أفراد العينة صرحوا بان نشاطات بينهم تكون عادة بشكل جماعي ، في حين انه 13% اجابو بالعكس وهذا يدل على روح التعاون بين العمال .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 15: يبين نشاط العمال بالمديرية واتصاهم بالعملاء حسب مجال التخصص.

نشاطكم في المديرية متصل بغيركم من العملاء حسب مجال التخصص؟	التكرار	النسبة
نعم	23	68%
لا	11	32%
المجموع	34	100%

يتبين من هذا الجدول أن 68% من مجموع أفراد العينة يصرحون بان نشاطهم بالمديرية متصل بغيرهم من العملاء ، وهذا راجع إلى وجود علاقات واتصالات بين داخل وخارج المديرية ، في حين أن 32% من المبحوثين اجابو ب لا

الجدول رقم 16: يبين التعاون خلال النشاط يحقق المصلحة العامة المشتركة .

النسبة	التكرار	هل ترون أن التعاون بينكم من خلال نشاطكم يحقق المصلحة العامة المشتركة ؟
79%	27	نعم
21%	7	لا
100%	34	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن 79% من المبحوثين قالو بان التعاون خلال نشاطهم يحقق المصلحة العامة المشتركة ، مما يؤدي إلى تخفيف العبء على العمال ومنه نقص الأخطاء المهنية وتحقيق المصلحة العامة المشتركة ، في حين أن 21% لا يرون أن التعاون يحقق المصلحة العامة المشتركة ..

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 17: يبين تحقيق أهداف المؤسسة من خلال طبيعة التعاون.

النسبة	التكرار	هل تم تحقيق أهداف المؤسسة من خلال طبيعة التعاون بينكم؟
85%	29	نعم
15%	5	لا
100%	34	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن 85% من مجموع أفراد العينة صرحوا أن طبيعة التعاون بين العمال أدت إلى تحقيق أهداف المؤسسة ، في حين أن 15% يرون أن طبيعة التعاون لا تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 18: يبين لنا ابرز النشاطات و الأعمال التي ساهمت في تحقيق التعاون .

النسبة	التكرار	ما هي أبرز النشاطات والأعمال التي ساهمت دون غيرها في تحقيق التعاون بينكم من التكرار خلال تفاعلكم الاجتماعي؟
82.4%	28	الرياضة
17.6%	6	الرحلات الترفيهية
100%	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 82.4% من المبحوثين أن ممارستهم الرياضة تساهم في تحقيق التعاون ، حيث تعتبر الرياضة المنتفوس الذي يجتمع فيها العمال للترويح عن أنفسهم وكسر روتين العمل والتقرب من بعضهم البعض بشكل أكبر ، في حين نجد أن 17.6% يرون أن الرحلات الترفيهية هي من ابرز النشاطات التي تساهم في تحقيق التوافق بين العمال .

- وبالتالي نستنتج أن لنشاطات عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك بالأغواط دور في تعزيز روح التعاون بينهم مما ينمي التفاعل ، من خلال ما توضحه الجداول رقم (18.17.16) ومنه تحققت الفرضية الثانية .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

4- تحليل نتائج الفرضية الثالثة :

- مدى سرعة الاستجابة للسلوكيات الاتصالية اثر في خلق التنافس بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك الأغواط .

الجدول رقم 19: يبين السلوكيات الاتصالية بالمديرية .

النسبة	التكرار	هل هناك سلوكيات اتصالية محددة من طرف المديرية ؟
/	/	نعم
%100	34	لا
%100	34	المجموع

يتضح من خلال الجدول ان جميع المبحوثين اكدوا انه لا توجد سلوكيات اتصالية محددة من طرف المديرية بنسبة %100 وهذا ما يتيح للعمال التواصل بأريحية .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 20: يبين الاستجابة السريعة مع العمليات الاتصالية .

