



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع



الموضوع :

دور العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الاتصال داخل المؤسسة

(دراسة ميدانية بـ قسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد – الطارف-)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص : علم اجتماع الإتصال

إشراف الأستاذة :

اعداد الطالب :

مريم عثمان

ناصر سعود

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الاستاذة
رئيسا	أستاذ محاضر ب	د بوخاري أم هاني
مشرفا	أستاذ محاضر ب	د عثمان مريم
عضو	أستاذ مساعد أ	د عطوي نعيمة

السنة الجامعية : 2018/2017

الشكر والعرفان

تتسابق الكلمات وتتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه إلا أنت
إليك يا من كان له قدم السبق في ركب العلم والتعليم، إليك يا من بذلت ولم تنتظر العطاء

إلى أبي الغالي

من أي أبواب الثناء سندخل وبأي أبيات القصيد نعبر، وفي كل لمسة من جودكم
وأكفكم للمكرمات أسطر

كنتم كسحابة المعطاءة سقت الأرض فأخضرت إلى جميع أساتذة قسم علم
الاجتماع بجامعة الطارف

بكل الحب والوفاء وبأرق كلمات الشكر والثناء

ومن قلوب ملؤها الأخاء أتقدم بالشكر إلى الأستاذة الدكتور ه المشرفة

مريم عثمان على تفانيها في عملها ونصائحها ونقدها البناء

لو قلت شكراً فشكري لن يوفيك حقك إلى صديقي عبد الرحمان ستو



الإهداء

كلماتي لا تكون لها صدى بدونك يا وجع قلبي إلى روح أمي
رحم الله ثراك

إلى جميع الأهل وجميع الأصدقاء دون إستثناء
إلى جميع طلبة جامعة شاذلي بن جديد وخاصة ماستر 2 علم إجتماع الإتصال

إلى شهداء الواجب الوطني
أنار الله قبوركم بنور الجنة

فهرس المحتويات

الصفحة

الفهرس

الشكر والعرفان

الإهداء.....

الملخص باللغة العربية.....

الملخص باللغة الإنجليزية.....

فهرس الجداول.....

فهرس الأشكال.....

المقدمة أ-ج

الفصل الأول : الإطار المفهمي لدراسة

أولا : تحديد الإشكالية 04

ثانيا : تساؤلات الدراسة..... 07

ثالثا : أسباب إختيار الموضوع 07

رابعا : أهمية الدراسة..... 08

خامسا : اهداف الدراسة 08

سادسا : تحديد المفاهيم 09

سابعا : الدراسات السابقة..... 16

ثامنا : التعقيب عن الدراسات السابقة..... 23

تاسعا : المقاربات النظرية..... 25

الفصل الثاني : ماهية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

- تمهيد : 38
- أولا : نشأة وتاريخ العلاقات الإنسانية 39
- ثانيا : المفاهيم المشابهة للعلاقات الإنسانية..... 43
- ثالثا : أسس العلاقات الإنسانية..... 44
- رابعا : أهم التصنيفات التي عرفت في العلاقات الإنسانية..... 45
- خامسا : أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنشآت والمنظمات..... 47
- سادسا : أهمية العلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية..... 48
- سابعا : تأثير العلاقات الإنسانية على الإدارة التعليمية والمدرسية..... 49

الفصل الثالث : ماهية الإتصال و أنماط الإتصال التنظيمي

- تمهيد : 53
- أولا : عناصر عملية الإتصال..... 54
- ثانيا : عوامل نجاح عملية الإتصال 56
- ثالثا : أهداف الإتصال..... 57
- رابعا : أنماط الإتصال..... 58
- خامسا: وظائف الإتصال..... 61
- سادسا : نماذج الإتصال..... 62
- سابعا : أنماط الإتصال التنظيمي..... 64

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية والجانب الميداني

أولاً: الإجراءات المنهجية و أدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة

- 1 تعريف جامعة الشاذلي بن جديد.....73
- 2 الدراسات الإستطلاعية :74
- 3 تحديد منهج الدراسة :75
- 4 أدوات جمع البيانات :77
- 5 مجتمع وعينة الدراسة :80

ثانياً : عرض النتائج وتحليلها والإجابة عن التساؤلات الفرعية

- 1 عرض نتائج الدراسة :86
- 2 الإجابة عن التساؤلات في ضوء نتائج الدراسة:105
- 3 النتائج العامة :111
- الخاتمة :112
- الإقتراحات والتوصيات :113
- قائمة المصادر والمراجع114
- الملاحق.....

فهرس الجـــــــــــــــــداول

رقم الصفحة	عنوان الجـــــــــــــــــداول	رقم الجدول
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
82	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
83	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	03
84	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
85	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة	05
86	يوضح طبيعة العلاقات الوظيفية مع زملاء العمل	06
87	يبين طبيعة العلاقات الوظيفية في الجامعة	07
88	يوضح إستجابة أفراد العينة فيما يتعلق ب مدى اعتبار علاقتهم بزملائهم علاقة صداقة أكثر منها علاقات مهنية	08
89	يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم بالإدارة	09
90	يوضح استجابة المبحوثين فيما يتعلق ب الأساس الذي تشجعهم عليه الإدارة	10
92	يوضح العلاقات الوظيفية في العمل ورأي العينة فيما كانت نابعة من القيم الإجتماعية للموظف وثقافة المنظمة	11
93	يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم مع زملاء العمل	12
94	يوضح استجابات أفراد العينة في ما يتعلق ب نوعية الاتصال	13
94	يوضح طبيعة الاتصال	14
95	يوضح طبيعة المعلومات التي يستقبلونها من رؤوسهم داخل المؤسسة	15
96	يوضح مصادر الحصول على المعلومات	16
97	يوضح المصادر في حل المشاكل	17
98	يوضح تعرض أفراد العينة لمعوقات اتصالية أثناء أداء عملهم	18
99	يوضح دور نقل المعلومات أفقيا	19
100	يوضح إتصال أفراد العينة بالمسؤولين	20
101	يبين نوع إتصال أفراد العينة بالرؤساء	21
101	يوضح تنظيم علاقات غير رسمية	22
102	يوضح نظرة الإدارة للعلاقات غير الرسمية	23

فهرس الجـــــــــداول

103	يوضح طبيعة العلاقات ضمن النظام السائد	24
103	يوضح دور العلاقات غير الرسمية مع المروؤس في طرح أفكار الزملاء	25
104	يوضح تأثير البيئة الفيزيكية على العلاقات الوظيفية	26

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	يوضح الحالة الإجتماعية لأفراد العينة	84
02	يوضح طبيعة العلاقات الوظيفية مع زملاء العمل في الجامعة	87
03	يمثل تقييم العلاقات الوظيفية	88
04	يوضح علاقة الأساتذة بزملائهم باعتبارها علاقة صداقة أكثر منها علاقات مهنية	89
05	يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم بالقسم	90
06	يوضح تشجع الإدارة لأفراد العينة	91
07	يوضح العلاقات الوظيفية النابعة من القيم الإجتماعية للموظف وثقافة المنظمة	92
08	يوضح طبيعة الاتصال	95
09	يوضح مصادر حل المشاكل	98
10	يوضح إتصال أفراد العينة بالمسؤولين	100
11	يوضح العلاقات غير الرسمية مع المرؤوس	104

الملخص

العلاقات الوظيفية تعتبر دعامة أساسية تهدف إلى تحديد الصلات بين الأفراد داخل التنظيم

وبالتالي إيزان المؤسسة كما يعتبر الإتصال عصب المؤسسة ، وتهدف دراستنا إلى التعرف على

طبيعة العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الإتصال داخل قسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد

- الطارف -

وتمخض عن ذلك طرح التساؤل التالي : ماهو دور العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط

الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد ؟

وبناء على ذلك قمنا بصياغة ثلاث تساؤلات فرعية المتمثلة في :

- ما طبيعة العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟
- ما هي الأنماط الإتصالية السائدة بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟
- كيف تأثر العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟

لتحقيق أهداف الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي بإعتباره الأكثر شيوعا ويخدم موضوع

الدراسة، وقمنا بتصميم إستمارة تضمنت 26 سؤال موزعين على أربع محاور

إعتمدنا في إختيار مجتمع الدراسة على العينة القصدية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- تتسم العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بطابع جيد من خلال تكريس مبدأ التعاون

والإنسجام الذي بينهم

- للإتصال دور كبير في ربط العلاقات بين الأساتذة والإدارة

- تساهم العلاقات الوظيفية في تحديد نوعية الإتصال فهي تؤثر وتتأثر به .

- وجود أنماط متعددة للاتصال بقسم علم الاجتماع يتجسد في النوعين رسمية و غير رسمية
- مع أن الاتصال بالقسم اتصال نازل أي موجه من الإدارة بإتجاه الأساتذة إلا أن هناك نسبة مرتفعة جدا من الإتصال وفق نمطه الأفقي بالنسبة لعينة الدراسة
- تساهم العلاقات غير الرسمية في تكوين روابط ودية بين الموظفين والمسؤولين

Summary

The study aims to identify the nature of functional relations in determining the types of communication within the Department of Sociology. Al-Shazly bin Jadid University - Al-Taraf-

This led to the following question: **What is the role of functional relations in determining the communication patterns in the Department of Sociology at the University of Shadli Ben Jadid-Taraf?**

Accordingly, we have formulated three sub-questions:

- 1- What is the nature of the functional relations in the Department of Sociology at the University of Shadli bin New Taraf ?
- 2- What are the communicative patterns prevailing in the Department of Sociology at the University of Shadli bin New Taraf ?
- 3- How did the functional relations affect the communication department of sociology at the University of Shadli bin New Taraf?

To achieve the objectives of the study, we used the descriptive approach as the most common and serves the subject of the study, and we designed a questionnaire that included 26 questions distributed on four axes.

The study results were based on the following results:

- Functional relations in the Department of Sociology are characterized by good characterization of the principle of cooperation and harmony between them
- Communication plays a major role in linking the relations between professors and management
- Functional relationships contribute to determining the quality of the communication, it affects and is affected by it.

- The existence of multiple modes of communication to the Department of Sociology is reflected in both formal and informal
- Although contact with the department is a low-level communication from the administration towards the teachers, there is a very high percentage of communication according to its horizontal model for the study sample
- Informal relations contribute to the formation of friendly ties between officials and officials

المقدمة

إن الحضارة الحديثة على وشك التعرض لخطر كبير ، ألا وهو سوء معاملة الآخرين ، على الرغم من الهموم التي نتشارك فيها جميعاً ، يتزايد التعبير عن المشاعر السلبية سواء مع أفراد الأسرة أو مع زملاء العمل أو مع أفراد المجتمع ككل

إن المؤسسات في أمس الحاجة الى تعاون الموظفين مع بعضهم البعض في أوقات الأزمات ، حيث تستفيد المؤسسة ويستفيد الموظفون أنفسهم حينما تقل المواجهات والصراعات داخل العمل ، وتزيد صور التعاون والتفاهم وقد تمكنت التنظيمات من مساعدة مئات المؤسسات في تطوير الأساليب اللازمة للمحافظة على ترابط الموظفين والعمال وزيادة الإنتاجية في ظل جو مشحون بالصراعات التي لا تنتهي داخل أماكن العمل

يجب أن نشير إلى أن الإسلام هو أول من دعى إحترام الإنسان وعدم المساس بكرامته التي تعتبر بمثابة النفس الذي يتنفسه يقول الله تعالى : " يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرَ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ " (الحجرات ، الآية 11) كما أن الشريعة وضعت أسس تحت على العمل وإحترام العمال ، و بالتالي المساهمة في

حماية العلاقات الإنسانية

ولكن الإنسان في أواخر القرون الماضية عاش نوع من الإضطهاد وسوء المعاملة ، على ضوء ذلك ظهرت العلاقات الإنسانية بزعامة إلتون مايو 1926 لتخطو خطوات إيجابية تركز على الإهتمام بالعامل الإنساني

يجدر بنا هنا أن نوضح أن العلاقات الإنسانية داخل العمل تلعب دور مهم في الإدارة هو

خلق الشعور الجماعي لدى الفرد ليتجاوب مع الجماعة ويحس بإحساسها فذلك الشعور يجعل منه عضو ملتحمًا مع الكيان العام داخل المؤسسة ، كما يتضح من خلال أبحاث كثيرة أن نجاح المؤسسة يتوقف على مدى نجاح العلاقات الوظيفية بين العمال والموظفين

يتوقف تفسيرنا للسلوك الإنساني تفسيراً سليماً على فهمنا للطبيعة الإنسانية والعوامل الاجتماعية المختلفة التي نشترك معها في تكوين هذا السلوك الإنساني وتوجيهه و العلاقات الوظيفية ذو اتجاهين ، اتجاه إيجابي يتسم بالتعاون والتكاتف وبذلك يؤدي إلى الإنسجام والاستقرار داخل العمل ، واتجاه سلبي يأخذ طريق التوتر والنزاعات يؤدي إلى الصراع داخل المؤسسة

على ضوء ذلك يلعب الإتصال دور مهم في العلاقات الانسانية عامة وفي بناء العلاقات الوظيفية خاصة ، حيث يتمتع بعدد كبير من العناصر التي تجعل منه مرناً في عملياته ويأخذ عدد كبير من الإتجاهات على حسب العلاقات الإنسانية التي تجمع بين الافراد وبين المجتمعات ككل ، هذا ما حاولنا التركيز عليه من خلال دراستنا المتمحورة حول " دور العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الإتصال داخل المؤسسة " سنحاول معرفة مدى تأثير العلاقات الوظيفية على الإتصال وكذا التأثير على عمال المؤسسة وبالتالي تحديد أنماط الاتصال بينهم

وقمنا بتقسيم الدراسة الى أربع فصول **الفصل الأول** الإطار المفهومي ، حيث تناولنا فيه الإشكالية وأسباب وأهداف وأهمية ومعوقات الدراسة والدراسات السابقة ومفاهيم الدراسة والمقاربة النظرية

في **الفصل الثاني** تناولنا فيه العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة تطرقنا فيه إلى تعريفات العلاقات الإنسانية و تاريخ نشأتها ، وأهم المفاهيم المشابهة لها ، وأسباب إهتمام الإدارة بها و كذا أهميتها داخل المؤسسة التربوية باعتبار مؤسسة ميدان الدراسة مؤسسة تربوية

أما **الفصل الثالث** تناولنا فيه الإتصال بمختلف جوانبه من عناصر العملية الإتصالية وأهدافها وأنواع الإتصال كما ركزنا على أنماط الإتصال التنظيمي الذي يمثل شريان المؤسسة والعضو النابض لها

أما **الفصل الرابع** قسمناه إلى شقين ، الأول تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة من منهج الدراسة ، وأدوات جمع البيانات وتناولنا أيضا المجالات الزمكانية والبشرية للدراسة ، أما في الشق الثاني تناولنا فيه عرض و تحليل بيانات الدراسة واستخلاص أهم النتائج والإجابة عن التساؤلات التي إنطلقت منها الدراسة وعرض النتائج العامة

الفصل الأول

الفصل الأول : المدخل المفهمي لدراسة

أولا : تحديد الإشكالية

ثانيا : تساؤلات الدراسة

ثالثا : أسباب إختيار الموضوع

رابعا : أهمية الدراسة.

خامسا : اهداف الدراسة

سادسا : تحديد المفاهيم

سابعا :الدراسات السابقة.

ثامنا : التعقيب عن الدراسات السابقة

تاسعا : المقاربات النظرية

خلاصة الفصل

أولاً: الإشكالية :

ما يميز المجتمعات الحديثة هو الانتشار الواسع للمنظمات والتنظيمات مختلفة النشاط ،حيث أضى يعرف هذا العصر بعصر التنظيمات فمنها ما هو خدماتي ومنها ما هو إقتصادي وآخر صناعي يتم فيه تنظيم الموارد المادية والبشرية لتحقيق أهداف التنظيم المتعلقة بإنتاج المعلومات أو السلع الصناعية لتحقيق الربح المادي من جهة وفي اطار تأديتها لوظيفتها ضمن نسق اجتماعي كلي كفاعل يؤثر ويتأثر عناصره بالمجتمع المحلي من جهة أخرى ، وهذا التأثير والتفاعل يكون بين عناصر التنظيم وبين مكونات هذا الأخير والجمهور الداخلي والخارجي

ما زالت دراسة التنظيمات تشغل بال المفكرين في علم الاجتماع ، وأنها مازالت تشكل الاطار العام الذي يؤثر على نمط الحياة وأساليب المعيشة العمل وجميع جوانب وأنشطة المجتمع الحديث بل لقد تعاظم دور التأثير التنظيمي بشكل كبير في حياتنا اليومية الحالية ، ويرجع السبب الحقيقي في ذلك الى طبيعة التطور الكبير الذي عم و شمل جميع مرافق الحياة اليومية أدى الى بروز ونشوء أشكال جديدة من التنظيمات وخاصة ما أصبح يسمى بتنظيمات الاتصال والإعلام والتكنولوجيات الجديدة والتي بدورها انجبت اشكالا جديدة من التنظيمات أعادت تشكيل البناءات والعمليات التنظيمية لكثير من أنماط التنظيمات في أيامنا الحالية¹

في ظل ذلك كان الانسان يعيش مضطهد وحقه مسلوب من قبل رؤساء العمل على ضوء ذلك حاول الكثير أن يؤسسو نوع من التنظيمات التي تقوم على علاقات العامل مع رؤسائه من خلال بعض الدراسات التي حاولوا فيها ان يؤسسوا نوع من الاندماج والانسجام داخل التنظيمات ورفع الانتاج

¹ رابح كعباش: علم اجتماع التنظيم ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2006 ، ص 15

وتجلى ذلك في ظهور البيروقراطية والإدارة العلمية والتقسيم الإداري ولكنها لم تأت بالجديد ، حيث تعاملت مع الانسان كأنه آلة تحيط به الرقابة من كل جهة وأهملت العوامل الاجتماعية والإنسانية للفرد وركزت على العوامل المادية وعلاقتها بالكفاية الانتاجية وبذلك ظهرت مشكلات انسانية جديدة بسبب تضخم المشروعات وإرتفاع مستوى المعيشة في المجتمعات المعاصرة ، وذلك ما أدى الى ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية التي تكفل حق العامل من خلال إعطائه كل ما يحتاجه في المقابل تحقيق أهداف المؤسسة بالإضافة الى انها نظرة للعامل على انه كائن انساني اجتماعي يتفاعل مع الجماعة منبهة الى الدور الهام الذي يؤديه الفرد في تحديد نجاح المنظمة أو فشلها "خلافا لما تقدمت به حركة الإدارة العلمية فإن حركة العلاقات الإنسانية أكدت على ان العمال لا يؤدون أعمالهم بدوافع الرغبة الملحة في الحصول على المزيد من الحوافز المادية فقط ، وإنما تتحدد إتجاهاتهم وسلوكهم وإنتاجيتهم عن طريق العلاقات الإجتماعية المتبادلة بينهم"¹

يوضح الفكر الإداري المعاصر أن الإهتمام بالعلاقات الإنسانية جاء كرد فعل لحركة الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين ، والتي كانت تهتم بجانب الإنتاج ورفع معدلاته ولا تعطي كبير إهتمام لحالة العاملين النفسية ولا تعاملهم كبشر لهم كرامتهم وإحترامهم ، بل تعتبرهم عاملا آخر من عوامل وأدوات الإنتاج²

يتطلب الفهم السليم لمساهمة حركة العلاقات الإنسانية داخل العمل وإبراز ما فيها من نقاط للقوة والضعف هو الإهتمام بالمداخل المبكرة لدراسة العلاقات الوظيفية والسلوك الإنساني في العمل داخل التنظيم .

