



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية



الإتصال و العلاقات الإجتماعية المهنية في
المؤسسة التربوية

دراسة ميدانية بثانوية غافول صحراوي بتيارت

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الإتصال

إشراف:

أ.أم الرتم نور الدين

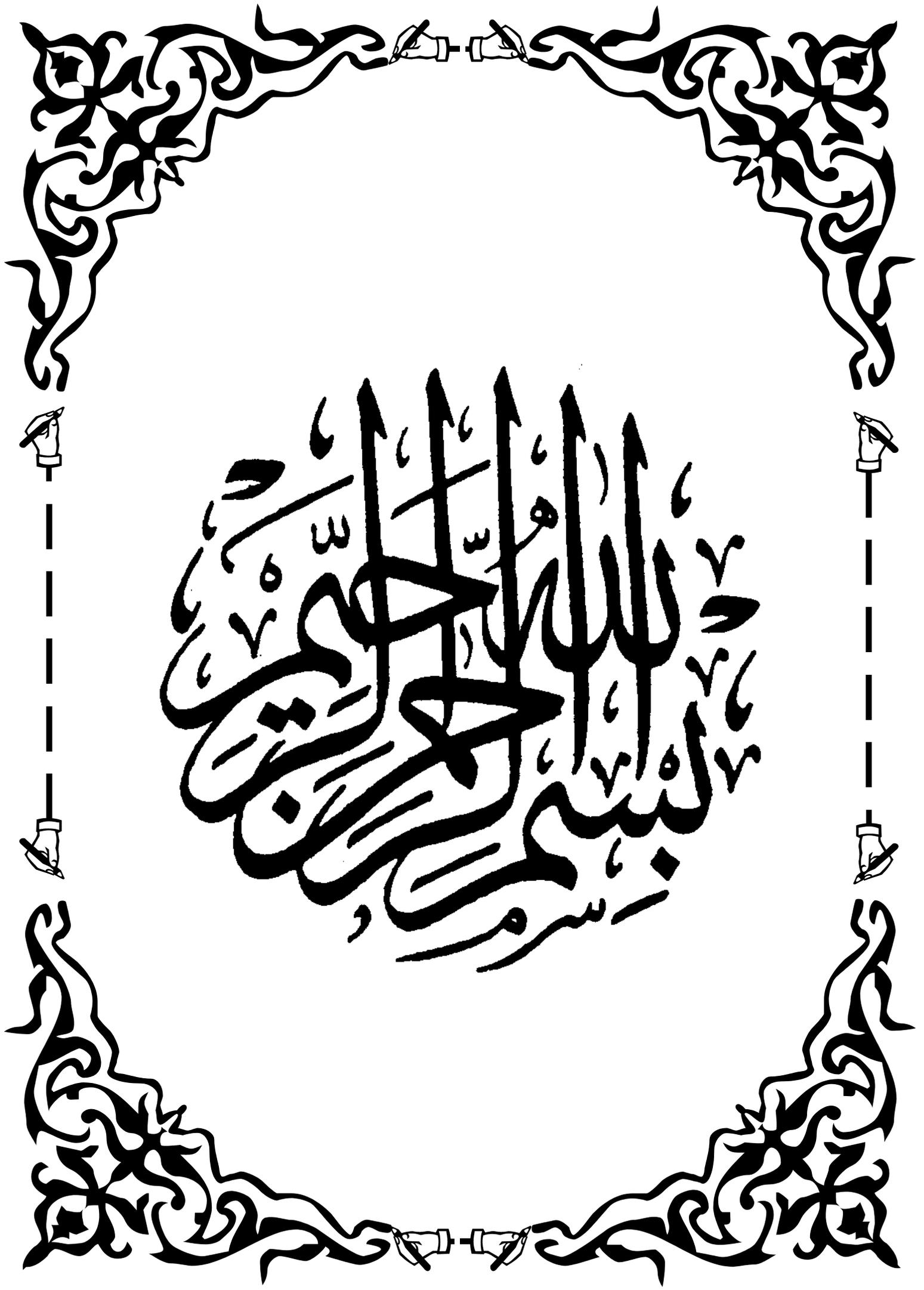
من إعداد الطلبة:

❖ بورمل بوعبد الله
❖ بن علي عبد العزيز

السنة الجامعية

2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الشكر

الحمد لله وحده والسلام على من لا نبي بعده، وعلى آله وصحبه
ومن سار على دربهم.

نتوجه بشكرنا إلى الأستاذ المشرف، لأنه سمح لنا بأن نحصى بشرفه
تأطيره

ونشكره على كل التوجيهات والنصائح القيمة التي كان يقدمها
لنا، بارك الله فيك.

ونتقدم بشكر خاص إلى الأستاذ براخية عبد الغاني
كما نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون ولو بشيء
بسيط،

أشكركم جميعاً.

الإهداء

أولا نهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين أطال الله في عمرهما
وإلى كل من علمنا وربانا وساهم من قريب أو من بعيد في توجيهنا

الوجهة

الصحيحة وإلى كل أصدقائنا وزملائنا في الجامعة وخارجها دون
إستثناء.

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
أ- ب	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل أول: إشكالية البحث ومنطلقاته
5	1- أسباب إختيار الموضوع
5	2- أهمية الدراسة
6	3- أهداف الدراسة
6	4- الإشكالية و فرضياتها
9	5- مفاهيم الدراسة
13	6- الدراسات السابقة
18	7- المقاربات النظرية
	الفصل الثاني: الإتصال الفعال و محتوياته
25	تمهيد
25	أولاً: الإتصال
25	1- ماهية و مفهوم الإتصال

26	2- تطور مفهوم الإتصال
27	3- طبيعة الإتصال
28	4- عناصر عملية الإتصال
33	5- نماذج الإتصال
39	6- العوامل المساعدة على نجاح عملية الإتصال
40	7- أهداف عملية الإتصال
41	ثانيا: الإتصال المؤسساتي
41	1- ماهية الإتصال المؤسساتي
42	2- وسائل الإتصال في المؤسسة
42	3- شبكات الإتصال في المؤسسة
44	4- أنواع الإتصالات داخل المؤسسة
49	5- أهمية الإتصال المؤسساتي و معوقاته
51	6- فعالية الإتصال و العلاقات المهنية
51	خلاصة
	الفصل الثالث: العلاقات الإجتماعية
56	تمهيد
56	1- ماهية العلاقات الإجتماعية
57	2- القواعد الأساسية لبناء العلاقات الاجتماعية و كوامن تشكلها

58	3-أنواع العلاقات الإجتماعية
60	4-تصنيفات العلاقات الإجتماعية
61	5-مستويات العلاقات الإجتماعية
62	6-أنماط العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء
64	7- أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة
65	خلاصة
	الجانب الميداني
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية
69	تمهيد
69	1-منهج الدراسة
69	2-أدوات جمع البيانات
70	3-عينة الدراسة
71	4-خصائص أفراد العينة
71	5-مجالات الدراسة
71	خلاصة
	الفصل الخامس:تفريغ و تبويب و مناقشة نتائج الدراسة
74	تمهيد
74	1-البيانات الشخصية لعينة الدراسة

78	2- عرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الأولى
82	3- عرض و تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الثانية
87	4- عرض و تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الثالثة
91	5-الإستنتاج العام في ضوء الفرضية الرئيسية
92	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة حسب الجنس	74
02	توزيع العينة حسب السن	75
03	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	75
04	توزيع العينة حسب الوضعية التعليمية	76
05	توزيع العينة حسب المستوى المهني أو الوظيفة	76
06	توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	77
07	توزيع العينة حسب مكان الإقامة	77
08	يوضح طلب المساعدة من الزملاء في العمل في حال الحاجة إليها و الفئة المهنية	78
09	يوضح طلب الإستخلاف من الزملاء في حال الغياب عن العمل و الفئة المهنية	79
10	يوضح وجود مهام مشتركة بين العمال و الفئة المهنية	80
11	يوضح مساهمة تلقي المعلومات مبسطة من باقي العمال و العمل المفضل	80
12	يوضح التشاور بين العمال و الأخذ بأراء الزملاء في القضايا المتعلقة بالعمل	81
13	يوضح تأثير السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة و التواصل مع الزملاء للمساعدة على القيام بالعمل	82
14	يوضح الالتقاء مع الزملاء خارج مكان العمل	83

84	يوضح تأثير السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة وتبادل المعلومات بطريقة صحيحة داخل المؤسسة	15
85	يوضح وجود أقرباء من نفس الفئة المهنية و الفئات المهنية	16
86	يوضح وجود أقرباء في العمل من فئات مهنية أخرى و الفئة المهنية	17
87	يوضح تأثير العلاقات غير الرسمية وتشجيعها على طرح الأفكار و المعتقدات بين الزملاء	18
88	يوضح تأثير العلاقات غير الرسمية ومساعدتها على فهم الأمور و التعليمات الخاصة بالعمل	19
88	يوضح تأثير علاقات صداقة مع الفئات المهنية الأخرى و مساعدتها على تبادل معلومات في إطار العمل	20
89	يوضح وجود علاقات صداقة من نفس الفئة المهنية	21
89	يوضح البحث عن المعلومة في حال التغيب ومصدر الحصول عليها	22
90	يوضح دور الاتصالات المباشرة في خلق صداقات في مكان العمل	23

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
33	يوضح نماذج الإتصال	01
34	يوضح نموذج بيرلو للإتصال الشخصي	02
37	يمثل نموذج بيرلو للإتصال	03
38	يمثل نودج شانون وويفر للإتصال	04
39	يوضح نموذج ويلبر شرام للإتصال	05

مقدمة:

يعد الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش بمعزل عن الآخرين. فهو ضرورة حيوية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات على السواء. فعلى مستوى الفرد والجماعة أصبح الاتصال الفعال يمثل أحد الدعائم الهامة التي تساهم في زيادة الانسجام والتماسك بين العاملين ضمن مجموعات العمل، كما أصبح يلعب دوراً حيوياً في توجيه جهود العاملين من أجل حل المشاكل الداخلية والخارجية التي تواجههم عندما يحاولون تحقيق أهدافهم المشتركة.

ولا يقتصر تأثير الاتصال على مجموعات العمل بل أصبح يمثل أحد مفاتيح النجاح لمختلف المؤسسات، إذ يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحسين العلاقات الاجتماعية وزيادة الرضا الوظيفي ما ينعكس إيجاباً على أدائهم وبالتالي أداء المؤسسة. فالإتصال يعد رهاناً في وقتنا الحالي وذلك بسبب التغيرات المتسارعة في البيئة العالمية والتي أدت إلى وجود أشخاص من جنسيات وثقافات ولغات مختلفة يعملون معا لتحقيق أهداف مشتركة. و حتى تتم عملية الاتصال بفاعلية ومن أجل تجنب أي احتمال لسوء الفهم أو الخلاف بين العاملين، فعلى المديرين و العاملين التعاون، لإيجاد نمط معين من نظام الإتصال لاختصار الوصول إلى أهداف التنظيم.

وبما أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من البناء الاجتماعي لأي مجتمع وبما أنها نسق مصغر مفتوح على النسق الأكبر، هذا ما يعكس وجود علاقة وطيدة بين المؤسسة والمجتمع خاصة وإن علمنا أن هذه المؤسسة هي مؤسسة تربوية حيث تعتبر هذه الأخيرة عنصر أساسي له طبيعته البنائية والوظيفية التي تنعكس على منظومة العلاقات التي تنشأ داخلها وعلى علاقتها بالمجتمع ككل.

وجاءت هذه الدراسة منقسمة إلى جانبين جانب نظري و جانب ميداني :

قسمنا الجانب النظري على ثلاثة فصول جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان **إشكالية البحث و منطلقاته**: يحتوي على أسباب اختيار الموضوع أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة الإشكالية وفرضياتها ، وقمنا بتحديد مفاهيم الدراسة وقمنا بعرض الدراسات السابقة و المقاربات النظرية .

أما الفصل الثاني كان تحت عنوان **الإتصال الفعال و محتوياته** : حيث جمعنا بين عنصرين أول عنصر هو **الإتصال** الذي يحتوي على ماهية ومفهوم الإتصال و طبيعة الإتصال و عناصر عملية الإتصال و نماذج الإتصال و العوامل المساعدة على عملية الإتصال و أخيراً أهداف عملية الإتصال .

أما ثاني عنصر فهو **الإتصال المؤسساتي** الذي يحتوي على ماهية الإتصال المؤسساتي، و وسائل الإتصال في المؤسسة، و شبكات الإتصال في المؤسسة و أنواع الإتصال داخل المؤسسة و أهمية الإتصال في المؤسسة و معوقاته و فعالية الإتصال و العلاقات المهنية.

أما الفصل الثالث كان تحت عنوان **العلاقات الاجتماعية** : ويحتوي على ماهية العلاقات الاجتماعية و القواعد الأساسية لبناء العلاقات الاجتماعية، و أنواع العلاقات الاجتماعية و تصنيفات العلاقات الاجتماعية و مستويات العلاقات الاجتماعية و أنماط العلاقات الاجتماعية و ختاماً بأهمية العلاقات الاجتماعية في المؤسسة .

أما الجانب الميداني فينقسم إلى فصلين هما:

الفصل الرابع حمل عنوان **الإجراءات المنهجية** : و يحتوي على منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، خصائص أفراد العينة و مجالات الدراسة.

أما الفصل الخامس جاء بعنوان **تفريغ و تبويب و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة**: يحتوي البيانات الشخصية لعينة الدراسة، عرض و تحليل النتائج و مناقشتها في ضوء الفرضيات (الأولى، الثانية، الثالثة)، و أخيراً الإستنتاج العام في ضوء الفرضية الرئيسية.

الفصل الأول

إشكالية البحث و منطلقاته

- 1- أسباب اختيار الموضوع
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- الإشكالية وفرضياتها
- 5- مفاهيم الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- المقاربات النظرية

1-أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة علمية خلفية تكون سبب رغبة الباحث في دراسة ظاهرة ما ،فهناك أسباب خاصة بالباحث نفسه وهناك أسباب أخرى تفرض نفسها لإنتشارها أو لأهميتها في المجتمع،أما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة هي نوعين:

أ-الأسباب الذاتية:

-ارتباط الموضوع بمجال التخصص في علم اجتماع الإتصال.

-لمعرفة نظام الإتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية.

ب- الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات الميدانية فيما يخص المؤسسات التربوية.

- من أجل معرفة مدى أهمية الاتصال في إبراز العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسات التربوية.

2- أهمية البحث:

تتوقف أهمية أي بحث على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية و العملية وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الإستفادة منها علميا، وما تعود به من فائدة على المجتمع وقمنا بتقسيم أهمية هذه الدراسة إلى قسمين هما:

أ-الأهمية الاجتماعية:تبتق أهمية الدراسة من أهمية الإتصال في المؤسسة التربوية وذلك في التعرف على أنماط الإتصال السائدة في المؤسسة وخاصة أنها مؤسسة لها دور حساس في التنشئة الاجتماعية للتلاميذ والطلبة، وأهمية الدراسة من ناحية أنها تتناول موضوع الإتصال بإعتباره عملية تفاعل إجتماعي خاصة في المؤسسة التربوية .

ب – الأهمية العلمية:إن الاتصالات و ما تعني من نقل وبت الأفكار و التجارب و المشاعر هي التي سمحت عبر التاريخ للعنصر البشري في النمو و الإستقرار وبعبارة مختصرة إذا فقدت الاتصالات بين الأفراد والمجتمعات لن يكون هناك مجتمع ولا مؤسسات، و تدرج الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها تصف ظاهرة الإتصال في المؤسسة حيث أن المؤسسات اليوم تعتمد على التنسيق بين مختلف وحداتها بالإضافة إلى العلاقات المهنية.

3- أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي هدف أو أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال إهتمامه بالظاهرة المدروسة و البحث الجيد يتجه إلى تحقيق أهداف عامة غير شخصية ذات قيمة ودلالة علمية.

-معرفة مدى مساهمة الإتصال في رفع مستوى الإنسجام بين العمال في المؤسسة التربوية.

-معرفة مدى تأثير المجتمع المحلي على نظام الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية.

-معرفة كيف يتأثر نظام الإتصال بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة التربوية.

4- الإشكالية:

يعد الإتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا وجليا من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الإنساني عموما ، والسلوك التنظيمي خصوصا ، ويمكن القول بأن الإتصال بوصفه نشاط إنساني على جانب كبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ البداية وهذا انطلاقا من مسلمة أن الإنسان كائن إجتماعي بطبعه فهو قديم قدم وجود الإنسان على سطح البرية ، وإن اختلفت السبل والوسائل التي إستخدمها الإنسان في إتصاله كالطبول والرقص والإشارات أوفي تفاعله مع الطبيعة أو الكون من حوله كالدخان والنار كل ذلك كان من أجل تلبية حاجياته الأولية ولتحقيق الأمن و الإستقرار.

إذن فالإتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية ،حاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لاتقل أهمية من حاجته إلى السكن ، الغذاء ، والكساء والأمن ،بحكم أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي أبناء المجتمع ، فلا بد له أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات حيث أن الإتصال في النهاية تطوير وتقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع وبالتالي تأصيل قيم التواصل والترابط بين الأفراد والتآلف بينهم في المجتمع الإنساني ككل.¹

فتخطى الإتصال من كونه ضرورة إجتماعية للتعامل ليصبح يمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة،ويتنوع بتنوع هذه المؤسسات ،ولهذا نجد أنواعه مختلفة فيما بين الإتصال الذاتي والشخصي وكذلك الجماهيري والتنظيمي.

هذا الأخير الذي يتم في المؤسسات والشركات يلعب دور هام داخل المنظمات فلا يمكن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات الرسمية دون التعرض إلى مفهوم الإتصال فهو بمثابة العمود الفقري للتنظيم وفعاليته فهو يحافظ على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للإتصالات وكانت كفاءة المديرين فيها.

¹ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2005،ص 34

ويعتبر الاتصال داخل المؤسسة عملية أساسية وضرورية ومعيارا مهما لقياس مدى تطور و نجاح تلك المؤسسات أو فشلها وعدم تحقيق أهدافها ، وهذا لأنه يعتبر وسيلة هامة للتعرف على اخر ما توصلت إليه التكنولوجيا والمعرفة العلمية ،ولكن هذا لا يعني أن الاهتمام بموضوع الإتصال يقتصر فقط على جوانبه التقنية والمعدات والوسائل التكنولوجية بل هو عملية إنسانية وإجتماعية تربط بين الأفراد فيما بينهم داخل المؤسسة وينسق كذلك بين وحدات المؤسسة الواحدة وبين مصالحها ، في واقع الأمر لا يوجد خلاف في الأهمية التي يكتسبها الإتصال التنظيمي الجيد و الفعال بين الأفراد داخل المنظمات أو خارجها لأن من طبيعة الإتصال التنظيمي الفعال أنه يساعد على تنمية العلاقات الإنسانية وروح الجماعة كما يحسس العاملين بأهميتهم ودورهم في إنجاح كافة المشاريع التي قامت المؤسسة من اجلها.¹

وتعتبر المؤسسات التربوية في كل المجتمعات المعاصرة من التنظيمات التي تسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع الذي تنشأ فيه وتنتمي إليه، لأنها تهدف بدرجة كبيرة إلى نشد وتعزيز ثقافته وقيمه بين أفراد غرس الروح العلمية والثقافية لديهم، وتوفير احتياجات القطاع الاقتصادي وسوق العمل، من عمال وفنيين وموظفين وإطارات.

وحتى تتمكن المؤسسة التربوية من النجاح في تحقيق أهدافها، ينبغي عليها الاهتمام بكل ما يوطد العلاقة الإنسانية والتنظيمية بين مختلف مواردها البشرية خاصة ظاهرة الإتصال، فالمؤسسة التربوية تسعى إلى تنظيم وتقوية علاقاتها مع جمهورها الداخلي (تلاميذ أساتذة، إداريين وعمال) والخارجي (المحيط الاجتماعي و الإقتصادي) لكسب الثقة والتأييد و الإحترام وتحقيق التنسيق والتعاون، وللنجاح في هذا المسعى ينبغي عليها أن تقوي وتدعم إتجاهات الإتصال الداخلي بين أطراف الجماعة التربوية، حيث أن تعدد الإتجاهات والشبكات من شأنه أن يسهم في توطيد العلاقات التنظيمية لسهولة بث المعلومات ، وإزالة الغموض وسوء الفهم ، وبالتالي النجاح في التنسيق بين مختلف وحدات المؤسسة.²

وإن نجاح العملية الإتصالية بالمؤسسة التربوية الجزائية يكون باعتمادها لأساليب ووسائل رسمية (منتجات من التشريع المدرسي) وغير رسمية وهي التي لا تعتمد قواعد قانونية وإدارية وتنبت عن العلاقات غير الرسمية في التنظيم، لأن القواعد القانونية قد تغفل بعض الجوانب الإنسانية والعاطفية التي تعطي للعملية الإتصالية بعد إضافيا يحقق الأهداف المرجوة منها.

وباعتبار الكائن الإنساني كائن علائقي لأن العلاقات تعتبر بعد مهم في وجوده الاجتماعي، فمن خلال العلاقات التي ينشأها الفرد مع محيطه يكتسب قيمه ومعايير

¹فضيل دليو، إتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 73
²كمال الدين وآخرون، مدخل لأنشطة الإتصال في المؤسسات التعليمية، المنصورة، المكتبة العصرية، 2004، ص 29

وشخصيته ،فمن بين مكونات المحيط نجد المؤسسة كمكان أو فضاء أين يقيم الفرد علاقات اجتماعية وعلاقات عمل محددة بقيم ومعايير تختلف عن التي اكتسبها في محيطه الخارجي، فعلاقات المرؤوسين بالرؤساء أو مع أي مستوى في التنظيم ضرورية من ناحية تحفيزهم معنويا و الإحساس بالانتماء لجماعة العمل ورفع فرص المشاركة في صنع القرار مع تبادل المعلومات بطريقة سهلة وسريعة هذا من جهة ومن جهة أخرى تكوين علاقات الزمالة والصداقة مع المساهمة في التجانس و التعاون بين مستويات التنظيم في أوقات العمل أو خارجها.¹

ومن خلال ما عرض آنفا فإننا نحاول في هذه الدراسة الكشف عن مدى مساهمة الاتصال في تشكيل علاقات اجتماعية قوية ، ومن هنا فإننا نطرح التساؤل المركزي التالي :

ما دور الاتصال في تشكيل العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟
ومنه نقوم بصياغة التساؤلات الفرعية وهي على النحو التالي:

- 1-هل يساهم الاتصال في رفع مستوى الانسجام بين العمال؟
- 2-هل يتأثر نظام الاتصال الداخلي بالمجتمع المحلي للمؤسسة؟
- 3-هل يتأثر نظام الاتصال بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة؟

¹صالح بن نوار، الإتصال الفعال و العلاقات الإنسانية،مجلة العلوم الإنسانية،قسنطينة، العدد22،2004،ص 14

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

يلعب الاتصال دور كبير في تشكيل العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة التربوية الجزائرية.

الفرضيات الجزئية :

1-يساهم الاتصال في رفع مستوى الانسجام بين العمال.

2-يتأثر نظام الاتصال الداخلي بالمجتمع المحلي للمؤسسة.

3-يتأثر نظام الاتصال بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة.

5- مفاهيم الدراسة:

5-1:المفاهيم الرئيسية:

5-1-1:الاتصال :

الاتصال لغة:يعود أصل كلمة اتصال في اللغة العربية من الفعل الماضي الثلاثي " وصل " والمضارع منه " يصل " ويقال " وصل الشيء " أو وصل الشيء وصولاً أو بلغه إنتهى إليه.¹

أما في اللغة اللاتينية إلى Communis ومعناها Common بمعنى عام أو مشترك من هذا تبين أن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إتجاه أو سلوك.²

الاتصال اصطلاحاً :إشارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر و هو في اللغة الصلة ، والعلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة.

يعتبر الاتصال مقوماً أساسياً لوجود الإنسان و ينشأ من خلال عملية خلق و تبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة.³

ومن هنا تعددت تعاريف وآراء العلماء و الباحثين و المفكرين لمفهوم الإتصال:

¹حسن شحاتة و زينب حجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية،الدار المصرية اللبنانية،مصر،2003،ص 17

²أميرة علي محمد،الاتصال التربوي،الدار العلمية للنشر و التوزيع،مصر،2006ص 21

³حبيب الصحاف،معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين،مكتبة لبنان،2003،ص 156

حيث يعرفه تشارلز كولي: " بأنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان و استمرارها عبر الزمان".¹

و يعرفه برلسون و ستاينر: بأنه عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر و المعرفة والتجارب ، إما شفويا أو باستعمال الرموز و الكلمات و الصور و الاحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.²

وتعرفه موسوعة العلوم الاجتماعية بأنه " تفاعل إجتماعي قائم على مرور الرسائل بين الفاعلين الإجتماعيين و يشير إلى نوع من المبادرة التي يتعين القيام بها و إلى نمط من التلقي ومن المضمون والتأثير ، إن هذا التفاعل الاجتماعي فيما بين الأشخاص مركز حول نمطين من عملية الإتصال اللفظي و غير اللفظي وعادة ما يكون الإتصال المنطوق مصحوب بإشعارات غير لفظية لا بد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة.³

التعريف الاجرائي :

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الإتصال هو عملية تفاعل إجتماعي تعتمد على نقل رسائل في شكل رموز و معاني إلى بناء المواقف و الإتجاهات و التصورات المشتركة بين المرسل و المستقبل إنطلاقا من تجاربهم و مكتسباتهم السابقة.

والإتصال أيضا هو وسيلة و عملية يتم بموجبها انتقال المعلومات و الآراء و المشاعر و الإتجاهات و تبادلها بين أفراد الجماعة وينشأ من خلاله التعاون والتكامل.