النسبة	التكرار	هل تستجيبون بشكل سريع مع العمليات الاتصالية ؟
%70.6	24	نعم
%29.4	10	لا
%100	34	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن 70.6% من مجموع أفراد العينة قالو بأنه يوجد استجابة سريعة مع العمليات الاتصالية ويعود الفضل في ذلك الاتصال السائد بالمؤسسة وهنا نقصد بالاتصال غير رسمي الذي يمكن العمال من الاستجابة في ظرف قياسي ، في حين أن 29.4% يرون انه لا توجد استجابة بشكل سريع مع العمليات الاتصالية .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 21: يبين سرعة الاستجابة في خلق جو التنافس .

النسبة	التكرار	هذه السرعة في الاستجابة خلق جو تنافس بينهم ؟
68%	23	نعم
32%	11	لا
100%	34	المجموع

يبين لنا الجدول أن نسبة 68% من مجموع أفراد العينة الذين يرون أن السرعة في الاستجابة مع العمليات الاتصالية يخلق جو تنافس بينهم ، في حين أن 32% يرون أن السرعة في الاستجابة لا تخلق جو التنافس .

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

الجدول رقم 22: يبين اثر التنافس في مردودية العمل بالمديرية .

النسبة	التكرار	هل أثر هذا التنافس في مردودية العمل بالمديرية؟
71%	24	نعم
29%	10	لا
100%	34	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن 71% من مجموع أفراد العينة يرون أن التنافس بينهم يؤثر على جودة عملهم مما يؤدي إلى تحسين كفاءتهم و مهاراتهم مما ينعكس إيجاباً على مردودية العمل بالمديرية ، في حين أن 29% يرون أن هذا التنافس لا يؤثر على مردودية المديرية .

- وبالتالي نستنتج أن مدى سرعة الاستجابة للسلوكيات الاتصالية اثر في خلق التنافس بين عمال مديرية الصيانة بمؤسسة سونا طراك الأغواط ، كما هو موضح في الجداول رقم (22.21.20) وبالتالي تحققت الفرضية الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبين مستخرجة من spss

- الاستنتاج العام :

نستنتج من خلال ما سبق :

- يؤكد المبحوثين بأن نوع الاتصال الأكثر استخداماً داخل المؤسسة هو الاتصال غير الرسمي، يحفظ الموظفين من التوتر ويقرب من وجهات النظر ، وكذلك أكد المبحوثين أنهم لا يكتفون بالتواصل داخل المديرية ، بل يتواصلون أيضاً خارج محيط عملهم ، كما أن المبحوثين قالو بان التوافق بين العمال بالمديرية يعود لطبيعة الاتصال غير رسمي بينهم .

- صرح المبحوثين بان التعاون خلال نشاطهم يحقق المصلحة العامة المشتركة ، كما صرحوا أن طبيعة التعاون بين العمال أدت إلى تحقيق أهداف المؤسسة ، و ممارستهم الرياضة تساهم في تحقيق التعاون.

- صرح اغلب المبحوثين بأنه يوجد استجابة سريعة مع العمليات الاتصالية ، و أكدو أن الاستجابة السريعة مع العمليات الاتصالية تخلق جو تنافس بينهم ، وهذا التنافس يؤثر على جودة عملهم مما يؤدي إلى تحسين كفاءتهم و مهاراتهم .

خاتمة

على ضوء هذه الدراسة التي تطرقت إلى دور الاتصال التنظيمي في تحقيق التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة ، يمكن القول أن الاتصال التنظيمي له اثر فعال في تحقيق التفاعل الاجتماعي كونه يساعد على إيجاد مناخ تنظيمي تستخدم من خلالها مديرية الصيانة لان تصل به لتحقيق أهدافها ، من خلال اعتمادها على الاتصال غير رسمي وذلك بإضفاء روح التعاون وترك لهم المجال و الحرية الكاملة في تبادل المعلومات و الخبرات وحل المشكلات فيما بينهم ، إضافة إلا انه يحفظ الموظفين من التوتر ويقرب من وجهات النظر بين العمال ويساعد على إقامة علاقات إنسانية أفضل مما يؤثر على جودة العمل .