¹ رابح كعباش: مرجع سابق ، ص 124

² محمد بن عايد المشاوية الدوسري : العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2005 ، ص 10

وقد أيدت الأمريكية "ماري باكر فوليت Mary Parker Follet" اتجاه العلاقات الانسانية التي قالت "أن الرجل في عمله يعمل بنفس الدوافع والاحتياجات ، والرغبات التي تدفعه في المجالات الأخرى وإحدى تلك الإحتياجات الحاجة لدرجة من التحكم في وضعه ، بمعنى أن العامل هو الذي يقرر مصيره داخل التنظيم ، كما كانت "ماري" تعتقد أن التنسيق هو جوهر الادارة الجيدة أو الفاعلة ، وليس التخويف¹

وبالتالي فإن العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة تحدد نوع العلاقات الوظيفية التي يتبناها الفرد مع غيره والتي تكون نقطة لتعاون والارتباط وقد تكون نقطة صراع وتوتر لذلك فدراسة العلاقات الوظيفية وما يترتب عنها من توجهات تساهم في تحديد أنماط الاتصال التي لها أهمية كبيرة لأنها تشكل الأسلوب والطريقة التي يتصل بها العمال داخل المؤسسة حيث أن الاتصال العامل الرئيسي في نجاح المؤسسات أو التنظيمات أو فشلها.

والاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات ادارية خاصة بها ، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الانسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء او مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها ، فالاتصال للمنظمة مثل الدم للإنسان.

لذلك كان لازم علينا دراسة قسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد ، وجب صياغة التساؤل التالي : ماهو دور العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- ؟

¹ صالح بن نوار: فاعلية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ، مختبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ، قسنطينة، 2006 ، ص 149.

ثانيا : تساؤلات الدراسة :

للإجابة عن التسؤال اعتمدنا على مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

- ما طبيعة العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟
- ما هي الأنماط الإتصالية السائدة بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟
- كيف تؤثر العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

1- الأسباب الذاتية :

حب المعرفة العلمية والرغبة في إكتساب كم هائل من المعلومات عن العلاقات الوظيفية

أو العلاقات الإنسانية داخل العمل

كما هدفت دراستنا للبحث العلمي ولنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

2- الأسباب الموضوعية :

- تأثير العلاقات الوظيفية في عمل المؤسسة
- أهمية الدراسة إذ يعد طرحا يستحق الدراسة والتعمق فيه
- ظهور مشاكل إنسانية في محيط العمل ونظرة العمال والموظفين للعلاقات الوظيفية الإنسانية
- ضرورة دراسة العلاقات الإنسانية ومدى تأثير الإتصال بالعلاقات الوظيفية

رابعاً : أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في كون الموضوع موضوع الساعة كما يتسم بالجدة والحدثة والتي تتمثل في العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة وما يترتب عنها من أنماط اتصالية
 - تناولنا موضوع العلاقات الإنسانية من جانب العمل وذلك لما للعلاقات الإنسانية من أهمية كبيرة في الإدارة التعليمية
 - تناولنا نسق مهم من مجمل الانساق وهو الاتصال الذي له دور كبير في نجاح التنظيمات والمؤسسات الحديثة
 - تناولنا من خلال دراستنا الى التعرف على أهم الانماط الإتصالية وابرار مساهمة العلاقات الوظيفية في تحديد تلك الأنماط داخل المؤسسة
 - تزويد الأساتذة والموظفين بالجامعة بمعلومات عن العلاقات الوظيفية التي قد يغفل عنها بعضهم
 - التعريف بالعلاقات الإنسانية كنموذج يحفظ للإنسان حقوقه داخل العمل
- قد تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للعديد من الباحثين لدراسة العلاقات الوظيفية كعنصر ينفرد عن العلاقات الإنسانية ولا يختلف عنها .

خامساً: اهداف الدراسة :

- 1- تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية الوظيفية بين العمال والموظفين في وجه نظر أساتذة قسم علم اجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

2- السعي لتحديد انماط الإتصال التي تحددها العلاقات الوظيفية داخل قسم علم الإجتماع

بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-

3- التعرض إلى أساليب وطرق الإتصال الأكثر تأثيراً

سادسا : تحديد المفاهيم

1- تعريف الدور :

هو نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل¹

يعرف أيضا على أنه " نموذج يتركز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل

الجماعة أو موقف إجتماعي معين ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات

يعتقها الآخرون كما يعتقها الشخص نفسه"²

• **تعريف الدور إجرائيا :**

هو الفاعل الذي يقوم بنشاط يتمثل في بعض الهام والوظائف التي تؤدي إلى

تجسيد شيء ما لتحقيق هدف معين

2-تعريف العلاقات :

هي التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر إذ أن العلاقة بين أفراد المجتمع تتحقق بعد

حدوث سلسلة من ردود الأفعال الناجمة عنهم ، وهذا ما يسمى بالتفاعل قد يكون هذا التفاعل ايجابيا

¹ محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2007 ، ص 358 .

² نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الاجتماع التربوي ، دار اليازوري ، الأردن ، 2009 ، ص 118 .

فتكون النتيجة علاقات إجتماعية قائمة على التعاون والإرتباط ، وقد يكون سلبيا ما يؤدي الى حدوث علاقات مؤثرة يعبر عنها بالصراع ويؤدي هذا الى التفكك والإختلاف بين الأفراد¹

• تعريف الإجرائي للعلاقات :

هي تلك الروابط التي تقوم بين شخصين أو بين جماعتين أو بين الأشياء ، والتي يكون لها دور في ما يصدره الفرد من سلوكيات تجاه غيره

3-تعريف الوظيفة :

أ- الوظيفة عند اميل دور كايم 1858-1917

يمكن اعتبار كتاب قواعد المنهج في علم الاجتماع (1885) ، كأول محاولة منهجية لدراسة الوظيفة بطريقة علمية ، وقد عرف دور كايم الوظيفية في النظام الإجتماعي على أنها "تناظر بين حاجات هذا النظام وحاجات الكائن العضوي الإجتماعي وهذا ما يقوله دور كايم في ذلك ، فإن أردنا تفسير ظاهرة إجتماعية ما فلا بد من أن نبحث عن علتها الفاعلة التي أوجدتها وهي الوظيفة التي تؤديها"²

ب-الوظيفة عند راد كليف براون 1881-1955 :

هي عملية سوسيولوجية متكررة تتمثل في التناظر بين العملية وحاجات الكائن العضوي أو بعبارة أخرى الشروط الضرورية لوجوده ويتبين لنا ذلك من خلال ما يقوله راد كليف براون : ترتبط

¹- محمد حربي حسن : العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات ، دار الحكمة لطباعة والنشر ، العراق ، 1991 ، ص 21.

² احمد بوزيد : البناء الإجتماعي المفهومات ، دار القومية لطباعة والنشر ، القاهرة ، 1965 ، ص 79

الوظيفة بفكرة البناء على إعتبار أن البناء هو مجموعة العلاقات المنظمة التي تقوم بها هذه الوحدات المكونة هي نفسها التي تكفل إستمرار البناء خلال الزمن¹

• التعريف الاجرائي للوظيفة :

هي العمل المستند الى الفرد الذي بدوره يؤديه داخل بيئة مخصص بالوظيفة أو العمل و يتطلب عليه توفر عناصر الكفاءات مقابل ما توفره له من حاجيات مادية ومعنوية وعليه إلتزامات يجب مراعاتها

4- تعريف العلاقات الإنسانية :

تعددت تعاريف العلاقات الإنسانية حسب إختلاف نوع المؤسسات وحسب إختلافات آراء المفكرين والعلماء خاصة علماء الإجتماع ، نطرق الى أهم التعريفات :

- هي ناتج الموقف الإجتماعي الذي يوجد فيه الفرد مع جماعة من الناس لهم هدف مشترك يسعون لتحقيقه بأسلوب يتسم بالتعاون والمودة والرحمة بينهم أخذين في الإعتبار قدراتهم وشخصياتهم المتفردة²

هذا التعريف يكرس مبدأ التعاون ويهتم بالفرد كإنسان يجب مراعاة تطلعاته

- يعرفها **كلياريك** على أنها " أساليب السلوك الإنساني التي إتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها لضمان إستمراريتها " ¹

¹ نفسه مرجع :ص 80.

² فاروق عبده فليو و محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة ، عمان ،

هذا التعريف يجسد تلك الأخلاق المظمة التي يتبناها الجميع داخل المؤسسة والمجتمع الكلي

• التعريف الإجرائي للعلاقات الإنسانية :

هي خلق جو إنساني عبر مجموعة من السلوكيات المتفق عليها بتعاون كافة الجهود والإنسجام داخل المؤسسة بحيث يساهم الجميع في نتاج واحد لتحقيق هدف واحد

• تعريف الإجرائي للعلاقات الوظيفية :

هي ذلك التفاعل الذي يتبناه الفرد تجاه غيره والذي يتخلله سلوك حسب العلاقة التي تربطهما بالعمل داخل المنظمة ، من خلال الروابط والصلات التي تقوم بين العاملين بعضهم البعض داخل المنشأة .

باعتبار أن المنشأة من مؤسسات المجتمع تساعد على تحقيق الرفاهية والرخاء فيه على أن تكون العلاقة بين العاملين في المنشأة علاقات طيبة تؤدي إلى الرضا والإستقرار الوظيفي لكل منهم وتعمل على رفع الروح المعنوية لهؤلاء العاملين الأمر الذي ينعكس على الإنتاج لإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية بما يساهم في دعم المجتمع ككل وقد تأخذ مجرى آخر يعبر عنه بالصراع والتفكك .

5- المؤسسة عند Peroux

هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه" ²

¹ حسين عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس-علم الاجتماع-علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997 ، ص 6
² عبد الرزاق بن حبيب : إقتصاد وتسيير المؤسسة ، المطبوعات الجامعية ، سنة 2000 ، ص 10

• التعريف الاجرائي للمؤسسة

هي ذلك المحيط الذي يمارس فيه الأفراد نشاط معين عبر تنظيم محدد من أجل إشباع رغباتهم وفي المقابل تحقيق أهداف ذاك المحيط

6-تعريف الإتصال

لغة:

إتصل الشيء بمعنى التام ولم ينقطع ، وإتصل بفلان بلغه وإنتهى إليه ، كما يقال :إتصل به بخبر بمعنى علمه ¹

وبالتالي فالإتصال لغة يفيد المشاركة والتواصل يرسى لتحقيق هدف محدد

إصطلاحاً:

هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة للتبادل الأفكار والإتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها ولك يساعد على الإرتباط والتماسك ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ويعتبر الإتصال أيضاً أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري²

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة

على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين"³

¹ معجم : مجاني لطلاب ، دار المجاني ، ط 5 ، بيروت ، لبنان ، 2001 ، ص 1028

² منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر، 2001 ، ص 22

³ إبراهيم أبو عرقوب: الإتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار محمد لأوي ، الأردن ، 1993 ، ص 163

في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل و استخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الإتجاه صحيحة التوقيت¹

حسب فلويد بروكر **Floyde Proker** الإتصال : هو عملية نقل فكرة او مهارة او حكمة من شخص لآخر²

• التعريف الإجرائي للإتصال :

الإتصال هو عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين او اكثر ، وذلك بهدف ايصال معلومات او احداث أو لأجل التأثير في سلوكهم سواء كانوا افراد او جماعات او تغير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الأفراد

7-الاتصال التنظيمي:

في قاموس الادارة العامة عرف زكي غوشي الاتصال الاداري على أنه " نقل المعلومات بين الموظفين وروؤسائهم على مختلف الإتجاهات والمستويات الإدارية في المنظمة"³

بينما عرفه نعيم الظاهر على أنه "عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم العلومات من قبل المستلم"⁴

¹ فؤاد شريف: نظام الاتصال وعملية الادارة ، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة ، الطبعة الثانية، 1967، ص 07

² محمد سيد فهمي : فن الإتصال فى الخدمة الإجتماعية ، ط 1 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 23

³ بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2010 ، ص 31

⁴ نعيم ابراهيم الظاهر: الادارة الحديثة نظريات ومفاهيم ، عالم الكتاب الحديث، أربد الاردن، 2011، ص 295

بينما عرفه **ثيودر هيربرت** بأنه " عملية ديناميكية من خلاله يؤثر شخص بشكل مقصود أو

غير مقصود في ذهن أو تفكير شخص آخر من خلال وسائل وأدوات تستخدم بشكل رمزي "¹

أما **ناصر قاسيمي** فقد عرفه بأنه " كل العمليات التي يتم من خلالها ابلاغ الرسالة بين

أطراف جماعات وأفراد سواء داخل التنظيم الرسمي او التنظيم غير الرسمي "²

• التعريف الإجرائي :

من خلال ما سبق يمكن تعريف الاتصال التنظيمي على أنه هو الاتصال الذي يحدث في

التنظيم الاداري رسمي أو غير رسمي والذي يؤدي الى نقل وتبادل المعلومات والقرارات والأفكار

والأخبار بين أعضائه على إختلاف مستوياتهم

¹ محمد أبو سمرة: الاتصال الاداري والاعلامي ، دار أسامة لنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2008، ص 30
² ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011 ، ص 07

سابعا : الدراسات السابقة :

1-الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير العلاقات الانسانية:

الدراسة الأولى : ابتسام عبد الرحمان حلواني وعبد الله الصبان وآخرون¹

جاءت تحت عنوان القيادة الإدارية والجوهر المفقود ،دراسة عن العلاقات الإنسانية في الإدارة ومدى توافرها في الاجهزة الحكومية في منطقة الغربية

يهدف هذا البحث الى دراسة مقومات القيادة الإدارية الفعالية مع ابراز دور العلاقات الإنسانية في تحقيق فعالية الادارة والتنويه بالمفهوم الإسلامي للإدارة ، كما يهدف البحث الى التعرف على ما يواجه المرؤوسين من الجنسين من مشاكل خاصة في العلاقة مع رؤسائهم في جهات العمل المختلفة بالمنطقة الغربية بالمملكة.

استخدموا في هذه الدراسة إستمارة الإستقصاء ، وطبقت على عينة عشوائية من 500

مرؤوس ومرؤوسة ومن 200 رئيس ورئيسة

نتائج الدراسة:

- توافر عدد كبير من الإهتمام بالعلاقات الإنسانية لدى الجنسين
- ان الرؤساء من الجنسين يضعون قدرا جيدا من الثقة في مرؤوسيهـم

¹ مصطفى محجوبي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري ، دراسة ميدانية

بورقلة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم اجتماع الادارة والعمل غير منشورة ، 2016 ، ص ص 30 31 32

- ينظر رؤساء من الجنسين الى السلطة على أنها أداة لتأثير على المرؤوسين وتحفيزهم لتحقيق الأهداف.

- يرحب الرؤساء من الجنسين بإقتراحات مرؤوسيههم

- تسود روح التعاون والمودة علاقات العمل المختلفة

الدراسة الثانية: شاشوة نورة 2012¹

تحت عنوان : نظام الإتصال والعلاقات الإجتماعية المهنية في التنظيمات الإستشفائية دراسة

ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ب إمشدالة

هدفت الدراسة الى التعرف على مزايا الإتصال وإعطاء نظرة واضحة عنه ، وإبراز أهمية

المجتمع المحلي في التأثير على الإتصال داخل المؤسسة ، ومعرفة طبيعة الاتصالات والاتجاهات التي يتبناها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الكمي واستعمال مسح الشامل على عينة

عدها 143 مفردة ، وخلصت في الأخير الى 90 مفردة ، كما استعانت الباحثة بالإستمارة كأداة لجمع المعلومات.

¹ شاشوة نورة : نظام الإتصال والعلاقات الإجتماعية المهنية في التنظيمات الإستشفائية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، غير منشورة ، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج ، 2012

نتائج الدراسة:

- نظام الاتصال يتعقد بتعقد التنظيم التابع للمؤسسة التي تعتمد على اتجاهين الاتجاه النازل والاتجاه الصاعد بذلك يتبنى الفرد سلوكا سليما اتجاه زملائه وعلى تعميق الثقة وتقوية العلاقات ما يولد الدافعية للعمل والحد من المضايقات التي تتم بين الزملاء
- كما يتأثر نظام الاتصال داخل المؤسسة بمجموعة معقدة من العلاقات من بينها علاقات الزمالة والصدقة وأحيانا تصل الى المصاهرة وكذا علاقة القرابة
- نقل المعلومات أفقيا يساعد على إنتشار المعلومات ورفع روح المعنوية ومنه وفرة العلاقات الوظيفية بين العمال
- تلعب العلاقات الوظيفية بين العمال في أي مؤسسة دور هام قد يكون لصالح التنظيم أو ضده وعليه يجب على الإدارة أن توجهها لخدمة التنظيم الرسمي من اجل تحقيق التعاون ومن ثمة يجب الموازنة بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي

الدراسة الثالثة : بونوة علي 2016¹

تحت عنوان : العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة لعمال صندوق

الضمان الإجتماعي وكالة الجلفة

جاءت إشكالية الدراسة كما يلي : ما مدى تأثير العلاقات الانسانية على الرضا الوظيفي

لدى الافراد بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى عمال

¹ بونوة علي : العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد خيضر ، غير منشورة ، بسكرة ، 2016

صندوق الضمان الإجتماعي بالجلفة

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي من خلال دراسة الأوضاع الراهنة لظاهرة الرضا الوظيفي وتأثير العلاقات الإنسانية عليها من حيث اشكالها وعلاقتها والعوامل المؤثرة فيها مع الإستعانة بدراسة الحالة معتمدا في ذات الوقت على المسح الشامل في اختيار عينة الدراسة وتمثلت في 373 عاملا

كما قام باستعانة بالإستبيان والملاحظة كأدوات جمع المعلومات

نتائج الدراسة :

- بينت الدراسة على أن علاقة الزملاء تعرف تبادلا لمشاعر الطيبة
- كما اكدت الدراسة ان شعور العمال بإستقرار وظائفهم ليس جيد يرجع الى نمط الإشراف وكذا العلاقات الإنسانية مع الرؤساء المباشرين
- أهمية الإتصال المباشر في بناء وتوطيد تلك العلاقات بما يخدم غايات المنظمة الوظيفية
- أكدت الدراسة على أن التعامل مع زملاء العمل خاصة من لديهم نفس الخلفية الإجتماعية أو مع زملاء خارج اوقات العمل تؤدي الى تحسين العلاقات معهم

2- الدراسات المتعلقة بمتغير انماط الاتصال

الدراسة الرابعة : رائف شحادة نايف شحادة 2008¹

جاءت الدراسة بعنوان العلاقة بين أنماط السلوك القيادية وأنماط الإتصال لدى الإداريين

الأكاديميين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية

هدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة بين انماط السلوك القيادي وأنماط الإتصال لدى الاداريين

الأكاديميين من وجهة نظر اعضاء التدريس في الجامعات الفلسطينية

كما إعتد الباحث في دراسة على المنهج الوصفي لملائمته لأغراض الدراسة تم إختيار

عينة بالطريقة الطبقية العشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة مكونة من 400 عضو، وإستخدم الباحث

لهذا الغرض استبانيتين .