5-1-2 مفهوم الإتصال المؤسسي:

يؤكد الباحثون عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي ، حيث يعرفه كل باحث وفقا لما يراه متلائما مع تكوينه و مرجعيته .

عرفه دي فلور: بأنه نقل الرسائل بطريقة رسمية أو غير رسمية لجماعة كبيرة العدد نسبيا و مصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا النقل إلى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي .

أما غرين بوم: فيعبر عن فهمه لحقل الاتصال التنظيمي باعتباره حقلًا يتضمن تدفق الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل منظمة الأعمال، و يميز بين الاتصال الداخلي والخارجي معتبرا أن الدور الأساسي للاتصال هو دور تنسيقي ينسق بين الأهداف

¹خيري خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1997، ص 09

²محمد عمر الطنوبي، نظريات الإتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع، 2001، ص 15

³ميشال مان، موسوعة العلوم الاجتماعية، تر، عادل مختار الهواري، الإسكندرية، 1999، ص 13

الشخصية و أهداف منظمة الأعمال من جهة ، و بين الأنشطة التي قد تولد مشكلات من جهة أخرى.¹

التعريف الاجرائي :

مما سبق يمكننا أن نستنتج أن الاتصال المؤسسي هو:

- نظام معقد مبني على التفاعل الإنساني والتنسيق بين الأهداف وتسخير كل الوسائل التقنية اللفظية والمكتوبة المتاحة في المؤسسة.

- عملية تدفق مستمرة للرسائل والمعلومات في المؤسسة و تكون ذات مغزى حيث تحمل هذه الرسائل إتجاهات وأهداف ومشاعر.

5-1-3 العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء:

حيث ذهب ماكس فيبر إلى أن مصطلح "العلاقة الاجتماعية" يستخدم غالبا لكي يشير إلى الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعا كل منهم في اعتباره سلوك الآخر، بحيث يتوجه سلوكه على هذا الأساس. وعلى ذلك تشمل العلاقة الاجتماعية إمكانية تجديد سلوك الأفراد بطرق خاصة و تعتبر خاصية عامة للعلاقات الاجتماعية ، فربما يختلف محتوى العلاقة على أساس الصراع أو العداوة أو التجاذب الجنسي أو الصداقة أو الشهرة أو تبادل السلع.²

أما زنايكي فيعرفها على أنها: "نسق معين ثابت يشمل طرفين سواء (كانا فردين أو جماعتين) تربطهم مادة معينة أو مصلحة أو اهتمام معين، أو قيمة معينة تشكل قاعدة لتفاعلهم ، إلى جانب أنها نسق معين من الواجبات والمسؤوليات ، أو وظيفة مقننة للطرفين بحيث يكون كل طرف ملزم بأدائها نحو الطرف الآخر".³

التعريف الاجرائي :

العلاقة التي تقوم بين شخصين أو أكثر لتلبية حاجات اجتماعية أو عاطفية أو أسرية أو تربوية أو اقتصادية مشتركة.

العلاقات الاجتماعية المهنية: تعريف إجرائي: هي العلاقة التي تقوم بين العاملين و التي تبين مدى الإنسجام و التعاون والتجانس بينهم داخل المؤسسة.

¹ محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية، 2000، ص 19
² غريب محمد سيد أحمد، علم اجتماع و دراسة المجتمع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2003، ص 332
³ جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1996، ص 150

5-1-4 المؤسسة التربوية :

تعرف المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية: أنها ليست مكانا فقط لتلقين معلومات وتكوين عادات من أجل مستقبل بعيد و إنما هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية يكسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة و العادات الخلقية عن طريق نشاطه كعضو من الجماعة كما أنها بيئة تعليمية وتربوية يذهب إليها الشباب لتعلم الحياة.

أما من الناحية التشريعية و التسيرية فهي : مؤسسة عمومية إجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية و الإستقلال المالي و تخضع لقواعد المحاسبة و القواعد الإدارية المعمول بها في مؤسسات التعليم العمومية ، تحدث بموجب مرسوم و تقوم في حدود التشريعات المدرسية بالتربية و التعليم.¹

التعريف الاجرائي :

بناء على ما سبق نستطيع أن نقول أن المؤسسة التربوية عبارة عن تنظيم إجتماعي مصغر وظيفته تلقين المعارف و الخبرات و تنشئة الأجيال في اطار مجموعة من القوانين و العلاقات الإدارية و الاجتماعية.

5-1-5 مفهوم المؤسسة:

يعرفها باك: "بأنها نظام مستمر من الأنشطة الإنسانية المتميزة و المتناسقة التي تستخدم مجموعة من الموارد الأساسية ، المادية ، المالية ، الفكرية و الطبيعية في نظام متميز فريد لحل المشكلات ، يعمل على إشباع الرغبات الإنسانية متفاعلا مع غيره من في البيئة المحيطة".

يعرفها دي فلور: بأنها جماعة إنسانية مصممة بشكل دقيق لتحقيق أهداف مرغوب تحقيقها وتشمل عادة عددا من المشاركين يزيد عددهم عن العدد الذي يمكن وصفه بالجماعة الصغيرة.²

وجاء تعريفها في موسوعة العلوم الاجتماعية على أنها " من مظاهر السلوك الاجتماعي تنظمها معايير و قيم و قوانين تتصف بالرسوخ القوي و الثبات النسبي ، ويمكن أن تحلل جميع المجتمعات إلى مجالات مؤسسية يسهل تناولها مثل الأسرة و القرابة ، و المؤسسات الاقتصادية و السياسية و الثقافية وتحديد الشرائح الاجتماعية ويقوم كل من هذه المؤسسات بتنظيم جوانب مهمة من الحياة الاجتماعية.³

¹ طاهر زرهوني، تنظيم و تسيير مؤسسة التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، صص 10، 11

² محمد ناجي الجوهري، مرجع سابق ، ص 15

³ ميشال مان، مرجع سابق، ص 335

التعريف الإجرائي :

من خلال ما سبق من تعاريف يمكننا تعريف المؤسسة على أنها:

كيان مبني ومنظم ومستمر تكتسي الطابع الجماعي لأنها من مظاهر السلوك الإنساني تحكمها قوانين ثابتة نسبيًا وهي أنواع مثل مؤسسة اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية... الخ.

5-2 المفاهيم الثانوية:**5-2-1 الإتصال الداخلي:**

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها و خارجها و هو وسيلة لتبادل الأفكار و الاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها ، وذلك يساعد على الارتباط و التماسك ، و من خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.¹

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه : عبارة عن اتصال المنطوق و المكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي ، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.²

5-2-2 المجتمع المحلي:

يشير مفهوم المجتمع المحلي بشكل عام إلى مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محددة ويشتركون معا في الأنشطة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ويكونون فيما بينهم وحدة اجتماعية تسودها قيم عامة يشعرون بالانتماء إليها. و من أمثلة المجتمع المحلي (المدينة أو القرية).³

5-2-3 العلاقات غير الرسمية:

هي مجموع الروابط التي تنشأ بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية نتيجة احتكاك بعضهم ببعض وذلك لوجودهم في مكان عمل واحد وقد تكون عبارة عن (معارف سابقة قرابة أو الانتماء إلى نفس المجتمع المحلي) تتوطد في المؤسسة أو تكون عبارة عن علاقات تنشأ أصلا في المؤسسة مثل صداقة تبادل مصالح مادية ومعنوية.⁴

6- الدراسات السابقة والمشابهة :

تتضمن الدراسات السابقة مناقشة وتلخيص الأفكار الهامة في دراسات أو بحوث سابقة أو الإشارة إليها على الأقل، ويعتبر استطلاع الدراسات السابقة مرحلة هامة لا بد منها خاصة

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاجتماع الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001ص22

² إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لوي، الأردن، 1993، ص 16

³ <http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=8&cid=36259> 16:53 2017/01/13

⁴ سمرة عسلي، الجماعات غير الرسمية وتأثيرها على الإتصال الداخلي، رسالة الماجستير في علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة، 2007، ص 9

فيما يخص التحضير لنيل شهادة الماستر أو الدكتوراة، وتتضح أهمية الدراسات السابقة من عدة نواحي منها:

- 1- توضيح وشرح خلفية الموضوع.
 - 2- وضع البحث في إطاره الصحيح وفي موقعه المناسب بالنسبة للبحوث الأخرى وبيان ما يضيفه إلى التراث العلمي.
 - 3- تجنب الأخطاء والمشاكل التي تعرضت لها البحوث السابقة.
 - 4- عدم التكرار الغير المفيد وعدم إضاعة الجهود في دراسة مواضيع بحثت بشكل جيد في دراسات سابقة.¹
- عرض الدراسات :**

6-1- الدراسة الأولى : عبارة عن دراسة سابقة لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع بعنوان : واقع الإتصال بين الجماعات التربوية في مؤسسات التعليم الثانوي، أجريت هذه الدراسة في ثلاث مؤسسات للتعليم الثانوي بمدينة برج بوعرييرج.²

طرحت الباحثة في إشكالياتها التساؤلات التالية : ما هي طبيعة نظام الإتصال السائد بين الإدارة والأساتذة؟ ما هي المعوقات التي تحكم هذا النمط؟

و أجابت على هذه التساؤلات بمجموعة من الفرضيات:

- 1- إن أسلوب الإتصال المطبق في المؤسسة الثانوية بين الإداريين و الأساتذة غير فعال ووضعت لهذه الفرضية المؤشرات التالية:
- 2- عدم تلقي مسيرو إدارة الثانوية لأي تكوين في الإتصال يجعلهم غير مؤهلين للإتصال الجيد مع الأساتذة.
- 3- الإتصال الذي يسود في المؤسسة التعليمية بين الإدارة و الأساتذة يسير في إتجاه واحد.
- 4- التعقيد في المعاملات و كثرة الإجراءات يجعل الإتصال بين الإدارة و الأساتذة ليس ناجحاً.

5- عدم التخطيط للإتصال من طرف المسيرين يجعل إتصالاتهم سيئة مع الأساتذة

- أما الفرضية الثانية فحددها الباحثة كما يلي:

¹ فوزي غرابية، آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 28
² زيتوني صبيبة، واقع الإتصال بين الجماعات التربوية في مؤسسات التعليم الثانوي، رسالة ماجستير علم الاجتماع، جامعة برج بوعرييرج، 2001

- إن نظام الإتصال السائد في المؤسسة الثانوية بين الإدارة و الأساتذة تواجهه مجموعة من المعوقات تحد من فعاليته.

ووضعت لهذه الفرضية المؤشرات التالية:

- 1-غموض الأدوار يعيق عملية الإتصال بين الإدارة و الأساتذة.
- 2-ثقل الأعمال المسندة للأستاذ تجعله يحجم عن الإتصال بالإدارة.
- 3-قلة وتخلف الوسائل الإتصالية المستعملة في المؤسسة لا يمكن أي جماعة من أداء مهامها على أكمل وجه.
- 4- ثقة الإدارة المدرسية بالأستاذ و إشراكه في اتخاذ القرار يقوي الإتصال في المؤسسة.
- 5- التفاوت في المستوى التعليمي بين الأستاذ و الإداري يعيق الإتصال في المؤسسة الثانوية.
- 6- تعارض المصالح بين الإدارة و الأساتذة يضعف الإتصال ويحرف مضمونه.

المنهج: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الملاحظة، التحليل، والتفسير، لأنه يساعد على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، وتشخيص ووصف الخصائص و الكشف عن المعوقات، كما اعتمدت الباحثة أيضا على بعض تقنيات المنهج الإحصائي من تبويب للبيانات و النسب المئوية.

العينة: 3 ثانويات من ولاية برج بوعريريج، واعتمدت العينة الطبقية العشوائية لأن مجتمع الدراسة يتكون من نوعين من المهن: طبقة الأساتذة و طبقة الإداريين، ولقد أخذت نسبة 30 بالمائة من كل طبقة و بالتالي كان مجموع العينة: الإداريين 22، الأساتذة 50.

النتائج العامة: أظهرت هذه الدراسة أن الإتصال الذي يسود في المؤسسة التعليمية يسير في إتجاه واحد ذلك أن الأساتذة لا يشاركون في إتخاذ القرار إلى جانب الإدارة و لا يؤخذ بأراءهم ووجهات نظرهم حتى و إن شاركوا في المجالس و الاجتماعات فهي تعد مشاركة مفرغة من محتواها.

-نظام الإتصال الذي يسود في المؤسسة التعليمية غير واضح وصعب نوعا ما و يتصف بالتعقيد في المعاملات و كثرة الإجراءات مما يجعله فاشلا بين الإدارة و الأستاذ.

-عدم التخطيط للإتصال من طرف الإدارة يجعل إتصالها سيئا مع الأساتذة.

-عدم مشاركة الأساتذة في التخطيط للإتصال بين الإدارة و الأساتذة.

-ثقل الأعمال المسندة للأستاذ كثيرا ما تجعله يحجم عن الإتصال بالإدارة.

- وسائل الإتصال المستعملة في المؤسسة التعليمية قليلة و مختلفة بحيث لا يمكن للأستاذ و الإداريين من أداء مهامهم على أكمل وجه.

- ثقة الإدارة المدرسية بالأستاذ و إشراكه في إتخاذ القرار من شأنه أن يرفع محتوياته و أداءه و بذلك يقوي الإتصال.

- التفاوت في المستوى التعليمي بين الأستاذ و الإداري يعيق عملية الإتصال و تعارض المصالح بين الأساتذة و الإدارة يضعف الإتصال و يحرف مضمونه.

اعتمدنا على هذه الدراسة كونها مدعمة لموضوع دراستنا خاصة من جانب أننا استفدنا كثيرا من النتائج المتحصل عليها و أيضا ساعدتنا كثيرا في اختيار منهج الدراسة ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي و أيضا اعتمدنا على هذه الدراسة في تأطير الجانب النظري من دراستنا ، و استفدنا أيضا من البعض الجوانب المعالجة سابقا لعدم الوقوع في التكرار.

6-2-الدراسة الثانية: عبارة عن دراسة لمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص اتصال و علاقات عامة ، تحت عنوان : صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر ، وهي دراسة ميدانية لشركة شلوم بارغر (schlombarger) الأمريكية بحاسي مسعود ورقلة ¹.

تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل المركزي التالي : كيف يمكن للإتصال التنظيمي صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية في شركة شلوم بارغر الأمريكية في الجزائر؟ لتبثق منه التساؤلات الفرعية التالية :

- 1-ماهي عوامل تشكل الاتصال غير الرسمي في شركة شلوم بارغر الأمريكية ؟
- 2-ماهي طبيعة العلاقات الإتصالية غير الرسمية في شركة شلوم بارغر الأمريكية ؟
- 3-كيف تؤثر العلاقات الإتصالية غير رسمية على الأداء في مؤسسة شلوم بارغر الأمريكية ؟
- 4-كيف يساهم الاتصال التنظيمي في صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في مؤسسة شلوم بارغر الأمريكية ؟
- 5-ماهي الوسائل التي يستعملها الاتصال التنظيمي لصيانة خلل العلاقات الاتصالية غير رسمية في شركة شلوم بارغر الأمريكية ؟

¹محمد أسامة ميديون،صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر،رسالة ماستر اتصال و علاقات عامة،جامعة ورقلة،2014.

استعمل الباحث التساؤلات المذكورة سابقا في مكان الفرضيات متحججا بأن موضوعه موضوع استكشافي بلاضافة الى أنه لم يتحصل على المعلومات الكافية حول موضوعه تساعده في صياغة فرضيات لدراسته .

جاءت استنتاجات الدراسة على النحو التالي :

-فيما يخص السؤال الأول المتعلق بعوامل تشكل الإتصال غير الرسمي إن عوامل تشكل الإتصال غير الرسمي هي العلاقة غير الرسمية في العمل التي تخلق جماعات غير رسمية يكون هناك تفاهم بين أعضائها والتي يعقد أفرادها لقاءات خارج أوقات العمل أكثر من أثنائها لشعورهم بالراحة والإستقرار فيكون هناك تعاون و إنجذاب بينهم نتيجة لوجود عادات وقيم مشتركة يفضل العاملون التواصل معهم على إعتبار إنتمائهم إلى نفس المنطقة.

-فيما يخص التساؤل الثاني المتعلق بطبيعة العلاقات الإتصالية غير الرسمية داخل المؤسسة إن العلاقات الإتصالية بها خلل سواء بين العاملين والإدارة وبين الجماعات فيما بينها.

-فيما يخص التساؤل الثالث المتعلق بتأثير العلاقات الإتصالية غير الرسمية على الأداء إن العلاقات الإتصالية غير الرسمية عندما تكون موجهة في الإطار الصحيح والإيجابي تسمح بتحقيق أداء مرتفع.

-فيما يخص التساؤل الرابع المتعلق بدور ووسائل الإتصال التنظيمي في صيانة العلاقات الإتصالية غير الرسمية إن الإتصال التنظيمي غير الرسمي يلعب دورا بارزا وهاما في صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية خاصة في المؤسسات التي تمتاز بالتنوع البشري و تمتاز بإختلاف الإيديولوجي و الإنتمائي لجماعاتها غير الرسمية عن طريق جملة من الوسائل والأنشطة.

مجالات الدراسة :

المجال المكاني :

دراسة ميدانية لشركة شلوم بارغر (schlombarger) الامريكية بحاسي مسعود ورقلة

المجال الزماني :

دامت هذه الدراسة من 23 نوفمبر إلى 10 أفريل.

المجال البشري :

يتكون مجتمع الدراسة من 143 عامل موزعين على تسعة أقسام.

منهج الدراسة :

استخدم الباحث منهج دراسة حالة .

أدوات جمع البيانات :

استعمل الباحث أدوات جمع البيانات التالية وهي الملاحظة، الاستبيان، المقابلة.

اعتمدنا على هذه الدراسة لتشابه بين الفرضية الثالثة لبحثنا والفرضية الثالثة الخاصة بالدراسة السابقة واستفدنا أيضا من طريقة طرح الباحث لتساؤلاته لتتكون لدينا معلومات كافية عن دراستنا .

7-المقاربات النظرية :**7-1 المقاربة النظرية مدرسة العلاقات الإنسانية:****تجارب هاوثورن (1924م – 1932م):**

توصلت تجارب مصانع هوثنون بقيادة التون مايو إلى إعادة النظر في أفكار المتعلقة بالإتصال داخل المنظمة، و بينت أن الإتصال الشخصي و ديناميكيات الجماعة و إتجاهات أعضاء الجماعة و قيمتهم أكثر أهمية من التصميم التنظيمي للعمل في تحديد فاعلية التنظيم . و لقد توصلت تجارب هاوثورن إلى أن العمال هم كائنات معقدة لها القدرة على الإتصال غير الرسمي، و تتأثر بالمعاني الاجتماعية المشتركة في بيئة العمل، و تستطيع تكوين و تطوير نماذج من العلاقات الإنسانية فيما بينها و أن مجرد بالاهتمام بهم قد يغير اتجاهاتهم و سلوكياتهم، وأن الروح المعنوية و الإنتاجية لديهم تتدعم عندما تتاح لهم فرصة التفاعل مع بعضهم البعض.

وقد توصلت تجارب هوثنورن إلى النتائج التالية :

1- ميل الأفراد العاملين في وحدة إنتاجية واحدة إلى تكوين تنظيمات غير رسمية فيما بينهم.

2- تأثر تصرفات الأفراد داخل التنظيم بالإطار الذي ترسمه لهم الجماعة.

3- أن الحوافز المعنوية تقوم بدور حيوي في تحفيز الأفراد للعمل.

4- إن طاقة الفرد للعمل لا تتحدد طبقا لطاقته الفسيولوجية وإنما أيضا طبقا لطاقته الاجتماعية من حيث شعوره بالرضا والتفاهم القائم بينه وبين رؤسائه من ناحية ودرجة التعاون مع زملائه في العمل من ناحية أخرى.

5- دور القيادة غير الرسمية في التأثير على سلوك الأفراد داخل التنظيم من حيث تكوين الجماعات ونمط العلاقات بينهم.¹

7-2 النظرية التفاعلية الرمزية:

1- ومن أشهر ممثليها جورج هربرت ميد : (George H. Mead (1863-1931)

ويبدأ "ميد" بتحليل عملية الاتصال وتصنيفها إلى صنفين: الاتصال الرمزي، والاتصال غير الرمزي، فبالنسبة للاتصال الرمزي فإنه يؤكد بوضوح على استخدام الأفكار والمفاهيم، وبذلك تكون اللغة ذات أهمية بالنسبة لعملية الاتصال بين الناس في المواقف المختلفة، وعليه فإن النظام الاجتماعي هو نتاج الأفعال التي يصنعها أفراد المجتمع، ويشير ذلك إلى أن المعنى ليس مفروضا عليهم، وإنما هو موضوع خاضع للتفاوض والتداول بين الأفراد.

فالمجتمع بالنسبة له ما هو إلا حصيلة العلاقة المتفاعلة بين العقل البشري والنفس البشرية ولا وجود للعقل أو النفس خارج المجتمع الإنساني لأنهما متفاعلان ومتلازمان، وما سلوك الفرد إلا انعكاس لعملية التفاعل الاجتماعي المستمرة في المجتمع.

2- هربرت بلومر : (H. Blumer (1900-1986)

وهو يتفق مع جورج ميد في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري، وأن تلك السمة الخاصة تنطوي على ترجمة رموز وأحداث الأفراد وأفعالهم المتبادلة. وقد أوجز فرضياته في النقاط التالية: يتصرف البشر حيال الموضوعات التي يتضمنها عالمهم على أساس ما تعنيه تلك الموضوعات بالنسبة إليهم، هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي الإنساني، هذه المعاني تحور وتعديل، ويتم تداولها عبر عمليات تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها.²

3 - إرفنج جوفمان : (Erving Goffman (1922-1982)

وجه اهتمامه لتطوير مدخل التفاعلية الرمزية لتحليل الأنساق الاجتماعية، مؤكداً على أن التفاعل وخاصة النمط المعياري والأخلاقي ما هو إلا الانطباع الذهني الإرادي الذي يتم في نطاق المواجهة، كما أن المعلومات تسهم في تعريف الموقف، وتوضيح توقعات الدور.

وفي الواقع يرى غوفمان أن الحياة الاجتماعية ما هي في الحقيقة إلا مسرحاً يلعب فيه الأفراد أدواراً، وعليهم أن يتظاهروا بأنهم يحملون محمل الجد أدوار الآخرين، وعندما يخرج الفرد من العرض كي يعود إلى الكواليس يستطيع الفرد حينها تخفيف السيطرة على

¹ أحمد محمد غنيم، مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، جامعة المنصورة، كلية التجارة، 2003، ص 46
² فيليب جونز، النظريات الاجتماعية و الممارسات البحثية، تر: محمد ياسر الخواجة، مصر، العربية للنشر والتوزيع، 2010، ص 154

سلوكه والتصرف بشكل مريح أكثر و بحسب ما يراه مناسباً (التلطف بعبارات ساخرة، إظهار مشاعر الغضب أو التعبير عن الخلق) وغيرها من السلوكيات التي لا يستطيع الفرد إظهارها أما الآخرين.

إن إحدى الاهتمامات الرئيسية للتفاعلية الرمزية أن الناس يتوجهون في عملهم من الذات الى خارجها، مؤكدين ان الأفراد اللذين يشكلون المجتمع، من خلال التأكيد على أهمية المعاني الرمزية للاتصال بما يشمله من لغة وإيماءات وإشارات ، وبالتالي فالتفاعلية الرمزية تسلم تسليماً مطلقاً بأن المجتمع يشكل الأفراد ويكون سلوكهم، ولهذا تقرر نظرية التفاعلية الرمزية بأن التفاعل مع الآخرين هو أكثر العوامل أهمية في تحديد السلوك الإنساني¹.

واستعنا بهذه النظرية كونها تهتم بالتفاعل الإجتماعي و الإتصال الإنساني الذي يعتبر العنصر الأساسي في مؤسسات المجتمع وخاصة المؤسسة التربوية فنشاطها مبني على التفاعل داخل الجماعة التربوية .

3-7 نظرية الأنساق:

كانت سائدة في علم الاجتماع في العقد الخامس والسادس من القرن العشرين التي اقترنت مع مجموعة من المنظرين الذين التفوا حول "تالكوت بارسونز" في جامعة هارفارد ومعظم الطموحات الأولى لنظرية الأنساق الاجتماعية كحل للمشاكل القائمة بين النظرية الاجتماعية والبيولوجية والنفسية والاقتصادية والسياسية إذ حاول بارسونز ربط الانقسامات وجعلها كلا متكاملًا.

أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة" المؤسسة نسق اجتماعي منظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة ".حيث يمكن تفكيك النسق حسب بارسونز كما يلي :

النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف.

على العموم تنطلق البنائية الوظيفية من 4 فروض:

- 1- المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل واحد منها على الآخر.
- 2- يأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء أي لا يستطيع أحد فهم أي جزء منفرداً إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي والذي يشكل جزء منه.
- 3- فهم الجزء بإرجاعه إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي يؤديها للمحافظة على توازن الكل.

¹ نفس المرجع، 155

4- الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي.¹

اعتبرنا أن المؤسسة التربوية عبارة نسق جزئي من النسق الكلي الذي هو المجتمع وهذا الأخير يؤثر في الأنساق الفرعية له التي تؤدي وظيفة واحدة وهي المحافظة على توازن الكل ولا نستطيع فهم النسق الجزئي منفردا دون إرجاعه إلى النسق الكلي.

4-7 نظرية باولو ألتو Palo Alto:

ظهرت في أمريكا، و تهتم بدراسة الاتصال الشخصي حيث تنظر إلى هذا الأخير على أنه عملية لا منتهية دائمة متعددة المظاهر و الأشكال، فهو أساس النسيج الاجتماعي و التفاعلات، و من ثم فهو نسق تفاعلي يحدد سلوكيات الأفراد، و هو ذو مغزى و دلالة، لأن التفاعلات بين الأفراد تتضمن المعلومة، و المعلومة العائدة (التغذية العكسية)، لكن الإنسان في تفاعلاته اليومية مع الآخرين ينقل رسائل و يستقبل أخرى سواء كانت على شكل كلام، إيماءات، إشارات و غيرها.