أن التفاعل الاجتماعي بين العمال لن يتأتى إلا بوجود نشاط فيه الروح الجماعية و التعاون الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ، كما أن الاتصال غير رسمي يتيح للعمال الاستجابة السريعة للعمليات الاتصالية مما يخلق جو من التنافس مما ينعكس إيجاب على مردودية مديرية الصيانة (DML) .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع:

- 1/ أنجوس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية - تر: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون ، دار القصة، الجزائر، 2006.
- 2/ زرواني رشيد ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، (ب.ط)، 2004.
- 3/ أبو عرقوب إبراهيم ، الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الأردن ، 1993.
- 4/ الجنوب طارق، الإدارة العامة، د ط، الدار الجامعة للطباعة والنشر ، بيروت ، 2000.
- 5/ المزاهرة منال هلال ، نظريات الاتصال ، ط1، دار السيرة، عمان، 2012.
- 6/ أندرويسيزلاقي، ومارك جي ولأس، السلوك التنظيمي والأداء، (تر: جعفر أبو القاسم مُجّد)، دط، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1991.
- 7/ بعلبكي روجي، قاموس الثلاثي اللغات عربي فرنسي ، انجليزي ، ط4، دار العلم للملايين مؤسسة الثقافية للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005.
- 8/ بن نوار صلاح، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة الدراسات العلوم الإنسانية العدد 22، 2004.
- 9/ بهجة كشك مُجّد، الاتصال ووسائله في خدمة الاجتماعية، دط، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1993.
- 10/ جواد شوقي ناجي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، د ط دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 11/ حجاب مُجّد منير، الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- 12/ حجاب منير، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004.
- 13/ حجازي مصطفى، الاتصال في العلاقات الإنسانية، ط1، دار الطليعة، بيروت، 1982.
- 2/ أبو ناصر مُجّد، مهارات الإتصال الفعال، ط1، المجموعة العربية للتدريب ، القاهرة، 2012.
- 14/ حريم حسن، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، ط3، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، 2009.

قائمة المراجع

- 15/ حريم حسن، مبادئ الإدارة الحديثة، (مبادئ العمليات الإدارية وظائف المنظمة، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 16/ حلبي عبد الرزاق ، علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1999.
- 17/ خواجه عبد العزيز، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2005.
- 18/ دليو فضيل، مخبر علم الاجتماع والاتصال، دط، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر، 2003.
- 19/ دليو فيصل، الاتصال "مفاهيمه، نظرياته، وسائله"، ط1، دار الفجر ، القاهرة، 2003.
- 20/ دليو فيصل، اتصال المؤسسة، ط1، دارا لفجر، القاهرة، 2003.
- 21/ دليوو فضيل و آخرون ، الاتصال في المؤسسة ، قسنطينة ، الجزائر ، 2003.
- 22/صلاح الدين مُجَدَّ عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات المعاصرة، د ط، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 23/ طارق طه ، الإدارة ، منشأة المعارف ، لإسكندرية ، 1982.
- 24 / اخضر كاظم حمود، موسى سلامة للوزي، مبادئ إدارة الأعمال، دط، ثراء للنشر و التوزيع، الأردن 2008
- 25/طلعت محمود منال، أساسيات في علم الإدارة، دط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.
- 26/ عاشور احمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، القاهرة، 1989
- 27/ عباصرة معن محمود، مروان مُجَدَّ بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، د ط، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 28/ عبد الرحمان بن عبدالله الواصل ، البحث العلمي وخطواته ومراحله اساليبه ومناهجه ادواته ووسائله و اصول كتابته، المملكة العربية السعودية، 1999 م .
- 29/ عبيدات مُجَدَّ ابراهيم، سلوك المستهلك، ط4، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2004.
- 30/ عزي عبد الرحمان ، الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية ، الطبعة الأولى ، الجزائر ، دار الأمة، 1995.
- 31/ عساف عبد المعطي مُجَدَّ ، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، د ط ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999.