نتائج الدراسة:

- نمط الديمقراطية هو النمط القيادي الاكثر شيوعاً يليه النمط الديكتاتوري ثم النمط التسبيبي

- أن أنماط الإتصال كانت عبارة عن رموز وحركات وتعبيرات بإعتباره النمط الإتصالي

الأكثر شيوعاً لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية ، ثم يليه النمط الشفهي

والنمط الكتابي .

¹ رائف شحادة نايف شحادة : العلاقة بين أنماط السلوك القيادية وأنماط الإتصال لدى الإداريين الأكاديميين من وجهة

نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ،مذكرة لنيل رسالة لإكمال شهادة الماجستير في الإدارة التربوية

، غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين ، 2008

- كما خلصت الدراسة الى تعزيز الإهتمام بأنماط الإتصال الشفهية من خلال تشجيع حرية الإتصال في جميع الإتجاهات

الدراسة الخامسة : الحاج عيسى حلاي و الياس حريري 2013¹

تحت عنوان: أساليب التسيير الإداري و أنماط الاتصال بالمؤسسة الإستشفائية العمومية

"شريف محمد" القرارة ولاية غرداية

تناولت معرفة أثر اساليب التسيير الإداري على انماط الاتصال الاداري بإعتبار ان القائد

لا يكون ناجحا إلا اذا توفرت لديه مهارات اتصالية وقد جاءت الاشكالية كما يلي:

هل تؤثر أساليب القيادة الادارية على انماط الاتصال الاداري ؟

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي ، واستعانت الدراسة بالملاحظة والاستبيان

نتائج الدراسة:

- الإتصال ضرورة لاكتمال جملة القوانين وتحقيق الاهداف المسطرة وتنمية العلاقات وتعزيزها داخل المؤسسة
- تعدد انماط الاتصال من اجل تحقيق مرونة أكثر في بناء روابط إنسانية بين الأعضاء
- الاتصال الصاعد والنازل بالاضافة الى الاتصال الأفقي

¹ الحاج عيسى حلاي و الياس حريري : أساليب التسيير الإداري و أنماط الاتصال بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الإنسانية ، غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013

الدراسة السادسة: محمد أسامة ميدون سنة 2014¹

جاءت الدراسة تحت عنوان **صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية في**

المؤسسات الأجنبية في الجزائر ، دراسة حالة شركة شلوم بارغر schlombrger الأمريكية

بحاسي مسعود

هدفت الدراسة الى معرفة كيف تؤثر العلاقات الإتصالية غير الرسمية على الأداء

ومحاولة صيانة الخلل داخل مؤسسة شلوم بارغر وكانت إشكالية الدراسة كما يلي : **كيف يمكن**

للاتصال التنظيمي صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في شركة شلوم بارغر الأريكية

في الجزائر ؟

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة وكانت العينة مشكلة من 143 عامل موزعين

على تسعة أقسام واعتمدت في جمع المعلومات على الملاحظة والإستبيان بالإضافة الى المقابلة

نتائج الدراسة :

- وجود الاتصال غير الرسمي عملية حتمية
- لتكوين العلاقات وجماعات العمل يجب توفر نمط الإتصال غير الرسمي
- يفرض الاتصال انسجاما بين العمال في المؤسسة

¹ محمد أسامة ميدون : صيانة خلل العلاقات الإتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر ، مذكرة
لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال ، غير منشورة ، ورقة ، 2014

ثامنا : التعقيب على الدراسات السابقة :

تشكل الدراسات السابقة مصدر استفادة لنا في دراستنا الحالية حيث تتبنى خلفية منهجية جيدة استفدنا من خلالها على المساعدة في تحديد مجتمع البحث كما في دراسة "عيسى حلالي 2013" وكيفية صياغة وبناء واستخدام أدوات جمع المعلومات الى جانب تحديد نوع وحجم العينة المناسبة لدراسة "بونوة علي 2016"

بالإضافة الى توجيه الاتصال التنظيمي كأساس في الإدارة والمنظمة ككل يقتضي وجود نظرة شاملة لدى الباحث حول حيثيات العمل الإداري ، الرسمية والمتمثلة في الهيكل التنظيمي "أسامة ميدون 2014 "

الإهتمام بجانب العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي تتشكل بين اعضاء التنظيم الإداري وبين افراد العمل ، كما في دراسة "إبتسام عبد الرحمان وآخرون "

يتمتع الاتصال بتنظيم يجعل منه أكثر فعالية داخل المؤسسة مما يشكل انماط اتصالية متعددة وذلك ما تم استفادته من دراسة "عيسى حلالي والياس حريري 2013"

بالإضافة الى أن الاطلاع على الدراسات السابقة أدى الى المساعدة في ضبط

المصطلحات المفتاحية في الدراسة ومتغيراتها كما لوحظ في دراسة " أسامة ميدون 2014 "

كما لا ننسى الاستفادة في بناء الاستمارة وذلك ما نلاحظه في المحور الثالث من خلال

ثلاث أسئلة اخذت من دراسة "بونوة علي 2016"

بالإضافة الى استفادتنا من تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج من خلال

الدراسات " شاشوة نورة 2012، ابتسام عبد الرحمان وآخرون"

تشابهة دراستنا مع الدراسات السابقة خاصة في اختيار المنهج الوصفي لإعتباره الأكثر

شيوعاً ويخدم دراستنا ، بالإضافة الى استخدام الإستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات

يبرز الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في ان التركيز على دور الادارة في

التسيير وفرض الرقابة في المقابل تحسين العلاقات الوظيفية وبالتالي تحسين العمل "بنوة علي

2016" واغلب الدراسات المتعلقة بالاتصال التنظيمي قد ربطت الاتصال بالأداء والانتاج والعائد

وأهملت جانب العلاقات الانسانية والتفاعل الذي يحدث بين العمال والموظفين حيث يمثل

الاتصال عصب الجهاز الإداري وأساس قيام العلاقات الإنسانية في نفس الوقت دراسة "شاشوة

نورة 2012"

بالإضافة الى ان الدراسات المتعلقة بالعلاقات الانسانية قد ركزت على اتجاه واحد وهو

التنظيم الرسمي مهمة في ذلك التنظيم غير الرسمي كما جاءت في دراسة "عيسى حلالي والياس

حريري 2013" كما ان دراسة (رائف شحادة نايف 2008) ركزت على انماط الاتصال الشفهي

والكتابي مهماً انماط الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي

كما أن دراستنا تختلف من خلال حجم العينة خاصة في دراسة (نايف شحادة) ودراسة

(إبتسام عبد الرحمان) وإختلفت أيضا في جميع الدراسات السابقة من ناحية المكان والزمان

تاسعا : المقاربات النظرية

1- التفاعلية الرمزية

1-1 نبذة عن النظرية الرمزية

تعرف بين علماء الاجتماع الآن بمنهج الملاحظة بالمشاركة ، وكما لاحظ اصحاب النظرية الوظيفية فيما بعد ، كانت التفاعلية الرمزية قوية في مجال البحث التجريبي ، وضعيفة في مجال التنظير فمثلا يعيش الأنثربولوجي مع قبيلة في غينيا الجديدة ، فإن التفاعلي الرمزي أيضا يعيش جماعة في مجتمعه هو ، وإذا شئنا تسمية مؤسس فكري يمكن أن يعتبر منظرها الرئيسي فهو جورج هيربرت ميد

والأبحاث الحديثة حول هذا المنظور كلها تعطي ميد قصب السبق في هذه المدرسة والغموض الذي أشرت إليه يعود إلى أن عمله الرئيسي الموسوم بـ العقل والذات والمجتمع ، **Mind** **1934 Self and Society** وقد تم جمع بعد موته من مذكرات طلبته المستمدة من محاضراته التي كان يلقيها عليهم¹

يعطينا هيربرت بلمر 1969 صياغة للفرضيات التفاعلية الرمزية²:

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء لهم
- هذه العاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني

¹ إيان كريب : النظرية الاجتماعية (من بارسونز إلى هابرماس) ، ترجمة محمد حسين غلوم ، عالم المعرفة ، الكويت ، 1978 ، ص 119

² نفس المرجع: ص 119

- هذه المعاني تُحور وتُعدل ويتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع

الإشارات التي يواجهها

هذه الفرضيات الثلاث تتطابق تقريباً مع الأقسام الثلاثة لكتاب **ميد** : العقل والذات المجتمع

نقطة البدء عند **ميد** هي ناقشة للخصائص التي تفرق الإنسان عن الحيوان ، وقد إستقر رأيه شأنه شأن

الكثير من المفكرين على أن الفرق بين الكائنين إنا هو في إستخدام اللغة أو "الرمز الدال "

ولو طرحنا القضية بصورة أخرى قلنا إن الرمز الدال هو المعنى المشترك وهو يتطور في

سياق عملية التفاعل التي تتلخص في ذاتها في سعي البشر لتحقيق نتائج عملية في التعاون فيما

بينهم ، ويصف **ميد** شيئاً شبيهاً بالعلاقة الحية التي تنشأ بين شخصين ، حيث تتطور في سياق

تفاعلها اليومي لغة خاصة بهما تقريباً وهذا عنده هو ما يجري في الواقع بصورة عامة ، فالتفاعل

الإجتماعي يولد المعاني والمعاني تشكل عالمنا وهذا يعني أننا نخلق عالمنا بما نخلع عليه من معان¹

إن الرمز الدال يمنح البشر القدرة على التأمل في ردود أفعالهم وللاستعداد لها في خيالهم

والرموز تمكننا من أن ننأى قليلاً عن الأشياء الموجودة في العالم وأن نجري عليها التجارب في فكرنا

إن كل تيار من تيارات التفاعلية الرمزية يركز على جانب معين من النظرية ، فمدرسة شيكاغو على

عملية إنسياب التفاعل والعمليات التأويلية وتنتظر إلى الأسلوب تتطور به المعاني وتتغير في حين

تحاول "مدرسة آيوا" ورائدها **مانفرد كون Manfred Kuhn** ، تحويل تلك الأفكار إلى متغيرات قابلة

للقياس مفترضة أن الذات مستقرة وثابتة نسبياً ، وثمة تيار آخر أيضاً يسمى عادة "نظرية الدور" وهو

¹ إيان كريب : مرجع سابق ، ص 120

ينظر إلى الطريقة التي تكون بها المحادثة الداخلية وسيطا للذات في تقديم نفسها في بنى الأدوار

وأعمال رالف تيرنر Ralf Turner هي أكثر الأعمال تنظيمًا في هذا الحقل¹

1-2 الاستفادة من النظرية :

من خلال فرضيات النظرية يمكن إيضاح أن التفاعلية الرمزية تجسد تفاعلات الافراد من

خلال بعض الرموز التي يتبناها الفرد والتي يتعايش معها ليفهم الآخر مدى تقبله له وبالتالي فإن

العامل داخل المؤسسة حينما يبدي سلوك حسن فإنه بذلك يعطي نظرة على أن مستواه راقى ويتوجب

عليهم بناء علاقات وظيفية جيدة مبداها ذلك السلوك الحسن الذي يمثل رمز من رموز الاخلاق الجيدة

والتي يتقبلها زملاءه على أساس أنه من عائلة محترمة كما أن العلاقة معه لا تستقر في ذاك الحد بل

تتعدى ليزيد مراقبته وبالتالي زيادة التقارب والبحث عن أساليب تمكنهم من الإتصال معه تبدأ من

علاقات الرسمية إلى أن تصل إلى العلاقات غير الرسمية ويصبح هناك علاقات وظيفية تتخللها

الإحترام والمحبة وقد تدخل الصداقة أيضا علاوة على العلاقات الإنسانية التي تتسم بإحترام الإنسان

كإنسان فقط ، مما يسمح بخلق جو منسجم مبداه التعاون والمحبة.

وفي حين تجاوب العمال مع بعض المسؤولين بغلاظة أو مع الزملاء فإنه يعطي دافع إلى

أن هؤلاء العمال سيئين فتكون نظرتهم إليهم نظرة سيئة لا تتعدى علاقة العمل فقط ، وبالتالي يثير

فيهم بعض الكره والعداء فتكون العلاقات بينهم محدودة وقد يتوقف الإتصال معهم بإعتبارهم يبحثون

عن المشاكل وليسو أهل لصداقة ولا حتى الزمالة

ومنه نخلص إلى أن التفاعلية الرمزية تعطي دوافع بناء العلاقات من خلال الآراء التي

¹ إيان كريب : مرجع سابق ص ص 121 122

تتجسد عبر رموز يراها الفرد في غيره لتخلص في الأخير إلى تفاعل إيجابي أو سلبي حسب الرموز الموجود واللغة التي تم إيصالها عبر تلك الرموز

1-3 نقد النظرية الرمزية :

تبقى التفاعلية الرمزية منظور يهتم بدراسة الأفراد دراسة رمزية يتفاعلون مع بعضهم ومع بعض الأشياء من خلال رموز توهم بعلاقاتهم ، كما أسموه رواد هذه النظرية بالبدال والمدلول فالفرد يتفاعل مع غيره من خلال أسس إنسانية واجتماعية لا من خلال الرموز لذلك تبقى النظرية محصورة في إطار لا يخرج عن الإطار المعنوي وبهذا فالتفاعلية الرمزية تبني أسسها على جوانب جزئية لا يجدر بنا تعميمها فكل فرد لا يتفاعل مع غيره على حسب ما يرى منه ولكن يتفاعل معه بصفته إنسان

2- النظرية البنائية :

2-1 نبذة عن النظرية البنائية:

تعود الجذور الأولى في إحياء الإهتمام بالنظرية البنائية هو العودة الى اميل دور كايم وقد قاد هذا الإحياء عديد من قادة علم الاجتماع الحارس القديم ومنهم : روبرت ميرتون ولويس كوزر وويليام جود وسيور مارتن و ليبست وأهمهم بيتر بلاو .. حيث يرى كوزر أن الأبنية الكبرى هي حجر الزاوية لعلم الاجتماع وعلى علم الاجتماع الا يستسلموا لأصحاب النزعة الذاتية ، وأن يعودوا الى أعمال دور كايم وماركس الذين علمونا أن الكفاح الفردي ليس كافي لتحريرنا من سيطرة القيود المجتمعية وينبغي ان ينصب التركيز الأساسي لعلم الاجتماع على نظم البنائية¹

¹ مصطفى خلف عبد الجواد : قراءات في نظرية علم الاجتماع ، مطبوعات مراكز البحوث والدراسات الإجتماعية ،

إن البنائية الوظيفية ركزت على عدد كبير من الأنساق كما وضعوا أبنية كبرى على اثرها تتعامل مع المعدات الأساسية للجوانب الأخرى للواقع الاجتماعي ويعتمد هذا على تأثيرها في السلوك الفردي وبالتالي تأثير في العمليات الاجتماعية كالصراع مثلا

وركزت أيضا على الاتصال بإعتباره نسق له دور أساسي في المجتمع ، يرى جود " أنه بدلا من التركيز على هذه القوى المعيارية أو الثقافية ، ينبغي أن نركز على الظواهر البنائية مثل انساق الاتصال .. ¹

كما يضيف بيتر بلاو الى قائمة الابنية الكبرى البناء الطبقي والتغير البنائي وتقسيم العمل والروابط التي تشغل بناء العلاقات الاجتماعية ، ومركبات المكانة والدور والجذور البنائية للانحراف والتمرد والعلاقات التبادلية بين البيئة والسكان والبناء الاجتماعي... كما حدد بلاو نقائص البناء الاجتماعي بالفوضى والسلوك الانساني الخاص غير المنظم والذي لا يشكل بنائيا²

هذا يسمح بالقول أن البنائية عند بيتر بلاو سمحت بإتزان العلاقات الاجتماعية من خلال العلاقات المتبادلة بين البيئة والسكان والبناء الاجتماعي وحصر أيضا جوانب سلبية من خلال تعارض السلوك الانساني غير المنظم

يتضح أن بلاو كان مهتما بكل من التمايز في الأوضاع الإجتماعي والعلاقات المتبادلة بينهما وفيما يتعلق بالعلاقات يرى بلاو "ان هناك عاملين يرتبطان بالأوضاع الاجتماعية أولهما الرابط

¹ مصطفى خلف عبد الجواد : مرجع سابق ، ص 240

² نفس المرجع : ص 241

الاجتماعي المختلفة بين الناس وثانيها عملية الحراك الاجتماعي الذي يعرف تعريف واسعا ليشمل كل تحركات الناس بين الاوضاع الاجتماعية¹

2-2 الاستفادة من النظرية :

من خلال مرتكزات النظرية يمكن أن ننظر إلى أن النظرية أتت بشيء مهم وهو تركيزها على الأبنية الاجتماعية التي يقوم عليها المجتمع ، وهذا الأخير يتكون من مجموعة ن الأنساق التي تمثل تركيبة لمختلف الأبنية الصغرى وهي المنظمة والأسرة وغيرهما

ولعل في هذا الصدد يمكن أن نأخذ من هاته النظرية هو قيامها بالتركيز على الإتصال بإعتباره نسق من ضمن النسق الكلي الذي يثل أساس العلاقات وأساس العمل والمنظمات ككل

كما صنفنا العلاقات من خلال التمايز وأضاف إلى العلاقات مفهوم كارل ماركس وهو الصراع الذي عبر عنه بلاو بالحراك الاجتماعي

2-3 نقد النظرية البنائية

تخللت النظرية بعض الأمور التي تستثني تواجد العلاقات الاجتماعية المختلفة وقد تم حصر العلاقات بالأوضاع الاجتماعية والحراك الاجتماعي متناسي العلاقات الإنسانية المختلفة كما أن هذه النظرية إستهدفت الإتصال من بؤرة صغيرة في حين يمثل الإتصال أساس العلاقات الإنسانية والاجتماعية وهو الرابط بين مختلف الأبنية

¹ مصطفى خلف عبد الجواد : مرجع سابق ص ص 244 245

3- نظرية شبكة العلاقات :

3-1 نبذة عامة عن النظرية¹:

تعد نظرية شبكة العلاقات مدخلا بنائيا آخر في علم الاجتماع الحديث .. حيث بذلوا محلولو شبكة العلاقات جهدا لتمييز مدخلهم عما أسماه رونالد بورت المدخل الذري والمدخل المعياري في علم الاجتماع ، تركز الاتجاهات الذرية في علم الاجتماع على الفاعلين الذين يتخذون قراراتهم في عزلة عن الفاعلين الآخرين وتركز هذه الاتجاهات بصفة عامة على السمات الشخصية للفاعلين والمداخل الذرية مرفوضة لأنها مجهية للغاية ولأنها تغفل العلاقات بين الفاعلين.