و لمدرسة بالو ألتو العديد من المسلمات، منها استحالة عدم الاتصال، فنحن لا يمكننا ألا نتصل، فالإتصال ضرورة اجتماعية، فحتى في حالة الصمت أو العزلة فهو شكل آخر من الاتصال.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن مدرسة بالو ألتو تنظر إلى التفاعل الذي يحدث بين شخصين على أنه نسق، حيث ترى أن النسق المتفاعل هو الذي يبحث أطرافه على فهم التفاعلات التي تحدث بينهم، و هذا يعني أنهم يبحثون عن تعريف و تحديد طبيعة العلاقة التي تربطهم، و ذلك بالاعتماد على الحوار حول الاتصالات الجارية بينهم.

إلى جانب ذلك، ترى مدرسة بالو ألتو بأن إقامة العلاقة يخضع إلى وجود الهدف (فنحن لا نتصل لأجل الاتصال)، كما تعتقد بأننا لا نستطيع تحديد العلاقة و لو كانت بسيطة لأنها خاضعة لأوساط و سياقات متعددة و هذا يعني أن هناك عدة عوامل أو أنساق فرعية تؤثر على التفاعلات الجارية بين شخصين.²

على ضوء ما قدمته مدرسة بالو ألتو، نستطيع القول بأن الإتصال يتضمن علاقات و تفاعلات.

و لهذا فإن الإتصال بين العمال داخل المؤسسة يتضمن علاقة حيث أن العامل بصفة عامة يجبر العامل الذي من نفس فئته المهنية على التفاعل و تشكيل علاقة تناظرية لأن لهما نفس المكانة و الدرجة العلمية و تكون العلاقة بينهما تبادلية من حيث المعلومات و الأفكار و المشاعر، و ذلك حسب نظرية مدرسة بالو ألتو التي تؤكد حتمية الاتصال في جميع

¹ معن خليل، معجم علم الاجتماع المعاصر، عمان، دار الشروق، 2000، ص 404

² سمية بن غضبان، الإتصال البيدوغوجي، رسالة ماجستير، قسم علوم الإتصال، جامعة عنابة، الجزائر، 1999، 2000، ص 40

المواقف، بالإضافة إلى أن الدراسة تنظر إلى الظاهرة على أنها نسق و تتأثر بعدة عوامل، و هذا ما يتوافق مع إجراءات هذا البحث التي تهدف إلى معرفة بعض العوامل النفسوإجتماعية للإتصال داخل المؤسسة وخارجها .

الفصل الثاني

الإتصال الفعال ومحتوياته

تمهيد

أولاً: الإتصال:

- 1- ماهية ومفهوم الإتصال
- 2- تطور مفهوم الإتصال
- 3- طبيعة الإتصال
- 4- عناصر عملية الإتصال
- 5- نماذج الإتصال
- 6- العوامل المساعدة على نجاح عملية الإتصال
- 7- أهداف عملية الإتصال

ثانياً: الإتصال المؤسسي:

- 1- ماهية الإتصال المؤسسي
- 2- وسائل الإتصال في المؤسسة
- 3- شبكات الإتصال في المؤسسة
- 4- أنواع الاتصالات داخل المؤسسة
- 5- أهمية الإتصال المؤسسي ومعوقاته
- 6- فعالية الإتصال و العلاقات المهنية

خلاصة

تمهيد:

يعد مفهوم الإتصال من المفاهيم الأساسية في مختلف العلوم الإنسانية ، فهو قائم على التأثير الذي يتركه الأفراد على من حولهم ولا يتوقف عند حدود المنطوق و المكتوب فقط، بل يتعداه إلى كل المواقف و الحركات و الإيماءات و الأفكار و القيم و الإتجاهات .

سنتعرض في هذا الفصل إلى عنصرين هما العنصر الأول هو الإتصال الذي سنتطرق فيه إلى ماهية الإتصال و مفهومه وطبيعته وعناصر العملية الإتصالية بالتفصيل بالإضافة إلى نماذج الإتصال و العوامل المساعدة على عملية الإتصال وأخيرا أهداف عملية الإتصال أما العنصر الثاني فهو الإتصال المؤسسي الذي سنتطرق فيه إلى ماهية الإتصال المؤسسي و وسائل الإتصال في المؤسسة و شبكات الإتصال في المؤسسة و أنواع الصال داخل المؤسسة و أهمية الإتصال في المؤسسة و معوقاته و فعالية الإتصال و العلاقات المهنية.

- أولا: الإتصال:**1- ماهية ومفهوم الاتصال:**

يمثل بمفهومه الواسع عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات أو المهارات أو ميول وقيم من فرد إلى جماعة ، أو من فرد إلى كائن حيواني أو من فرد إلى آلة. أو من مجموعة من الناس إلى مجموعة أخرى، أو من آلة إلى آلة أخرى، وأن أي نوع من أنواع الاتصال سواء كان تقنيا أو عاديا فهو في الأساس امتداد أو انعكاس مباشر للإنسان وما يتصف به من إدراك وخصائص ، وما يشمله من حواس (البصر- السمع -الشم- الذوق -الإحساس) ، وبذلك فالإتصال يعد عملية ومهارات إنسانية هادفة تقوم على الاستخدام المناسب لكافة القدرات الإدراكية و النفسية و العاطفية والاجتماعية و الحركية ، وهو بذلك مؤشر لكفاية الفرد عموما، ودليل محسوس على مدى نجاحه في اكتساب التعلم واستخدام هذه القدرات.

وهذا يوضح أن حياتنا اليومية وما يسودها من ميول وسلوكيات ومعاملات وحركات تعبيرية يعد سلسلة متشعبة متنوعة ومتتابعة من الاتصال الذي لا يتوقف عمله سوى في لحظات قليلة من يقظتنا وعندما نتفرد بأنفسنا تماما أو نتوقف عن أعمال القراءة والكتابة والاستماع و المشاهدة، وفي الحيات بالمؤسسات التربوية والتعليمية يشكل الاتصال بين الإدارة و العاملين وبين العاملين والمتعلمين، وبين المتعلمين بعضهم البعض وبين أفراد المجتمع داخل هذه المؤسسات وأولياء أمور المتعلمين و الزائرين سواء كانوا رسميين أو مهتمين بالتعليم وعملياته التربوية اليومية ، مؤشرا لدى كفايتها التحصيلية و الاجتماعية و العاطفية و السلوكية العامة، فهذا الاتصال في الغالب يهدف إلى تغيير أو المحافظة على حجم أو سرعة أو ماهية ومضمون الموضوع الذي يمثله في الشؤون أو الممارسات الإنسانية و التربوية بالمؤسسات المعنية بالتعليم و التربية، فان أثاره النفسية و الإدراكية

والاجتماعية توجه إيجابا أو سلبا المجتمع المؤسسي ومعاملاته أفرادا أو جماعات ، بحسب نوع الإتصال وكميته وكيفيته و أهدافه ووسائله .

وبذلك فالإتصال عملية مهمة في الحياة اليومية والتعليمية و التربوية وقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهومه وأوضحت ماهيته وعكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية¹.

الإتصال هو عملية محددة يتم فيها إرسال أو نقل أو تحويل المعلومات والبيانات والأفكار والقيم والاتجاهات ووجهات النظر والمهارات والرموز والإشارات من طرف أو أكثر إلى طرف آخر أو أطراف أخرى بواسطة رسالة لفظية أو غير لفظية ،وبذلك يتركز مفهوم الإتصال في بعض العناصر دون الأخرى وهذه العناصر هي: المرسل المستقبل ، الرسالة الوسيلة².

الإتصال عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تُشكّل في عقولهم صورا ذهنية عن العالم، وهم يتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز، ويعتبر هؤلاء الإتصال مشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف،دون أن يعني ذلك الاتفاق في الفكرة أو الاتجاه أو الموقف ولكن يبقى جوهر الإتصال هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات وغيرها بين من يقوم بإصدارها والتعبير عنها وبين من يتلقاها، وما ينتج عن ذلك من تفاعل وتواصل وتغيرات، تختلف باختلاف النسق الذي تتم فيه العملية ، وهذتا ما أوضحه محمود عودة عند تعريفه للإتصال بقوله: مفهوم الإتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين ،يختلف من حيث الحجم ، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل³.

2- تطور مفهوم الإتصال:

تطور مفهوم الإتصال على مستويين : التاريخي و الاجتماعي

1-التطور التاريخي: والذي مر بثلاث مراحل:

أ-المرحلة البدائية : حيث كان الكلام هو الوسيلة المستعملة للإتصال بالإضافة إلى وسائل أخرى كإشعال النار ، و أصوات الدف ، ميزة هذه الوسائل أنها محدودة الزمان و المكان.

¹أسامة محمد سيد و عباس حلمي الجمل، الإتصال التربوي رؤية معاصرة، ط1، مصر، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014،ص 24،25

² <http://www.wadilarab.com/t7516-topic#ixzz4dPoPgLNA> 15.44 ، 2016/12/10

³المرجع السابق.ص ص 25،26

ب-مرحلة الاكتشافات: و تميزت باكتشاف الكتابة و الورق والطباعة ، و ترقية و تطوير الكلام المنطوق كالشعر و الرواية ، و النوادي و الأسواق ، و مع ظهور الكتابة تطورت عملية تسجيل الأحداث و التأريخ لها،و لقد تميزت هذه المرحلة بظهور الحضارات الكبرى.

ج-المرحلة الثالثة: وهي مرحلة العصر الحديث بما تميزت به من تطور في التكنولوجيا و التصنع و الطباعة و الصحافة و حرية التعبير.

2-التطور الاجتماعي:

أ-مرحلة الدعوة الإسلامية : والتي تطور فيها مفهوم الإتصال مع ظهور الديانات السماوية الكبرى كالسيحية القائمة على فكرة التبشير و الإسلام القائم على فكرة الدعوة مما ساهم في تطور الإتصال الشخصي و الجماعي.

ب-مرحلة حرية الفكر و التعبير: إن التطور السريع الذي عرفته أوروبا مع اكتشاف الطباعة و ظهور الصحافة ، جعل المفكرين و السياسيين يدعون لإقامة نظام جديد أساسه حرية الفكر و التعبير ، تكون وسائل الإعلام و الإتصال هي الأداة الرئيسة له.

ج-مرحلة نظام جديد للإعلام: في هذه المرحلة،أصبحت وسائل الإعلام قوة تملكها طبقة معينة و تسرب إليها الغش و التوجيه مما جعلها تفقد قوتها ، نزاقتها و مصداقيتها.¹

3- طبيعة الاتصال:

ترتبط طبيعة الاتصال كظاهرة إجتماعية بحاجات الأفراد و إشباعها ،حيث يلزم ممارسة الاتصال لإشباع الحاجات حسب تعددها و تنوعها ، و درجة الأولوية في الإشباع ، و هي كذلك ترتبط بالظروف الاجتماعية المحيطة التي يتحدد فيها قبول الرسالة أو رفضها.

ويأتي منطلق أن الإتصال ظاهرة اجتماعية في الطبيعة ، من أنها ترتبط بطبيعة الإنسان من كونه إجتماعي بطبيعته لا يستطيع الحياة بمعزل عن الآخرين فمن الحاجة إلى تبادل المنافع إلى الحاجة إلى المشاركة الوجدانية ، و قد يكون الاتصال في الحياة الاجتماعية واجب و ضرورة حتمية و هو ما يرتبط بصلة الرحم ، و قد يكون الاتصال في صورة سلوك معين و هو ما يرتبط بالعلاقات الاجتماعية مع الغير ، فالإتصال وسيلة من خلالها نحاول الوصول إلى أعماق الآخرين ، و يحاول الآخرين التفاعل معنا و هي كذلك عملية نفسية تتطلب قدرا مناسباً من فهم النفسي للبشرية واتجاهات الآخرين و تتوقف في هذه الحالة على إستخدام مثيرات في تكييف و إحداث تغييرات في سلوك المستقبل ، وما يميز الجنس البشري أنه متقلب المزاج ، و الاستعداد ، و الإدراك و النفس البشرية بمثابة بناء مليء بالأسرار ، و من الصعب التنبؤ بسلوك معين بصورة منتظمة ، نظرا لإختلاف

¹ زهير احداث،مدخل لعلوم الإعلام و الإتصال،ديوان المطبوعات،الجزائر،دس،ص ص 19،22

الدوافع و الأسباب التي تدفع الإنسان نحو هدف ما أو قول سديد في كافة الأوقات ، وبالتالي يتأثر الإتصال بالتفاعلات الإنسانية ، والظروف المحيطة بطرفي الإتصال.¹

والإتصال كذلك عملية بيولوجية في كون العملية تتطلب استخدام وظائف الدماغ و الأجهزة العصبية المختلفة لدى المرسل و المستقبل كي تتم عملية الإتصال.

وتعتبر طبيعة الإتصال عن النشاط الحركي من منطلق كونه عملية ديناميكية و يشير البعض إلى أهمية التغيير و عنصر الحركة في الإتصال وتملي علينا هذه السمة من سمات الإتصال الأخذ في الإعتبار كافة العوامل الداخلية و الخارجية المحيطة بموضوع الرسالة.²

4- عناصر عملية الإتصال:

تتطلب عملية الإتصال ، لكي تكتمل عددا من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة و المكتملة لبعضها البعض ، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الإتصال أن تتم بشكل فعال و مؤثر ، و يتفق جميع الباحثين و المختصين في مجال الإتصال على ستة عناصر أساسية هي : المرسل ، الرسالة ، الوسيلة أو القناة و المستقبل و التغذية الراجعة أو عكسية.

وسوف يتم مناقشة كل عنصر من هذه العناصر بشكل من التفصيل و ذلك لتوضيح أهميته ودوره في عملية الإتصال و علاقته بالعناصر الأخرى ، و كيفية استثماره أو إستخدامه بشكل فعال ليسهم في نجاح العملية.

1- المرسل : يعد المرسل العنصر الأول و الأساسي في عملية الإتصال و الحركة الأولى في دورتها و مسيرتها، و يسمى أحيانا المصدر أو مصدر المعلومات.³

ويسمى أيضا المتصل أو القائم بالاتصال الهيئة أو الفرد الذي يود التأثير في الآخرين ليشاركوا في أفكار و إحساسات و اتجاهات معينة ، كالمفكرين و الفلاسفة و المعلمين ، و المرشدين الإجتماعيين ، و المذيعين ، و رجال الإعلام.... وهذه الأفكار قد تكون من ابتكار المصدر نفسه كما يفعل المفكرون و الفلاسفة عندما ينشرون بأنفسهم أفكارهم على الناس بالخطابة أو بالكتابة ، أو من ابتكار الغير كالمعلم الذي يدرس لتلاميذه الحقائق العلمية التي توصل اليها مختلف العلماء . ويتوقف نجاح الإتصال على توافر أربعة شروط عن المصدر.

أ-مهارة الإتصال عند المرسل : مهارات الإتصال الأساسية التي ينبغي توافره في المصدر هي على النحو التالي:

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، ط3، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 18

² أميرة محمد علي، الإتصال التربوي، الدار العلمية للنشر و التوزيع، مصر، 2006، ص 34

³ ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس، مرجع سابق، ص 33

- مهرتا الكتابة والتحدث : وهما مهارتان متصلتان بوضع الفكرة في كودها أو الرمز الذي يعبر عنها.

- مهارتي القراءة و الإستماع: وهما مهارتان متصلتان بفك الشفرة أو الكود.

- المقدرة على وزن الأمور أو التفكير : فنحن نتفق جميعا على أن مهارتنا في الإتصال و مقدرتنا على استخدام الكود تؤثر على مقدرتنا على وضع فكرنا في رمز وقدرتنا على استخدام اللغة ، و تؤثر قدرتنا على الإتصال على أفكارنا ذاتها.

ب-اتجاهات المرسل : يجب منذ البداية تحديد اتجاهات المرسل نحو ثلاثة أشياء هي نفسه الرسالة،المستقبل فاتجاهات المرسل تؤثر على اتصاله بشكل فعال على النحو التالي:

اتجاه المرسل نحو نفسه : فالثقة بالنفس عند المرسل تولد عن المتعاملين معه ثقة فيما يقوله أو يفعله ، و الاتجاه السلبي من المرسل نحو ذاته يحتمل أن يؤثر على ذات الرسالة التي يصنعها وعلى تأثيرها ، بينما إذا كان اتجاهه إيجابيا نحو نفسه فقد يعطيه هذا الاتجاه شعورا بالثقة.

اتجاه المرسل نحو الموضوع : فلا بد من أن يكون اتجاه المرسل نحو الموضوع اتجاها إيجابيا ، فإذا لم يؤمن بصدق ما يقوله فإنه من الصعب عليه أن ينقل رسالته.

اتجاه المرسل نحو المستقبل : فحينما يدرك المستقبل أن المصدر يحبه ويهتم به فإنه يصبح أقل انتقادا لرسائله ويزدادا حتما لقبوله لما سينقله له ، و يعبر عن ذلك أحيانا بأن هناك شيئا ما في المرسل يجعل المرسل يتقبل رسالته بغض النظر عن منطقية المضمون.

ج-مستوى معرفة المرسل : فالمرسل لا تتحقق له الفاعلية دون قاعدة من المعرفة الملائمة لأننا لا نستطيع أن نرسل ما لا نعرفه و ما لا نفهمه ، كما أن المرسل الذي يعرف كثيرا من المعلومات قد لا ينجح في نقل رسالته ، فالقاعدة تقول لا يكفي أن تعرف موضوع رسالتك بل المهم أن تكون قادرا على نقلها في شكل مفهوم ومبسط.

د-النظام الاجتماعي و الثقافي : يتأثر المرسل بمركزه في النظام الاجتماعي و الثقافي ، فلنحدد تأثير الإتصال يجب أن ندرك أن المكانة الاجتماعية و الثقافية للمرسل ستؤثر على سلوكه الشخصي بوجه عام ، و لما يقوم بها المرسل من أدوار كثيرة فسوف نجد أن مدركاته والصورة الذهنية عن موقف مستقبله الاجتماعي والثقافي تؤثر على سلوكه الإتصالي.¹

¹علاء الدين أحمد الكفافي وآخرون،مهارات الإتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،عمان،2005،ص 66

2- الرسالة: وتعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني و الكلمات والمشاعر و المنبهات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل. و الرسالة هي الأفكار و المفاهيم و الأحاسيس والاتجاهات التي يرغب المرسل في إشتراك الآخرين فيها.

و عند الحديث عن الرسالة يجب الأخذ بعين الاعتبار مايلي:

أ-التميز: و هي مجموعة الرموز التي إذا وضعت في ترتيب معين يكون لها معنى عند المستقبل ، و يخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية و دلالية و نفسية لكي يتحقق لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية و التأثير إذا ما صادفت ظروف ملائمة عند المستقبل وفي الموقف الاتصالي بصفة عامة و لا بد أن تكون الشفرة أو مفردات اللغة المستخدمة في الرسالة ذات معنى واحد عند المرسل و المستقبل ، و هو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز بين المرسل والمستقبل ، لأنه كلما زادت نسبة الاتفاق على المعنى المتضمن في الرمز الواحد كلما زاد الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل.

ب-مضمون الرسالة: هي المادة التي اختارها المرسل لتعبر عن أهدافه.

ج-معالجة الرسالة : وهي القرارات التي يتخذها المرسل في اختيار ترتيبه لكل من الشفرة و المضمون ، فالمرسل قد يختار معلومة ما و يهمل أخرى ، و قد يكرر دليلا ما يثبت به رأيا و قد يقدم ملخصا في بداية الرسالة أوفي نهايتها.¹

3- قناة الإتصال : ويطلق عليها أيضا وسيط ، و هي الوسيط الذي تنتقل به الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، فاللغة اللفظية و الإشارات و الحركات و الصور،و التماثيل ،و السينما كلها وسائل لنقل الرسالة ، و تتعدد أنواع هذه الوسيلة فمنها وسيلة اتصال فردية و منها وسيلة اتصال جماعية ، و أخرى جماهيرية . و يتوقف اختيار الوسيلة على قدرات المرسل و المستقبل من الناحية الإتصالية ، كما يفضل إستخدام أكثر من وسيلة في الموقف الاتصالي بدلا من الوسيلة الواحدة التي تخاطب حاسة واحدة مما يزيد من قدرة المستقبل على فك الرموز بدقة إذا ما شاهد المضمون واستمع إليه في نفس الوقت.

و يجب الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الإتصال و هي أن الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسالة ، بل أن الكثيرين يعتقدون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة و هدفها حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما فيشيرون إلى أن الوسيلة هي الرسالة و يتوقف استخدام الوسيلة على المتغيرات التالية:

1- طبيعة الوسيلة و الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه.

2- خصائص المستقبل الاتصالية قابليته للتأثر من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس، مرجع سابق، ص 40

3- مدى أهمية عنصر الوقت والزمن اللازمين بالنسبة لعملية الإتصال.

4- مزايا كل وسيلة وما تحققه من تأثير على المستقبل.¹

ومن أهم وسائل الإتصال المستخدمة:

1- الوسائل المكتوبة: كالكتب و المجلات والنشرات و الكتيبات و الوثائق الإدارية و التاريخية و غير ذلك من الوسائل.

2- الوسائل الشفوية المباشرة: أي الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل.

3- الوسائل المسموعة والمرئية: وتتمثل هذه بصورة رئيسية بالمذياع والتلفزيون.

4- الوسائل الالكترونية الحديثة: تشمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب ، و البريد الإلكتروني ، والقنوات الإلكترونية الحديثة كالأنترنت.

و هناك ثلاثة مكونات رئيسية لمصداقية وسيلة أو قناة الإتصال وهي:

- الكفاءة والثقة.

- عدم التحيز وعدم الإثارة.

- الشخصية والحيوية.

4- المستقبل: المستقبل هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ويجب على المستقبل أن يقوم بحل أو فك الرموز (رموز الرسالة) بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها و فهم معناها ، و ينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل .

ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الإتصال بما يقدمه المرسل ، و لكن ما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الإتصال و تحقيق الهدف ، و يمكن للمستقبل أن يأخذ صوراً و إشكالاتاً مختلفة منها القارئ والمستمع والمشاهد...و المستقبل إنسان له سماته وكيانه ومشكلاته ولهذا:

- قد يفهم الرسالة بسهولة ويسر.

- يفهم الرسالة بعد أن يبذل جهداً معيناً.

- لا يفهم الرسالة على الإطلاق.

وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدم فهمها ومن بين هذه العوامل:

- اللغة مشتركة و مفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.

¹علاء الدين أحمد الكفاي وآخرون، مرجع سابق، ص 69

- درجة الانسجام و التجانس بين المرسل و المستقبل ، و شعور الاحترام و الود و الثقة الموجودة بينهما.

- ثقافة المستقبل و خبرته و معرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.

- مؤثرات إجتماعية إيجابية أو سلبية تربط المرسل بالمستقبل ، يكون لها أثر كبير في فهم و إستيعاب الرسالة¹.

5- التغذية الرجعية: ويطلق عليها أيضا رجع الصدى و هي رد المتلقي على رسالة المرسل الذي قد يستخدمه الأخير في تعديل رسالته التالية ، تعتبر التغذية الراجعة تكملة من المستقبل للحوار الذي يبده المرسل لتكتمل دائرة الاتصال ، و تزداد درجة الكفاءة و الفعالية للنظام الاتصال بارتفاع درجة التجاوب بين طرفي عملية الاتصال².

ويطلق عليها كذلك ردة الفعل ، التغذية المرتدة ، وهي عملية قياس و تقويم مستمر لفعالية العناصر الأخرى . كما أن لها دور كبير في إنجاح عملية الاتصال ، كما أنها الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل ، ويمكن أن تعرف التغذية الراجعة بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة ، ومدى تفاعله معها وتأثره بها.

ويقسم رجع الصدى (التغذية العكسية) من حيث تأثيراته إلى نوعين:

1- **رجع الصدى إيجابي:** الذي يؤكد للمصدر أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق.

2- **رجع الصدى سلبي :** الذي يحبط المصدر علما بأن التأثير المقصود للرسالة السابقة لم يحقق.

6- التشويش : التشويش أو الإزعاج ، مفهوم يشمل كلما يؤثر في كفاءة و فعالية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل و إدراكها ، و قد تأتي هذه المؤثرات من المرسل وقد تأتي من قناة أو وسيلة الاتصال ، وقد تأتي من المحيط أو البيئة الخارجية ، و هذه المثيرات أو العوامل منفردة أو متجمعة تلعب دورا حاسما ومهما في التأثير سلبا على عملية الاتصال ، و لذلك فإنه من الضروري إستيعاب وإدراك أسبابها وأثارها ، و محاولة التغلب عليها.

وقد ظهرت عدة نماذج للاتصال تبين رحلة الرسالة من المصدر أو المرسل إلى المستقبل عبر وسيلة الاتصال ، وقد أشار **شانون** و **ويفر** في نموذجهما إلى إمكانية تعرض الرسالة في طريقها إلى التشويش الناشيء عن تداخلات ميكانيكية أو نفسية أو في المعاني و المدلولات .