قائمة المراجع

- 32/ عشوي مصطفى ، أسس علم النفس التنظيمي الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1992.
- 33/ عمر عبد الرحمان عبد الباقي، الاتصال في مجال الإدارة، دط ، مركز البحوث الإدارية، مصر، 1973.
- 34/ أد/ عيشور نادية السعيد ،محاضرات في النظريات السوسولوجية الحديثة .
- 35/ غيث مُجَّد عاطف - الموقف النظري في علم الاجتماع - الإسكندرية - دار المعرفة الجامعية - 1980 .
- 36/ فتحي أحمد دياب عواد، إدارة الأعمال ، د ط، دار صفاء للطباعة والنشر التوزيع، عمان، 2012.
- 37/ كامل مُجَّد المغربي، السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم)، ط 3، دار الفكر، الأردن، 2004.
- 38/ لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني ، مخبر تطبيقات النفسية والتربوية ، دط، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2006.
- 39/ ماهر احمد، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، يط، الدار الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2004.
- 40/ ماهر أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، طه، الدار الجامعة، الإسكندرية، 1997.
- 41/ مُجَّد النوبي مُجَّد علي ، مقياس التفاعل الاجتماعي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2010.
- 42/ مُجَّد يسري إبراهيم، الاتصال وسلوك الإنساني، سلسلة 18، البيطاش ستر للنشر والتوزيع ، الإسكندرية، 1999.
- 43/ مسعود جيران، الرائد، معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، ط3، دار العلم للملايين مؤسسة للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005.
- 44/ الرحاحلة عبد الرزاق، زكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي ، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2011.
- 45/ السيد علي، التفاعل الاجتماعي و المنظور الضاهري ، الطبعة الأولى ، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، 2000.
- 46/ الطلاب منجد، دار المشرق ، بيروت ، 1986.

قائمة المراجع

47/ العطوزي مُجَّد فهمي ،العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات ، عالم الكتب ، مصر ، 1989.

48/ العليان مُجَّد سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، 2005.

ثانيا: المذكرات

49/ كريوش مراد ، الاتصال الداخلي في الإدارة العمومية الجزائرية وفق المنظور الدرامي ، رسالة مقدمة لنيل

50/ شهادة دكتوراه ، تحت إشراف إبراهيم إبراهيمي كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2004، 2005 .

51/ آل مراد نبراس مُجَّد ، أثر استخدام برامج بالألعاب الحركية و الألعاب الاجتماعية المختلطة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض بعمر (5.6)سنوات ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، إشراف قتيبة زكي التوك ، كلية التربية الرياضية ، جامعة الموصل العراق 2004.

52/ مُجَّد علي مُجَّد في :عبد القادر شليحي ، واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع الاتصال ، جامعة قسنطينة ، 1995

ثالثا: المراجع الاجنبية

53/ PIERRE – G – BERGERON , LA GESTION MODERNE THEIORIE ET CAS GAETON MARIN – EDITEUR , QUEBEC 1989 .

54/ DICTIONNAIRE LAROUSSE ، PARIS,1977

55/ ErvingGofman- Ibid .

56/ RitzerGeorque ‘ ContEmporaySociologicalTheory ‘ New York ‘ Alpred And Knopf 1983.

قائمة المراجع

57/herbertblumersymbolicinteractionism perspective and method --
new jersey preutic hall englowoodcliffs. -

58/ WWW.OMANLS. NET / ALTAQHAS/TASAIL .DOC - le 15-
nov-2010-

59/ ervinggofman la mise en scene de la vie quotidienne la presentation
de soi paris les editions de menuit 1973

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال

استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة
الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، نضع بين يديك
هذه الاستبانة والتي هي عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

الإتصال التنظيمي ودوره في تحقيق التفاعل الاجتماعي لدى العاملين

دراسة ميدانية بمدينة الصيانة سوناطراك بالأغواط

DML

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف:

* أم الخير شتاتحة

من اعداد الطالب:

*أبوبكر خـرصي

*رياض أحمد زيتـوط

ونظرا لأهمية مساهمتك في إثراء هذه الدراسة، نأمل منك التفضل علينا بالإجابة
على أسئلة الإستبانة بدقة وذلك لاعتماد نتائج الدراسة بدرجة كبيرة على صحة إجابتك، كما
نرجو أن تولي اهتمامك بهذه الإستبانة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الموسم الجامعي 2022/2021

- الرجاء وضع الإشارة (x) في الخانة أو الخانات المناسب:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: من 20 إلى 25 سنة من 25 سنة إلى 30 سنة
- من 30 إلى 35 سنة من 35 إلى 40 فما فوق
3. الأقدمية في العمل: من 5 إلى 10 سنة من 10 إلى 15 سنة
- من 15 سنة إلى 20 فما فوق
4. الأصل الجغرافي: حضري شبه حضري
- ريفي شبه ريفي
5. طبيعة نشاطكم:
-

المحور الثاني: الاتصال غير رسمي والتوافق.

6. هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية ؟

نعم لا

7. هل طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما ؟

نعم لا

8. هل تتواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية ؟

نعم لا

9. هل التوافق بين العمال بالمديرية يعود لطبيعة الاتصال غير رسمي بينهم ؟

نعم لا

10. ما الذي تقترحونه اثناء العملية الاتصالية لتعزيز التوافق بينكم مما يحقق التفاعل الاجتماعي ؟

.....
.....

المحور الثالث: نشاطات العمال والتعاون .

11. هل طبيعة النشاطات بينكم تكون عادة بشكل جماعي ؟

نعم لا

12. نشاطكم في المديرية متصل بغيركم من العملاء حسب مجال التخصص ؟

نعم لا

13. هل ترون ان التعاون بينكم من خلال نشاطكم يحقق المصلحة العامة المشتركة ؟

نعم لا

14. هل تم تحقيق اهداف المؤسسة من خلال طبيعة التعاون بينكم ؟

نعم لا

15. ماهي ابرز النشاطات و الاعمال التي ساهمت دون غيرها في تحقيق التعاون بينكم من خلال تفاعلکم الاجتماعي ؟

.....

المحور الرابع: السلوكيات الاتصالية وخلق التنافس

16. هل هناك سلوكيات اتصالية محددة من طرف المديرية ؟

نعم لا

• إذا كانت الإجابة بنعم حدد مانوعها ؟

.....

17. هل تستجيبون بشكل سريع مع العمليات الاتصالية؟

نعم لا

18. هذه السرعة في الاستجابة خلق جو تنافس بينهم ؟

نعم لا

19. هل أثر هذا التنافس في مردودية العمل بالمديرية ؟

نعم لا


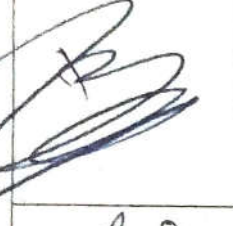

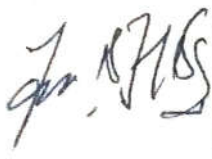
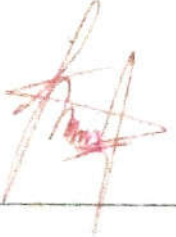
20. ما هي أهم السلوكيات الاتصالية أثناء تفاعلكم التي تشجعون اعتمادها لزيادة التنافس بينكم مما يعود بالإيجاب على المديرية ؟

.....

.....

.....

- جدول خاص بالسادة الأساتذة المحكمين للاستبيان :

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الامضاء
01	الشيخ محمد	استاذ محاضر	الإسلام الاسلام	
02	دايمه عبد الناصر	مؤتمت	الإسلام الاسلام	
03	بن عتوب راجح الأميني	مؤتمت	إسلام علوم اجتماع	
04	تومي رسلني	مؤتمت	علوم انسانيه والفان	
05	عزيمه توفيق	استاذ محاضر	علوم الاجتماع والفان	
06				
07				