يعبر هذا على أن شبكة العلاقات تقوم على أساسين متناقضين أحدهما يبني العلاقات بين الفاعلين وهي العلاقات الوظيفية وأخرى يرفضها لقوله بأنها مجهية للغاية ، كما نجد أن المداخل المعيارية تركز على الثقافة وعلى عملية التنشئة الاجتماعية التي لها أثر كبير على نتائج العلاقات الوظيفية بين الفاعلين

ويميز من خلال ذلك جوانو فيتر بين العلاقات القوية مثل العلاقات بين أصدقائهم المقربين والعلاقات الضعيفة مثل علاقات بين الناس ومعارفهم حيث يقول بعض علماء الاجتماع " أن هذه العلاقات القوية هي العلاقات الحاسمة أما العلاقات الضعيفة فإنها علاقات تافهة " وتكمن مبادئ شبكة العلاقات في مايلي:

- إن العلاقات بين الفاعلين عادة ما تكون متماثلة في محتواها وكثافتها ويحدد الفاعلون

حاجات بعضهم البعض وهم يفعلون ذلك بقدر كبير أو يسير من الكثافة

¹ مصطفى خلف عبد الجواد : مرجع سابق ص ص 151 152

- إن العلاقات بين الأفراد يتعين تحليلها في سياق بناء شبكة العلاقات الأكبر
- تشكيل العلاقات الإجتماعية يؤدي الى أنواع مختلفة من شبكات العلاقات غير الجزافية وشبكة العلاقات انتقائية
- إن وجود هذه المجموعات يعني امكانية وجود علاقات بين مجموعات وكذا بين الأفراد
- هناك علاقات غير متماثلة بين العناصر في النسق ما يترتب عليهم توزيع الحوار النادرة توزيعا متفاوتا
- إن التوزيع غير المتكافئ للموارد النادرة يؤدي الى كل من التعاون والتنافس بعض الجماعات تتشابه معا للحصول على الموارد النادرة من خلال التعاون وحين تتنافس وتتصارع جماعات على تلك الموارد وهذا يضيف على نظرية شبكة العلاقات طابعا ديناميكيا بمعنى بناء النسق يتغير مع تغير أنماط التعاون والصراع¹

2-3 الاستفادة من النظرية

ركزت النظرية على مختلف العلاقات الإنسانية ، وبالتالي التركيز على عنصر الإنسان ، كما أن العلاقات لا تكون معزولة فيه تكون داخل نظام محدد وهو ما عبرت عنه أصحاب النظرية بشبكة الأكبر وشبكة العلاقات ركزت على التفاعل الذي تتولد منه طبيعة العلاقات وشدتها

3-3 نقد النظرية :

- إقتصرت على العلاقات الرسمية وأهملت العلاقات غير الرسمية

¹ مصطفى خلف عبد الجواد : مرجع سابق ص 152

- كما وصفت العلاقات التي نقوم بين الناس بالتافهة في حين أن هاته العلاقات قد تتطور بفعل الإتصال لتصبح في ما بعد علاقات قوية

- لم تُعر أي إهتمام بالإتصال في حين أنه يمثل وظيفة أساسية في بناء العلاقات

4- مدرسة العلاقات الإنسانية

1-4 نبذة عن نظرية العلاقات الإنسانية

لقد جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة إلتون مايو 1926 لتخطو خطوة إيجابية تركز على الإهتمام بالعامل الإنساني ، واكتشفت أهمية العلاقات النفسية الإجتماعية وكذا العلاقات غير الرسمية

تميزت مدرسة العلاقات الإنسانية بعدد من القواعد أو الأساليب التي اعدت لمساعدة المديرين في تحفيز العاملين وترتكز هذه الأساليب على ثلاث نشاطات إدارية رئيسية تتمثل في :

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية
- إعادة تصميم الوظائف بطريقة توفر قدر أكبر من التحدي لقدرات العاملين ومن المشاركة في نشاطات المنظمة
- تحسين تدفق الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين¹

لقد إستطاعت مدرسة العلاقات الإنسانية أن تثبت من خلال تجاربها أن للإتصالات تأثيراً قويا على العلاقات الإجتماعية والتفاعلات ورضى ودافعية الأفراد في عملهم وتضمنت هذه المدرسة أيضا العديد من الدراسات والنظريات نذكر منها تجارب هاوثورن Hawthorne التي تمثل نقطة إنطلاق لدراسة العلاقات الإنسانية وهي دراسات كانت تهدف في البداية إلى دراسة

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الإنساني في المنظمات ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2000 ، ص 94

الظروف الفيزيكية للعمل ، وعلاقتها بالإنتاج وتصنيف المشكلات المختلفة التي تنشأ من مواقف العمل ثم ما لبثت أن حولت إهتمامها لدراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحددة لسلوك التنظيمي وهكذا خلصت هذه الدراسات إلى نتيجة هامة هي ضرورة البحث الأهم عن تفسير الاتجاهات العاملين وسلوكهم تفسيراً نابع من طبيعة التنظيم الاجتماعي للمصنع لا من السمات الشخصية ثم اوضحت بعد ذلك أن العامل ليس كائن سيكولوجيا معزولا ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها¹

4-2 الاستفادة من النظرية :

إن مدرسة العلاقات الإنسانية أتت على مرتكزات تساهم في توفير الرفاهية للعمال والقيام بمقتضيات حاجاتهم ، كما ركزت على الإنسان بإعتباره العنصر النابض للمؤسسة ساهمت مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال دراستها وابحاثها الى رفع معنويات العمال وبالتالي تجسيد علاقات وظيفية مبدأها التعاون والتوافق والإنسجام بإعتبار أن الإنسان ليس بمعزلاً عن غيره

4-3 نقد النظرية :

من بين الإنتقادات الموجهة إلى نظرية العلاقات الإنسانية أن دراستها من خلال ابحاثها لا يمكن تعميمها ، كما انها ركزت على العلاقات غير الرسمية مهملت في ذات الوقت العلاقات الرسمية التي هي أساس التنظيم .

¹ السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، ط2 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1977 ، ص ص 136 ، 137

بالإضافة إلى عدم إشباع رغبات العمال وذلك ما قال عنه ولينسكي "مما يثير الدهشة أنني

لم أجد إشارة تكشف مطامع الأفراد وتطلعاتهم وهي مسألة كان ينبغي عن هذه الدراسات تجاهلها"¹

¹ السيد الحسيني : مرجع سابق : ص 139

الخلاصة :

من خلال هذا الفصل تم تناولنا لأهم الأسباب التي إستدعت إلى طرق موضوع العلاقات الوظيفية ودورها في التأثير على أنماط الإتصال ، ثم سلطنا الضوء على أهمية هذه الدراسة وإلى مختلف أهدافها

كما أخذنا إشكالية الدراسة التي إستوجبت طرح ثلاث أسئلة رأينا أنها تساعد في حل مشكلة الدراسة ، كما عرضنا أهم الدراسات التي تعرضت لموضوع الدراسة الحالية والتعقيب عليها بالإضافة إلى أهم المقاربات النظرية والمفاهيم التي تخدم دراستنا الحالية

الفصل الثاني

الفصل الثاني : ماهية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

أولا : نشأة وتاريخ العلاقات الإنسانية

ثانيا : المفاهيم المشابهة للعلاقات الإنسانية

ثالثا : أسس العلاقات الإنسانية

رابعا : أهم التصنيفات التي عرفت في العلاقات الإنسانية

خامسا : أسباب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنشآت والمنظمات

سادسا : أهمية العلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية

سابعا : تأثير العلاقات الإنسانية على الإدارة التعليمية والمدرسية

تمهيد :

العلاقات الإنسانية تؤكد على مبدأ إحترام الفرد ككائن إنساني يرتبط بغيره من المخلوقات الإنسانية الأخرى بروابط مختلفة ، وتنشأ عن وجود عدة كائنات إنسانية تتفاعل فيما بينها وتشارك في مصالح وأهداف وغايات وبيئة واحدة ، وإن أقوى تلك العلاقات علاقة التي تربط فئات الأعمال والمصالح المشتركة مثل زملاء العمل ...

أولاً - نشأة العلاقات الإنسانية:

العلاقات الإنسانية قديمة قدم البشرية وإذا أراد المؤرخون تأصيلها فلا بد له أن يعودوا إلى بداية خلق الله الإنسان وتكاثر البشر على وجه الأرض وإذا انه قد نشأ وزاد عدده ليكون مجتمعا ، ثم مجتمعات متعددة بسبب التجمعات البشرية¹

لقد كرم الله سبحانه وتعالى الإنسان وميزه عن جميع خلقه لقوله تعالى : لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ²

لقد إهتم الإسلام بالإنسان الذي هو أصل المدينة و الحضارة بعد الله سبحانه وتعالى ، وقد إختص الله الإنسان بالعلم والعقل والتفكير والتدبر والتأمل وتطوير العلوم وإكتشاف بعض أسرارها وتكوين العلاقات الإنسانية مع بني البشر سواء في الأسرة او المجتمع او العمل أو المتجر... وإذا أصبح الإنسان كذلك ، فإن علاقته بالناس تصبح علاقة وطيدة تحكمها ضوابط الشرعية الإسلامية ، فيحب الناس في الله ، ويبغضهم في الله ، ويتعاون معهم في شتى مجالات الحياة ويساعدهم وينصحبهم ويصلح بينهم إبتغاء مرضاة الله.

لذلك دعى الإسلام إلى حسن التعامل فيما بينهم قال تعالى: " ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

3»

يقول الشلالدة : على الرغم من أن العلاقات الإنسانية وجدت منذ وجود الإنسان ، إلا أنها

كانت بسيطة غير معقدة ، نظرا لعدم تعقد مشكلات العمل ، ومن الخطأ الفادح القول بأن تطبيق

¹ محمد بن عابد المشاوية الدوسري : المرجع السابق ، ص 7

² القرآن الكريم : سورة التين ، الآية 04 ، ص 597

³ نفس المرجع : سورة النحل ، الآية 125 ، ص 281

عناصر العلاقات الإنسانية ومبادئها وتحقيق أهدافها على نطاق واسع كان نتيجة من نتائج الثورة الفرنسية أو أبحاث (إلتون مايو Elton Mayo) بل إن التطبيق العملي للعلاقات الإنسانية بمعناه الشامل ، سواء في ما يتعلق بإعداد الفرد أو المجتمع ، تحقق بمجيء رسالة الإسلام ، فالإسلام بمبادئه وتعاليمه نقي النفوس من ذخائل سوء وطهر القلوب من نزاعات الهوى وأقام من أفراد بناء شامخاً راسخاً لمجتمع متناسق ، لا تنال منه الانحرافات الفاسدة التي يتصادم فيها الناس فتعوق سيرتهم وتوقع العداوة والبغضاء بينهم حيث تتنازعهم الرغبات المتخالفة وتتقاذفهم الشهوات¹

ويرى الباحث أن الإسلام قد نظم العلاقات الإنسانية بين الأفراد على حد سواء و أوجد نظام بحث على تبادل الاحترام والتقدير والبعد عن الإحتقار والكراهية والبغضاء والتحاسد والكبر والسخرية² وللسنة النبوية الشريفة على صاحبها أفضل الصلاة والسلام ، مواقف خاصة تتمثل في كيفية التعامل مع الناس فقد كانت حياة الرسول وسيرته بصفة عامة مدرسة تربية خلقية سلوكية شاملة حتى الأنماط السلوكية التي لا تظهر فيها أول الأمر أسس المفاهيم الخلقية كانت في حياة الرسول وصولاً بأسس المفاهيم الخلقية ولو من وجه من الوجوه ، فكان لها صفة الظواهر الناتجة عن أخلاق راسخة في النفس ، متمكنة في أركانها³

لتأخذ بذلك وجهة أخرى من خلال الصحابة رضوان الله عليهم والتابعين لتصل إلى ما بعد

ذلك ، حينما ظهر التنوع في العمل لتأخذ العلاقات الإنسانية وجه آخر

¹ محمد بن عابد المشاوية الدوسري : المرجع السابق ، ص ص 7 - 8

² نفس المرجع : ص 8

³ عبد الرحمان حسن حبنكة الميداني : الأخلاق الإسلامية وأسسها ، دار القلم ، دمشق ، 1999 ، ص 436

وقد كانت بداية الإعراف بالقيم الإنسانية التي تعتبر الأساس في العلاقات الإنسانية سنة 1800 م لما رفض "روبرت أوين" تشغيل الأطفال ، وبذل الكثير بصدد تحسين ظروف العمل والعمال¹

وفي عام 1835 ظهر أول اعتراف بالعلاقات الإنسانية وذلك في كتاب "فلسفة الإدارة" للعلامة أندور آر Undraz Are إذ جاء به أنه يعترف بالناحياتين الأولية والتجارية في الصناعة كما يؤكد أيضا على ناحية ثالثة في مقدمة الناحيتين السابقتين وهي الإنسان ، واستطرد يقول إنه يجب العناية بالإنسان عن طريق تقديم معونة للمرضى والمصابين وعناية طبية وفيزيائية سليمة للمصنع ، وغير ذلك²

وفي القرن العشرين ومع التطور الهائل بدأ العلم يحاول بوسائله العديدة أن يكشف النقاب عن العلاقات الإنسانية ، فبعد ظهور حركة الإدارة العلمية التي تركز على الإنتاج تحت قيادة رائدها تيلر عام 1911 م ، والتي تفتقر إلى عنصر مهم وهو المشكلة الإنسانية التي تنبه إليها مؤخرا ، فكتب في أواخر أيامه يقول : " هناك مشكلة علمية ينبغي أن تنال اهتمام الباحثين بالدراسة الوافية للمؤثرات النفسية على العمال"³

وبعد هذه المبادرات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية في الثلاثينيات من القرن العشرين أثناء الفترة الممتدة بين 1930 - 1940 إتجاه فكري متطور في هذا المجال و هو اتجاه العلاقات الإنسانية الذي يقوم على أفكار Elton Mayo وزملائه حيث أكد هذا التيار على أهمية العامل

¹ محمد بن عابد المشاوية الدوسري : المرجع السابق ، ص ص 30 ، 31

² نفس المرجع : ص 31

³ نفس المرجع : ص ص 31 ، 32

الإنساني في التنظيمات ، كما عمل على تطوير المفهوم السيكولوجي للإنسان الذي يؤكد أن الفرد يمتلك بالإضافة الى قدراته الفزيولوجية قيما أخلاقا جدنا لها تأثيرها الهام على سلوكه وتصرفاته داخل المنظمة على الإنتاجية¹

ويعتبر ظهور حركة العلاقات الإنسانية بداية لتطر جديد قضى على عقبات جامدة حكت سلوك الأفراد لسنوات طويلة ، وإيجاد طرق أكثر ملائمة لحل الشاكل التنظيمية وزيادة الفاعلية الإنتاجية ، قد تجلى ذلك من خلال التجارب الدراسات التي قام بها **mayo** زملائه بصانع هاوثورن فهذه الدراسات شكلت أحد الدافع الرئيسية لنهوض وارتقاء مدخل العلاقات الإنسانية في دراسة التنظيم والإدارة ، كما دفعت إلى ضرورة النظر في العوامل التي تؤثر على عمل الموارد البشرية من زاوية جديدة والتخلي عن الصياغات الصارمة لعمليات التنظيم والتسلسلات الرئاسية الجامدة لفتت الأنظار إلى تحقيق الأهداف المادية المعنوية على السواء²

ولم تكن مدرسة العلاقات الإنسانية هي الحيدة التي أولت أهمية للعنصر البشري وتشجيعا للعلاقات الإنسانية داخل التنظيمات بل ظهر اتجاه آخر أعطى أهمية للجانب الإنساني الوجداني في تحليله لكيفية أداء التنظيمات لوظائفها هو اتجاه السلوك التنظيمي أو مدخل الموارد البشرية الذي ازدهر في السبعينات من القرن العشرين هو يعكس ظاهر التطور الحديث الذي طرأ على العلاقات الإنسانية أكد بدوره على كيفية الإستفادة القصوى من الإمكانيات البشرية وقدم أكبر الإسهامات في ادارة الصراع التغير وتطور الموارد و القوى البشرية³

¹ سعيد عبد مرسي بدر : عملية العمل -مدخل في علم الإجتماع الصناعي- ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1992 ، ص 170

² نفس المرجع : ص 171

³ نفس المرجع: ص 160

ثانيا: المفاهيم المشابهة للعلاقات الإنسانية

1- الفرق بين العلاقات الانسانية والعلاقات العامة

يعرف سليفان العلاقات العامة بأنها طبيعة الادارة التي تقيس وتقوم وتتنبأ بالأراء والاتجاهات وردود الفعل من جمهور المؤسسة والجمهور الخارجي وهي التي تتحكم في عملية الاتصال بين المؤسسة و جماهيرها تحقيقا للمنفعة المتبادلة لها وللمجتمع¹

تتلقى مع العلاقات الإنسانية باعتبار لها أهداف تتشابه لأهدافها ولكن العلاقات الإنسانية أوسع وأشمل منها فالعلاقات العامة تعتبر وظيفة محددة يقوم بها أخصائي محدد بينما العلاقات الإنسانية إطار ومفهوم عام تمارس المنشأة والإدارة والمديرين مسؤوليتهم من خلالها باعتبارها أحد الأبعاد الأساسية في العملية الإدارية

2-العلاقات الإنسانية وعلاقات العمل :

يسمي البعض علاقات العمل بالعلاقات المهنية أو الصناعية وهي ترتبط من خلال ثلاث أطراف العمال والمؤسسة والدولة التي يكون بينها نزاعات وترابط على حسب طبيعة علاقات العمل الموجودة التي تتأثر بالتغيرات السياسية والاقتصادية أما العلاقات الإنسانية في تلك العلاقات التي تشكل بين العمال والموظفين فيما بينهم وبين هؤلاء الموظفين ورؤسائهم من أجل تحقيق التعاون والفهم المشترك والمصالح المتبادلة مع وجود جو من الثقة والاحترام

¹ علي عوجة : الأسس العلمية للعلاقات العامة ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر ، 1986 ، ص 20

3- العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية :

لقد وقع خلط بين مفهوم العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية ولكن الفرق بينهما واضح وشاسع يصل إلى غاية التناقض في بعض الأحيان ويرى سيد عبد المجيد مرسى أن من أهم نقاط الاختلاف بينهما مايلي :¹

- العلاقات الشخصية تقوم على الصداقة والاستلطاف وسابق المعرفة بل والقربة وما يتصل بها من مراعاة للخواطر والمحسوبة للبعض على حساب الآخرين أما العلاقات الإنسانية التي تقتنر بالمساواة بين الأفراد مهما كان مستواهم
- العلاقات الشخصية تقتنر بالتحيز أما العلاقات الإنسانية فتقتنر بالموضوعية
- العلاقات الشخصية تضعف سلطة الإدارة وتعطل أنظمة العمل والإنتاج في المؤسسة أما العلاقات الإنسانية تهدف إلى التكامل بين أهداف الموظفين والمؤسسة

ثالثا : أسس العلاقات الإنسانية

تتمثل أسس العلاقات الإنسانية في مايلي :

- العلاقات الإنسانية الجيدة هي نتيجة لإستخدام الإداري لخبرته وتقديره الصحيح للأمور وتطبيقه للمبادئ العامة للعلوم الإنسانية مثل علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من هذه العلوم
- مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات ضرورة في معظم الأحوال للكفاية الإنتاجية ، والإشباع الإنساني فالعاملون عندما تتاح لهم الفرصة للإشتراك بأرائهم في النواحي المتعلقة بأعمالهم يجعلهم أكثر سعادة وتجعلهم أكثر حماسا وتفانيا في العمل