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد الدبس، مرجع سابق، ص 48، 49

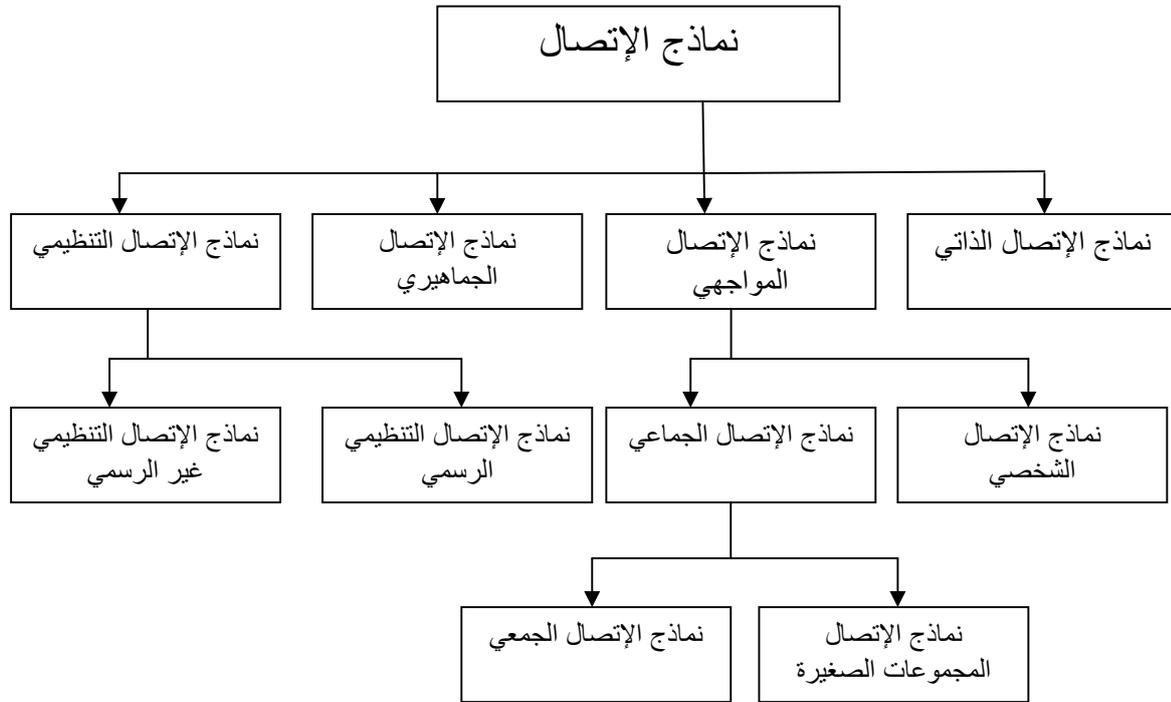
² علاء الدين أحمد الكفافي، مرجع سابق، ص 70

وهناك نوعان من التشويش هما:

1- التشويش الميكانيكي أو الالي : ويشمل أي تداخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، كأن تمر سيارة أو طائرة بصوتها المرتفع أو يحدث خلل كهربائي .

2- التشويش الدلالي و اللفظي : و يحدث داخل الفرد حينما لا يفهم المرسل و المستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب باستثناء الأسباب الميكانيكية ، وهذان النوعان من التشويش يمثلان ضجيج الآلة و ضجيج الكلام ، و هما يصاحبان كل أنواع و أشكال و عمليات الإتصال في كل الظروف والمواقف¹.

5- نماذج الإتصال: توجد العديد من التوجهات التي تصف نماذج الإتصال وفق الموقف أو الوظيفة أو خصائص كل من المرسل و المستقبل و الرسالة.



الشكل رقم 01: يوضح نماذج الإتصال

- المصدر: ربحي مصطفى عليان ومحمد الدبس ، مرجع سابق، ص 77.

1- نموذج الإتصال الذاتي : بمعنى أن المرسل و المتلقي شخص واحد ، ويتم الإتصال داخل الفرد ذاته ، فحين يتحدث الفرد مع نفسه فيكون المرسل و المستقبل في ذات الوقت و هو اتصال داخل عقل الفرد و يتضمن أفكاره و تجاربه و مدركاته . و يبحث الإتصال

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد الدبس، مرجع سابق، ص 53، 55

الذاتي في الإنسان و كيف يشعر و يفكر ، و كيف سيتقبل المعلومات و الرموز عبر الحواس الخمس ، و يحللها و يفسرها ، و كيف يترجم الخبرات إلى معان ، و كيف يستجيب لكل ذلك . فهو أساس كل اتصال . و قد قدم العلماء عددا من النماذج التي تبين عملية الإتصال الذاتي لعل أهمها النموذج الذي يشير للإنسان " كمرکز لتنسيق المعلومات "

و الذي ينظر للفرد باعتباره مستودعا للمعاني، ثم بناء ذلك المستودع من الاستجابات على وهذا التنسيق هو ظاهرة فردية و هو يتضمن عمليات نفسية من إدراك و تخيل و شعور و تفكير و تكوين معان.¹

2-الإتصال الشخصي: و يتم هذا النوع بين فردين بصورة مباشرة دون وسيط ، وهذا النموذج هو أكثرها قربا بالصلات الشخصية ، و العلاقة بين اثنين من المشاركين (أو بين قليل من المشاركين) يكونان مباشرة في وضع الإتصال متقارب ، تعد واحدة من التي لها درجة ساخنة من الحوار و التعاطف ، إذ يظهر الصدى المباشر أو التفاعل كجزء طبيعي و تلقائي من الوضع الإتصالي .

و يمتاز هذا الإتصال الشخصي بما يلي :

-توافر فرصة حدوث الإتصال في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل (ومن المستقبل إلى المرسل) و بالعكس.

-حدوث رد فعل أو تغذية مباشرة في الموقف.

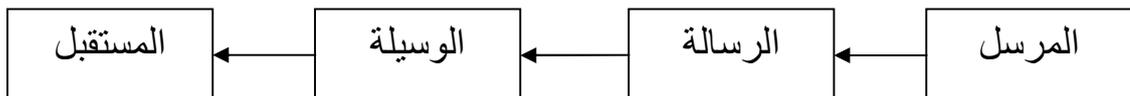
-إمكانية سيطرة و تحكم المرسل على عملية الإتصال.

-إتاحة فرصة التأكد من فهم الرسالة.

-التعرف على عوائق و مشكلات الإتصال.

-له فعالية أكبر في مواجهة المعارضة من قبل المستقبل أو جمهور المستقبلين.²

و هناك العديد من النماذج التي توضح عملية الإتصال الشخصي ، ومن بينها نموذج (بيرلو Berlo) الذي يتكون من أربعة عناصر هي : المرسل ، و الرسالة و الوسيلة و المستقبل.



شكل رقم 02 يوضح نموذج برلو. BERLO للإتصال الشخصي

-المصدر: نفس المرجع ، ص 80.

¹نفس المرجع ،ص 78

²علاء الدين أحمد الكفافي و آخرون،مرجع سابق،ص 75

و يقول بيرلو أننا نتصل لكي نؤثر في الآخرين ، و لا يوجد اتصال بدون هدف ، فلا بد للاتصال الشخصي لكي يكون مؤثرا أن يكون له هدفا واضحا ومحددا مسبقا ، و الإفشل الاتصال ، و يتوقف نجاح الاتصال الشخصي على مهارات المرسل و اتجاهاته نحو نفسه و نحو رسالته و نحو الجمهور، و يجب على المرسل أن يفهم وسيلته و أن يتقن اللغة والإقناع.¹

3- الإتصال الجمعي أو المجتمعي: و هو الذي يتم بين فرد و آخرين ، أو بين مجموعة من الأفراد يعرفون بعضهم أو يجمع بينهم خصائص و سمات مشتركة ، و يلتقون مباشرة مع المرسل .

و ينقسم إلى نمطين فرعيين هما:

1- نموذج اتصال المجموعة الصغيرة: و يكثر هذا النمط من الاتصال في المواقف التعليمية ، فيمكن أن يتمثل في فصول الدراسة بالمدارس ورياض الأطفال واجتماعات مجالس الأقسام والكليات و الجامعات.

2- نموذج الاتصال الجمعي أو الجماعي: و المشاركون في هذا النوع من الاتصال يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الآخرين من خلال شحنات كبيرة من العواطف و المشاعر المشتركة ، و يكفي أن يقوم فرد واحد أو مجموعة قليلة من الأفراد بالخطوات الأولية لإرسال الرسالة.

4- نموذج الاتصال الجماهيري:

و هو فعل ثقافي جماعي يتحقق في مجتمع ما بواسطة وسائل الإعلام المرئية ، فضلا عن الكمبيوتر ، و الإنترنت ، والفن الدرامي ، و هذه الوسائل خاصة الفن الدرامي ، تقوم بإزالة الحدود الفاصلة بين ما هو واقعي و ما هو خيالي.

و هو تلك العملية التي يقوم بها المرسل ببث رسائل مستمرة و متعددة من خلال وسائل عديدة آلية إلى عدد كبير و منتشر من المستقبلين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة ، و يتميز الجمهور في الاتصال الجماهيري بضخامة العدد و الانتشار و عدم التجانس بالإضافة إلى عدم إتصاله مباشرة بالمرسل ، و في هذا النمط من الاتصال يختلف فيه عنصر المواجهة أو التلاقي المباشر بين طرفي الاتصال.²

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس ، مرجع سابق،ص 80
² علاء الدين أحمد الكفافي و آخرون ،مرجع سابق،ص ص 74،75

5- نموذج الإتصال التنظيمي:

هو ذلك النمط من نماذج الإتصال الذي يتم داخل المؤسسات و المنظمات و يهدف إلى ضمان إنسياب المعلومات و الأفكار بأقصى درجة ممكنة من المستويات الإدارية المختلفة إلى المرؤوسين و انتقال التغذية الراجعة من المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة الأدنى أو الأعلى في المنظمة ، و يغلب على العملية الإتصالية التنظيمية أسلوب الإتصال الشخصي أو المواجهي ، سواء كان الإتصال الشخصي ثنائيا كالحوار و المحادثة بين الزملاء في العمل، أو مع المدير، أو كان جماعيا من خلال اللقاءات و إجتماعات الأقسام . أما الوسائل التي تستخدمها المؤسسات و المنظمات فهي : الإتصال المواجهي ، الهواتف ، البرقيات و التلكس و الفاكس ، الرسائل الإلترنيت و البريد الإلكتروني و الإشاعة¹ .

وينقسم إلى قسمين:

1- نموذج الإتصال التنظيمي الرسمي: و المشاركون في هذا النوع من الإتصال يتفاعلون مع بعضهم وفق للتسلسل الإداري.

2- نموذج الإتصال التنظيمي غير الرسمي: إن عملية الإتصال تتم بين كل المستويات الإدارية المختلفة دون قيود أو شروط تحد من عملية الإتصال، و يظهر هذا النموذج من الإتصال كذلك في العلاقات الإنسانية و الشخصية بين العاملين في المؤسسة² .

وقد قدم ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس نماذج الإتصال بنوعين رئيسيين هما:

النموذج اللفظي: الذي يوضح لنا عناصر العملية من خلال الكلمات.

النموذج التصويري : و الذي يوضح بالرسم عناصر و مكونات النموذج و يعد نموذج أرسطو أقدم نموذج للاتصال ، و الإتصال عنده نشاط شفوي و يتكون من المتحدث ، القضية ، الكلام ، المستمع ، و يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره و أن يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي تعرفها.

ومن أشهر النماذج اللفظية و أقدمه نموذج لازويل (Lasswel) الذي وضعه عام 1948 و يؤخذ على نموده إعقاله للتغذية الراجعة و يتلخص نموذج (لازويل) في الأسئلة التالية:

- من هو؟ Who (المرسل)

- ماذا يقول؟ Says What (الرسالة)

- بأية قناة؟ In Which Channel (القناة أو الوسيلة)

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس ،مرجع سابق،ص 82
²مرجع سابق،ص ص 76،77

- لمن؟ To Whom (المستقبل)

- وبأي تأثير؟ Whith What effect (التأثير)

أما برادوك (Bradock) فقد أضاف إلى نموذج لازويل (Lasswel) عنصرين من عناصر عملية الاتصال وهما:

- تحت أي ظرف يتم إرسال الرسالة.

- ما هو هدف المتصل من قوله شيئاً (من إرسال الرسالة).

إلا أن (برادوك) أيضاً أهمل ردة الفعل أو التغذية الراجعة. وقد قدم (جيربندر) عام 1956 نموذج العملية الاتصال أكثر تفصيلاً من نموذج (لازويل) و (برادوك)، أضاف فيه عناصر هامة، ولكنه أغفل عنصر التشويش في نمودجه الذي يتلخص على النحو التالي:

شخص ما * يرى حدثاً * يستجيب * في موقف ما * ببعض الوسائل * لتوفير مادة متاحة* بشكل ما * وفي سياق ما * ينقل مضمونا * له بعض النتائج.

و في عام 1965 قدم بيرلو Berlo نمودجا مختصرا لعملية الاتصال تعرف بنمودج (SMCR) ويضم أربعة عناصر أساسية هي:

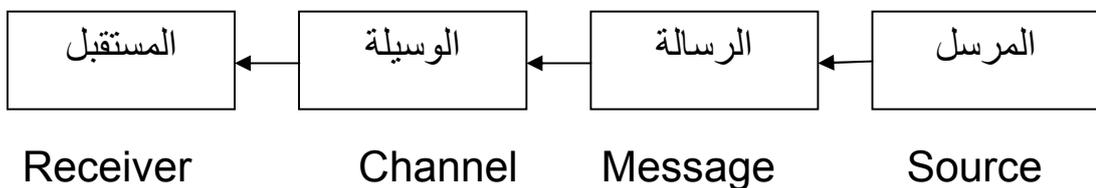
(1) المصدر Source =S .

(2) الرسالة Message =M .

(3) القناة Channel =C .

(4) المستقبل Receiver =R¹.

ويرى بيرلو أننا نتصل كبشر لكي نؤثر في الآخرين ، و لا يوجد اتصال بدون هدف و الذي يجب أن يكون واضحا ومحددا قبل عملية الاتصال، ويمكن توضيح نمودج بيرلو على النحو التالي :



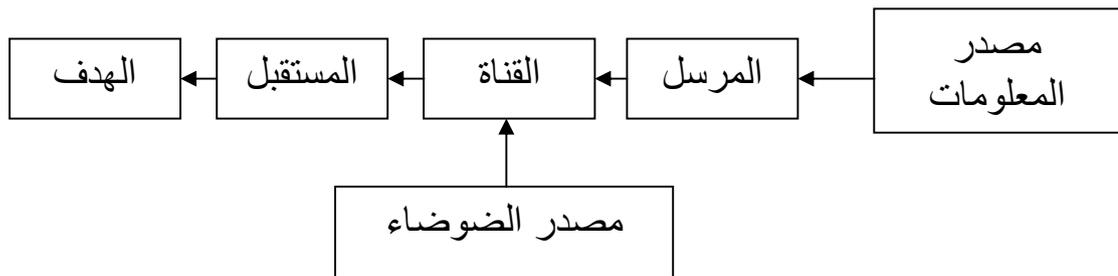
شكل رقم 03 يمثل نمودج بيرلو للاتصال

- المصدر: ربحي مصطفى عليان ومحمد الدبس، مرجع سابق ص 64.

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد الدبس ، مرجع سابق ص ص 63،64

وفي عام 1949 نشر (شانون) نتائج البحث الذي أجراه لشركة (بيل) للهاتف و كانت هذه النتائج هي أساس نموذج (شانون و ويفر) للاتصال. وقد وصف (شانون) و (ويفر) الاتصال من خلال ستة عناصر رئيسية هي:

- 1) مصدر المعلومات (2) المرسل (3) القناة أو الوسيلة (4) المستقبل (5) الهدف
- 6) مصدر الضوضاء.



شكل رقم 04 يمثل نموذج شانون و ويفر للاتصال

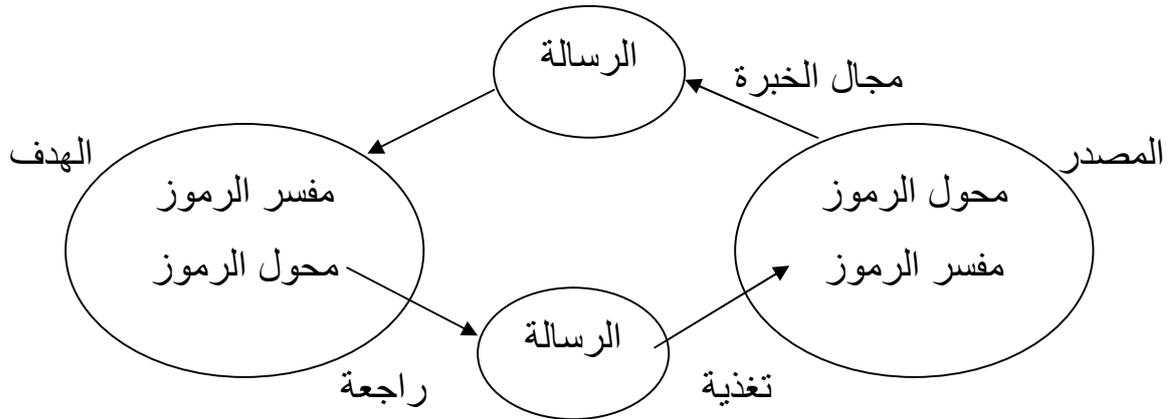
المصدر: نفس المرجع، ص 65 .

وقد أدخل شانون وزميله مصطلح (ضوضاء) ليرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها.

وفي عام 1954 نشر (ويلبر شرام) **Shramm** موضوعا بعنوان: كيف يعمل الاتصال؟ وقدم فيه نماذج عن ديناميكية عملية الاتصال. وتتلخص العناصر الرئيسية لنماذج عملية الاتصال عند شرام فيما يلي:

- المصدر source أو المرز Encoder.
- المستقبل Receiver أو محلل الرمز Decoder.
- الإشارة signal.
- الهدف Distination.
- مجال الخبرة أو الإطار المرجعي Filed of Ex- perience¹.

¹ نفس المرجع، ص ص 61، 66



شكل رقم 05 يوضح نموذج ويلبر شرام

-المصدر: ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس ، مرجع سابق ، ص 66.

6- العوامل المساعدة لنجاح عملية الاتصال :

الاتصال عملية ديناميكية متطورة باستمرار ، يتوقف نجاحها على جملة من العناصر ، كل منها يرتبط بأحد دعائمها.

1-عوامل متعلقة بالمرسل:

*أن يكون موضع ثقة من المستقبل.

*أن تتوفر لديه مهارات اتصالات عالية.

*أن يحسن اختيار الوقت و الزمان والوسيلة الملائمة لتبليغ رسالته و تحقيق هدفه.

2-عوامل متصلة بالرسالة:

أن يتناسب موضوعها مع المستقبل من حيث اهتمامه ، مستوى إدراكه ، و إحتياجاته معها حسن صياغتها و استعمال عنصر التشويق و الإثارة الذي يضمن تفاعل المستقبل.

3-عوامل متصلة بالمستقبل:

الإطار المرجعي للمستقبل يؤثر على استجابته للرسالة ، حيث يفك رموزها طبقاً له مستوى إدراكه الحسي (سمع ، بصر،لمس،تذوق).

دافعيته للمعرفة : حيث أن الفرد يدرك ما يريد ادراكه ويترك ما لا يريد تبعاً لإحتياجاته و دوافعه.

الظروف المحيطة به حيث تؤثر على قوة و قدرة تأثير الرسالة عليه.

4- عوامل متصلة بوسائل الإتصال:

*التنوع في استخدام الوسائل يزيد من فرص نجاح العملية.¹

7- أهداف عملية الإتصال:

تسعى عملية الإتصال لتحقيق هدف أساسي و هو التأثير في المستقبل ، و الوصول إلى إيجاد معاني مشتركة بين المرسل و المستقبل ، يكون التأثير في الأفكار و الاتجاهات لتكوينها ، تعديلها ، أو تغييرها ، و من هنا يمكن حصر أهداف عملية الإتصال في الآتي:

هدف تعليمي تثقيفي : و هو محاولة إكساب المستقبل خبرات و مهارات ومفاهيم جديدة ، تواكب التطور المستمر في الحياة.

هدف ترويحي ترفيهي : محاولة إدخال البهجة و الفرح و الاستمتاع إلى الجمهور المستقبل من خلال أساليب الترفيه ، التي تساعد على التخلص من الضغوط الكثيرة للحياة.

هدف إجتماعي : يهدف إلى خلق درجة من التفاعل الاجتماعي بين الجماهير ، و تدعيم الروابط و العلاقات الاجتماعية.

هدف تنظيمي إداري : يعمل على تحسين سير العمل الإداري ، و تذليل العقبات ، و توجيه الأفراد لتحقيق هدف محدد ، و دعم الروابط و الصلات بين كافة المستويات الإدارية ، و المساعدة في اتخاذ القرارات.²

¹ هالة منصور الإتصال الفعال، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2000، ص65

² نفس المرجع، ص56

- ثانيا: الإتصال المؤسساتي:

1- ماهية الإتصال المؤسساتي:

إن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الإتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها، إذ أن الإتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.

والإتصال التنظيمي هو ذلك الإتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد ، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد و التماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.¹

فالاتصال يعتبر من العوامل التوجيهية الهامة لأنه يشكل الجهاز العصبي لكل تنظيم أو إدارة فمن خلاله تنقل جميع المعلومات من مختلف نقاط جهاز التنظيم أو الإدارة إلى مركز إتخاذ القرار وبواسطته أيضا تنقل جميع المعلومات إلى مراكز التنفيذ ففعالية التنظيم والإدارة تتوقف بدرجة كبيرة على سلامة نظام الاتصالات الموجودة بها.²

ولقد اختلفت وتباينت الآراء و المفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق، وواضح وشامل للاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين والمفكرين، إلا أن هناك إجماع شامل حول الإطار الضمني لمفهوم الإتصال التنظيمي بأنه نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال إستخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني بغية التأثير على السلوك و تجدر الإشارة هنا إلى أن الإتصال بين الأفراد والجماعات داخل المنظمات على درجة عالية من الأهمية، إذ أن الدراسات والأبحاث العلمية تشير إلى أن نشاط الاتصالات يشكل أكثر من 75 % من أنشطة المنظمات ، فهي بمثابة الدم الدافق بالحياة في شرايين المنظمة و هام أي ضمن لها سبل الإستمرار والبقاء ضمن عالم المؤسسات.

ولقد أكدت دراسات كانت (1977) و كلاوس و باس (1982) أن عمل المدير هو الاتصالات فالتفاعل المباشر مع العاملين والزملاء والمديرين والاجتماعات المتعددة والمختلفة تمثل 80 % من نسبة الوقت المخصصة لنشاط المدير في التنظيم.

كما يشير بارنارد أن "الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشأة والذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب الغير رسمي مع اختيار الأشخاص.³

¹خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 116

²لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني، دار الهدى للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، 2006، ص 226

³المرجع السابق، ص 226، 227

2- وسائل الإتصال في المنظمة:

تستخدم المنظمة وسائل إتصال متعددة أهمها:

أ- **الإتصال الشفوي**: وهو أكثر أشكال الإتصال التنظيمي انتشارا ، يحدث في كل مكان في المنظمة، ويشمل المحادثات غير الرسمية عند القيام بعمل أو في المقابلات و الإجتماعات والمحادثات الرسمية و يتميز بقوة التأثير.

ب- **الإتصال الكتابي** : وسائله متعددة منها الخطابات التي توجه إلى أفراد خارج المنظمة، والمذكرات التي توجه إلى من هم داخل المنظمة أو التقارير الكتبيات و النماذج.

ج - **الإتصال غير اللفظي**: وهو يتضمن كل العناصر و الأشكال المرتبطة بالإتصال الإنساني الذي لا يعبر عنه بطريقة مكتوبة أو شفوية، مثل تعبيرات الوجه ، الحركات الجسمانية تصميم المكاتب ، البناء المعماري.

-ويوجز بوفلجة غياث وسائل وطرق الإتصال المتبعة في المنظمة في ما يلي:

-إتصال مباشر مع المسيرين.

-إعطاء تعليمات سريعة.

-تكوين لجان مختلطة.

-تنظيم جمعيات عامة.

-إجراء لقاء مع الممثلين النقابيين.

-بعث الرسائل.

-إستعمال المعلقات والكتابات.

-إصدار نشرات داخلية.

-بث أشرطة عن طريق التلفزيون.

-بث الإشاعات.¹

3- شبكات الإتصال في المؤسسة :

ينشأ الإتصال المرتبط بأداء المهام في المنظمة لمساعدة الأفراد على الحصول على أكبر كم من المعلومات اللازمة لأداء عملهم والتنسيق بينها وبين أعمال و مهام الآخرين في المنظمة وبالتالي يصبح الإتصال نظاما إجتماعيا معقدا يتكون من شبكات إتصال حيث

¹ بوفلجة غياث ،مقدمة في علم النفس التنظيمي،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1992،ص 36

تخدم هذه الأخيرة الهيكل التنظيمي من جهة و عملية تدفق المعلومات من جهة ثانية ، والتقريب بين المعتقدات الثقافية ونظام القيم من جهة ثالثة خاصة في المنظمات متعددة الجنسيات التي تشمل العديد منا لأنماط الثقافة التي يقرب الإتصال الفعال في ما بينها.¹

ويمكن إختصارا تحديد أربعة أنواع من شبكات الإتصال في المنظمة:

أ- **شبكة الإتصال العجلة:** يكون تبادل المعلومات بعد نهاية كل حديث وتكون من خلال الفرد الموجود في المنتصف مثل هذا النوع من الشبكات يكون بين المدير و الأفراد.

ب- **شبكة الإتصال السلسلة :** في هذا النوع يكون إتصال الفرد بالآخرين في المستوى الأعلى أو الأسفل و لكنه لا يتصل بالأفراد على الجانبين وتمثل الإتصال الرأسي.

ج- **شبكة الإتصال الدائرية:** يكون الإتصال فيها بين الفرد ومن هم على جانبيه، هذا النوع يكون في اللجان.

د - **شبكة الإتصال متعددة القنوات :** فيها يتصل الأفراد مع بعضهم البعض و في جميع الإتجاهات توجد في الجماعات غير الرسمية حيث لا وجود لقائد و لا مهمة و لا هيكل رسمي.

وتربط شبكات الإتصال التنظيمي بين الأفراد الأكثر إتصالا وفقا لإسهاماتهم في تشغيل وتوظيف شبكات الإتصال ويمكن تحديد بعض الأدوار كآلاتي :

-**حارس المدخل:** و يتميز بموقعه الإستراتيجي في الشبكة وهو يتحكم في تدفق المعلومات في الإتجاهين خلال القناة.