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	76,5	76,5	76,5
	انثى	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 25	13	38,2	38,2	38,2
	من 25 إلى 30	6	17,6	17,6	55,9
	من 30 إلى 35	3	8,8	8,8	64,7
	من 35 إلى 40	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

الاقدمية في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 5 إلى 10	15	44,1	44,1	44,1
	من 10 إلى 15	9	26,5	26,5	70,6
	من 15 سن الى 20 فما فوق	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

الاصلا الجغرافي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	حضري	28	82,4	82,4	82,4
	شبه حضري	4	11,8	11,8	94,1
	شبه ريفي	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

طبيعة نشاطكم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظفة	10	29,4	29,4	29,4
	اطار	5	14,7	14,7	44,1
	صيانة صناعية	8	23,5	23,5	67,6
	لم يتم كتابة الجواب	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	28	82,4	82,4	82,4
	لا	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	13	38,2	38,2	38,2
	لا	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل تتواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	28	82,4	82,4	82,4
	لا	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل التوافق بين العمال بالمديرية يعود لطبيعة الاتصال غير رسمي بينهم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	22	64,7	64,7	64,7
	لا	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل طبيعة النشاطات بينكم تكون عادة بشكل جماعي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	61,8	61,8	61,8
	لا	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

نشاطكم في المديرية متصل بغيركم من العملاء حسب مجال التخصص؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	23	67,6	67,6	67,6
	لا	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل ترون أن التعاون بينكم من خلال نشاطكم يحقق المصلحة العامة المشتركة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	27	79,4	79,4	79,4
	لا	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل تم تحقيق اهداف المؤسسة من خلال طبيعة التعاون بينكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	29	85,3	85,3	85,3
	لا	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

ماهي أبرز النشاطات والاعمال التي ساهمت دون غيرها في تحقيق التعاون بينكم من خلال تفاعلكم الاجتماعي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	32	94,1	94,1	94,1
	لا	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل هناك سلوكيات اتصالية محددة من طرف المديرية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	15	44,1	44,1	44,1
	لا	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل تستجيبون بشكل سريع من العمليات الاتصالية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	24	70,6	70,6	70,6
	لا	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هذه السرعة في الاستجابة خلق جو تنافس بينهم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	23	67,6	67,6	67,6
	لا	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

هل أثر هذا التنافس في مردودية العمل بالمديرية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	24	70,6	70,6	70,6
	لا	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tableau croisé الجنس * هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية؟

		هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية؟		Total	
		نعم	لا		
الجنس	ذكر	Effectif	21	5	26
		% dans الجنس	80,8%	19,2%	100,0%
	انثى	Effectif	7	1	8
		% dans الجنس	87,5%	12,5%	100,0%
Total		Effectif	28	6	34
		% dans الجنس	82,4%	17,6%	100,0%

		هل هناك اتصال بشكل مستمر بين العمال داخل المديرية؟	
		نعم	لا
الجنس	ذكر	21	5
		% الجنس	80,8%
	انثى	7	1
		% الجنس	87,5%
المجموع		28	6
		% الجنس	82,4%

Tableau croisé الجنس * هل طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما؟

		هل طبيعة الاتصال بين العمال رسمية دائما؟		Total	
		نعم	لا		
الجنس	ذكر	Effectif	11	15	26
		% dans الجنس	42,3%	57,7%	100,0%
	انثى	Effectif	2	6	8
		% dans الجنس	25,0%	75,0%	100,0%
Total		Effectif	13	21	34
		% dans الجنس	38,2%	61,8%	100,0%

Tableau croisé الجنس * هل تتواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية؟

		هل تتواصل خارج أوقات العمل مع زملائك من المديرية؟		Total	
		نعم	لا		
الجنس	ذكر	Effectif	21	5	26
		% dans الجنس	80,8%	19,2%	100,0%
	انثى	Effectif	7	1	8
		% dans الجنس	18,5%	12,5%	100,0%
Total		Effectif	28	6	34
		% dans الجنس	82,4%	17,6%	100,0%

يوضح الشكل الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة بالاغواط (DML)