¹ سيد عبد المجيد مرسى: العلاقات الإنسانية ، مكتبة وهبة ، مصر ، 1986 ، ص 26

- الإتصال يعتبر كالجهاز العصبي للمنظمة ، ووجود عوائق تعرقل الإتصال وتبادل البيانات داخل التنظيم ينتج عنها خفض فاعلية التنظيم في تحقيقه لأهدافه
- روح الفريق عنصر أساسي ، فالتعاون وروح الفريق يتحققان معا وكل منهما يؤدي إلى تحقيق الآخر في المواقف التي يعمل فيها الأفراد لتحقيق أهداف مشتركة
- دوافع العاملين متعددة على خلاف نظرة الإدارة العلمية في بدايتها التي كانت تعتبر أن الحافز الإقتصادي هو الحافز الوحيد ، فرضا الأفراد وإرتياحهم لأعمالهم لا يتوقف عن الجانب الإقتصادي وحده إذا أن الشعور بالتقدير والشعور بالإنتماء والمشاركة تؤدي هي الأخرى إلى رضا العاملين وتتوقف معنويات العاملين وسعادتهم في مكان العمل على الظروف الإجتماعية والنفسية في مكان العمل بجانب العوامل الإقتصادية
- مهارات العلاقات الإنسانية يمكن تميمتها لدى العاملين بالتعليم والتدريب

رابعا : أهم التصنيفات التي عرفت في العلاقات الإنسانية

هناك عدة نماذج لتصنيفات العلاقات الإنسانية يمكن إدراجها كما يلي ¹:

1- علاقات إنسانية مؤقتة وعلاقات إنسانية مستمرة :

العلاقات المؤقتة هي التي تقتصر على موقف معين بذاته تبدأ ببدايته وتنتهي بإنتهائه

عكس العلاقات المستمرة

2- علاقات أولية وعلاقات ثانوية :

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان : العلاقات الإنسانية فلسفتها تاريخها ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ،

العلاقات الأولية في الجماعات الصغيرة من سماها القرب التفاعلي وتقارب الأهداف ، في

حين أن العلاقات الثانوية من سماها البعد التفاعلي الهادف إلى تحقيق مصلحة معينة لطرفي العلاقة

3- علاقات شخصية وعلاقات تعاقدية :

ومثال الأولى العلاقات الفردية القائمة على المعرفة والإنسجام بين الأفراد ، أما العلاقات

التعاقدية فمن سماها أن الحقوق والواجبات تكون محددة وقاصرة على الداخلين فيها فقط¹

4- علاقات تنظيمية وعلاقات عامة :

العلاقات التنظيمية هي التي تسود وسط تنظيم عين ، كالعلاقة التي تربط عمال صنع بعضه

ببعض ، أما العلاقات العامة فهي العلاقات القائمة في المؤسسة سواء أكانت ذات شخصية إعتبارية

أو ذات صفة فردية ، وبين جمهور له إرتباط بهذه المؤسسة²

ومن تصنيفات المعمول بها في مجال العلاقات الإنسانية تصنيف العلامة البلجيكي ديبريل

الذي يصنفها إلى :³

5- علاقات إيجابية تؤدي إلى الوفاق والإنسجام :

6- علاقات سالبة على التباعد والإنعزال :

وهذه التصنيف للعلاقات الذي يتوافق مع العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة التي يتبناها

الموظفين والعمال داخل المنشأة

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان : مرجع سابق ، ص 10

² محمد عبد المنعم : العلاقات الإنسانية ، دار الأمل ، القاهرة ، 1978 ، ص 15

³ حسين عبد الحميد أحمد رشوان : المرجع السابق ص ص 9 ، 10

خامسا : أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنشآت والمنظمات:

عموما ترجع الاسباب التي ادت الى زيادة الاهتمام بموضوع العلاقات الإنسانية في المنشآت ومنظمات الاعمال الى:

- حركة الإدارة التي أدت الى تحقيق أكبر قدر من الانتاجية بالنسبة للعاملين عن طريق دراسة الزمن والحركة ووضع معايير ومستويات لأداء الأعمال وأن كان هدفها في بادى الأمر الحصول على أكبر إنتاجية من جانب العاملين وتقبل الجهد المبذول لتحقيق الكفاية الانتاجية إلا أنها اتهمت بإستغلال العامل دون مراعاة لظروفه وطاقته وحاجاته ، إلا أن هذه الحركة ظهر لها رد فعل معاكس تمثل في مدرسة العلاقات الانسانية التي تدعو الى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان والتركيز على دراسة حاجاته ليست فقط المادية ولكن النفسية والاجتماعية عن طريق الوظيفة والعمل
- ظهور النقابات وانضمام أعداد كبيرة من العمال اليها ومحاولتها الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق أجور أعلى وشروط عمل أفضل بالنسبة لهم ، وقيام هذه النقابات في الكثير من بلدان العالم المتقدم صناعيا ، وقد أدى هذا كله إلى تجمع أعداد كبيرة من العمال حول النقابات مما دفع ادارة المنشآت الصناعية الكبرى وغيرها إلى توجيه بعض الإهتمام للعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروف العمل أكثر انسانية ، والذي أعتبر دعما للعلاقات الانسانية
- الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الإتجاهات الى التخصص وتقسيم العمل¹
- المنشآت ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم وخبراتهم ومستواهم الإقتصادي والاجتماعي وأهدافهم ودوافعهم وحاجاتهم ، هذا ما أدى إلى شعور

¹ لوكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي ، دار الهدى للطباعة والنشر ، مصر ، 2007 ، ص ص 105 - 109

بعض العاملين بالضيق في مجتمع العمل الكبير ، وهذا الوضع فرض زيادة الإهتمام بالعلاقات الإنسانية ودعم الروابط بين العاملين ومحاولة زيادة شعورهم بالأمن والانتماء للمؤسسة الكبيرة التي يعملون فيها

- التأكيد على أن للمنشأة جانبين الجانب المادي الذي يتمثل في رأس المال والأدوات والآلات ونظم العمل ، والجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة والجمهور التعامل مع هذه المنشأة

- التحسن الكبير الذي طرأ على دخول العوامل المادية في السنوات الأخيرة جعلهم لا يركزون على الجوانب المادية فقط ولكن تركيزهم أصبح نحو الحصول على عمل يحققون فيه ذاتهم ويشعرون بالأمن والتقدم والنجاح والانتماء¹

سادسا : أهمية العلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية²:

يقول زيدان و حسين تقوم العلاقات الإنسانية في الادارة المدرسية بين المدير والمعلمين على أساس إحترام شخصية المعلمين والإيمان بأن كل معلم يمكن أن يقوم بعمل نافع والإهتمام بمشكلاته وإحترام آرائه وأفكاره ، وأن يكون الولاء للآراء والأفكار لا للأشخاص ، وإتخاذ القرارات على مبدأ الإقناع والافتناع لا فرض الآراء "

تلعب العلاقات الإنسانية دور أساسيا في نجاح القيادة الإدارية التربوية فعن طريقها ترفع الحواجز بين الرئيس ومروؤوسيه ، ويشعر الجميع بأنهم أسرة واحدة ، ومن ثم يشاركون في تحمل

¹ لوكيا الهاشمي : مرجع سابق ، ص 109

² محمد بن عايد المشاوية الدوسري : المرجع السابق ص ص 13 ، 14

المسؤولية ، وبعد كل فرد منهم مسؤولاً عن مؤسسته وبذلك يتعاون الجميع لتحقيق أهداف المؤسسة وهذا قمة النجاح بالنسبة للإدارة التربوية ، وتشمل العلاقات الإنسانية حسن معاملة الأفراد وتقديرهم والإستماع إلى وجهات نظرهم ومعرفة مشكلاتهم في الوصول إلى الحلول السليمة لها .

كما تساهم العلاقات الإنسانية في توفير جو إجتماعي صحي يشعر فيه كل فرد بالإنتماء إلى أسرة التنظيم الإداري كما يشعر الفرد بأن العمل الذي يقوم به يساهم في إشباع حاجاته ورغباته المتعددة ، ولا يمكن تحقيق هذه الحاجات والرغبات إلا إذا كانت الحياة الإجتماعية داخل المؤسسة أو التنظيم الإداري تنطوي على جو من الثقة والتقدير والإحترام المتبادل بين جميع الأفراد

العلاقات في الإسلام

سابعاً- تأثير العلاقات الإنسانية على الإدارة التعليمية والمدرسية¹ :

ما زلنا حتى اليوم نشاهد آثار هذه المرحلة في إدارتنا التعليمية و المدرسية كما في الإدارات والقطاعات المختلفة وهي أن الإدارة عملية إجتماعية أكثر من كونها عملية ميكانيكية رسمية ، وهذه العملية الإجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية وغير الرسمية بين جماعات العاملين ، وعلى هذا فإن تلبية حاجاتهم تصبح محور السلوك الإداري دون إضرار بجوانب السلوك الإداري الرسمي للمؤسسة أو المدرسة ، ولذا إهتم علماء النفس والصحة النفسية والإجتماع بالجوانب الإنسانية لعمليات الإنتاج ولم تعد الفاعلية الإقتصادية هي المحور الرئيسي والأساس للعملية الإدارية فالتفاعل والتعاون بين افراد المؤسسة لتحقيق أهدافها المرجوة ، وأكدت الدراسات التربوية على أهمية المناخ الإداري المناسب للعاملين داخل المؤسسات التعليمية والإهتمام بشخصية المعلم حيث يعد محور وركيزة العملية التعليمية مع التأكيد على رفع النواحي المعنوية للعاملين في المؤسسات التعليمية.

¹ فاروق عبده فليو و محمد عبد المجيد : المرجع السابق ، ص ص 64 65

ويطبق في الإدارات التعليمية والمدرسية نظام الترقى حسب الإنتاجية وطبيعة العمل وأن إدارة شؤون الأفراد والتي كانت أحد إفرازات هذه المرحلة هي خير دليل على التأثير المباشر لهذه المرحلة في الإدارة بصفة عامة

خلاصة الفصل

تلعب العلاقات الإنسانية دور كبير في الفهم الجيد لعمل الأفراد ، بحيث تعمل على تنظيم الروابط والصلات التي تجسد العلاقات الوظيفية بين العمال داخل المنظمات كما تعمل على خلق الجو الملائم للعمل ، لذلك جاءت إهتمامات المنشآت بها كدعامة أساسية داخل المؤسسة.

الفصل الثالث

الفصل الثالث : ماهية الإتصال وأنماط الإتصال التنظيمي

تمهيد :

- أولا : عناصر عملية الإتصال
- ثانيا : عوامل نجاح عملية الإتصال
- ثالثا : أهداف الإتصال
- رابعا : أنماط الإتصال
- خامسا : وظائف الإتصال
- سادسا : نماذج الإتصال
- سابعا : أنماط الإتصال التنظيمي

خلاصة الفصل :

تمهيد

الاتصال هو محور الخبرة الإنسانية وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيداً من ذي قبل وحين لا نمارس الاتصال بشكل شخصي نكون بحاجة الى الاقتراب من المعلومات فالمسافات الطويلة التي تفصل بين الشعوب وحاجة الإنسان الى تسجيل إعداد لا حصر لها من الأفكار وظهور التفجر غير المسبوق في تدفق المعلومات كل هذه العوامل تلعب دوراً أساسياً في تطوير حاجتنا نحو تكنولوجيا الاتصال وبالتالي تطوير أنماطه

كما أن التنظيمات اليوم أصبحت تهتم بالاتصال كفاعل رئيسي في أداء تنظيماتها المختلفة وكعملية يساهم في ممارسة الوظيفة كما يجب لأجل تحقيق أهداف التنظيمات

أولاً : عناصر الإتصال¹ :

1- المصدر / المرسل :

المرسل هو منشئ الرسالة ، قد يكون شخصاً يتكلم او يكتب او يحاضر أو شرطي

يؤشر بيديه أو زعيماً سياسياً يلقي خطاباً أو محطة إذاعة أو مطبعة أو محطة تلفزيون

2- الرسالة :

الرسالة أساس عملية الإتصال لا بل هي قلب عملية الإتصال ، قد تكون الرسالة على

شكل مطبوعة أو مكتوبة أو موجات صوتية في الهواء أو موجات كهربائية في سلك أو إشارة باليد أو

عبوس في الوجه أو ابتسامة عريضة أو صفراء أو مقالة صحفية أو تلفزيونية (صوت + صورة +

حركة + لون) أو نشيد وطني أو قصيدة شعرية أو مثل عبارة

3- الوسيلة / القناة:

وهي الأداة التي تنتقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، وقد تكون سمعية كما في

الإذاعة أو بصرية كما في المطبوعات من الصحف ومجلات وملصقات وصور أو سمعية / بصرية

كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق

ولمس كما هو الحال في الإتصال الذاتي أو قد يكون هناك وسيلة في حالة الإتصال الشخصي أو

الوجهي ويجب على المرسل ان يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيراً على

المستقبلين أو إستعمالاً من قبلهم والأقل تكلفة

¹ محمد حسن محمد حمادات : السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار الحامد للنشر

والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 287

4- المستقبل / الجمهور المستهدف :

هو هدف عملية الإتصال ، قد يكون المستقبل رجلاً أو امرأة أو طفلاً أو شاباً أو عجوزاً أو معلماً أو طالباً أو مريضاً أو صديقاً أو عدواً لذا يجب على رجل الإتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبتها وحتى يستحوذ على قلبه بسرعة ويتبنى اهدافه الإتصالية التي تهدف إلى تغيير في معلوماته واتجاهاته وسلوكه

5- الإستجابة : التغذية الراجعة أو رد الفعل :

الإستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها ، هي نعم للرسالة أو لا للرسالة - وقد تكون الإستجابة سريعة او بطيئة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية ، وقد تكون الإستجابة على شكل إبتسامة أو عبوس في الوجه او كلمة طيبة أو إتصال هاتفي أو إتصال على شكل مظاهرة عارمة في الوجه أو استسلام للعدو يرفع الأيدي والأعلام والرايات أو انتخاب زعيم لمنصب ما وقد تكون الإستجابة الناجحة أو رد الفعل من جنس الرسالة او قد تكون على النقيض منها ، ولكن الإستجابة الناجحة هي التي تتبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل ، والرسالة هي التي تقرر نوع الإستجابة وكذلك الوسيلة

6- التأثير :

هو المحصلة النهائية للإتصال ، ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما

يتفق وأهداف المرسل¹

¹ محمد حسن محمد حمادات : مرجع سابق ، ص ص 287 ، 288

ثانيا : عوامل نجاح عملية الإتصال :

العملية الإتصالية من العمليات الإجتماعية التي يتعرض لها الفرد بإعتباره كائن لا يعيش بمعزلا عن غيره لذلك هو يقوم بالاتصال مع غيره ليستمر في هذه الحياة ومنه هناك مجموعة من الأسس تجعل من الإتصال عملية مثمرة في المجتمع ، ويمكن ايجاز هذه الأسس فيما يلي¹:

- يجب أن تكون لغة الإتصال مفهومة لجمهور المستمعين فإستعمال اللغة الفصحى مثلاً مع جماعة الفلاحين قد يجد إستجابة للصوت وموسيقته وليس لمعانيه ، بينما الحديث العادي الذي يستخدم لغتهم الدارجة يصل بالمعاني إليهم .
- لابد أن يبنى الإتصال على الخبرة السابقة للمرسل إليه او المستقبل فالحديث عن التركيب الكيماوي للقنبلة الذرية أو الهيدروجنية لا يفهمه سوء الذين سبق لهم معرفة الكيماوي وتركيب الذرة.
- يحسن الإستعانة بالرسالة السمعية والبصرية في تبسيط الصورة وتيسير توصيل المعلومات ان العواطف المتقدمة تحول دون التوصل الفعال بين المرسل والمرسل اليهم فالحب الشديد والكراهية الشديدة والتعصب القوي كلها تحول دون التواصل الفعال

¹ منال طلعت محمود : المرجع السابق ، ص ص 81 82

ثالثاً : أهداف الإتصال¹:

عملية الإتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على افكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته او على مهاراته ، لذلك يمكن تصنيف أهداف الإتصال الى :

1- هدف توجيهي :

ويمكن ان يحقق حينما يتجه الإتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها

2- هدف تثقيفي :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمر مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث .

3- هدف تعليمي :

حينما يتجه الإتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

4- هدف ترفيهي أو ترويجي :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو إدخال البهجة والسرور والإستمتاع الى نفس المستقبل.

5- هدف إداري :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة .

6- هدف إجتماعي :

حيث يتيح الإتصال الفرصة لزيادة إحتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر وبذلك تقوى

الصلات الاجتماعية بين الأفراد

¹ محمد سيد فهمي : المرجع السابق ، ص ص 33 34

رابعاً : أنماط الإتصال :

هناك عدة تصنيفات لـ أنماط الإتصال نذكرها كالآتي :

1- التصنيف الأول¹:

1-1 **الإتجاه الأول التعبير اللفظي** : يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة

سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة ويشمل كل أنواع الإتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني

2-1 **التعبير غير اللفظي** : تعتبر دراسة التعبير غير اللفظي حديثة نسبياً ، حيث ظل الناس

يعتقدون لفترة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير إستخدام الكلمات وربما يرجع ذلك

الى أن معظم الثقافات تعلق أهمية كبرى وتأكيداً عظيماً على تأثير "الكلام" وفعاليتيه

2- التصنيف الثاني :

من الممكن ان نصنف أنماط الإتصال في ضوء العمليات الاساسية الى نمطين² :

1-2 **نمط إتصال أولي** : يشير الى ذلك الاسلوب الذي يتم فيه عملية انتقال الأفكار والمعاني في

إطار علاقات أولية ، ببساطة يشير هذا النمط الى اتصالات الوجه للوجه

2-2 **نمط ثانوي** : وهو يشير الى الاسلوب الذي تنتقل به الافكار والمعلومات بين الناس ومن

اشخاص الى اشخاص آخرين دون أن يكون هناك تفاعل بينهم

3- **التصنيف الثالث**: وقد تكون هناك أسس أخرى مختلفة لتصنيف أنماط الإتصال:

¹ منال طلعت محمود :المرجع السابق ، ص ص 32 33

² نفس المرجع : ص 87

3-1 نمط المنظم : كل تلك الأجهزة والمؤسسات والتدابير التي تؤسس وتقام بقصد نقل المعلومات

والأفكار وتوصيلها الى الناس

3-2 نمط غير منظم : يشير الى الانتقال التلقائي لتلك الأفكار والمعلومات بمعنى أن الصحيفة

والراديو والتلفزيون والسينما ومؤسسة الإرشاد الزراعي بالقرية ومكتب تنظيم الأسرة والندوات

وغير ذلك مما يمكن ان يطلق عليه مؤسسات التعبير تندرج تحت النمط الإتصالي المنظم

بينما النمط الثاني يشير الى المصادر المحلية -عادة- الأخبار والأفكار والثرثرات

4-التصنيف الرابع: ويمكن تقسيم أنماط الإتصال إلى :

نمط اتصال جمعي **Mass communication** ونمط إتصال شفهي **Persanal**

communication يشير النمط الأول الى مؤسسات الإتصال القائمة أساسا لهذه العملية كالصحف

والإذاعة والتلفزيون والسينما وغيرها .

يشير النمط الثاني : إلى الإنتقال والإنتشار عن طريق التفاعل ، ولكن ليس معنى ذلك غياب التفاعل

بين مستقبل الإتصالات الجمعية ومصدرها ، حيث أن هناك درجة معينة من التفاعل بجميع ابعادها

موجودة ، بينما يميز التفاعل التام النمط الثاني وهو النمط الشخصي وهنا يمكن ان تندرج ضمن النمط

الشخصي الندوات وموظفي الإرشاد بالمؤسسة وما الى ذلك.