-**حلقة الوصل أو المنسق :** وهو الفرد الذي يشكل بين الجماعات فهو الذي يربط بين أفراد الجماعة و يسهل تدفق المعلومات اللازمة لتكامل الأنشطة في الجماعة.

-**الفرد المهتم بشؤون الخارجية:** وهو الذي يربط بين المنظمة و البيئة الخارجية فهو يحضر المؤتمرات والمعارض التجارية :يتابع الإبتكارات التكنولوجية: و يتصل بالمصادر خارج المنظمة.

-**الفرد المنعزل:** يميل إلى العمل منفردا مع تفاعل محدود مع الآخرين ويساعد فهم كل هذه الأدوار المدربين و الأفراد على تسهيل الإتصال.²

¹رواية حسن، السلوك في المنظمات، مجموعة النيل العربية للطباعة و النشر والتوزيع، 2001، ص 235

²المرجع السابق، ص 241

4- أنواع الاتصالات داخل المؤسسة :**1- الاتصالات الرسمية :**

الاتصال الرسمي من أكثر الأنواع شيوعا وانتشارا في المؤسسة حيث تعرفه معظم مصطلحات الإعلام على أنه : ذلك الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها والذي يعتمد على (الخطابات، المذكرات والتقارير) .¹

وعليه، فالالاتصال الرسمي هو كل ما يتم وضعه من قبل الإدارة مسبقا والذي يبقى معروفا ومتعارفا عليه داخل المؤسسة وخاضعا للتنظيم الهيكلي للمؤسسة.

وبمعنى آخر، هو مجموع الأنشطة الاتصالية المحددة من قبل الإدارة .وعليه، فكل أطراف المؤسسة مطالبون بالإمتثال لهذا النوع من الاتصال لكن هذه الفكرة تبقى غير كافية لتحديد معالم الاتصال الرسمي لذلك هناك من يعرفه على أنه : ذلك النظام المتينة عناصره بصورة مكتوبة ورسمية في الجهاز الإداري وعادة ما توجه نظم الاتصالات الرسمية في الأجهزة الإدارية لخدمة سياسات المؤسسة.²

من هنا، يخضع الاتصال الرسمي للسياسة المنتهجة من قبل الإدارة ويأخذ عدة اتجاهات من التدفق الإعلامي داخل المؤسسة:

-الاتصال النازل.

-الاتصال الصاعد.

-الاتصال الأفقي.

أ: الإتصال النازل:

يعتبر هذا النوع من الاتصالات الأكثر شيوعا وانتشارا في التنظيمات الإدارية ومع الأجهزة الكلاسيكية التي يكون فيها التركيز منصبا على نقل المعلومات، الأوامر والتوجيهات من الأعلى إلى الأسفل .

وعليه، فالالاتصال النازل هو كل اتصال تهدف من خلاله إدارة المؤسسة إلى تمرير رسائلها إلى الموظفين وهذا عبر عدة وسائل" كالإصدارات الكتابية، الجريدة الداخلية الملصقات والمذكرات" ، كما يهدف الاتصال النازل إلى توجيه سلوكات الموظفين وفق ما

¹ عاطف العبد عدلي، الإتصال و الرأي العام، دار الفكر العربي القاهرة، 2003، ص 22

² نفس المرجع ص 23

يخدم سياسة الإدارة وهذا من خلال إرسال تعليمات دون مناقشتها مع الموظفين مما يجعل هذا النوع من الاتصالات قائما على اتصال من جانب واحد.¹

علاوة على أهمية الاتصال النازل في توجيه سلوكات الموظفين على حسب ما يتوافق مع أهداف المؤسسة، فإن لهذا النوع عدة سلبيات، أهمها:

1- استخدام هذا النوع من أجل مهمة دعائية تستغلها الإدارة لتزيين الواقع الذي تعيشه المؤسسة وإخفاء كل السلبيات التي قد تشوه صورتها أمام الموظفين.

2- إعطاء أوامر للموظفين دون السماح لهم في مقابل ذلك بعرض أو تقديم آرائهم واقتراحاتهم وبالتالي يصبح هذا النوع من الاتصال أداة للاحتكار والسيطرة على الموظفين.

3- إقامة جدار فيما بين الإدارة والموظفين، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالتهميش و بأنهم بعيدون كل البعد عن نشاط وأهداف مؤسستهم، وهذا من شأنه أن يوسع من الفجوة الإتصالية بين الإدارة و الموظفين.

4- تمر الرسائل والمعلومات من خلال هذا النوع من الاتصال من طرف واحد دون وجود قناة للحوار و الإستماع بين الإدارة والموظفين وبالتالي فهذا الأسلوب في التعامل مع القاعدة يساهم بصفة سلبية في تكوّن مجموعات معارضة لسياسة إدارة المؤسسة الذي يتطور ويشكل اضطرابات وفوضى قد لا تستطيع الإدارة مواجهتها. وإذا كان هذا النوع من الاتصال لا يتوافق مع انشغالات القاعدة فهناك نوع آخر يسمح بتوصيل رسائل القاعدة إلى القمة.²

ب: الاتصال الصاعد :

لا يقل الاتصال الصاعد أهمية عن الاتصال النازل وإن كان أقل إنتشارا في المؤسسات ذات التنظيم المركزي إلا أنه يعد الفرصة التي تسمح للموظفين بالتعبير عن انشغالاتهم.

وإذا كان النوع الأول يركز على اتصال من جانب واحد دون اشراك الآخر فإن الاتصال الصاعد يمكن القاعدة من المشاركة في القرارات التي تتخذها الإدارة هذه المشاركة تتم عن طريق وسائل مختلفة تسمح للموظفين بطرح مشاكلهم على الإدارة الأمر الذي يساعد هذه الأخيرة على اتخاذ القرارات السليمة، فحسب عبد الرحمان عبد الباقي لا يقتصر دور الموظف في تلقي البيانات وإنما تعطى له الفرصة أيضا لإيصال البيانات والمعلومات إلى رؤسائه وهي الطريقة المثلى التي تتيح للمرؤوسين بنقل اتجاهاتهم وآرائهم عن مختلف الأمور الحيوية لإدارة المؤسسة.

¹مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2001، ص ص 114 115

² نفس المرجع، ص 115

- وعليه، يسمح هذا النوع من الإتصال للموظفين بالتعبير عن آرائهم وكذلك بالمشاركة في إدارة مؤسستهم كما يعد الفرصة التي من خلالها تستمع الإدارة إلى الموظفين وهو بذلك يعتبر أسلوباً من أساليب التسيير الإداري المتفتح القائم على الديمقراطية وحرية التعبير.¹
- أمام أهمية هذا النوع من الإتصالات داخل المؤسسة، فإنها قد توجد في عدة أشكال:
- 1- رسمية: أي محددة من حيث أطراف العملية الاتصالية: المرسل و المستقبل.
 - 2- غير الرسمية: غير محددة ونستطيع رغم ذلك التعرف على المرسل والمستقبل.
 - 3- قد تتعلق بإشاعة عندما تكون غير محددة وليس هناك مرسل أو مستقبل معروف.
 - 4- عفوية غير متعلقة بمعلومة نازلة أو تكون كإجابة على معلومة مرسله من القمة.
 - 5- تكون بمثابة "رجع الصدى" أي تكون كردة فعل لوضعية جديدة تحمل إنشغالات الموظفين.²

ج: الإتصال الأفقي :

يتعلق هذا النوع من الإتصالات بالعلاقات التي تنشأ بين مختلف مصالح المؤسسة وبين الموظفين بهدف تجنب وصول مشاكل القاعدة إلى القمة. زيادة على ذلك" يسمح الإتصال الأفقي بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة الإتصال العمودي خاصة في المؤسسات التي يسودها التسلط. وعليه، إذا كان الإتصال النازل قائماً في بعض الأحيان على احتكار المعلومات على مستوى الإدارة، فإن الإتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين قد تمكنهم من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في إطار نشاطهم على مستوى المؤسسة.³

الأكثر من ذلك تساهم الإتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين في تجميع طاقاتهم نحو ما يخدم نشاطهم بتوجيه سلوكياتهم نحو الهدف المشترك.

أمام أهمية هذه الإتصالات في نشاط المؤسسة، فإنها تخضع لمجموعة من الشروط مثل:

- 1- ضرورة وجود الإنسجام في الأهداف: يعني هنا وجود توافق بين أهداف المجموعة وتوجيهات المشاركين في الاجتماع أو في ندوة ما.
- 2- عدد المشاركين: كلما زاد عدد المشاركين في العملية الاتصالية كلما ساهم ذلك في وجود آراء متعددة ومختلفة وبالتالي يحدث إحتكاك وانسجام فيما بين الموظفين.

¹ عبد الباقي عبد الرحمن، الإتصالات في مجال الإدارة، مركز البحوث الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2000، ص 8، 9

² المرجع السابق، ص 10

³ عبد الرحمن عزي، عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 25

3- الفضاء المناسب: إن بعض الوضعيات قد تعرقل فعالية الاتصالات التي تحدث داخل مجموعة من الموظفين خاصة تلك التي تتم وفق أساليب غير مدروسة ولا تساعد على احتكاك الموظفين فيما بينهم وبالتالي فهي تعرقل الاتصالات وتعرضها إلى اضطرابات على مستوى تناقل المعلومات أو حتى على مستوى الاحتكاك فيما بين أطراف العملية الاتصالية.

4- الحرية في الاتصال: فضرورة وجود قسط من الحرية في الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين تجعلهم يشعرون بالارتياح في مجموعة علاقاتهم دون خوف أو تحفظ ويحفزهم على الاجتهاد والتعبير عن آراءهم ويقترحون حلولاً دون تردد.

5- تساهم الاختلافات في الآراء ووجهات النظر السطحية في تشكيل مناخ اتصالي قائم على التنافس والحماس فحسب شاو (shaw) "التفاعل يعني الاختلاف الموجود في الآراء و السلوكيات فمن أجل رفع مستوى الاحتكاك والحماس داخل المجموعة لا بد من أن كل فرد في المجموعة أن يتمسك بآرائه الخاصة فعدم الإتفاق يرفع من درجة التفاعل و بالتالي فالاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين تنمو وتتطور باحتفاظ كل فرد بخصوصيته".¹

إن الاختلاف في وجهات النظر والآراء قد يشكل في الوهلة الأولى أهم مشكلة قد تتعرض لها الاتصالات الأفقية لكن هذه الإختلافات قد تغذي هذه الإتصالات وتجعلها تنصب في هدف مشترك وهو الصالح العام للموظفين والمؤسسة.

على ضوء ما سبق، يمكن القول بأن الشرط الأول والرابع والخامس من أهم العناصر الواجب توفرها في الاتصالات التي تحدث فيما بين أطراف العملية الإتصالية خاصة تلك المتعلقة بمدى وجود انسجام وتوافق بين أهداف المجموعة وأعضائها، وهذا حتى تكون اتصالاتهم تنصب في هدف مشترك ومتفق عليه دون إهمال عنصر الحرية والشفافية ودوره في تحسيس الموظفين بالطمأنينة و الإرتياح خلال نقاشاتهم وتدخلاتهم.

2- الإتصالات غير الرسمية :

لقد كان التركيز منصبا دائما على دور الإتصالات الرسمية في نشاط المؤسسة دون تسليط الضوء على نوع آخر من الإتصالات التي قد يكون لها دورا فعالا في العلاقات الإنسانية و خاصة في نشاط المؤسسة" فالمدارس الكلاسيكية قد أهملت جوانب أساسية في السلوك التنظيمي مما أدى إلى نشوء تنظيم غير رسمي مواز للتنظيم الرسمي وإذا كانت الإتصالات الرسمية داخل المؤسسة قد حددت أشكال علاقاتها الاجتماعية وفق التنظيم الإداري، فإن الإتصالات غير الرسمية هي على عكس ذلك تشكل مجموع العلاقات الإنسانية في إطارها الطبيعي غير المحدد من قبل الإدارة فهناك من يعتبرها:

¹المرجع السابق،ص 26

تلك العلاقات غير الرسمية كتعبير حركات وأفعال يتبناها أي فرد في تعامله مع الآخرين دون أية إعتبرات محددة ومثال ذلك: روابط الصداقة والمصالح المهنية المشتركة.¹

وعليه، تشمل الإتصالات غير الرسمية مجموع العلاقات في وضعها الطبيعي دون أن تخضع لقواعد تنظيمية كعلاقات الصداقة. وعلاوة على ذلك، فهي تمثل حاجة إنسانية لا يمكن القضاء عليها. لذلك أيضا يرى صالح الشيكشي أن: "الإتصال غير الرسمي ينشأ في أي جهاز من تلقاء نفسه نظرا لما بين الأفراد من علاقات إجتماعية وصلات شخصية لا تخضع لأية إتجاهات محددة كما هو الحال في الإتصالات الرسمية وهذا النوع من الإتصالات في حقيقة الأمر حتمية ومن ضروريات الحياة الاجتماعية.²

ينتشر هذا النوع من الإتصالات على مستوى المؤسسة لعدة عوامل ترتبط بالعمل ووجود الموظفين في أمكنة واحدة أو متقاربة. "كما يقدر ذلك حسن الجيلاني. وعليه، فمتطلبات العمل والفضاء المكاني الذي يتواجد فيه الموظفون هي من أهم العوامل التي تساهم في تكوّن الإتصالات غير الرسمية. وتتضمن الإتصالات غير الرسمية ما يلي:

1- الإتصالات العفوية فيما بين أفراد العمل المستقلة عن أي إطار رسمي.

2- اللقاءات والأحاديث التي تحدث داخل مكاتب الموظفين أو خصوصا في مقهى و مطعم المؤسسة.

وهناك مناسبات أخرى قد تكون أكثر ملائمة لمثل هذه الإتصالات، مثل اللقاءات التي تحدث في أروقة المؤسسة أو خارجها.

كما تجدر الإشارة إلى أنه بقدر ما يكون الإتصال الرسمي صارما وموجها نحو المراقبة بقدر ما تصبح الإتصالات غير الرسمية أكثر كثافة وفعالية في توجيه سلوكات الموظفين ونشاطهم على مستوى المؤسسة.

إن ضعف الإتصال الرسمي بشكل عام وعدم تكامل أنواعه وانتهاج أسلوب التسيير القائم على المراقبة بدل أسلوب المشاركة والتعاون يجعل الموظفين يشعرون بأنهم مقيدون وغير مرتاحين بل والأكثر من ذلك لا يمثل لهم الإتصال مع الإدارة أي أهمية وبالتالي تنمو لديهم نزعة المعارضة لكل ما هو رسمي مما يؤثر سلبا على نجاح الإتصالات الرسمية ولا يسمح بالتدفق الإعلامي الصحيح في المؤسسة وإتجاه بعض الموظفين لاستعمال علاقاتهم الشخصية لإتمام عملهم وما يعزز من إنتشار الاتصالات غير الرسمية، هو عدم فعالية

¹مصطفى العشوي،مرجع سابق، ص 100

² صالح الشيكشي،العلاقات الإنسانية في الإدارة، دار الفكر العربي،بيروت،2005،ص 296

وقدرة إدارة المؤسسة على حل مشاكل الموظفين وبالتالي لجوء هؤلاء إلى التكتيف من علاقاتهم غير الرسمية سعيا منهم لإيجاد مناخ من التعاون و الإحتكاك والمواساة¹

5- أهمية الإتصال المؤسسي ومعوقاته :

1- أهمية الإتصال داخل المؤسسة:

إن الحديث عن دور الإتصال داخل المؤسسة يجعلنا نتطرق إلى مدى اهتمام مسؤول المؤسسة بهذا الموضوع مما يعني أن على الإدارة أن تضع الإتصال ضم أولوياتها داخل المؤسسة

ومن هنا يرى كارل دويير أن وظيفة الإدارة هي :الإتصال لذلك يجب أن يلقي كل الاهتمام من قبلها ،فالإتصال هو مفتاح الإدارة . كما أن أيضا الإتصالات داخل المؤسسة ليست فقط لنقل المعلومات من نقطة إلى أخرى ، لكن العناصر الأساسية في الإتصال بحد ذاته هي : الحوار و التفاعل و عليه ، يأخذ الإتصال مكانة مهمة في نشاط الإدارة، فهو الأداة التي تستعمله التنظيم علاقتها مع مختلف أفراد المؤسسة ليس فقط من الجانب الإعلامي وإنما أيضا في تحقيق مناخ من الإحتكاك والتقارب بين القمة والقاعدة.

ما تجدر الإشارة إليه هو أن أهمية الإتصال داخل المؤسسة لا ترتبط فقط بذلك النشاط الإداري الذي يهدف إلى تنظيم مجموع المعاملات التي تحدث بين القمة و القاعدة وإنما أيضا في تكوين مناخ من الإحتكاك والتقارب فيما بين الموظفين بهدف تعزيز العمل الجماعي وتوجيه كل الطاقات نحو خدمة المؤسسة.²

انطلاقا من هذا تبرز لنا أهمية الإتصال داخل المؤسسة التي نحشر أهمها في النقاط التالية:

1-للإتصال دور فعال في حل الأزمات والخلافات التي قد تحدث في ما بين الموظفين على مستوى المؤسسة بتوجيه الاختلافات والصراعات نحو المصالحة والإتحاد.

2-يساهم الإتصال في تفعيل العمل الجماعي و الترابط في ما بين الموظفين داخل المؤسسة بحيث يسمح لهم " بالاحتكاك والتعارف على بعضهم البعض والإحساس بالتضامن وبالتالي إيجاد وسط اتصالي مميز بالنسبة للمجموعة.

وهذا شيء مطلوب في المؤسسات التي يتوقف نشاطها على العمل الجماعي المنسجم مع أهدافها.

¹حسن الجيلاني، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 45

²فضيل دليو، الإتصال داخل المؤسسة، مرجع سابق، ص 32

3- الإتصال هو الأداة التي تمكّن من قياس درجة ممارسة الديمقراطية داخل المؤسسة والتي يمكن اكتشافها من خلال مجموع المعاملات التي يجب أن تتم بشفافية في الحوار وحرية التعبير التي يجب أن يتمتع بها الموظفون لعرض انشغالاتهم على القمة.

4- ينظم الإتصال عملية سريان المعلومات على مستوى المؤسسة ، فهو يجنب انتشار الشائعات التي قد تؤدي إلى حدوث الفوضى في عملية إعلام الموظفين وهذا ما قد يؤثر سلبا على نشاطهم بالمؤسسة . وعليه فالإتصال هو الأداة المنظمة لقنوات الإعلام في الاتجاه الذي يضمن خدمة إعلامية سليمة لضمان الأداء الحسن لمختلف نشاطات المؤسسة.

5- يساهم الإتصال داخل المؤسسة " في إضفاء القوة بداخلها ، حيث أنه الأداة التي تؤثر من خلالها المؤسسة على أفرادها.

وعليه يساهم وجود سياسة إتصالية قائمة على دراسة معمقة لخصوصيات محيطها الداخلي في توجيه مجموع الطاقات نحو خدمة نشاط الموظفين لكن هذا لا يتحقق إلا من خلال تحقيق شبه إجماع في ما بينهم مهما كانت توجهاتهم الفكرية.

تبين مما سبق، أن الإتصال داخل المؤسسة يسمح بتشكيل محيط اجتماعي قائم على التقارب والتعاون بين مختلف أفرادها سواء بين القاعدة و القمة أو بين الموظفين وهذا لا يتم إلا بتوجيه كل الطاقات نحو الأداء الأحسن لنشاط المؤسسة.¹

2- معوقات الإتصال المؤسسي:

أمام تعاضم أهمية الإتصال في نشاط المؤسسة فقد تواجهه عدة صعوبات، أهمها:

1- كلما كان الهيكل التنظيمي للمؤسسة معقدا وفوضويا غير محدد المهام والفروع كلما تشابكت قنوات الإتصال، فإن هذا يؤدي إلى الفوضى داخل المؤسسة" فالحتمية التنظيمية الناتجة عن الترابط ، الذي يشكل أساس المؤسسات الكبرى يجعل كل تجاوز للسلم الإداري هو مساس لسير المؤسسة لأن كثرة نشاطاتها و تشعب مستويات الإشراف يؤدي إلى عرقلة الإتصال والوقوع في مشكل البيروقراطية .

2- يؤدي افتقار المؤسسة لوسائل الإتصال المناسبة و كذا عدم تنظيمها والتنسيق فيما بينها وعدم إخضاعها لدراسة معمقة بما يتماشى مع خصوصيات المحيط الداخلي وأهداف المؤسسة إلى فوضى في عملية سريان المعلومات.

3- السياسة الاحتكارية التي ينتهجها المسؤولون على باقي أفراد المؤسسة تؤدي إلى كراهية الموظفين لهم وهذا ما يؤثر سلبا على نشاطهم .وقد يبرز هذا الاحتكار على مستوى المعلومات الموجهة إلى الموظفين أو في عدم تقبل المسؤولين للاقتراحات الموجهة لهم من

¹ نفس المرجع، ص 33

- 4-تؤدي الاختلافات الفكرية و الإيديولوجية العميقة لأفراد المؤسسة إلى حدوث اضطرابات على مستوى الاتصالات التي تحدث فيما بين الموظفين مما يؤثر سلبا على نشاط المؤسسة.
- 5-يشكل التكوين النفسي للفرد عائقا بسلوكيا في استمرارية عملية الإتصال مع الأفراد الآخرين خاصة إذا ما علمنا أن: الموظفين في المؤسسة لا يمتلكون نفس الدرجة من استيعاب المعلومات المرسله إليهم.¹

6- فعالية الإتصال و العلاقات المهنية:

1- على مستوى الإتصال الهابط :

- 1-تقديم التعليمات الخاصة بكل وظيفة بطريقة واضحة ، بحيث يفهم الموظف و بدقة ماذا تنتظر المنظمة منه.
- 2-ضرورة الإنشغال بتفسير الأسباب التي قد تؤدي إلى إصدار بعض التعليمات حتى يتسنى للفرد فهم المغزى من العمل الذي يؤديه.
- 3 -توقع تغذية راجعة متكررة حول نوعية الأداء المحقق للمحافظة و الاهتمام بتحقيق الهدف.
- 4 -تعدد قنوات الإتصال من اجل رفع احتمالات وصول و تبليغ الرسالة.
- 5 -إعادة و تكرار الرسائل المهمة حتى يسمح لها بالفهم و التبليغ.

2- على مستوى الإتصال الصاعد :

- 1 -ضرورة توفير الجو الملائم الذي يسمح للمرؤوسين بإبلاغ رسائلهم و مواقفهم و آرائهم السلبية أكثر من الإيجابية دون الخوف من العقاب.
- 2-يجب على المسؤول أن يعرف أن المعوقات الوظيفية يحسبها المرؤوسين أكثر و أسرع من المسؤولين.
- 3 -كلما كانت الحواجز الاجتماعية و المهنية قليلة كلما اتسع المجال لحرية التعبير.
- 4-الأخذ بعين الإعتبار المعلومات الصاعدة من المرؤوسين و محاولة التحسيس بها أو تجسيدها يعزز من فعالية الإتصال داخل المنظمة.

3- على المستوى الإتصال الأفقي : (نفس المستوى الوظيفي)

¹نفس المرجع،ص 41

1- يجب أن تكون العلاقات بين أفراد الفريق الواحد أو الوحدة الواحدة متينة حتى تسمح بإيجاد ثقة كبيرة بينهم.

2- إعطاء الأولوية للتعاون بين مختلف وحدات المنظمة وعدم إعتبار نجاح وحدة ما لا يتأتى إلا بفشل وحدة أخرى.

3- ترقية وتطوير الاجتماعات يسمح بالتبادل المعلوماتي بين مختلف وحدات المنظمة

4- من الأفضل وكلما سمحت الظروف بذلك -إتخاذ قرارات مشتركة بين مختلف الوحدات والفروع.

كما يذكر كل من (أندرو دي سيزلافي و مارك جي والاس) في كتابهما " السلوك التنظيمي والأداء " مجموعة من الوسائل تستخدم من طرف المديرين لتحقيق اتصالا فعالا أهمها:

1- المتابعة و التغذية المرتدة: والتي تتطلب إيجاد طريقة رسمية أو غير رسمية ليتمكن المرسل من خلالها من التأكد من الكيفية التي يتم بها تأويل الرسالة ففي المقابلة المباشرة يتعين على المرسل أن يلاحظ تعابير الوجه والعلامات الأخرى التي توضح كيفية إستقبال الرسالة.

أما في حالة الإتصال الرسمي المكتوب فقد يطلب المرسل صيغة معينة و وقتا محددًا للإستجابة ضمانا للتغذية المرتدة الملائمة.

-قنوات الإتصال الموازية والتكرار من المبادئ الأساسية لتتقية الإتصال كأن يتبع الطلب الشفهي بمذكرة مكتوبة و بهذه الطريقة يتأكد المرسل من حصوله على إنتباه المتلقي.¹

2- التوقيت : يمكن للإدارة أن تتخذ إجراء ين لضمان فعالية استقبال الرسائل أو لهما توحيد نمط توقيت رسائل معينة و ثانيهما تحديد الفترات التي تخلو من ضغط العمل لإرسال أي معلومات و أفكار و تعليمات للموظفين مما يكفل الإنتباه الكامل لمتلقي هذه المعلومات

3- الاهتمام باللغة : وهي أن يأخذ الشخص في حسابهم يتلقون منه عند اختيار أسلوب المخاطبة

4- مراكز المعلومات : هناك شبكات للإتصال غير الرسمي تنزامن مع قنوات الإتصال الرسمية ومن الممكن أن تكون هذه الأخيرة مصدرا هاما للمعلومات، ونقلها بين الإدارة و العاملين حيث تتميز هذه الاتصالات الشخصية بأنها و سيلة سريعة لتبادل المعلومات أكثر من قنوات الإتصال الرسمية، كما تتميز بأنها أكثر مرونة و تمتد لعدد أكبر من الناس، وبالتالي فهي توفر مصادر ممتازة للمعلومات المرتدة.

¹ أندور دي سيزلافي و مارك جي والاس، السلوك التنظيمي و الأداء، تر، جعفر أبو قاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005 ص ص 70، 69

5- مبدأ لإستثناء و الحاجة للمعرفة: ينطوي مبدأ الإستثناء في قنوات الإتصال على أن يتم نقل المعلومات إلى أعلى فقط في حالة الإنحرافات العادية عن الأوامر والخطط و السياسات ، وبناء على ذلك تتلقى المستويات الإدارية العليا فقط المعلومات التي تتطلب إهتمامها ، أما مبدأ الحاجة إلى المعرفة فهو ينطوي بدوره على أن ينتقي المديرون المعلومات بحيث يبتونها على أساس الحاجة للمعرفة، وبالتالي يتلقى العاملون في المستويات الدنيا المعلومات الأساسية للقيام بمهامهم فقط.¹

خلاصة: من خلال كل العناصر الواردة في فصل الإتصال الفعال و محتوياته نخلص إلى أن عملية الإتصال عملية معقدة جدا وذلك لتحكم عدة عناصر ومؤشرات فيها، ابتداء من مرسل الرسالة إلى مستلمها وأحيانا حتى حصول التغذية الرجعية و التشويش الرسالة ، و تعتبر مهارة وقدرة المرسل على التبليغ والإقناع كذا شخصية المستقبل ، ثقافته ... الخ من العوامل المؤثرة فيه بالإضافة إلى أهمية الإتصال بالنسبة للمؤسسة من خلال شبكاته و وسائله و فعاليتها على مستوى كل اتجاهاته في المؤسسة .

¹المرجع السابق، ص 371

الفصل الثالث

العلاقات الإجتماعية

تمهيد

- 1- ماهية العلاقات الاجتماعية
- 2- القواعد الأساسية لبناء العلاقات الاجتماعية
- 3- أنواع العلاقات الاجتماعية
- 4- تصنيفات العلاقات الاجتماعية
- 5- مستويات العلاقات الاجتماعية
- 6- أنماط العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء
- 7- أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة.

خلاصة

تمهيد: يعرف بعض السوسيولوجيين موضوع علم الاجتماع على أنه دراسة دراسة للعلاقات الاجتماعية باعتبار الإنسان هو كائن علائقي ، لأن العلاقات تعتبر بعد مهم في وجوده الاجتماعي ، لهذا يعتبر هذا المفهوم مركزي في علم الاجتماع، فمن خلال العلاقات التي ينشأها الفرد مع محيطه ويكتسب قيمه ومعاييره وشخصيته، بل ثقافته الكلية و الجزئية.

سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية العلاقات الاجتماعية و قواعد الأساسية لبنائها و أنواعها و تصنيفاتها و مستوياتها وأنماطها، بالإضافة إلى بعض الإتجاهات السوسيولوجية حول العلاقات الاجتماعية و أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة.

1- ماهية العلاقات الاجتماعية:

تنشأ الحياة الاجتماعية نتيجة للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد فإذا تقابل عدد من الأفراد وجها لوجه يبدأ الاتصال و التفاعل فيما بينهم و عن طريق هذا التفاعل تنشأ العلاقات الإنسانية و العلاقات الاجتماعية. و ينبغي الإشارة إلى انه يوجد فرق بينهما ، فالعلاقات الاجتماعية هي ذلك الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعا كل منهما في اعتباره سلوك الآخر بحيث يتوجه سلوكه على هذا الأساس و على ذلك تشمل العلاقات الاجتماعية إ مكانية تحديد سلوك الأفراد بطرق خاصة فمحتوى كل علاقة اجتماعية يختلف على أساس الصراع أو العداوة أو التجاذب أو الصداقة أو الشهرة .

بينما تعرف العلاقة الإنسانية على أنها أساليب من السلوك الإنساني الذي اتفق عليه جميع الناس و هي ضرورة لتحقيق نوع الحياة المرغوب فيها ، و لضمان استمرارها تعتمد على حسن السلوك و حسن الإدراك يكتسبها الشخص من خلال خبراته و تجاربه ، حيث يمارس الإنسان نشاطه مع المحافظة على مقومات السعادة و الإشباع و التوافق.¹

فمن خلال التعريفين نخلص إلى أن هناك فرق واضح بينهما، فكلاهما يقومان على التفاعل بين فردين فأكثر، تنشأ بينهما علاقات مؤقتة و التي يطلق عليهما بالعمليات الاجتماعية و التي تتمثل في الصراع و التعاون و التنافس... الخ . وحينما تستقر هذه التفاعلات و تدوم تتحول إلى علاقات اجتماعية، فيمكن أن نطلق على العلاقات المؤقتة بأنها علاقات اجتماعية في مرحلة التكوين، فإذا استقرت و تبلورت و أخذت شكل محدد تحولت إلى علاقات اجتماعية.

تعريف العلاقات الاجتماعية :

ذهب ماكس فيبر إلى أن مصطلح "العلاقة الاجتماعية" يستخدم غالبا لكي يشير إلى الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان أو أكثر في سلوك معين واضعا كل منهم في

¹عريب السيد أحمد، المدخل إلى علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002، ص 212

اعتباره سلوك الآخر، بحيث يتوجه سلوكه على هذا الأساس. وعلى ذلك تشمل العلاقة الاجتماعية إمكانية تجديد سلوك الأفراد بطرق خاصة وتعتبر خاصية عامة للعلاقات الاجتماعية، فربما يختلف محتوى العلاقة على أساس الصراع أو العداوة أو التجاذب الجنسي أو الصداقة أو الشهرة أو الصيت أو تبادل السلع.¹

كما تعرف العلاقات الاجتماعية أيضا على أنها نتيجة التفاعل الاجتماعي التأثير والتأثر أو الأخذ والعطاء (بين شخصين يشغلان موقعين اجتماعيين داخل الجماعة أو التنظيم أو المؤسسة الاجتماعية).²

2- القواعد الأساسية لبناء العلاقات الاجتماعية وكوامن تشكلها:

تحتل العلاقات الاجتماعية الجانب الأكبر من اهتمامات العلوم الاجتماعية العامة والأنثروبولوجيا خاصة وكذا اهتمامات كل الاتجاهات المنهجية التطورية والوظيفية والمدائل التبادلية بين المجتمع والثقافة، وعلى ذلك تكون هناك بعض المبادئ الأولية في تحليل بنائية العلاقات داخل المجتمع المحلي منها مايلي:

أ. قاعدة البناء Structure:

تشير إلى كافة متضمنات ومستويات الفهم التنظيمية الخاصة بأي نظام أو نسق اجتماعي بما في ذلك نسق الحياة العائلية وعلاقات الجوار وما تشتمله طبيعة أداء الأدوار الاجتماعية المقررة والمعترف بها لمختلف الأشخاص داخل النسق الاجتماعي .

ب. قاعدة أو مبدأ المحتوى أو المضمون Content:

وتشير إلى كافة الخصائص والسمات التي تميزت بصفة التماسك و الجدية و الشرعية لأداء أدوار الافراد داخل المواقف التفاعلية في المجتمع المحلي.

ج. العلاقات السائدة أو المسيطرة:

وهي علاقات ذات الأهمية والدلالات الحيوية والتي غالبا ما تحدث بين شخصين أو أكثر ويكون لها في التأثير والفعالية ما يؤثر في الآخرين.

وغالبا لا تقام العلاقة من فراغ بل هناك كوامن تشكلها هي ما يلي:

الإرضاء الذاتي: نرى أحيانا بعض الأشخاص ينمون و يطورون علاقاتهم الاجتماعية من خلال إشباع حاجات ذاتية لكلا الطرفين المشتركين في العلاقة إذ يجدون أنفسهم متمتعين أو يرغبون في إنمائها وتطويرها.

¹ غريب السيد أحمد، علم الاجتماع ودراسة المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 332

² مع خليل، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه، ط3، دار الشروق، الأردن، دس، ص 77

الأهداف والمصالح العامة:

بغض النظر عما إذا كان المساهمون في عملية التفاعل الاجتماعي مهتمون ببعضهم البعض فإن هناك مصالح واهتمامات مشتركة على تقارب لإنجاز أهداف مشتركة.¹

التساند المشترك:

بصورة خاصة عند المجتمعات معقدة الهيكل كالصناعة المتقدمة والرأسمالية نجد تساند لعناصر الحياة الاجتماعية الواحدة مع الأخرى ونجد هذا التساند في العلاقات الاقتصادية التي تتضمن سلسلة من العلاقات التي لا تسبقها معرفة اجتماعية أو قرابية.²

3-أنواع العلاقات الاجتماعية:

وضعت تصنيفات متعددة للعلاقات الاجتماعية ، و ترجع كثرة التصنيفات و تعددها الى اختلاف الأسس و المعايير التي يتخذها العلماء أساسا للتصنيف فمنهم من يصنف العلاقات وفقا لأشكال و طبيعة المجتمعات و منهم من يتخذ أساسا أخرى لتصنيف تتصل بطبيعة العلاقة الاجتماعية ذاتها مثل : نشأة العلاقة ، وعموميتها ، واستمرارها.

و سنعرض فيما يلي أهم الأنواع التي حددها العلماء:

1 . العلاقات الأولية و الثانوية:

حاول بعض العلماء تصنيف العلاقات و فقا لنوع الاتصال و التفاعل بين الافراد نذكر من بين هؤلاء العلماء الأمريكي تشارلز كولي الذي ألف كتاب عن التنظيم الاجتماعي ميز فيه بين نوعين من العلاقات هما :العلاقات الأولية و الثانوية.

أ-العلاقة الأولية :هي كما يعرفها كولي علاقة الوجه للوجه و بعبارة أخرى هي علاقة مباشرة تنشأ عن طريق الاتصال بين عدد محدود من الأفراد، تتسم بالعمق و الخصوصية، و الكلية، و الدوام النسبي، فضل عن أنها تعتبر غاية في ذاتها بمعنى أنها لا تكون وسيلة لتحقيق منفعة مادية أو مصلحة خاصة.

إلا أن ألزويرث يذهب إلى القول بأن الاتصال المباشر وإن كانت له أهمية في نشأة العلاقة الأولية إلا أنه ليس ضروري في بعض الأحيان لقيام هذه العلاقة.

من نتائج هذه العلاقة المباشرة الاندماج الكلي بين الأعضاء بحيث يجد الفرد نفسه جزءا لا يتجزأ من الجماعة التي ينتمي إليها، فتتصهر شخصيته في شخصية الجماعة و لا يتحدث عنها إلا بكلمة نحن أو جماعتنا.

¹غريب السيد أحمد،مرجع سابق، ص ص 335،336

²نفس المرجع، ص 336

ب-العلاقة الثانوية: هي علاقة غير مباشرة، تتحكم فيها القواعد الموضوعية و النظم القائمة في الجماعة تتصف بالسطحية، و العمومية و النفعية و الجزئية¹.

2-العلاقات الأفقية و الرأسية:

لما كان بناء الجماعة يشمل على مراكز متدرجة فان طرق الاتصال و أنماط التفاعل، وأشكال العلاقات تتحدد تبعاً لذلك، و قد جرت العادة على تقسيم العلاقات الإجتماعية وفقاً لبناء المراكز و أساليب الاتصال في الجماعة إلى نوعين :

أ-العلاقات الأفقية: و ينشأ هذا النوع من العلاقات بين الفئات الإجتماعية المتماثلة و بين الاشخاص الذين يشغلون مراكز متجانسة كجماعات الأصدقاء و رفقاء العمل.

ب-العلاقات الرأسية: تنشأ بين أصحاب المراكز العليا و الدنيا في الجماعة أو التنظيم.

3-العلاقات المجمعدة و المفرقة:

اتجه فريق من العلماء إلى التفرقة بين العلاقات على أساس ما تحدثه من تقارب أو تباعد بين الأفراد و الجماعات ،نذكر من بين هؤلاء عالم الاجتماع الأمريكي " ويليام جراهام سامنر "الذي يذهب للقول بوجود نوعين من العلاقات هما:

أ-العلاقات المجمعدة: هذه العلاقات تؤدي إلى تقوية الروابط بين أفراد الجماعة الداخلية و تعمل على توحيد مشاعرهم و اتجاهاتهم و مواقفهم حيال الجماعات الأخرى.

ب-العلاقات المفرقة: هذه العلاقات تعبر عن مشاعر و اتجاهات أفراد الجماعة الداخلية حيال الجماعات الخارجية .

4-العلاقات المفتوحة و العلاقات المغلقة:

يطرح ماكس فيبر نوعين من العلاقات الاجتماعية المفتوحة و المغلقة، ويقصد بالمفتوحة الارتباطات التي يقبل فيها الغرباء أو غير الأقارب أو غير المنتمين إلى طبقة اجتماعية معينة أو طائفة دينية خاصة أو نقابة حرفية و عادة تكون خالية من المنافع المادية المتبادلة و العاطفية الغرامية بل الود و الاحترام المتبادل.بينما عنى بالثانية (العلاقات المغلقة) الارتباط المحصور بين الأقارب دموية و قرابية أو المنتمين إلى طبقة اقتصادية أو العلاقة الموقعية التي تملك السلطة أو التي تربط بين أصحاب ذوي المصالح المتبادلة من أجل إشباع حاجات و رغبات مادية و معنوية.²

¹عبد الباسط محمد حسن ،علم إجتماع المدخل،دار غريب للطباعة و النشر،د س،ص ص 226،227

²نفس المرجع، ص 227،228

4-تصنيفات العلاقات الاجتماعية:

أولا/علاقات اجتماعية طويلة الأجل و قصيرة الأمد:

1-العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل :

هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر لفترة معينة من الزمن ، تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة و تعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوج و الزوجة ، و العلاقة بين الأب و الابن من العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل.

2-العلاقات الاجتماعية قصيرة الأمد:

هي نموذج التفاعل المتبادل الذي ليستمر لفترة قصيرة من الزمن، كما هو الحال بالنسبة لقائد السيارة الذي يريد إقناع رجل الشرطة بأنه لم يكن مخطئاً.

ثانيا /العلاقات الاجتماعية المباشرة و غير المباشرة:

إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوية ، و إنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل ، و بالتالي فان الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الاحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الاخر، و أيضا بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة و إنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمية العامة.

ثالثا / العلاقات الاجتماعية الداخلية و الخارجية :

و تتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة و العواطف التي بينهم.و تتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة لمحيطتها بها.

ولقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي " جورج هومانز" عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة، و هو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل.

رابعا/ العلاقات الاجتماعية الايجابية و السلبية:

العلاقات الاجتماعية الايجابية تؤدي إلى الاتفاق أو الإجماع ، وهذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك و وحدة و تكامل المجتمع ، و من أمثلة هذه العلاقات،العلاقات التعاونية أساسها التعاون . بينما العلاقات الاجتماعية السلبية أو المفرقة هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق و عدم الإجماع .و هذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك و التفكك في المجتمع، و من أمثلتها : التنافس و الصراع.¹

¹ جابر عوض السيد،التكنولوجيا و العلاقات الاجتماعية،مرجع سابق، ص ص 153،154

5- مستويات العلاقات الاجتماعية:

الأساس في العلاقات الاجتماعية هو تبادل للتأثير و التأثير، و يعد التبادل بهذا المعنى أعلى مستويات التبادل الاجتماعي . حيث تتطور العلاقات في مستويات متتابعة، و من أهم هذه المستويات ما يلي:

المستوى الأول : العلاقات اللاتبادلية . :

في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن " أ " مع وجود " ب " ولا يؤثر " أ " في " ب " ولا يتأثر به . و معنى هذا أنه يوجد " أ " و يوجد " ب " و لا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي . أو يوجد " أ " و توجد بيانات عن " ب " و يطلب من " أ " أن يحكم على سلوك " ب " من تلك البيانات فكأن استجابات " أ " تتأثر في أحكامها بمعلوماته عن " ب " .

المستوى الثاني : علاقات الاتجاه الواحد:

في هذا المستوى لا يتزامن وجود " أ " مع وجود " ب " ، و يتأثر " أ " في سلوكه بسلوك " ب " ، ولا يتأثر " ب " بسلوك " أ " ، مثل أن يشاهد " أ " برنامجا في التلفزيون يعده ويقدمه " ب " فيتأثر " أ " بسلوك " ب " لكنه يؤثر فيه ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي.

حيث أن " ب " تكون له تأثيرات عديدة على الكثير من الأفراد ، بينما الأفراد الآخرين لا يستطيعون أن يؤثروا في " ب " لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة و محدودة

المستوى الثالث : العلاقات شبه التبادلية . :

تتم العلاقة في هذا المستوى بين " أ " و " ب " وفق خطة مرسومة أو حوار مكتوب، حيث يواجه الفرد " أ " الفرد " ب " و يتخذ منه سلوكا محددًا وفق نظام دقيق ليحيد عنه.

فهنا يبدو أن هناك تفاعل اجتماعي بينهما و لكن في الحقيقة ما هو إلا قيام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعا لتوجيهات الإدارة أو المسئول عنهما، و الشكل التالي بين التفاعل و التبادل الحادث بين " أ " و " ب " حيث يبين الخططين الذين في كل منهما سهم اتجاه التأثير و يحاط كل سهم بخططين يدلان على أن التأثير يمتد وفق نظام دقيق ليحيد عنه .¹

المستوى الرابع : العلاقات المتوازنة . :

يتوازن في هذا المستوى وجود " أ " مع وجود " ب " ، و يجمع بينهما موقف واحد، حيث يتحدث " أ " إلى " ب " و هذا الأخير لا ينصت إليه، و كذلك الحال بالنسبة ل " ب " ، حيث يتحدثان في نفس الوقت و لا ينصت الواحد إلى الآخر.

¹فؤاد البهي السيد و سعيد عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة، دار الفكر العربي، مصر، 1999، ص 149

المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة :

تعتمد الاستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بين "أ" و"ب" لكن عندما "أ" يحدث تفاعل فان "ب" يستجيب على حسب سلوك "أ" بينما "أ" لا يعتمد في استجابته على سلوك "ب"، هذا ما يحدث في اختبارات المقابلة و خاصة عندما تكون الأسئلة معدة من قبل ومحددة.

فعندما يسأل الباحث "ب" الفرد "أ" فان استجابته تتأثر بأسئلة "ب"، و لكن "ب" لا تتأثر أسئلته باستجابات "أ".

المستوى السادس: العلاقات التبادلية- :

يعتبر هذا المستوى أصح صور العلاقات الاجتماعية .حيث أن هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي .و يعني التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر ، فكما يؤثر فرد ما في غيره فانه أيضا يتأثر بهم ، فيصبح بذلك مؤثرا و مستجيبا معا .و يمكن أن يكون التبادل بين فردين أو بين جماعتين.¹

6-أنماط العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء :

فيما يلي سنتعرض إلى مختلف أنماط العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء و ذلك على النحو التالي:

1-العلاقات الاجتماعية الاولية و التفاعل الاجتماعي عند" اميل دوركايم " :

و يأتي إسهام" اميل دوركايم "في هذا الصدد منطلقا من تحليله لنمطي التضامن الاجتماعي في المجتمع ، و هما التضامن الآلي و التضامن العضوي، و علاقة تقسيم العمل في المجتمع بكل من نمطي التضامن الاجتماعي . حيث يكون تقسيم العمل البسيط في المجتمع الذي يسوده نمط التضامن الآلي و الذي يتمثل في الوعي الأخلاقي العام و المشترك بين جميع أعضاء المجتمع و الذي يولد لدى كل عضو من أعضاء المجتمع البسيط ضميرا جمعيا أو عقل جمعيا لتتصهر فيه جميع عقول الأفراد الذين يشكلهم بمقتضى هذا العقل الجمعي ، و ذلك العقل الجمعي الذي يخلق لدى الأفراد عواطف و مشاعر مشتركة و مشاركة و إجماع عام حول القيم و المعايير في المجتمع و بذلك تكون العلاقات الاجتماعية و التفاعل الاجتماعي في نطاق التضامن الآلي موجها بالعواطف و المشاعر و القيم المشتركة التي يقوم عليها الضمير الجمعي أو المجتمع. في حين أن العلاقات الاجتماعية في مجتمع التضامن العضوي موجهة بالتباين و التنوع في الوظائف و الأدوار و يسوده تقسيم العمل الدقيق و التحديد الدقيق للوظائف.و بالتالي يقوم على هذا التنوع بين الوظائف المتكاملة.

¹نفس المرجع،ص ص 150،151

ومع نمو تقسيم العمل في المجتمع يختفي التشابه الفكري و الخلفي بين الأفراد و تزداد الفردية على حساب الضمير الجمعي و تتأثر بذلك معتقدات الأفراد و أخلاقياتهم و أدواقهم التي تحكم العلاقات الاجتماعية و التفاعل الذي يدور في نطاق المجتمعات الحديثة التي يقوم التكامل فيها على التخصص و التنوع في الوظائف و ما سيتبعه من قيام التبادل كأساس للعلاقات الاجتماعية و التفاعل الاجتماعي. هذا بالإضافة إلى تمايز المكافآت الاجتماعية و غلبة حالة التجانس على سلوك الأفراد و تفاعلاتهم.

و بتدعيم نمط العلاقات الاجتماعية القائمة على الاعتماد المتبادل يصبح للتعاقدات قوى مؤثرة في تنظيم العلاقات الاجتماعية ، و توجيهه للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد و الجماعات في المجتمع.¹

2- أنماط العلاقات الاجتماعية عند " تشارلز كولي " :

نظر تشارلز للمجتمع على انه الكل المعقد يتكون من العمليات و الصور التي تحقق و جودها و نموها من خلل تفاعلها مع بعضها.

كما انه اهتم بتحليل أنماط العلاقات الاجتماعية و علاقتها بنمو شخصية الانسان ، و يرجع ذلك لكون الذات عند كولي تنمو في سياق العلاقات الاجتماعية و داخل نطاقها ، إذ أن الذات و الاخر عنده لا يتحققان كوقائع منفصلة بصورة تامة ، و قد جاء اكتشاف كولي للذات الاجتماعية مؤكدا أن العلاقات الاجتماعية و التفاعل الاجتماعي و خاصة العلاقات ذات الجماعة الأولية ، حيث تتسم العلاقات ب ما يلي:

-إن العلاقات الاجتماعية بداخل الجماعات الأولية تقوم على المواجهة المباشرة و الوثيقة.

-تستند العلاقات الاجتماعية على حرية التعبير عن الشخصية و العواطف.

و تتمثل الجماعة الأولية في الأسرة ، جماعة اللعب ، و جماعة الجيرة.²

3- أنماط العلاقات الاجتماعية و التفاعل:

و هذا عند " فرديناند توينز " أكد عالم الاجتماع الألماني " توينز " على أهمية العلاقات الاجتماعية في التحليل السوسيولوجي للمجتمع البشري و تنظيماته و ذلك لما تتسم به تلك العلاقات من أهمية في نشأة الكيان الاجتماعي . إذ تعتبر العلاقات الاجتماعية عنده بمثابة تجليات أ و مظاهر لنمطي الارادة ، المتمثلين في : الارادة الطبيعية و الارادة العاقلة . فيما يخص الارادة الطبيعية فهي تشير للتعبير التلقائي عند دوافع الانسان و رغباته و هنا يتوفر

¹السيد علي شتا، التفاعل الاجتماعي و المنظور الظاهري، دار المعارف، مصر، 2000، ص ص 42، 43

²انفس المرجع، ص ص 43، 45

المظهر الروحي و هو ما يسميه "ماكيفر" بعاطفة الجماعة و هو مظهر يدفع الأفراد إلى الاسهام المشترك ، و يكرس تقاليد و عادات الجماعات لدى الأفراد. و في هذا الاتجاه برز العالم الفرنسي جوزنيش حيث يرى أن هناك علاقات اجتماعية تسود فئات بسيطة التركيب و جعلها موضوعا لدراسة مستقلة أطلق عليها **MICROSOCIOLOGIC** و يعني بدراسة العلاقات الاجتماعية المباشرة في نشأتها التلقائية عن طريق التفاعل و أهم ما يميزها روح الزمالة و يعتبر المركز الاجتماعي ابسط عناصر البناء الاجتماعي، فالجماعات تتألف من شبكة من المراكز و يرتبط كل مركز بشبكة من العلاقات.¹

7- أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة:

ينثار تساؤل مهم عن سبب اهتمام الأفراد بضرورة خلق علاقات اجتماعية و لقد أجاب على هذا التساؤل مالفن عندما أرجع ذلك إلى الدوافع المختلفة لتحقيق ذلك و قد ذكرها على النحو التالي :

1-الجزء الذاتي : حيث أن الأفراد يسعون لخلق علاقات أخرى لأنها تتسبب في إشباع مظاهر النفس.

2-الاهتمامات العامة : لأن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

3-التوقع و الاضطرار : حيث يشعر الفاعلون الاجتماعيون تجاه بعضهم البعض.

4-الاعتماد المتبادل : فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل ، فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم يكن ليصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من المهارات الإنسانية و من ثم فمن المتصور أن سلسلة من العلاقات الاجتماعية و غالبا ما تنشأ بين الصناع و المصدرين و المستهلكين.

5-المعتقدات : فالدين يطالب الفرد بالتعاون، و كذا تشجيع العمليات الاجتماعية الإيجابية كالتوافق و الانسجام و التناسق و المؤازرة و الإفتخار.

6-القوة : إذا العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر و ذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد و الجماعات من اجل سيادة علاقات سوية.