النمط ذو الخطوتين **Tow-step flow of communicatin** وهو نمط يتميز بوجود عنصر

وسيط قد نطلق عليه قائد الرأي **Opinion Leader** كما يفضل **كاتز** و **لازار سفيك** ، وتندرج اهمية

النمط الثالث إلى إدراكه للارتباط بين الإتصال والتأثير بمعنى أنه من المتوقع أن يمارس الإتصال

تأثيراً معيناً على الشخص داخل الأنساق الإجتماعية المتدرجة من حيث البناء أو الحجم !! سبل

الاتصال¹

5- التصنيف الخامس : بالإضافة الى التقسيمات السابقة لأشكال وأنماط الإتصال فهناك

تقسيمات أخرى بناءً على معايير عديدة وضعها خبراء الإتصال منها على سبيل المثال لا

الحصر :²

1-5 تقسيم بناء على أسلوب تبادل الرسائل

✓ الإتصال الشفوي

✓ الإتصال المكتوب او المطبوع

✓ الإتصال المرئي

2-5 تقسيم بناء على استخدام الرموز :

- الإتصال اللفظي أو اللغوي

- الإتصال غير اللفظي

3-5 تقسيم بناء على استخدام الحواس:

✓ الإتصال المسموع

✓ الإتصال المرئي

✓ الإتصال المرئي المسموع

4-5 تقسيم بناء على وظائف الإتصال :

الإتصال الاعلامي ، الإتصال التعليمي ، الإتصال الثقافي ، الإتصال الإعلاني ، الإتصال الترفيهي

¹ منال طلعت محمود : مرجع سابق ، ص ص 88 89

² نفس المرجع : ص ص 89 ، 90

5-5 تقسيم بناء على مجالات الإستخدام :

✓ الإتصال في المجالات الإجتماعية

✓ الإتصال في المجالات التعليمية

✓ الإتصال في المجالات الإدارية

خامسا - وظائف الإتصال :

1- الإشباع النفسي والمعنوي والإجتماعي :

يطرح كاتز وبلومر زاوية مؤداها ان الناس لا يتعاملون مع وسائل الاتصال بشكل سلبي ، وإنما يتعاملون معها لإشباع حاجات وتوقعات معينة لديهم ، كما أن الأفراد يتعاملون مع الإعلام بإعتبارهم أفراداً منعزلين عن واقعهم الاجتماعي وإنما بإعتبارهم أعضاء في مجتمع منظم له قيمه وعاداته وثقافته

الواحدة

2- التعليم والتثقيف : فالتعليم وسيلة من وسائل التثقيف ، وعنصر من عناصر الثقافة من

الوظائف التي يحققها الفرد من العملية الإتصالية

3- التسلية والترفيه :

جزء كبير من تعرضنا لوسائل الإتصال يكون بهدف الترفيه والتسلية ، وهي من الاهداف المشتركة بين المؤسسة الإتصالية والجمهور .

4- إكساب مهارات جديدة:

من الوظائف التي تحققها العملية الإتصالية للفرد هي إكسابه مهارات جديدة تزيد من خبراته في الحياة أو تنمية المهارات الموجودة لديه بالفعل .

5- الحصول على المعلومات الجديدة:

تلك المعلومات التي تساعد الفرد على فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث ، لكي يستطيع التعامل معها ولكي تتيح له إضافة حقائق جديدة الى حصيلته المعرفية ، وتساعد على إتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً .

سادسا - نماذج الإتصال :

هي نماذج تشرح عملية الإتصال وكيف تتم هذه العملية ، نذكر منها على سبيل المثال:

1- نموذج برلو¹:

هذا النموذج الذي قدمه برلو أقرب الى وجهة نظر أرسطو وتصوره ويتكون هذا النموذج من أربع حلقات هي : المرسل ، الرسالة ، الوسيلة ، المستقبل يرى صاحب هذا النموذج أننا نتصل لكي نؤثر وأن أية عملية إتصال لابد وأن يكون لها هدف تسعى لتحقيقه فالناس يسعون دائما لتأثير في بعضهم وفي البيئة التي يعيشون فيها.

2- نموذج لاسويل وتعديلاته :

قدم هارولد لاسويل Harold Lasswell نموذجه في الإتصال مؤكداً عنصر التأثير في العملية الإتصالية .

ولخص النموذج الذي قدمه في عبارته المشهورة من يقول ؟ وما يقول ؟ ولمن يقول ؟ وبأية وسيلة ؟ وبأي تأثير ؟ ويشير لاسويل الى أن دراسة الإتصال تحاول الإجابة على الأسئلة السابقة . أدخل ريموند نيكسون في عبارة لاسويل وأضاف شيئاً جديداً يصل بالموقف العام للاتصال ، الهدف من العملية الإتصالية ، فأصبحت العبارة على هذا النحو " من يقول ؟ وما يقول ؟ وما هو تأثير ما يقال ؟ وفي أي ظرف ؟ ولأي هدف ؟¹

¹ محمد سيد فهمي : المرجع سابق ص ص 72 73

وقد نبه أيضا **Feering** النظر الى أهمية الأصداء الراجعة من المستقبل قائلاً انه ليس من الممكن تبسيط عملية الإتصال الى حد اعتبارها مجرد نقل معلومات وأفكار او وحدات ذات معنى من مصدر الى آخر ، ويصر على إعتبار المستقبل مفسر وليس مجرد جهاز تسجيل² .

كما يثير كل من كولمان **L.Coleman** و مارش **P.March** نقطة على درجة عالية من الأهمية وهي وحدة العملية الإتصالية فالمرسل والمضمون والوسيلة والمستقبل والإستجابة وهي جميعا حلقات متصلة في سلسلة واحدة ، تنهار عملية الاتصال كلها إذا إعترت هذه السلسلة نقطة ضعف معينة في أية حلقة من حلقاتها الخمس³

3- نموذج شانون وويفر⁴:

لعل من أكثر نماذج الإتصال تأثيراً هو نموذج كلود شانون وويفر ، وقد تطور هذا النموذج بحيث اصبح صالحاً للمساعدة في إقامة نظرية رياضية للاتصال يمكن تطبيقها على أي موقف بنقل المعلومات سواء بواسطة الناس أو الآلات أو عن طريق أية أنظمة أخرى .

يصور هذا النموذج فكرة رئيسية أساسية تبدأ بالمصدر الذي تنطلق منه الرسالة الى الناقل أو المرسل **Transmitter** حيث يتم ترميزها أي وضعها في رموز في **Encoding** على شكل اشارة ، ثم يتم نقل هذه الإشارة بواسطة أداة اتصال معينة الى المستقبل ، الذي يقوم بدوره بفك هذه الرموز عن طريق عملية **Decoding** ثم تمر بعد ذلك الى الهدف **Destination** وهكذا فإن المرسل هو فك هذه الرموز وإعادتها الى فكرة ، وقد أوضح شانون بأن هذه العملية التي يتم فيها ترميز ونقل وفك

¹ محمد سيد فهمي: مرجع سابق ، ص ص 75 76

² نفس المرجع : ص 77

³ نفس المرجع : ص 77

⁴ نفس المرجع : ص ص 79 80

تصبح عرضة للتشويش أو التداخل وهي في طريقها من المرسل الى المستقبل وهذا التشويش يؤثر تأثيراً سيئاً في عملية الإتصال ، فتصبح هذه العملية عرضة للفشل في تحقيقها

سابعا: أشكال الإتصال التنظيمي

1. الاتصال الرسمي :

وهو الاتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة فهو الي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها وتكون واضحة وبيئة لجميع أفراد المؤسسة لأنها غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية فهو يعتمد على المكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك والجدير بالذكر أن الإتصال الرسمي قد يكون صاعدا أو نازلا أو أفقيا بين العاملين ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة ويحمل كلما تريد جهة معينة ايصاله إلى جهة أخرى ويتصف الإتصال الرسمي بمايلي¹:

قانوني ، مكتوب ، يتعلق بالعمل مباشرة ، يتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف حظي هذا النوع من الإتصالات باهتمام أنصار المدرسة التقليدية حيث إنهم إعتبروا أن هذا النوع الوحيد من الإتصالات الذي يجب الإعتراف به ، على إعتبار أنه الوحيد الذي يحقق أهداف المنظمة نظرا لأنه يتضمن التعليمات والأوامر التي يصدرها المديرون إلى العاملين بإنجاز أعمالهم مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة بالإضافة إلى تدارس المشكلات المرتبطة

¹ ربحي مصطفى عليان : وسائل الإتصال والتكنولوجيا والتعليم ، دار الصفاء ، عمان ، 1999 ، ص 77

بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنشأة وما يتعلق بالجوانب الداخلية والخارجية وأهميتها للأفراد العاملين¹

- تأخذ الإتصالات الرسمية ثلاث إتجاهات مختلفة تتمثل في :

1-1 الإتصال النازل (من أعلى للأسفل) هي الإتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى

أسفلها أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ، وهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم تكون وسائلها شفاهية كالأوامر الشفاهية ، المناقشة ، المحاضرات ، المؤتمرات وقد تكون كتابية كالنشرات ، الخطابات ، والكتيبات ،المذكرات²

كما يعرف على أنه من أكثر أنواع الإتصال شيوعا في التنظيمات الإدارية ، يصدر من الإدارة العليا والمسؤولين السامين إلى أفراد التنظيم الأقل منهم رتبة في السلم الإداري لتنظيم يهدف إلى نقل الأوامر والتوجيهات والتعليمات والإرشادات وذلك في شكل منشورات دورية وتقارير أو اعلانات أو صحف داخلية أو كتيبات أو بشكل عفوي عن طريق المقابلات والاجتماعات

- تستهدف الإتصالات الهابطة مايلي:³

✓ شرح علاقة الوظيفة بغيرها من وظائف في الإدارة

✓ إعطاء معلومات محددة على العمل

✓ إقناع العاملين بتحقيق اهداف المنظمة

✓ شرح السياسات والإجراءات

¹ محمد بهجت جاد الله كشك : منظمات وأسس إدارتها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1992 ، ص ص 264 265

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

³ جمال الدين لعويسات : مبادئ الإدارة ، دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005 ، ص 135

✓ تمد المرؤوسين بالتغذية الراجعة عن أدائهم

✓ توفير المعلومات عن التطبيقات والإجراءات التنظيمية

1-2 الإتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى) :

ويتم هذا الإتصال من المستويات الدنيا -القاعدة- إلى المستويات العليا - قيادة - في

المؤسسة

يتدفق الإتصال الصاعد من المستويات الدنيا الى المستويات العليا في المنظمة ناقلة معها

المعلومات عن نتائج اعمال المنظمة ونشاطاتها والعقبات التي تواجه التنفيذ¹

و الإتصال الصاعد يتمثل في أربع نقاط أساسية :²

- معلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخطته المستقبلية
- مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة الشكاوي والمشاكل التي يعاني منها الفاعل
- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات و إستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها
- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة

¹ طلق عوض الله السواط وآخرون : الإدارة العامة مفاهيم وظائف وأنشطة ، ط2 ، دار حافظ للنشر والتوزيع ، جدة المملكة العربية السعودية ، 2000 ، ص 257

² عبد الله الطويرقي : علم الإتصال المعاصر "دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية " ، ط 2، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 1997 ، ص 226

أهداف الإتصال الصاعد :¹

للإتصال الصاعد عدة أهداف نذكر منها :

- وسيلة لرفع المعلومات العكسية والتقارير الرقابية عن المنجزات المحققة في المواقع المختلفة عن الإدارة
- وسيلة للإدارة العليا لكي تعمل على تنسيق الأنشطة المختلفة في المستويات الدنيا من التنظيم الإداري
- أنه وسيلة يرفع من خلالها المرؤوسون لرؤسائهم بعض الآراء والمقترحات بخصوص بعض المشاكل والمواقف التي تواجههم أثناء تنفيذ المهام

1-3 الإتصال أفقي :

وهذا النوع من الإتصال في إتجاهين بين العاملين الذين هم في نفس المستوى الإداري للتنظيم ويهدف إلى نقل و تبادل المعلومات وتنسيق الجهود والأعمال التي يقومون بها حيث يحدث هذا النوع من الإتصال الأفقي ويمارس في الغالب على شكل إجتماعات لجان والمجالس المختلفة المشكلة في الإدارة

يعد هذا الإتصال ضروريا وعلى درجة من الأهمية في تنسيق العمل وتبادل الآراء ووجهات النظر وطرح الأفكار ومناقشتها بين الأفراد بعضهم ببعض ، ويعتقد البعض أن هذا النوع من الإتصال يعد مثار للعديد من المشكلات ويعتقد البعض الآخر بأنه أن يمكن التخلص من بعض تلك المشكلات

¹ مدني عبد الله علاقي : الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية ، جدة ، المملكة العربية السعودية ، 2000 ص 419

عن طريق إستخدام التخصص الوظيفي وتنسيق الأعمال والتعاون من خلال دعم التنظيم لفرق العمل وتنمية روح العمل كفريق دائم¹

وظائف الإتصال الأفقي² :

- التنسيق للقيام بمهمة
- حل المشاكل وذلك في محاولة الإجتماع لحل مشاكل تعرضت لها المنظمة
- تبادل المعلومات (المشاركة)
- حل الصراع ويتمثل ذلك في حل إجتماع أعضاء إدارة أو إدارتين ليناقدوا صراعا قد نشب بين أعضاء كل ادارة أو بين إدارتين ، حيث أن الإتصال الأفقي في مثل هذه الحالة يسهل عملية التنسيق بين الإدارات المختلفة ويقلل من الجهد والوقت اللازمين لتبادل المعلومات بينهما

4-1 الإتصال المحوري :

ويطلق عليه تسمية الإتصال القطري او المائل وكلها تصب في معي واحد ، والذي يتمثل في " أنه ينساب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة كإتصال مدير الإنتاج بأحد اقسام إدارة التسويق³

¹ أحمد عرفة وسمية شلبي : إدارة وتحديات العولمة (مدخل بحر الفراغ الإداري) ، جامعة نيويورك ، الولايات المتحدة الأمريكية ، 2000 ، ص 135

² محمد يسري إبراهيم دعبس : الإتصال والسلوك الإنساني ، سلسلة 18 ، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 1999 ، ص ص 188 189

³ محمود سلمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط 3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 ، ص

2-الإتصالات غير الرسمية :

هذا النوع من الإتصالات لا يعترف به أنصار المدرسة التقليدية إعتقاداً منهم أنها تعمل على تعطيل الإتصالات الرسمية ولها أضرار على حياة المنظمات مما جعل إهتمامهم يتوجه نحو البحث عن النواحي الضارة في الإتصال غير الرسمي فهو يقترن في الأذهان بالمساوئ والمشكلات والجوانب السيئة في حياة المنظمات وتركزت جهود الكثير من الإداريين القدامى على محاولة القضاء على مصادره ، لكن في المقابل أثبتت البحوث والشواهد العلمية التي أجراها أنصار المدرسة الإنسانية أن الإتصالات غير الرسمية موجودة بجانب الإتصالات الرسمية وبرهنت على أن هذا الأمر لا مناص من وجوده ولا تستطيع الإدارة إغفال وجوده لأنه جزء طبيعي من حياة المنشآت إضافة إلى أنه لا يشكل خطراً على المنظمة بل يمكن أن يكون خير لها¹

تعرف بهذا الإسم نظراً لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال ، إذ تتم

بأسلوب غير رسمي والإتصالات غير الرسمية نوعان :

النوع الأول يتفق في أهداف ليست هي أهداف الإتصالات الرسمية ، والنوع الأول من الإتصالات

غير الرسمية ينبغي على المديرين تشجيعه وتسيير السبل أمامه

أما النوع الثاني هذا ما لا يؤيده المديرين في العادة ، بل ويحاول البعض محاربته ظناً منهم ان مثل

هذه الإتصالات تعطل انسياب الإتصالات الرسمية او تعرقل بلوغ أهدافها ، وإن كان هذا ليس

بالضرورة مع كل الإتصالات غير الرسمية²

¹ أحمد ماهر : السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات- ، ط 7 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 71

² نفس المرجع : ص 141

- عادة ما تنشأ هذه الإتصالات غير الرسمية عند فشل القنوات الإتصالية الرسمية في أداء وظائفها وأشار **Bedian** أن الإتصالات غير الرسمية عنده مزايا في كونها سريعة ودقيقة وناجحة كما أنها تلبي حاجات العمل¹

دوافع وجود الإتصال غير الرسمي :²

- وجود حاجات ورغبات وإتجاهات للأفراد
- إن التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة .
- رغبة الأفراد القيايين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة
- عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين
- إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ، ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد والعاملين

- عدم التقيد والإلتزام بقنوات التنظيم الرسمية ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين

¹ غياث بوفلجة : مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ، ص 39

² سلمان محمود العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 ، ص

خلاصة الفصل

إن الإتصال بسيط من خلال الشكل ومضمونه معقد إذا غاب أحد عناصره أو لم تكن الرسالة مفهومة أو حصل هناك تشويش عليها فإنه يفشل أو قد يفهم المستقبل عكس ما كان يهدف له المرسل

للإتصال التنظيمي أهمية كبيرة في وسط المنظمات ، وهذه الأهمية لا يمكن إنكارها في شتى المجالات فهو يعتبر أمراً حاسماً وضرورياً في تحقيق التفاعل بين افراد التنظيم ككل .

ونجد أن الإتصال التنظيمي كلما كان فعالاً إستطاع كل عنصر من عناصر التنظيم أن يؤدي دوره على أكمل وجه ممكن ، فمثلاً نجد ان اغلب مشكلات الافراد مع مسؤوليهم ناتجة عن فشل الإتصال ، وهذا يعود إلى عدم استغلال اطراف وعناصر الإتصال كما ينبغي و بطريقة سليمة وإما بسبب عدم فهم المعلومات المنقولة بين الطرفين ، فالإتصال يهدف الى التأثير والإخبار والإعلام والإعلان والتزويد بالمعلومات والتعبير عن وجهات النظر وقد يكون مباشر او غير مباشر ، وقد يكون رسمي أو غير رسمي لفظي او مكتوب ، مسموع أو مرئياً ..

الفصل الرابع

الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولا : الإجراءات المنهجية و أدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة

1-تعريف جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

2-الدراسات الإستطلاعية

3- تحديد منهج الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- مجتمع وعينة الدراسة

ثانيا : عرض النتائج وتحليلها والإجابة عن التساؤلات الفرعية

1-تفريغ البيانات وعرض نتائج الدراسة

2-الإجابة عن التساؤلات في ضوء نتائج الدراسة:

3-النتائج العامة

الخاتمة

التوصيات

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

أولاً : الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

1-تعريف جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

فتح المركز الجامعي أبوابه في شهر أكتوبر لسنة 1992 بصفته معهد للبيطرة، ملحق بجامعة "باجي مختار"، واستقل عنه في سنة 2001 بموجب الرسوم التنفيذية رقم: 01 276 المؤرخ في 30 جمادي الثانية عام 1422هـ الموافق لـ 18 سبتمبر 2001 والمتضمن إحداث مركز جامعي بالطارف.

استقبل المركز الجامعي أزيد من 3000 طالب من بينهم 30 طالب أجنبيا من جنسيات افريقية مختلفة إضافة إلى أعوان إداريين وأساتذة دائمين ومساعدين وتطبيق لأحكام المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 297-03 المؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1424هـ الموافق لـ 23 أوت 2003 المعدل والمتمم تنشأ مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تبلغ مساحتها 64900 م، يحدها شمالا ارض شاغرة إضافة مركز تجاري، جنوبا ارض فائضة، شرق الإقامة الجامعية، أما غربا فيحدها ارض شاغرة إضافة إلى الطريق الوطني المزوج رقم 44 ، ويتحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة الشاذلي بن جديد الطارف واختصاصاتها كما يلي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الطبيعية والحياة.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية.

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 12- 242 المؤرخ في 19 رجب 1433هـ الموافق ل 4 يونيو يتضمن إنشاء جامعة الطارف.

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 14- 01 المؤرخ في 03 ربيع الأول عام 1435 الموافق ل 05 يناير سنة 2014 الذي يحدد كيفية تسمية المؤسسات والأماكن والمباني العمومية أو إعادة تسميتها.

وتطبيق لأحكام المادة 23 من المرسوم الرئاسي 01 14 المؤرخ في يناير 2015 والمذكور أعلاه ، تم تكريس تنمية جامعة الطارف الشاذلي بن جديد.

2-الدراسات الإستطلاعية

أ- بدأت الزيارات الاستطلاعية منذ الشروع في عمل هذه الدراسة بحكم مزاولتي لهاته المؤسسة التي أمثل أحد طلبتها ، وبدأنا في الشروع في الزيارات الاستطلاعية بصفة رسمية في 17 أفريل العام الجاري محاولا جمع أكبر عدد من المعلومات الأولية حول العلاقات الوظيفية وأثرها على الاتصال داخل الجامعة

والتي شملت على مجموعة من الزيارات الإستطلاعية من خلال الملاحظة التي تمت في حدود ميدان الدراسة ، حيث تم التركيز عن العلاقات التي تحدث بين الأساتذة داخل الجامعة ونوع الاتصال المتبع بين الأساتذة .

ب- توزيع استمارة البحث التي تم تحكيما من قبل ثلاث أساتذة لغرض بيان صحة أبعاد الدراسة والحصول على بيانات أكثر دقة .

وبعد القيام بعملية التحكيم للاستمارات قمت بوضع استمارة نهائية وكان النزول الفعلي إلى

الميدان لتوزيع الاستمارات على المبحوثين بقسم علم الاجتماع بتاريخ 14-04-2018

كما قمنا بجمع الاستمارات بتاريخ 17-04-2018 بعدها مباشرة شرعنا في عملية تبويب

البيانات وتحليلها حسب المنهج المتبع .

3- تحديد منهج الدراسة :

لكي يستطيع الباحث دراسة موضوعه لابد من اتباع منهج معين يخدم الدراسة فبدون تحديد

المنهج لا يستطيع التوصل الى نتيجة

والمنهج هو الطريقة التي يسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة أو الخطة التي تبين وتحدد

طرق إجراءات جمع وتحليل البيانات ، إذ يقوم الباحث من خلال منهج البحث بتصميم البحث ويختلف

هذا التصميم باختلاف الهدف ، فقد يكون إستكشاف عوامل معينة لظاهرة جديدة أو توظيفها أو ايجاد

العلاقة أو السبب أو الأثر بين مجموعة من العوامل المراد دراستها¹

ولما كان الموضوع المدروس هو العلاقات الوظيفية وأثرها على أنماط الاتصال داخل

المؤسسة قمنا بإستخدام المنهج الوصفي الذي يهدف الى إعطاء صورة دقيقة و واضحة لظاهرة التي

نرغب بجمع البيانات عنها

¹ فايز جمعة نجار أخراون: أساليب البحث العلمي ، دار المحامد، ط2، عمان ، 2008 ، ص 34

- يعرف سكاتس (scates) المنهج الوصفي في معرض حديثه عن الدراسات الوصفية بقوله:

" يراد بالدراسات الوصفية ما يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو مجموعة من الظروف أو فصيلة من الأحداث أو نظام فكري أو أي نوع من الظواهر التي يمكن أن يرغب الشخص في دراستها"¹

يبدو من خلال التعريف أن المنهج الوصفي لا يقف عند حدود صف الظاهرة فقط بل يقيم أمالا في الوصول الى التعميمات ذات معنى ،كما يتماشى المنهج الوصفي بوصف كل ما هو كائن يفسره ذلك ما يتماشى مع موضوع دراستنا ، حيث لم نقف على جمع المعلومات فقط ، بل على وصفها من خلال مجموعة البيانات التي تم جمعها باستخدام أدوات جمع المعلومات

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ، حيث أتاح لنا هذا الأخير فرصة استخدام أساليب متعددة تمكنا من جمع واستخلاص البيانات والمعلومات التي تخدمنا في هذه الدراسة كاستخدام الملاحظة البسيطة،المقابلة والاستبيان،وذلك من خلال تفريغ هذه البيانات وتحليلها وتفسيرها وفقا للفرضيات التي تقوم عليها الدراسة الحالية والتوصل إلى نتائج نهائية ، مستخدمين أسلوبا:

1- أسلوب الوصف: وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة من حيث الجوانب النظرية وكذا

الجوانب الميدانية وتفرغ البيانات وتحليلها.

¹ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص125.

2- الأسلوب المسح: حيث شملت عينة المأخوذة كل مفردات المجتمع الأصلي للدراسة

(الإطارات) بالمؤسسة محل الدراسة، دون باقي المستويات التنظيمية الأخرى .

ويعرف أسلوب المسح:¹ على أنه دراسة استطلاعية نقوم بها بقصد الكشف عن مشاكل المجتمع أو أنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو لجماعة معينة تنصب على الوقت الحاضر بشكل أساسي، والمسح قد يتراوح مداه بين المستوى القومي أو الإقليمي أو المحلي أو يقتصر على وحدات منفردة كالمدرسة أو الجامعة أو الكلية.

بإستخدام هذا المنهج سوف نحاول التعرف عن دور العلاقات الوظيفية وتأثيرها على التفاعلات وما يترتب عنها من أنماط إتصالية داخل المؤسسة من خلال الصورة التي يتم إستخلاصها من أدوات جمع البيانات ذلك من خلال تبويب المعطيات تحليلها في جداول نعلق عليها للوصول الى نتائج نهائية يمكن تعميمها و كشف الأثر بين متغيري الدراسة

4- أدوات جمع البيانات :

فهم الموضوع والاحاطة به يتطلب مجموعة من المعلومات والمعارف حول الظاهرة موضوع الدراسة لذا يحتاج الباحث الى البيانات المختلفة لإتمام بحثه لأنه عليه ان يختار الادوات المناسبة لجمع البيانات سواء كانت أولية أ ثانوية علما أنه يوجد العديد من الأدوات لجمع البيانات الملاحظة ، المقابلة، الاستمارة ...التي يمكن للباحث أن يختار منها ما يناسب بحثه كما يمكن أن يستند على أكثر من طريقة في آن واحد وللقيام بهذه الدراسة تم إختيار الأدوات التالية :

¹ مروان عبد المجيد إبراهيم: مرجع سابق، ص 129.

4-1 الملاحظة : تعد الملاحظة من بين أهم وسائل جمع البيانات التي يعتمد عليها الباحث

في دراسته من أجل تحليل وتفسير الظواهر المراد دراستها

تعرف الملاحظة على أنها: أداة من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي ومصدرا

أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة ، خاصة اذا استخدمت بطريقة

مخططة ومصممة لجوانب التي سيتم ملاحظتها وتسجيل البيانات عنها

وقد تم استخدام الملاحظة في دراستنا من خلال الزيارات المتعددة التي قمنا بها بجامعة

الشاذلي بن جديد حيث كان لزاماً علينا ملاحظة بعض الخصائص والسمات التي تميز مجتمع البحث

بقسم علم الاجتماع ، اذ شاهدنا من خلال نزولنا للمؤسسة أن هناك عدة أنواع من العلاقات الانسانية

بين الأساتذة منها علاقة التعاون التي تظهر من خلال تكاتف الجهود والانسجام مع أجواء العمل

وعلاقة الصداقة التي تجلت في نوع الاتصال الذي بين عدد من الأساتذة على مختلف الأجناس

وعلاقة العمل التي سرعان ما تنتهي بإنهاء العمل ، ولعل ذلك ما استوجب توفر علاقات وظيفية

جيدة يغلب عليها طابع غير الرسمي

4-2 المقابلة :

هي تفاعل يتم بين فردين في موقف المواجهة يحاول أحدهما ان يعرف بعض المعلومات

لدى الآخر ، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة¹

¹ علي غربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا كوبي ، 2006 ، ص 119

وقد إعتمدنا على المقابلات المفتوحة التي كانت تجري أثناء الزيارات الاستطلاعية من أجل معرفة حجم العينة ومعلومات تخص ميدان الدراسة (قسم علم الإجتماع جامعة الشاذلي بن جديد) تضمنت مقابلة عادية لاطلاعنا على عدد الأساتذة في قسم علم الإجتماع كما إعتمدنا على المقابلة على بعض المبحوثين الذين لم يفهموا أسئلة الإستمارة حيث إتضح لنا ان الإستمارة لوحدها غير كافية للوصول الى النتائج المرجوة ، لأنه قد يتم فهم الأسئلة خطأ أو يتم تأويلها بمعاني أخرى ، وبالتالي قمنا بتوجيه الأسئلة التي وجدت صعوبة في فهمها من قبل المبحوث وتسجيل الإجابات

3-4 الاستمارة :

هي مجموعة من الأسئلة تستخدم من أجل البحث العلمي التي تقدم للمبحوثين ، وتصمم لتقديم معلومات لموضوع البحث ، ويتم استكمالها من قبل المبحوثين عادة ما يكون ذو نهاية مغلقة وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة أساسية من أدوات جمع البيانات قسمت الاستمارة الى أربع محاور كالآتي:

المحور الاول : يتضمن الخصائص والبيانات الديموغرافية لمفردات العينة وتكونت من خمسة أسئلة حسب (الجنس ، العمر ، الحالة الإجتماعية ، المستوى التعليمي ، مستوى الخبرة)

المحور الثاني : يتضمن بيانات حول طبيعة العلاقات الوظيفية داخل قسم علم الإجتماع والتي

تضمنت الاسئلة من 6 الى 12

المحور الثالث: تضمن بيانات حول الأنماط الإتصالية السائدة بقسم علم الاجتماع والأسئلة فيها كانت

من 13 الى 19

المحور الرابع: تضمن بيانات حول كيفية تأثير العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع

بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ، تضمن أسئلة من 20 إلى 26

5- مجتمع وعينة الدراسة :

5-1 كيفية إختيار العينة :

يعتبر إختيار العينة الممثلة لمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين

والدارسين ، وأن شروط نجاح إختيارها هو ضرورة تمثيلها لكل حالات المجتمع المبحوث وتعبرها

بصدق عن الظاهرة محل الدراسة ¹

5-2 تعريف العينة :

العينة هي : "المجموعة التي يختارها الباحثون من أفراد المجتمع ، وهي عدد محدد مأخوذ

من مجموعة اكبر ، بغرض الدراسة والتحليل على أغراض انه يمكن الأخذ بها كمؤشر لمجموعة ككل

او للمجتمع " ²

¹ سلاطنية بلقاسم وآخرون : أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 1 ، الجزائر ، 2007 ، ص 127.

² فهد جبور : منهجية الأبحاث وأسسها العلمية الحديثة ، الإشكالية في البحث في العلوم الإنسانية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، ط 2 ، لبنان ، 2010 ، ص 201.

3-5 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة بقسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية من مختلف المستويات والدرجات العلمية والتخصصات حيث تم اختيار **العينة القصدية** وهي " العينة التي يتم إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة لدراسة"¹

وبالتالي قمنا بأخذ جميع مفردات المجتمع الأصلي لعينة الدراسة الحالية المقدرة عدده بـ 40

أستاذاً ، حيث تم توزيع الإستمارات على كافة أساتذة القسم ، وتم استرجاع 35 إستمارة من مجموع الإستمارات الموزعة أي ما يمثل نسبة 87.50 %

4-5 خصائص مجتمع الدراسة : تمثلت خصائص مجتمع الدراسة في ما يلي :

1-4-5 من حيث الجنس :

جدول رقم 01 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء الجنس
54.29 %	19	أنثى
45.71 %	16	ذكر
100 %	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 01 من الإستمارة

¹ محمد عبيدات و محمد أبو نصار وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، 1991 ، ص 96

يتضح أن الفئة الغالبة هي فئة الإناث وذلك بنسبة 54.29 % ، في المقابل فإن 45.71

% تمثل نسبة الذكور

ولعل هذا راجع إلى طبيعة ميدان الدراسة وهي المؤسسة التعليمية التربوية لأنه في مجتمعنا الجزائري يحبذ أن تعمل المرأة إما في المجال الصحي أو التعليمي وذلك يرجع إلى عادات وتقاليد المجتمع المتحفظ ، بالإضافة إلى أنه لا يتطلب جهد عظمي على عكس الوظائف الأخرى يتعذر للمرأة العمل فيها بالإضافة إلى المرأة تسعى دائما إلى إكمال الدراسات العليا ونيل شهادات عليا على عكس الرجل الذي يكون مسؤول عنها وهو مجبر في بعض الأحيان أن يتخلى عن دراسته في وقت مبكر والتوجه إلى ميدان العمل من أجل كسب المال والقيام بواجبه تجاه عائلته .

5-4-2 من حيث السن :

جدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء الفئات
48.57 %	17	أقل من 35 سنة
51.43 %	18	من 35 سنة فما فوق
100%	35	المجموع

المصدر:السؤال رقم 02 من الإستمارة

يظهر جليا أن أكبر نسبة تمثل الفئة العمرية من 35 سنة فما فوق حيث تمثل نسبة

51.43 % تليها فئة أقل من 35 سنة وذلك بنسبة 48.57 %

حسب إحصائيات وطنية تؤكد أن الشعب الجزائري مجتمع فتي بنسبة 70 % وذلك ما دلت عليه نتائج الجدول فهو بذلك في مرحلة الجد والنشاط وشغفه للعمل كما أنه يجب النظر في تقارب السني الذي يجمع بين الأساتذة والطلبة الجامعيين ذلك ما يؤدي إلى إستيعاب المعلومات من طرف الطلبة وفهم تطلعات الطلبة من قبل الأساتذة.

5-4-3 من حيث الحالة الاجتماعية :

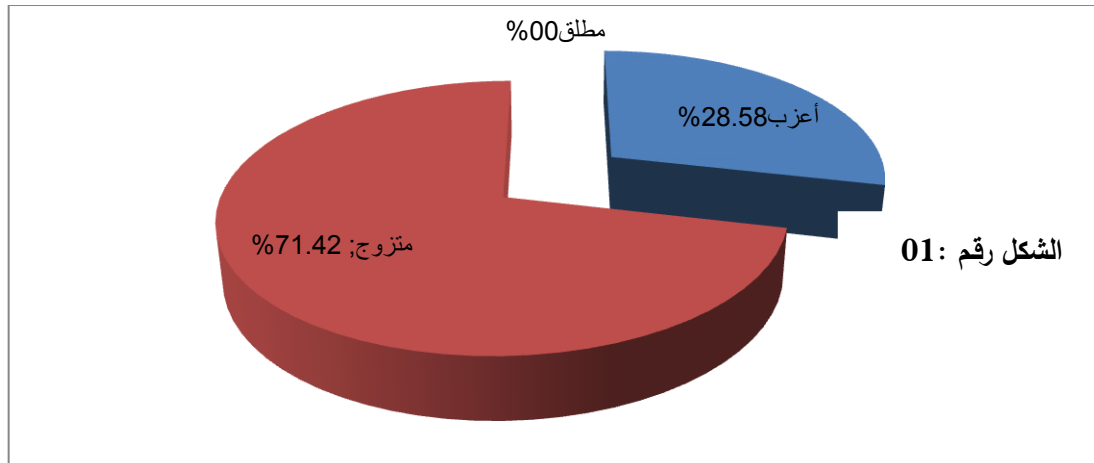
جدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء الحالة الاجتماعية
28.58 %	10	أعزب
71.42 %	25	متزوج
00 %	00	مطلق
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 03 من الإستمارة

من خلال الجدول يتضح أن أكبر فئة هي فئة المتزوجين بنسبة 71.42 % ، تليها نسبة 28.58 % التي تمثل فئة العزاب في حين نجد أن نسبة فئة المطلق 00 %

وهذا يتضح أن الإستقرار العائلي وتحمل المسؤولية وتكوين أسر داخل المجتمع يعبر غالبا عن أن عينة الدراسة تعي جيدا بناء علاقات وروابط اتصالية مع الآخرين ، وكذا وجود نسبة 00 % من نسبة المطلقين تعبر على أن أفراد عينة الدراسة تركز فكرة التعاون والتواصل مع الآخر وهذا ما يتجسد من خلال أدائهم لوظائفهم



رسم بياني يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

5-4-4 من حيث المستوى التعليمي :

جدول رقم 04 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء الفئات
40 %	14	ماجستير
60 %	21	دكتوراه
100 %	35	المجموع

المصدر :السؤال رقم 04 من الإستمارة

يتضح أن أغلب أفراد العينة من فئة الدكتوراه والتي تبلغ نسبة 60 % تليها فئة ماجستير

بنسبة 40 % هذا يوضح أن قسم علم الاجتماع يتسم بمستوى تعليمي عالي ما يعبر على أن سياسة

التعليم العالي والبحث العلمي وكذا وزارة التعليم تتمتع بمستوى معين في عملية إختيار وتوظيف

المرشحين لشغل وظيفة أستاذ في الجامعة

5-4-5 من حيث مستوى الخبرة :

جدول رقم 05 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة:

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء الفئات
40 %	14	أقل من 10 سنوات
60 %	21	من 10 سنوات فما فوق
100%	35	المجموع

المصدر :السؤال رقم 05 من الإستمارة

يمكن القول أن أغلب أفراد العينة يمتلكون سنوات خبرة ذو الفئة من 10 سنوات فما فوق

ذلك بنسبة 60 % ، تليها فئة أقل من 10 سنوات وذلك بنسبة 40 %

تعبّر هذه النتائج عن سياسة التقشف التي تعرفها البلاد في السنوات الأخيرة وعلى طبيعة

العمل الذي يعتبر بناء أجيال تساهم في رقي المجتمع من خلال الخبرة التي يتسم بها الأساتذة مما

يجعلهم أكثر تقبل لبناء علاقات وظيفية جيدة داخل قسم علم الإجتماع

ثانيا : عرض النتائج وتحليلها والإجابة عن التساؤلات الفرعية

1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها

المحور الثاني : طبيعة العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن

جديد الطارف

الجدول رقم 06 : يوضح طبيعة العلاقات الوظيفية مع زملاء العمل

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
14.29%	5	سيئة
45.71%	16	حسنة
40 %	14	جيدة
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 6 من الاستمارة

يرى أغلب أفراد العينة أن طبيعة العلاقات الوظيفية بين الزملاء حسنة ذلك بنسبة 45.71

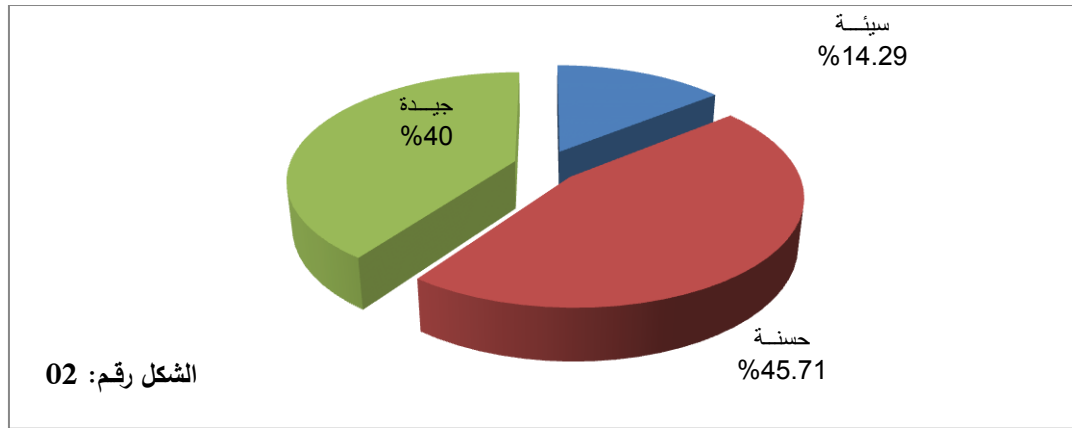
% تليها نسبة 40 % من يرون أنها جيدة في حين نجد نسبة 14.29 % من يرون أن علاقتهم

الوظيفية مع زملائهم سيئة

هذا يعبر على أن الأساتذة يمارسون علاقات عمل حسنة تعود إلى الود والتعاون بينهم مما

يسمح بخلق علاقات وظيفية تتخللها الإنسجام داخل الجامعة وهذا يعود إلى المستوى التعليمي القيم

لدى الأساتذة في تكوين علاقات جيدة بين بعضهم.