تجدر الإشارة في هذا السياق أن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها ، و هذا يعود كما أكد العديد من

¹ نفس المرجع ،ص ص 164،165

المختصين إلى طبيعة الثقافة السائدة في المجتمع، والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم خارج المؤسسة و كذا داخلها.¹

خلاصة: من خلال كل العناصر الواردة في فصل العلاقات الاجتماعية تبين لنا أن العلاقات لها قاعدة بناء أساسية لتشكلها، وتنوعها أيضا من علاقات أولية وثانوية و أفقية والمجموعة والمفرقة والمفتوحة والمغلقة و تصنيفها حسب المدة وحسب المباشرة غير المباشرة وحسب مكانها وحسب فعاليتها إما إيجابا أو سلبا وأيضا تعرفنا على مستويات العلاقات الاجتماعية عند بعض العلماء وأهمية دراستها بالنسبة للمؤسسة.

¹ نفس المرجع، ص 146، 147

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
- 2- أدوات جمع البيانات
- 3- عينة الدراسة
- 4- خصائص أفراد العينة
- 5- مجالات الدراسة

خلاصة

تمهيد: يعتبر إختيار منهج الدراسة وتحديد العينة من الخطوات المهمة في أي دراسة علمية بحيث يتحدد لدى الباحث الطريقة التي يبدأ بها دراسته بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات التي تسهل على الباحث جمع المعلومات الخاصة بالعينة المحددة سابقا بميدان دراسته كل هذه الخطوات السالفة تعطي للبحث صفة العلمية ، في حين أننا سنتطرق في هذا الفصل إلى منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات و عينة الدراسة.

1-منهج الدراسة:

في الواقع لا توجد طريقة علمية واحدة يمكن الاعتماد عليها بمفردها للكشف عن الحقيقة لأن طرق العلم تختلف باختلاف المواضيع التي يدرسها كل باحث ولهذا فقد استعمل كبار المفكرين عدة مناهج حيث تختلف باختلاف المواضيع ولكل منهج وظيفة وخصائص يستخدمها كل مفكر وعالم وباحث في ميدان تخصصه.

تعريف المنهج: مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، وأيضا إنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي لأنه مناسب للإجابة على الفرضيات والإشكالية.

تعريف المنهج الوصفي التحليلي:

يرتكز هذا المنهج على وصف دقيق و تفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة.¹

2- أدوات جمع البيانات:

للبرهنة على مشكلة دراسة ما هناك عدة تقنيات وآليات يعتمد عليها الباحث ليتحقق من اشكاليته وهذه الأخيرة "تقنيات البحث" تختلف باختلاف المواضيع والمناهج التي اعتمد عليها الباحث، ففي دراستنا هذه اعتمدنا على الاستمارة لأنها الوسيلة الأنجح في المناهج الوصفية التي يمكن من خلالها التعرف ووصف الإتصال والعلاقات الاجتماعية في المؤسسة التربوية.

الإستمارة:تعرف الإستمارة على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو مشكلة البحث.²

مرت عملية إعداد وتوزيع الإستمارة بعدة خطوات:

¹محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999، ص 46

²سماح سالم، البحث الاجتماعي أساليب مناهج الإحصاء ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 113

المرحلة الأولى:

تمثلت في محاولة بناء أسئلة تخدم غرض الدراسة وفرضياتها، ثم عرضناها على الأستاذ المشرف، وبعد أسبوع اقترح علينا إعادة صياغة بعض الأسئلة وإضافة أسئلة أخرى مدعمة للموضوع، لأننا في هذه المرحلة كنا بعيدين نوعاً ما عن هدف الدراسة، فطلب منا الاجتهاد أكثر وطرح أسئلة تعطي لكل فرضية حقها من الأسئلة.

المرحلة الثانية:

قمنا بتحكيم الإستمارة عند ثلاث أساتذة وكل أستاذ صحح لنا بعض النقائص ساعدتنا في تبسيط بعض الأسئلة وإعادة صياغة البعض الآخر وإضافة أسئلة أخرى إلى المحورين الثالث والرابع.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة واجهتنا صعوبات في توزيع الإستمارات في ميدان الدراسة وذلك لعدم تجاوب مدير الثانوية معنا في بعض الأحيان، وبعدها تم توزيع كل الإستمارات على كل أفراد العينة من أساتذة وإداريين و عمال بعد الحصول على الإذن من المدير. تضمنت الإستمارة 31 سؤالاً كلها أسئلة مغلقة موزعة على كل أفراد العينة.

وقسمنا الإستمارة إلى قسمين :

القسم الأول: يحتوي على بعض المعلومات العامة مثل: الجنس، السن، الأقدمية، الحالة المدنية، الوظيفة، مكان الإقامة، المستوى التعليمي، وبذلك عدد الأسئلة سبعة أسئلة.

القسم الثاني: تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور:

بالنسبة للفرضية الأولى: تم طرح سبعة أسئلة كانت كلها تخدم الفرضية التي تقول: يساهم الإتصال في الإنسجام بين العمال في المؤسسة التربوية.

بالنسبة للفرضية الثانية: تم طرح ثمانية أسئلة كانت كلها تخدم الفرضية القائلة: يتأثر نظام الإتصال الداخلي بالمجتمع المحلي للمؤسسة التربوية.

أما بالنسبة للفرضية الثالثة: تم طرح تسعة أسئلة كانت كلها تخدم الفرضية التي تقول: يتأثر نظام الإتصال بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة التربوية.

3- عينة الدراسة:

تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات ومعلومات ضرورية عنها، وهذا لتساعد الباحث في اتخاذ قرار أو حكم مناسب حيالها، وكما تتطلب أيضاً ضرورة وضع تعريف محدد وواضح ودقيق لمجتمع وعينة الدراسة، لأن ذلك يساعد على تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة موضوع الظاهرة.

مجتمع البحث: إن مجتمع البحث في العلوم الإنسانية هو: "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة سابقا و التي تتركز عليها الملاحظات"¹.

عينة البحث:

تشمل جميع عناصر و مفردات المشكلة قيد الدراسة.

استعملنا طريقة المسح الشامل على نظرا لصغر حجم مجتمع البحث لذي يقدر ب 79 مبحوث، ولكن تم الحصول على 67 مفرد من العينة الأصلية، ويرجع ذلك إلى عدم رغبة الكثير من أفراد العينة بالاجابة والبعض من الاستمارات لم تستوفي الإجابة العلمية فتم التخلي عنها.

4- خصائص أفراد العينة:

لقد اعتمدنا على طريقة المسح الشامل لكل أفراد العينة من أساتذة و عمال وإداريين، نظرا لأن هذه الفئات تتفاعل مع بعضها البعض ما يسمح لنا بدراسة العلاقات الاجتماعية المهنية.

طريقة المسح الشامل: طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة².

5- مجالات الدراسة:

المجال الزمني:

إن مجال الدراسة منذ اختيار موضوع الدراسة، والقراءات الاستطلاعية أمتد من شهر ديسمبر إلى شهر مارس، وفي هذه الفترة قمنا بعدة محاولات لبناء الإشكالية، وقد كان الأستاذ المشرف في كل مرة يوجه وينوه إلى النقائص وبالطبع كانت تؤخذ بعين الاعتبار، أما بالنسبة لبناء الاستمارة وتوزيعها واسترجاعها فلقد أخذت من الوقت من شهر مارس إلى شهر أفريل .

المجال المكاني: اقتصر المجال المكاني في ميدان الدراسة وهي ثانوية غافول صحراوي و الواقعة بالضبط في ولاية تيارت التي تم تدشينها سنة 2009 و تحتوي على مساحة قدرها هكتار ونصف الهكتار .

خلاصة:

لقد عرضنا في هذا الفصل مختلف الإجراءات المنهجية من مجالات الدراسة منهج وأدوات الدراسة والعينة وغيرها من الإجراءات التي تعد نافذة و نقطة انطلاق للبحث الميداني.

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، تر: صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصة، الجزائر، 2006، ص298
²نفس المرجع، ص302

الفصل الخامس

تفريغ وتبويب وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1-البيانات الشخصية لعينة الدراسة

2-عرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الأولى

3-عرض وتحليل النتائج و مناقشتها في ضوء الفرضية

الثانية

4-عرض وتحليل النتائج و مناقشتها في ضوء الفرضية الثالثة

5- الإستنتاج العام في ضوء الفرضية الرئيسية .

خاتمة

تمهيد: سنتطرق في هذا الفصل إلى البيانات الشخصية لعينة الدراسة و عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى و الثانية و الثالثة وأخيرا مناقشة نتائج الفرضية العامة.

1-البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

جدول رقم: (01) توزيع العينة حسب الجنس

النسبة%	التكرار	الجنس
43%	29	ذكر
57%	38	أنثى
100%	67	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها في الجدول أعلاه يظهر لنا أن نسبة 57% تمثل نسبة الإناث العاملين في ثانوية غافول صحراوي ونسبة 43% تمثل نسبة الذكور العاملين في المؤسسة، ولعل هذا راجع إلى طبيعة ميدان الدراسة وهي المؤسسة التربوية وفي مجتمعنا الجزائري يحبذ أن تعمل المرأة في المجال التعليمي ، وهذا يرجع إلى عادات و تقاليد المجتمع المتحفظ بالإضافة إلى أنه لا يتطلب جهد عضلي عكس الوظائف التي يتعذر على المرأة العمل فيها ، وكذا لأن المرأة على عكس الرجل تسعى إلى إكمال الدراسات العليا ونيل شهادات عليا ، أما الرجل لكونه المسؤول عن الأسرة مجبر في بعض من الأحيان إلى ترك الدراسة مبكرا و التوجه إلى ميدان العمل لكسب المال لإعالة عائلته بالإضافة إلى أن العمل بالنسبة للمرأة ليس ضروريا في مجتمعنا أما بالنسبة للرجل فهو ضروري حسب وضعية المعيشية الراهنة.

جدول رقم: (02) توزيع العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
19%	13	من 20 إلى 30
69%	46	من 31 إلى 40
12%	8	من 41 فما فوق
100%	67	المجموع

يظهر جليا أن أكبر نسبة تمثل الفئة العمرية التي يتراوح سنهم ما بين (31_40) وذلك بنسبة 69% ثم تليها الفئة العمرية بين (20_30) وذلك بنسبة 19% وأخيرا الفئة العمرية من 41 فما فوق بنسبة 12%. لعل هذا راجع إلى نسبة الشباب في الجزائر و التي تقدر ب 75% من المجتمع الجزائري حسب الإحصائيات الوطنية لذلك يعتبر مجتمع فتي .

جدول رقم: (03) توزيع العينة حسب الحالة المدنية

النسبة	التكرار	الحالة المدنية
64%	43	متزوج
31%	21	غير متزوج
/	0	أرمل
5%	3	مطلق
100%	67	المجموع

يوضح الجدول السابق الحالة المدنية لأفراد العينة حيث نجد أن نسبة 64% من المبحوثين متزوجين وتليها نسبة 31% من المبحوثين عزاب وأخيرا نسبة 5% من المبحوثين مطلّقين وهذا راجع ربما إلى أن أغلبية العمال في المؤسسة التربوية تساعدهم مرتباتهم على الزواج بالرغم من ارتفاع تكاليف الزواج في مجتمعنا وفي بعض الأحيان يدخل عامل السن من الأسباب التي تجعل معظم أفراد العينة يرغبون في الزواج في سن مبكر.

جدول رقم: (04) توزيع العينة حسب الوضعية التعليمية

الوضعية التعليمية	التكرار	النسبة %
ابتدائي	2	3%
متوسط	7	10%
ثانوي	9	13%
جامعي	49	73%
المجموع	67	100%

يوضح الجدول أعلاه الوضعية التعليمية أو المستوى التعليمي لأفراد العينة حيث نجد أن نسبة 73% من المبحوثين لديهم مستوى جامعي وتليها نسبة 13% من المبحوثين لديهم مستوى ثانوي ونسبة 10% لديهم مستوى متوسط وأخيرا نسبة 3% من المبحوثين لديهم مستوى ابتدائي.

من خلال الإحصائيات المقدمة سالفًا نجد أن أغلبية أفراد العينة حاصلين على مستوى جامعي وهذا أمر طبيعي كون أغلبية عمال المؤسسات التربوية الجزائرية لديهم مستوى جامعي لأن معظم عمالها هم أساتذة .

جدول رقم: (05) توزيع العينة حسب المستوى المهني أو الوظيفة

المستوى المهني	التكرار	النسبة
إداريين	14	21%
أستاذة	46	69%
عمال	7	10%
المجموع	67	100%

يوضح الجدول أعلاه المستوى المهني لأفراد العينة حيث نجد أن نسبة 69% من الأساتذة في المؤسسة التربوية وتليها نسبة 21% من الإداريين في المؤسسة و أخيرا نسبة

10% من العمال في المؤسسة ، هذا ربما راجع إلى طابع المؤسسة التربوية الجزائرية أي كلما زاد حجم المؤسسة التربوية ازداد معه عدد الأساتذة العاملين فيها، وما يميز هذه الفئة أنها فئة وسيطة بين الإدارة و العمال في المؤسسة التربوية.

جدول رقم: (06) توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	36	54%
من 11 إلى 20 سنة	19	28%
من 21 إلى 30 سنة	10	15%
من 31 فما فوق	2	3%
المجموع	67	100%

يوضح الجدول السابق الخبرة المهنية لأفراد العينة حيث نجد أن نسبة 54% من المبحوثين لديهم خبرة مهنية دون 10 سنوات و تليها نسبة 28% من المبحوثين لديهم خبرة مهنية من 11 سنة إلى 20 سنة و 15% من المبحوثين ذوي خبرة مهنية من 21 إلى 30 سنة و أخيرا نسبة 3% ذوي خبرة مهنية 31 سنة فما فوق و هذا راجع إلى نسبة الشباب العاملين من مختلف الفئات المهنية الثلاث في ثانوية غافول صحراوي .

جدول رقم: (07) توزيع العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة%
قريب من المؤسسة	57	85%
بعيد عن المؤسسة	10	15%
المجموع	67	100%

نجد من خلال الإحصائيات السابقة أن نسبة 85% من المبحوثين مكان إقامتهم قريب من المؤسسة التي يعملون فيها ونسبة 15% من المبحوثين مكان إقامتهم بعيد عن المؤسسة التي يعملون فيها وهذا راجع ربما إلى طريقة اختيار مكان السكن بالقرب من مكان العمل

وهذا لتسهيل التنقل العمال إلى المؤسسة خاصة ما نشهده في مجتمعنا من رداءة خدمات وسائل النقل في الأماكن البعيدة و المعزولة.

2- عرض و تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الأولى:

جدول رقم: (08) يوضح طلب المساعدة من الزملاء في العمل في حال الحاجة إليها و الفئة المهنية

المجموع		إداريين		عمال		أساتذة		الفئة المهنية طلب المساعدة من الزملاء
النسبة %	التكرار							
75%	50	79%	11	100%	7	70%	32	نعم
25%	17	21%	3	/	0	30%	14	لا
100%	67	100%	14	100%	7	100%	46	المجموع

من خلال البيانات السابقة نجد أن نسبة 100% العمال يطلبون المساعدة من زملائهم في نفس الفئة المهنية تليها نسبة 79% من الإداريين الذين يطلبون المساعدة من زملائهم في نفس الفئة المهنية وأخيرا نسبة 70% من الأساتذة الذين يطلبون المساعدة من زملائهم في نفس الفئة المهنية ، وهذا راجع ربما إلى التواجد الدائم للفئة العمال و تشابه العمل و الوظائف وكذلك هو الحال بالنسبة للإداريين أما بالنسبة للأساتذة فيختلف الأمر لإختلاف التخصصات.

جدول رقم: (09) يوضح طلب الإستخلاف من الزملاء في حال الغياب عن العمل و الفئة المهنية

المجموع		إداريين		عمال		أساتذة		الفئة المهنية طلب الإستخلاف من الزملاء
النسبة %	التكرار							
%49	33	%86	12	%71	5	%35	16	نعم
%51	34	%14	2	%29	2	%65	30	لا
%100	67	%100	14	%100	7	%100	46	المجموع

يوضح الجدول السابق الخاص بالفئة المهنية وطلب الإستخلاف من الزملاء حيث نجد أن نسبة 86% من الإداريين يخلفون بعضهم البعض ونسبة 71% من العمال يخلفون بعضهم البعض وأخيرا نسبة 35% من الأساتذة يخلفون بعضهم البعض، وهذا ربما راجع إلى أن فئة الإداريين لديهم تشابه في المهام وكذلك بالنسبة لفئة العمال أيضا لتشابه المهام وعدم وجود أمور مبهمه في ما يخص الأدوار بالنسبة لهم، أما بالنسبة لفئة الأساتذة فيظهر لنا من خلال البيانات أنهم أجابوا عكس الفئتين الأخرتين وهذا ربما يرجع إلى الإختلاف في التخصصات أو ذيق الوقت و إختلاف أيام التدريس بالنسبة للأساتذة أو أمور أخرى مثل الصراعات أو التنافر.

جدول رقم:(10) يوضح وجود مهام مشتركة بين العمال و الفئة المهنية

المجموع		إداريين		عمال		أساتذة		الفئة المهنية وجود مهام مشتركة بين العمال
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
39%	26	86%	12	86%	6	17%	8	نعم
61%	41	4%	2	4%	1	83%	38	لا
100	67	100	14	100	7	100	46	المجموع

يوضح الجدول السالف أن نسبة 86% من فئة الإداريين أجابوا بأنهم يوجد مهام مشتركة بينهم والأمر نفسه بالنسبة لفئة العمال و نسبة 17% من فئة الأساتذة أجابوا بأنهم يوجد مهام مشتركة بينهم ، ويتضح لنا أن فئة الإداريين والعمال تجمع بين عمالهم مهام مشتركة وهذا راجع إلى المهام المقدمة والتي تتطلب عمل جماعي أما بالنسبة لفئة الأساتذة فالأمر مغاير حيث أن لكل أستاذ استعمال زمن خاص به.

جدول رقم:(11) يوضح مساهمة تلقي المعلومات مبسطة من باقي العمال و العمل المفضل

المجموع		لا		نعم		تلقي المعلومات مبسطة العمل المفضل
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
88%	59	67%	6	91%	53	عمل جماعي
12%	8	33%	3	9%	5	عمل فردي
100%	67	100%	9	100%	58	المجموع

من خلال البيانات السابقة الذكر نجد أن نسبة 91% من المبحوثين أجابوا بأنهم يتلقون معلومات مبسطة ومفهومة من زملاء العمل وأيضا أجابوا بأنهم يفضلون العمل الجماعي أما نسبة 67% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يتلقون معلومات مبسطة ومفهومة من الزملاء في حين أجابوا بأنهم يفضلون العمل الجماعي على العمل الفردي هذا ربما راجع إلى أن معظم العمال لديهم الرغبة في الإنتماء إلى الجماعة وهذا ما يخلق بينهم التعاون في إطار الجماعة حيث تنشأ علاقات التأثير و التأثير بين العمال .

جدول رقم:(12) يوضح التشاور بين العمال و الأخذ بآراء الزملاء في القضايا المتعلقة بالعمل

المجموع		لا		نعم		التشاور بين العمال
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الأخذ بآراء الزملاء
93%	62	57%	4	97%	58	نعم
7%	5	43%	3	3%	2	نعم
100%	67	100%	7	100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 97% من المبحوثين يتشاورون حول قضايا متعلقة بالعمل ويأخذون بآراء زملائهم في هذه القضايا ونسبة 57% من المبحوثين يتشاورون في قضايا العمل و لا يأخذون بآراء زملائهم حول القضايا المتعلقة بالعمل وهذا راجع إلى الإشتراك في هذه القضايا و أيضا إلى أن هذه القضايا تعتمد على التشاور و الأخذ بالآراء مثل تحضير وتنشيط الدروس بالنسبة للأساتذة أو حساب المعدلات هذا مما يزيد درجة التفاعل بين مختلف الفئات المهنية الثلاث.

- استنتاج الفرضية الأولى:

من خلال تحليل نتائج الجداول تم إثبات الفرضية الأولى القائلة يساهم الإتصال في رفع مستوى الإنسجام بين العمال وهذا ما تثبته الجداول والنسب التالية:

فمن خلال الجدول الذي أردنا من خلاله معرفة طلب المساعدة من الزملاء في العمل في حال الحاجة إليها وربطه بالفئات المهنية فقد عبرت نسبة 75% في الجدول رقم (08) بأنهم

يطلبون المساعدة من زملاء في حال الحاجة إليها وذلك بجمع الفئات الثلاث فإن دل على شيء فإنه يدل على التفاهم و التعاون و الإنسجام بين العمال وهذا نتيجة الإتصال الدائم بين المبحوثين في مختلف الفئات .

في حين عبرت نسبة 88% في الجدول رقم (11) عن مجموع المبحوثين الذين يتلقون المعلومات مبسطة ومفهومة من زملاء العمل ويدفعهم ذلك إلى إختيار العمل الجماعي كعمل مفضل بالنسبة لهم وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن الإتصال بين عمال ثانوية غافول صحراوي ذو فعالية ويتم بطريقة صحيحة نتيجة روح الجماعة التي تغطي على عمال المؤسسة وهذا ناتج عن الثقافة المنتهجة في هذه المؤسسة.

في حين عبرت نسبة 93% في الجدول رقم (12) و التي ترجمت إجابات مجموع المبحوثين الذين يتشاورون فيما بينهم ويؤخذون بأراء زملائهم في القضايا المتعلقة بالعمل هذا إن دل على شيء فإنما يدل على سهولة الإتصال و التفاعل بين مختلف العمال وهذا يؤدي إلى فعالية العملية الإتصالية داخل المؤسسة التربوية.

3- عرض و تحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الثانية:

جدول رقم: (13) يوضح تأثير السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة و التواصل مع الزملاء للمساعدة على القيام بالعمل

المجموع		لا		نعم		السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة التواصل مع الزملاء للمساعدة على القيام بالعمل
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
84%	51	100%	5	74%	46	نعم
16%	16	/	0	26%	16	لا
100%	67	100%	5	100%	62	المجموع

يوضح الجدول السابق تأثير السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة و التواصل مع الزملاء ومساعدتهم على القيام بالعمل حيث نجد أن نسبة 100% من العمال بعدد 5 مبحوثين لا يسكنون مع زملائهم في نفس مكان الإقامة ويتواصلون مع زملائهم لمساعدتهم

على القيام بالأعمال، ونسبة 74% من العمال بعدد 46 مبحوث يسكنون في نفس مكان الإقامة مع زملائهم ويتواصلون لمساعدة زملائهم على القيام بالأعمال ومن خلال ذلك يتضح لنا أن نسبة 84% من المبحوثين أي مجموع إجابات المقدر ب 51 مبحوث يسكنون في نفس مكان الإقامة مع زملائهم و يتواصلون لمساعدتهم على القيام بالأعمال أما نسبة 16% من المبحوثين أي مجموع الإجابات المقدر ب 16 مبحوث لا يسكنون في نفس مكان إقامة زملائهم ولا يتواصلون لمساعدة زملائهم للقيام بالأعمال داخل المؤسسة وهذا راجع إلى تأثير المحيط الخارجي للمؤسسة على النظام الإتصال الداخلي للمؤسسة وهذا راجع أيضا إلى أن معظم العمال تربطهم علاقات الجيرة فيما بينهم ما يساعدهم على تواصلهم أثناء العمل بحكم أن النسق الكلي ألا وهو المجتمع المحلي أو المحيط الخارجي الذي يجمع العمال يؤثر في النسق الفرعي المؤسسة.

جدول رقم: (14) يوضح الالتقاء مع الزملاء خارج مكان العمل

في حالة الإجابة ب نعم مكان الالتقاء			النسبة %	التكرار	الالتقاء مع الزملاء خارج مكان العمال
النسبة %	التكرار	أماكن الالتقاء			
61%	38	زيارات البيت	73%	49	نعم
21%	13	المقهى			
18%	11	السوق			
/	/	/	27%	18	لا
100%	62	/	100%	67	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أماكن الالتقاء بين العمال خارج دوام ومكان العمل حيث نجد أن نسبة 73% من المبحوثين يلتقون خارج أوقات العمل أما نسبة 27% من المبحوثين لا يلتقون خارج أوقات العمل ويتضح أيضا أن أغلبية المبحوثين تجمعهم زيارات البيت بنسبة 61% و نسبة 21% من المبحوثين يلتقون في المقاهي ونسبة 18% من المبحوثين يلتقون في السوق وهذا راجع ربما إلى علاقات الصداقة أو الجيرة أو القرابة التي تجمع أفراد العينة خارج مكان ووقت العمل وهذا ما يجعل الإتصال بينهم سهل ومرن داخل وخارج المؤسسة.

جدول رقم: (15) يوضح تأثير السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة وتبادل المعلومات بطريقة صحيحة داخل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		السكن مع الزميل في نفس مكان الإقامة تبادل المعلومات بطريقة صحيحة
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
84%	56	80%	19	86%	37	نعم
16%	11	20%	5	14%	6	لا
100%	67	100%	24	100%	43	المجموع

من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 86% من المبحوثين يسكنون مع زملائهم في نفس مكان الإقامة ويتم تبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة صحيحة أما نسبة 80% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يسكنون في نفس مكان الإقامة و يتم تبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة صحيحة هذا ربما راجع إلى أن المجتمع الخارجي للمؤسسة يؤثر على المجتمع الداخلي لها أي تأثير النسق الكلي على الأنساق الفرعية له ، وتستمر هذه العملية في تأثيرها على الأفراد و الجماعات و العلاقات التي تجمعهم سواء كانت علاقات جيرة أو قرابة ما يجعل العملية الإتصالية بكل اتجاهاتها فعالة وهذا ما ينتج تدريجيا علاقات اجتماعية مهنية بين أفراد المؤسسة الواحدة .

جدول رقم: (16) يوضح وجود أقرباء من نفس الفئة المهنية و الفئات المهنية

الفئات المهنية	أساتذة		عمال		إداريين		المجموع	
	التكرار	النسبة %						
وجود أقرباء في نفس الفئة المهنية	2	%4	3	%43	1	%7	6	%9
لا	44	%96	4	%57	13	%93	61	%91
المجموع	46	%100	7	%100	14	%100	67	%100

يوضح الجدول أعلاه وجود أقرباء من نفس الفئة و الفئات المهنية حيث نجد أن نسبة 96% من فئة الأساتذة ليس لديهم أقارب من نفس الفئة داخل المؤسسة وتليها نسبة 93% من الإداريين ليس لديهم أقارب من نفس الفئة ونسبة 57% من فئة العمال ليس لديهم أقارب من نفس الفئة ، يتضح لنا من خلال الإحصائيات السابقة أن معظم المبحوثين من الفئات الثلاث لا تربطهم علاقات قرابة مع نفس فئتهم المهنية وهذا ما تم ملاحظته في أرض الواقع من خلال توزيعنا للإستمارات اتضح لنا أن بعض المبحوثين أي عدد قليل طلبوا منا استمارات أخرى لأقاربهم مثل زوج لزوجته وهذه القرابة تؤثر مباشرة على الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية .

جدول رقم: (17) يوضح وجود أقرباء في العمل من فئات مهنية أخرى و الفئة المهنية

المجموع		إداريين		عمال		أساتذة		الفئة المهنية وجود أقرباء في فئات مهنية أخرى
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%34	23	%29	4	%71	5	%30	14	نعم
%66	44	%71	10	%29	2	%70	32	لا
%100	67	%100	14	%100	7	%100	46	المجموع

يظهر من الجدول أن نسبة 71% من المبحوثين من فئة العمال تربطهم علاقات قرابية مع أفراد الفئات المهنية الأخرى في حين نسبة 71% من الإداريين لا تربطهم علاقات قرابية مع الفئات المهنية الأخرى وأخيرا نسبة 70% من الأساتذة لا تربطهم علاقات قرابية مع الفئات المهنية الأخرى ، من خلال الإحصائيات السابقة يتضح لنا أن هناك علاقات قرابية بين الفئات المهنية الثلاث ولو كانت بالقليلة إلا أن ذلك سيؤثر على انتقال المعلومات وتبادلها بين عمال المؤسسة خاصة فئة معينة مثل فئة العمال أي الفئة الأكثر تواجدا في المؤسسة و الأقل عددا من الفئات المهنية الأخرى.

استنتاج الفرضية الثانية:

من خلال النسب المتحصل عليها من الجداول نستطيع القول أن الفرضية القائلة يتأثر نظام الإتصال الداخلي بالمجتمع المحلي للمؤسسة لم تثبت وهذا من خلال :

في الجدول رقم (13) أكدت نسبة 100% من المبحوثين لا يسكنون مع زملائهم في نفس مكان الإقامة ويتواصلون معهم لمساعدتهم على القيام بالأمور الخاصة بالعمل وهذا سينعكس سلبا على التواصل بين أعضاء الجماعة لإختلاف الأمكنة و القيم والعادات والتقاليد.

وأیضا في الجدول رقم (16) أكدت نسبة 91% من مجموع المبحوثين في مختلف الفئات الثلاث ليس لديهم أقرباء من نفس الفئة المهنية هذا ما لا يجعل الإتصال الداخلي للمؤسسة

يتأثر بالمحيط الخارجي أو المجتمع المحلي فإن دل على شيء فإنه يدل على أن العلاقات بين العمال لا تتعدى الزمالة في المؤسسة التربوية.

4- عرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضية الثالثة:

جدول رقم: (18) يوضح تأثير العلاقات غير الرسمية وتشجيعها على طرح الأفكار والمعتقدات بين الزملاء

النسبة %	التكرار	الإجابات
67%	45	دائما
24%	16	أحيانا
9%	6	نادرا
100%	67	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 67% تعبر على أن العلاقات غير الرسمية بين العمال دائما ما تساعد تشجع العمال على طرح أفكارهم معتقداتهم في حين نسبة 24% أحيانا تشجع على طرح الأفكار ، بينما 9% فهي تترجم أنه نادرا ما تساعد على طرح الأفكار.

ومنه العلاقات غير الرسمية تعمل على تشجيع الأفراد على طرح أفكارهم وذلك عند مزاولتهم للإتصالات الرسمية ، حيث تعمل المناقشة بين العمال على جعل الأفراد تدريجيا يطرحون أفكارهم و آرائهم حول فلسفة و إستراتيجية المؤسسة ، مما يولد آراء بناءة ويعمل على تفجير الطاقات الإبداعية و المهارات الفكرية للعاملين ، ذلك كله يؤدي إلى توخي الصدق و الإخلاص عند مزاولة عملية الإتصال ونقل الرسالة وتكون بذلك المعلومة عند معظم العمال في المؤسسة.

جدول رقم: (19) يوضح تأثير العلاقات غير الرسمية ومساعدتها على فهم الأمور و التعليمات الخاصة بالعمل

النسبة %	التكرار	الإجابات
72%	48	دائما
27%	18	أحيانا
1%	1	نادرا
100 %	67	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن الاتصالات غير الرسمية تأثر دائما على فهم الأمور والتعليمات الخاصة بالعمل بنسبة 72% هذا ما يعكس لنا واقع التفاعل وانتشار ثقافة الحوار أثناء أداء الأعمال ما يعمل على توضيح مختلف التعليمات و المعلومات الخاصة بإنجاز العمل وهنا يظهر الجانب الإيجابي للعلاقات غير الرسمية في دعم الجانب الرسمي للعمل، في حين 27% من المبحوثين أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية أحيانا ما تساعد على فهم الأمور و التعليمات أما نسبة 1% أجابوا أنهم نادرا ما تساعد العلاقات غير الرسمية على فهم التعليمات ، وعلى العموم فإن الاتصالات غير الرسمية في هذه المؤسسة لا تكتسي الطابع السلبي بل تساعد على فهم الأمور و التعليمات وتوفير أقل وقت لإنتشارها.

جدول رقم: (20) يوضح تأثير علاقات صداقة مع الفئات المهنية الأخرى و مساعدتها على تبادل معلومات في إطار العمل

المجموع		لا		نعم		الصدائة مع الفئات الأخرى لمساعدة على تبادل المعلومات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
78%	52	70%	13	85%	39	نعم
22%	15	30%	8	15%	7	لا
100%	67	100%	21	100%	46	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 85% من العمال تربطهم علاقات صداقة مع العمال في الفئات المهنية الأخرى ويساعدهم ذلك على تبادل المعلومات في إطار العمل في حين نسبة 70% من المبحوثين لا تربطهم علاقات صداقة مع عمال الفئات المهنية الأخرى ولكن يساعدهم ذلك على تبادل المعلومات ، فعلاقات الصداقة هي العامل الرئيسي في تبادل المعلومات خاصة أنها تمثل الإتصالات غير الرسمية في المؤسسة مما يؤثر على نظام الإتصال في المؤسسة وذلك يجعل تنقل المعلومة بطريقة سهلة وسريعة بين العمال.

جدول رقم: (21) يوضح وجود علاقات صداقة من نفس الفئة المهنية

النسبة %	التكرار	الإجابات
84%	56	نعم
16%	11	لا
100%	67	المجموع

يوضح الجدول السابق أن نسبة 84% من المبحوثين تربطهم علاقات صداقة مع نفس الفئة المهنية وتليها نسبة 16% من المبحوثين ممن لا تربطهم علاقات صداقة من نفس الفئة المهنية ، هذا راجع ربما إلى أن معظم زملاء العمل في نفس الفئة المهنية هم أصدقاء خارج إطار العمل فالإتصال غير الرسمي لا بد منه في جماعات العمل إذا اعتبرناه مكمل للإتصال الرسمي في أي مؤسسة .

جدول رقم: (22) يوضح البحث عن المعلومة في حال التغيب ومصدر الحصول عليها

النسبة %	في حالة الإجابة ب نعم مصدر المعلومة		النسبة %	التكرار	البحث عن المعلومة في حال التغيب
	النسبة %	التكرار			
65%	41	زملاء العمل	94%	63	نعم
21%	13	الإدارة			
14%	9	معا			
/	/	/	6%	4	لا
100%	63	/	100%	67	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 94% من المبحوثين يبحثون عن المعلومة في حال غيابهم عن المؤسسة ونسبة 6% من المبحوثين لا يبحثون عن المعلومة أثناء غيابهم في حين نجد أن معظم الذين يبحثون عن معلومة من زملاء العمل بنسبة 65% وتليها نسبة 21% من المبحوثين يستقون المعلومات من الإدارة وأخيرا نسبة 14% من المبحوثين يدرون المعلومة من المصدرين معا زملاء العمل والإدارة ، ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن تنقل المعلومات في المؤسسة يتم بطريقة غير رسمية أي لا تحتاج من العمال عناء الذهاب إلى الإدارة لمعرفة المستجدات وهذا ما يساهم في إنتشار المعلومة.

جدول رقم: (23) يوضح دور الاتصالات المباشرة في خلق صداقات في مكان العمل

النسبة %	التكرار	الإجابات
66%	44	نعم
34%	23	لا
100%	67	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 66% من المبحوثين تساعدهم الاتصالات المباشرة على تكوين صداقات نسبة 34 % من لمبحوثين لا تساعدهم الاتصالات المباشرة على خلق صداقات هذا ربما راجع إلى أن سهولة الحصول على المعلومة من الزملاء أو بطريقة مباشرة مما يتيح هامش لحرية تبادل المعلومات عبر الإتصال الشخصي الذي يعتبر الأداة البارزة في المؤسسة التربوية الجزائرية و الأكثر تأثيرا بسبب ربما الإشتراك في التخصص لبعض العمال هذا ما تحدث عنه **باولو الطو** في نظريته عن الإتصال الشخصي .

استنتاج الفرضية الثالثة:

من خلال تحليل نتائج الجداول تم إثبات الفرضية القائلة يتأثر نظام الإتصال بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة و هذا ما تثبته الجداول و النسب التالية:

الجدول رقم (18) حيث أكدت نسبة 67% أن العلاقات غير الرسمية دائما تشجع على طرح الأفكار و المعتقدات بين زملاء العمل ، ما يعني أن العلاقات الاجتماعية بين العمال مبنية على التشاور و تبادل الأفكار و الآراء،مما يخلق وينمي روح الجماعة ويرفع من معنويات العمال فيشعر الفرد بأنه جزء من التنظيم ويحس أيضا بأهميته كفرد فيه، كما أن الاتصالات خارج الإطار الرسمي تعمل على مساعدة العمال على فهم ما عجزو عن فهمه

بمفردهم وهذا مثبتته نسبة 72% في الجدول رقم (19) و التي ترجمت المبحوثين الذين أجابو أن العلاقات غير الرسمية دائما ما تساعد على فهم الأمور و التعليمات ، ما يسهل من عملية فهم الرسالة وسرعة الإستجابة بذلك إلى فعالية العملية الإتصالية ، في حين عبرت نسبة 85% في الجدول رقم (20) أن هناك علاقات صداقة مع الفئات المهنية الأخرى و يساعدهم ذلك على تبادل المعلومات في إطار العمل هذا أن دل على شيء فإنما يدل على أن هناك شبكة علاقات إجتماعية قوية بين مختلف الفئات المهنية التربوية تمثل دور الجانب الإنساني في المؤسسة التربوية ، ولعل هذا ما توصل اليه إلتون مايو في تجارب هاوثرون أين أكد أنه بجانب التنظيم الكلاسيكي لابد من تنظيم إنساني يهتم بالعامل على أنه كائن إجتماعي له إحتياجات يتم إشباعها من خلال علاقات غير رسمية .

5-الإستنتاج العام في ضوء الفرضية الرئيسية:

من خلال الإستنتاجات الخاصة بكل فرضية توصلنا إلى استنتاج عام للدراسة فبالنسبة للفرضية الجزئية الأولى فلقد تم إثباتها أن الإتصال يساهم في رفع مستوى الإنسجام بين العمال ، حيث أن هذا الإنسجام وليد الإتصال الفعال بين مختلف عناصر العملية الإتصالية سواء كانوا أساتذة أو إداريين أو عمال .

أما الفرضية الجزئية الثانية ثبت عدم صحتها حيث أن نظام الإتصال الداخلي لا يتأثر بالمجتمع المحلي للمؤسسة .

في حين أن الفرضية الجزئية الثالثة تم إثباتها حيث أن نظام الإتصال يتأثر بالعلاقات غير الرسمية في المؤسسة حيث تلعب العلاقات الاجتماعية بين العمال في أي مؤسسة دورا هاما قد يكون في صالح المؤسسة أو ضدها .

وعليه يمكن القول بأن الفرضية العامة القائلة أن للإتصال دور في تشكيل العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة التربوية قد تحققت نسبيا وذلك من خلال أن الإتصال الفعال بين أفراد المؤسسة الواحدة يخلق بينهم نوع من التجانس و الإنسجام مما ينتج عنه علاقات اجتماعية و كذلك الإتصال غير الرسمي الذي لا يخضع لأي قانون يعتبر المنظم الرئيسي للعلاقات بين العمال حيث يتبادلون الآراء و الأفكار ويؤثرون ويتأثرون ببعضهم البعض وهذا ما يعكس ثقافة المؤسسة التي تهتم بالجانب الإنساني كأولى اهتمام لها لتحقيق الأهداف المستقبلية .

خاتمة:

يكتسي الاتصال أهمية كبيرة نظرا لأنه يمثل أحد الدعائم التي تستند إليها المؤسسة في مزاوله كافة الأنظمة الإدارية والممارسات، ومختلف العمليات. ووسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام .

حيث خلصنا إلى أن للاتصال في المؤسسة التربوية يرفع من مستوى الإنسجام و التعاون بين العمال من مختلف الفئات المهنية (إداريين ، أساتذة و عمال) وهذا ما يساعد على سير العمل داخل المؤسسة بطريقة نوعا ما مريحة ومضمونة في ظل تواجد أطراف متجانسة فيما بينها وهذا ما يخدم المؤسسة من الناحية العملية و من جهة أخرى يعبر عن وجود علاقات إجتماعية قوية في إطار العمل.

كما أن نظام الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية لا يتأثر بالمجتمع المحلي الذي يجمع زملاء العمل وهذا ما برهنه النتائج و الإحصائيات المتحصل عليها .

تعلم العلاقات غير الرسمية دورا هاما خاصة في المؤسسة ذات أهمية مثال المؤسسة التعليمية ، فلقد تميزت هذه العلاقات ب ثانوية **غافول صحراوي** في علاقات الصداقة في ميدان العمل بين مختلف الفئات وسهولة تبادل المعلومات بطريقة غير رسمية و مساعدتها على توضيح كل المبهمات في المؤسسة وهذا ما خلق شبكة اتصالات فعالة في خدمة المؤسسة.

وعموما فالإتصال في هذه المؤسسة يرفع من مستوى الإنسجام و لا يتأثر نظام الإتصال الداخلي بالمجتمع المحلي و تأثر العلاقات غير الرسمية على الإتصال الداخلي للمؤسسة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993.
2. أحمد محمد غنيم، مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، جامعة المنصورة، كلية التجارة، 2003.
3. أسامة محمد سيد و عباس حلمي الجمل، الإتصال التربوي رؤية معاصرة، ط1، مصر دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
4. أميرة محمد علي، الإتصال التربوي، الدار العلمية للنشر و التوزيع، مصر، 2006
5. أندور دي سيزلافي و مارك جي والاس، السلوك التنظيمي و الأداء، تر، جعفر أبو قاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005
6. بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992
7. جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1996
8. حسن الجيلاني، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
9. خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
10. خيرى خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1997 .
11. ربحي مصطفى عليان و عدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2005.
12. ربحي مصطفى عليان و محمد الدبس، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، ط3، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003،
13. رواية حسن، السلوك في المنظمات، مجموعة النيل العربية للطباعة و النشر والتوزيع، 2001.
14. زهير احدا دن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، الجزائر، دس.
15. سماح سالم، البحث الاجتماعي أساليب مناهج الإحصاء ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
16. السيد علي شتا، التفاعل الإجتماعي و المنظور الظاهري، دار المعارف، مصر، 2000.
17. صالح الشبكشي، العلاقات الإنسانية في الإدارة، دار الفكر العربي، بيروت، 2005.

18. طاهر زرهوني،تنظيم و تسيير مؤسسة التربية والتعليم،ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر،2005.
19. عاطف العبد عدلي،الإتصال و الرأي العام،دار الفكر العربي القاهرة،2003.
20. عبد الباسط محمد حسن ،علم إجتماع المدخل،دار غريب للطباعة و النشر،د س.
21. عبد الباقي عبد الرحمان،الاتصالات في مجال الإدارة،مركز البحوث الإدارية،جامعة الدول العربية، القاهرة،2000.
22. عبد الرحمان عزي ،عالم الإتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2006.
23. علاء الدين أحمد الكفافي وآخرون،مهارات الإتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم،دار الفكر للطباعة والنشر و التوزيع،عمان،2005.
24. غريب السيد أحمد،المدخل إلى علم الإجتماع،دار المعرفة الجامعية،مصر،2002.
25. غريب السيد أحمد،علم اجتماع ودراسة المجتمع،الإسكندرية،دار المعرفة الجامعية،2003.
26. فضيل دليو، إتصال داخل المؤسسة،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة، 2003.
27. فؤاد البهي السيد و سعيد عبد الرحمان،علم النفس الإجتماعي رؤية معاصرة،دار الفكر العربي،مصر،1999.
28. فوزي غرايبية ،آخرون،أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية،ط4،،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،2008 .
29. فيلب جونز، النظريات الإجتماعية و الممارسات البحثية،تر:محمد ياسر الخواجة، مصر، العربية للنشر والتوزيع،2010.
30. كمال الدين وآخرون، مدخل لأنشطة الإتصال في المؤسسات التعليمية، المنصورة، المكتبة العصرية، 2004.
31. لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع،الجزائر،2006.
32. محمد عبيدات وآخرون،منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات،دار وائل للنشر،ط2،عمان،1999.
33. محمد عمر الطنوبي،نظريات الإتصال،الإسكندرية،مكتبة الإشعاع،2001.
34. محمد ناجي الجوهري،الإتصال التنظيمي،دار الكتاب الجامعي،الإمارات العربية،2000 .
35. مصطفى العشوي ،أسس علم النفس الصناعي التنظيمي،المؤسسة الوطنية للكتاب،الجزائر،2001.
36. معن خليل،البناء الإجتماعي أنساقه ونظمه،ط3،دار الشروق،الأردن،د س.
37. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإجتماع الإتصال، المكتب الجامعي الحديث،مصر 2001.
38. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،ط2،تر:صحراوي بوزيد وآخرون،دار القصب،الجزائر،2006.

39. هالة منصور الإتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2000.

القواميس و المعاجم و الموسوعات:

1. حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، 2003.
 2. حسن شحاتة و زينب حجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2003 .
 3. معن خليل ، معجم علم الإجتماع المعاصر، عمان، دار الشروق، 2000.
 4. ميشال مان، موسوعة العلوم الإجتماعية، تر، عادل مختار الهواري، الإسكندرية، 1999.
- المجلات:

1. صالح بن نوار، الإتصال الفعال و العلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة العدد 22، 2004.

الرسائل والمذكرات:

1. سمرة عسلي، الجماعات غير الرسمية و تأثيرها على الإتصال الداخلي، رسالة الماجستير في علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة 2007.
2. سمية بن غضبان، الإتصال البيدوغوجي، رسالة ماجستير، قسم علوم الإتصال، جامعة عنابة، الجزائر، 1999، 2000.
3. زيتوني صبيرة، واقع الإتصال بين الجماعات التربوية في مؤسسات التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة برج بوعرييج، 2000، 2001
4. محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر، رسالة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص علاقات عامة، جامعة ورقلة، 2014، 2013

مواقع أنترنت:

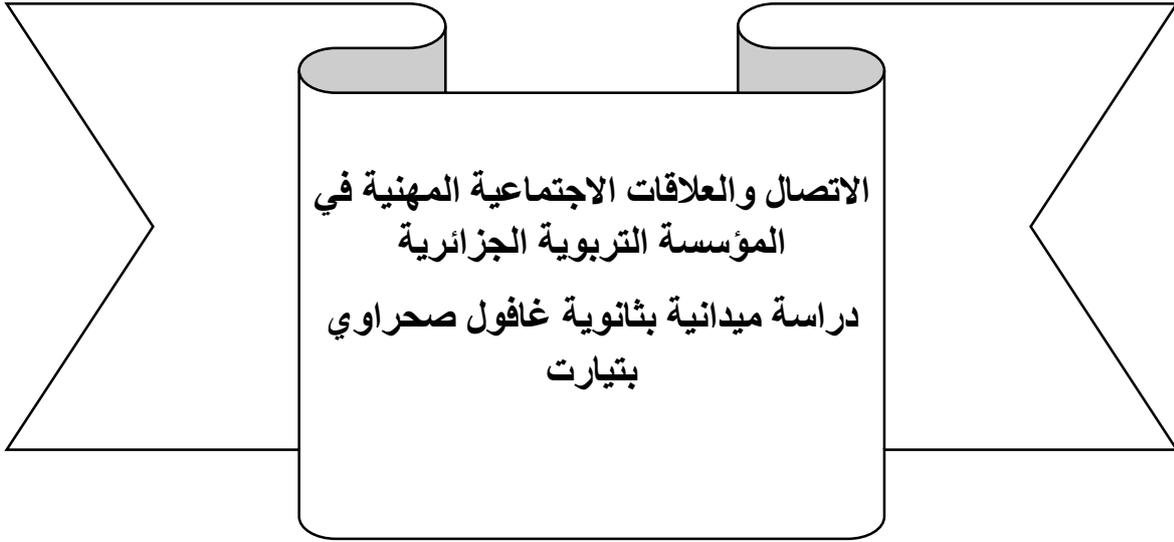
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=8&lcid=36259>

<http://www.wadilarab.com/t7516-topic#ixzz4dPoPgLNA>

الملاحق

جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث / بعنوان :



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال

اشراف :

الأستاذ أم الرتم نوردين

اعداد :

- بورمل بوعبد الله
- بن علي عبد العزيز

السنة الجامعية: 2016/ 2017

المحور الأول : البيانات الشخصية

1_ الجنس :

ذكور () أنثى ()

2- السن :

من 20 الى 30 سنة ()

من 31 الى 40 سنة ()

من 41 فما فوق ()

3_ الحالة المدنية :

متزوج () غير متزوج () أرمل () مطلق ()

4- الوضعية التعليمية :

ابتدائي () متوسط () ثانوي () جامعي ()

5- المستوى المهني (الفئة) :

إداريين () أساتذة () عمال ()

6- الأقدمية في العمل :

أقل من 10 سنوات ()

من 11 الى 20 سنة ()

من 21 الى 30 سنة ()

من 31 فما فوق ()

7- مكان الإقامة :

قريب من المؤسسة () بعيد عن المؤسسة ()

المحور الثاني : الاتصال والانسجام بين العمال

8- هل تطلب المساعدة من زملائك في حال احتجت لها؟

نعم () لا ()

9- في حال غيابك عن العمل هل تطلب من أحد زملائك استخلافك؟

نعم () لا ()

10- هل هناك مهام مشتركة بينك وباقي العمال؟

نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم ماهي هذه المهام

11- في حالة عدم استيعابك لقرار أو أمر ما هل تتلقى معلومات مبسطة ومفهومة من باقي العمال؟

نعم () لا ()

12- هل تتشاور مع العمال الآخرين في القضايا المتعلقة بالعمل؟

نعم () لا ()

13- هل تأخذ بآراء زملائك حول قضية من القضايا المتعلقة بالعمل؟

نعم () لا ()

14- ما طبيعة العمل الذي تفضله؟

عمل جماعي ()

عمل فردي ()

المحور الثالث : نظام الاتصال الداخلي و المجتمع المحلي للمؤسسة

15- هل زميلك في العمل يسكن في نفس المكان الذي تقيم فيه؟

نعم () لا ()

نعم () لا ()

16- هل تلتقي مع زملائك خارج مكان العمل؟

نعم () لا ()

في حال الإجابة ب نعم ماهي الأمكنة التي تلتقي فيها مع زملائك؟

زيارات البيت ()

المقهى ()

السوق ()

17- هل تتكلم عن قضايا الحي داخل المؤسسة التربوية؟

نعم () لا ()

18- هل لديك أقرباء في العمل من نفس الفئة المهنية؟

نعم () لا ()

19- هل لديك أقرباء في العمل من فئات مهنية أخرى؟

نعم () لا ()

20- هل تواصلك مع زملائك يحفزك أكثر للقيام بالعمل؟

نعم () لا ()

21- هل تبادلك للمعلومات داخل المؤسسة يتم بطريقة صحيحة؟

نعم () لا ()

22- كيف تنظر للعملية الاتصالية داخل مؤسستكم؟

فعالة () متوسطة الفعالية () غير فعالة ()

المحور الرابع : نظام الاتصال والعلاقات غير الرسمية في المؤسسة

23- هل العلاقات غير الرسمية تشجعك على طرح أفكارك ومعتقداتك على زملائك؟

دائما () أحيانا () نادرا ()

24- هل العلاقات غير الرسمية تساعدك في فهم الأمور والتعليمات الخاصة بالعمل؟

دائما () أحيانا () نادرا ()

25- هل العلاقات غير الرسمية تساعدك على تبادل المعلومات؟

نعم () لا ()

26- هل لديك علاقات صداقة في نفس الفئة المهنية

نعم () لا ()

27- هل لديك علاقات صداقة مع الفئات المهنية الأخرى؟

نعم () لا ()

28- في حال تغيبك هل تبحث عن المعلومة؟

نعم () لا ()

في حالة الجابة ب نعم تبحث عن المعلومة من :

زملاء العمل () الإدارة () معا ()

29- هل الاتصالات المباشرة تساعدك على خلق صداقات؟

نعم () لا ()

30- ماهي الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة التربوية؟

الوسائل المقروءة والمكتوبة () الاتصال المباشر ()

31- اذا شعرت بالتعب والملل في المؤسسة التربوية هل ستلجأ الى:

أعضاء الجماعة () الانعزال ()

وسائل الترفيه في المؤسسة ()