رسم بياني يوضح طبيعة العلاقات الوظيفية مع زملاء العمل

الجدول رقم 07: يوضح طبيعة العلاقات الوظيفية داخل الجامعة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
8.57%	3	سيئة
62.85%	22	متوسطة
28.58%	10	جيدة
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 07 من الإستمارة

توضح نتائج الجدول أن أغلب أفراد العينة يرون أن العلاقات الوظيفية داخل قسم علم

الاجتماع حسنة ذلك بنسبة 45.71 % ، تليها نسبة 28.58 % من يرى أنها سيئة في حين نجد

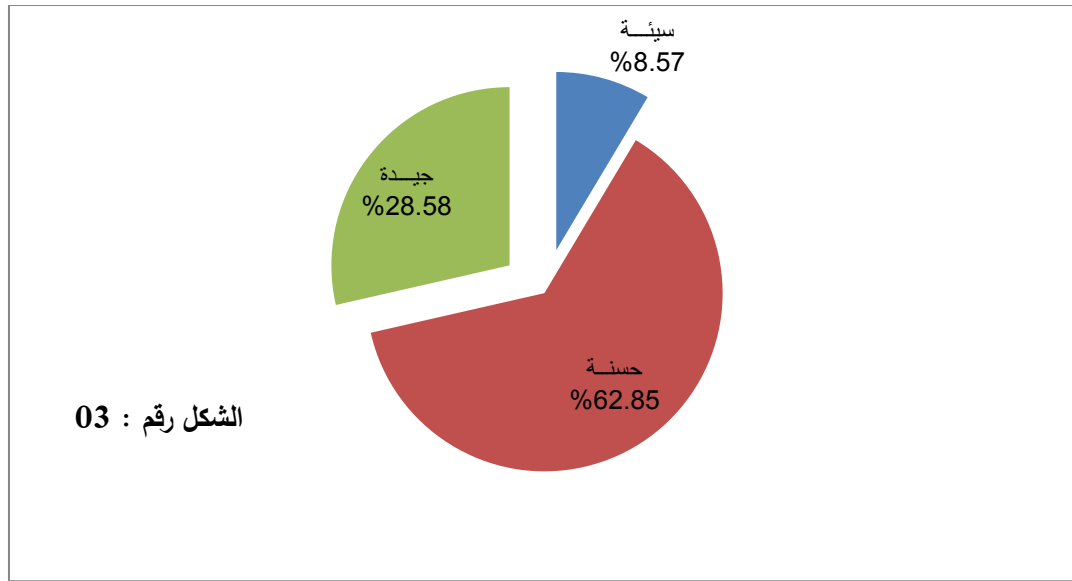
نسبة 25.71 % من يراها جيدة

ذلك يعود الى أن النضج العقلي لدى عينة الدراسة التي تتسم بمستوى راقى مما يسمح بتكوين

علاقات وظيفية مقبولة وكذا إلى العمل بإعتبار عملهم تربوي تعليمي ومن جانب أن العلاقات الجيدة

تبدأ من داخل المؤسسة أي ان يكون هناك تفاهم متبادل بين الأساتذة داخل محيط قسم علم الاجتماع

والجامعة ككل



رسم بياني يمثل تقييم العلاقات الوظيفية

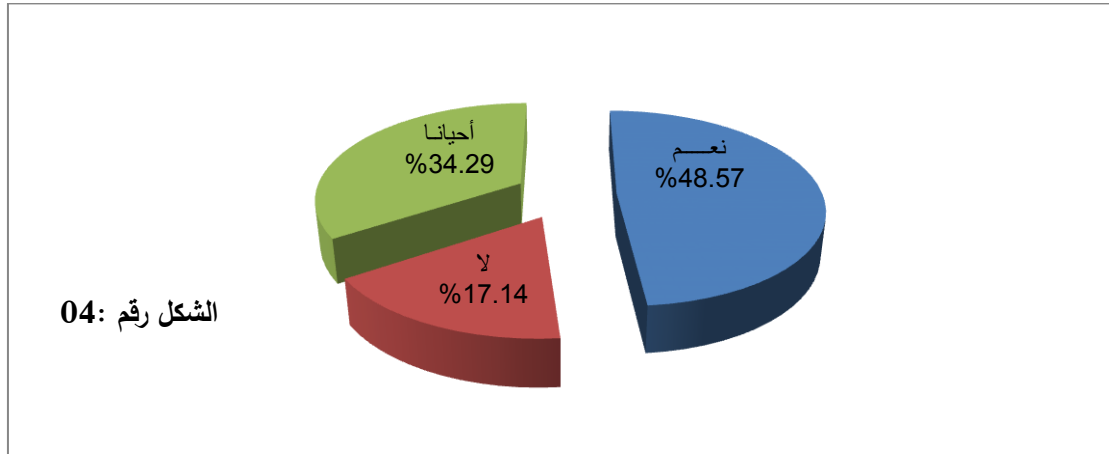
الجدول رقم 08 : يوضح علاقة الاساتذة بزملائهم باعتبارها علاقة صداقة أكثر منها علاقات مهنية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
48.57%	17	نعم
17.14%	6	لا
34.29%	12	أحيانا
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 08 من الاستمارة

أغلبية أفراد العينة يؤكدون بنسبة 48.57 % على أن علاقتهم مع زملائهم تعتبر علاقة صداقة أكثر منها علاقة مهنية ، كما نجد أن البعض الآخر يؤكدون ذلك لكن بصفة غير دائمة بمعنى أحيانا و ذلك بنسبة 34.29 % ، ثم تليها نسبة 17.14 % ينفون صحة ذلك ، إن العلاقات بقسم علم الاجتماع لا تخلو من علاقات الصداقة التي تمثل رابط للمودة وأساس العلاقات الانسانية وهذا

يوضح أن العلاقات الوظيفية لا تبقى حبيسة ضمن علاقات العمل فقط بل قد تطور إلى علاقات صداقة الذي يساهم التعاون والتفاهم في جانب كبير من هاته العلاقات



رسم بياني يوضح علاقة الأساتذة بزملائهم باعتبارها علاقة صداقة أكثر منها علاقات مهنية

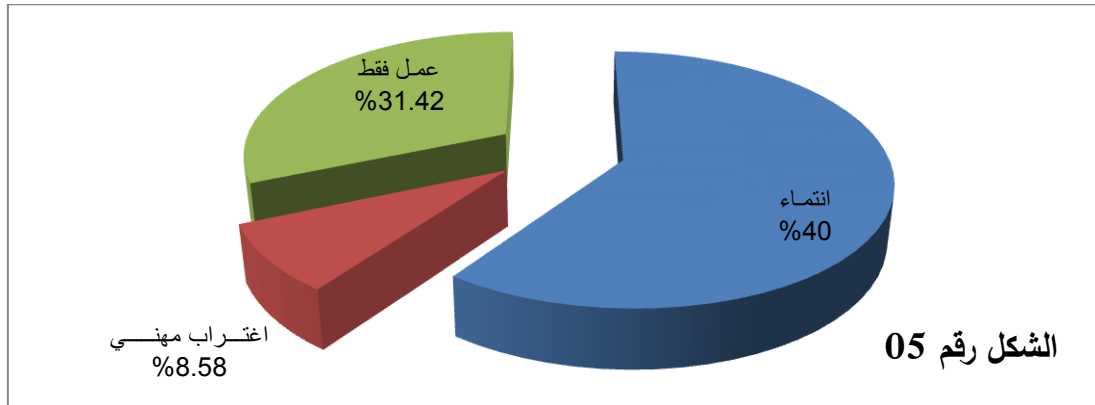
الجدول رقم 09 : يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم بالمؤسسة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
60 %	21	انتماء
8.58 %	3	اغتراب مهني
31.42 %	11	عمل فقط
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 09 من الاستمارة

يتضح أن أغلب أفراد العينة يرون أن طبيعة علاقتهم بالمؤسسة هي علاقة إنتماء ذلك بنسبة 40 % تليها نسبة 31.42 % من يرون أن العلاقة التي تربطهم بها هي علاقة عمل فقط لتأتي في الأخير من يرى عكس كل ذلك بإعتبار انه يحس بالإغتراب المهني تجاه المؤسسة كان بنسبة 8.58 % .

ذلك يعود إلى إيمانهم بقيمة العمل وحبهم له بإعتباره عبادة وكذا حبهم لروابط الإنسانية التي تبنى عليها الجتماعات وبالتالي تكريس علاقات وظيفية جيدة بمداها الاحترام والمساوات على إختلاف مستوياتهم



رسم بياني يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم بالإدارة

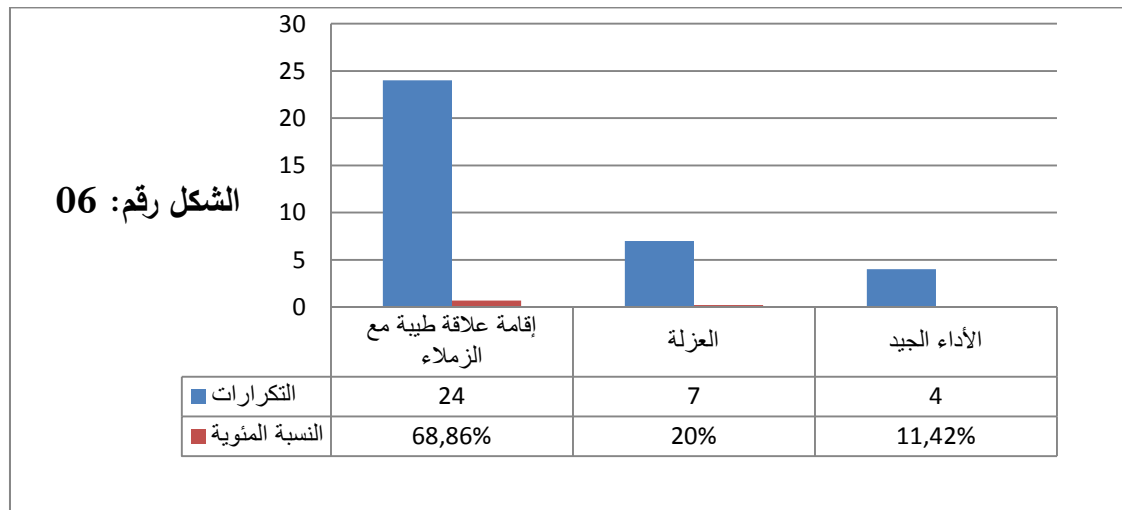
الجدول رقم 10 : يوضح استجابة المبحوثين فيما يتعلق ب الأساس الذي تشجعهم عليه الإدارة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
68.86%	24	إقامة علاقة طيبة مع الزملاء
20 %	7	العزلة
11.42%	4	الأداء الجيد
100%	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 10 من الاستمارة

من خلال الجدول يتضح أن أغلب أفراد العينة أقرّو بأن الإدارة تشجعهم على إقامة علاقة طيبة مع الزملاء ذلك ما أوضحتها النسبة 68.58 % في حين نجد نسبة 20 % من يرون أن المؤسسة تشجعهم على العزلة المهنية ، تليها نسبة 11.42 % يرون أن الأداء الجيد هو ما تحرس عليه الإدارة

ومن هنا يمكن أن نقول بأن قسم علم الاجتماع يجسد العلاقات الوظيفية الجيدة من خلال التعاون وبناء علاقات طيبة مع الزملاء ولعل ذلك يعود إلى الجهود المبذولة لتحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى الإدارة خلفها



رسم بياني يوضح تشجيع الإدارة لأفراد العينة

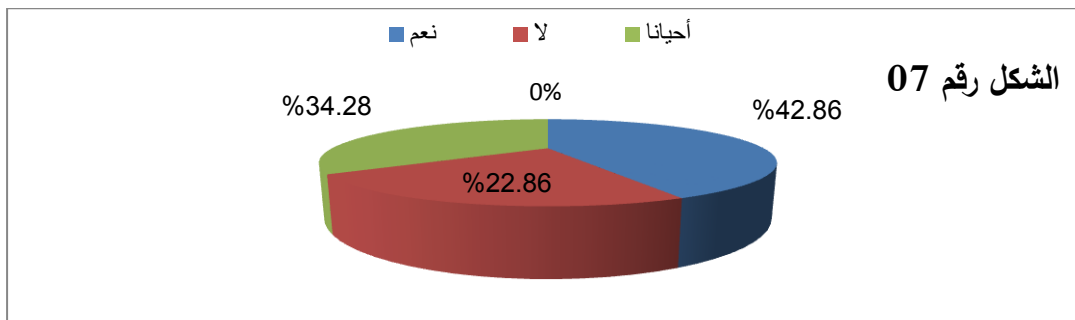
جدول رقم 11 يوضح العلاقات الوظيفية في العمل ورأيهم فيما كانت نابعة من القيم
الاجتماعية للموظف وثقافة المنظمة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
42.86%	15	نعم
22.86%	8	لا
34.28%	12	أحيانا
100%	35	المجموع

المصدر: السؤال رقم 11 من الإستمارة

أفاد المبحوثين حسب نتائج الجدول أن العلاقات الإنسانية في العمل نابعة من القيم
الاجتماعية للموظف وثقافة المنظمة ذلك بنسبة 42.86 % تليها نسبة 34.28 % من يأكدون ذلك
ولكن ليس دائما (أحيانا) لتأتي في الأخير نسبة 22.86 % من ينفي ذلك

من هنا يتضح لنا أن القيم الاجتماعية للفرد وثقافة المنظمة دور في تحديد إطار العلاقات
الوظيفية ذلك يعود إلى طبيعة النظام السائد في قسم علم الاجتماع الذي يستوجب أن يحمل جملة من
الأسس التي تكفل بتحديد مناهج يتبعها الأساتذة خلال فترة عملهم



رسم بياني يوضح العلاقات الوظيفية في العمل النابعة من القيم الاجتماعية للموظف وثقافة
المنظمة

المحور الثالث : كيف تتجسد الإتصالات الرسمية و الإتصالات غير الرسمية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد

جدول رقم 12 يوضح طبيعة العلاقة التي تربطهم مع زملاء العمل

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
31.42%	11	رسمية
20%	7	غير رسمية
48.58%	17	الاثنين معا
100%	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 12 من الاستمارة

من خلال الجدول يتضح أن أغلب أفراد العينة تربطهم علاقة الرسمية وغير الرسمية بنسبة 48.58 % تليها العلاقة الرسمية بنسبة 31.42 % ثم في الأخير تأتي علاقة غير رسمية بنسبة 20%

هذا يتضح أن أفراد العينة يباشرون الإتصال الرسمي و الإتصال غير الرسمي معا وذلك ما يوضح أن هناك علاقات أخرى بعيدة عن علاقات العمل تستوجب تدخل العلاقات غير الرسمية التي تعمل على دمج الاساتذة في إطار غير رسمي بعيد عن ضغوطات العمل

جدول رقم 13 يوضح استجابات أفراد العينة في ما يتعلق ب نوعية الاتصال

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
34.28%	12	جيد
48.58%	17	متوسط
17.14%	6	ضعيف
100%	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 13 من الإستمارة

يرى أغلب المبحوثين أن نوع الإتصال بينهم وبين زملاء العمل داخل قسم علم الإجتماع

متوسط بنسبة 48.58 % تليها نسبة 34.28 % من يرون انه اتصال جيد ، تليها في الأخير نسبة

17.14 % من يرون أن الإتصال بينهم وبين زملائهم ضعيف .

من هنا يمكن القول أن الإتصال التنظيمي في قسم علم الإجتماع متوسط ويمكن ان نقول أن

السبب يعود الى عدم إلتقاء ببعضهم يومياً كما أن الدراسة تتقضي بحلول شهر الصيف لينشغل كل

فرد في أموره الشخصية

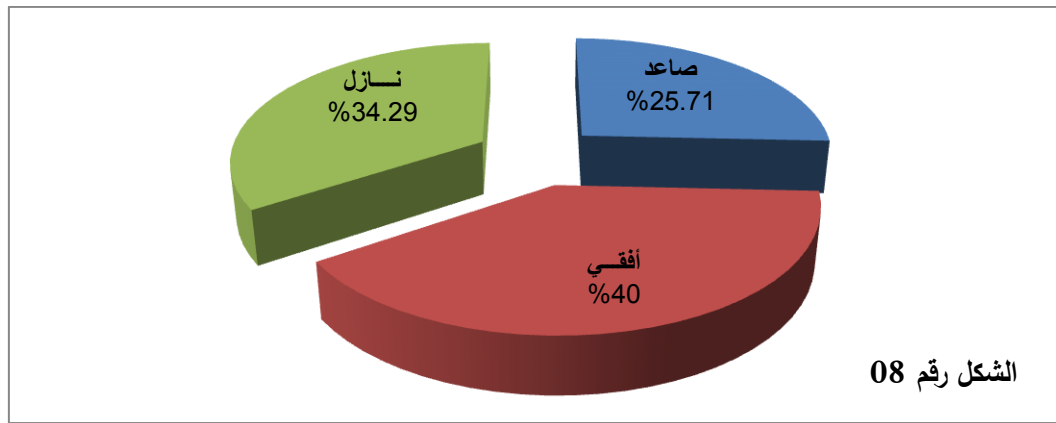
جدول رقم 14 يوضح طبيعة الاتصال:

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
25.71%	9	صاعد
40%	14	أفقي
34.29%	12	نازل
100%	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 14 من الإستمارة

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة أجابوا أن الإتصال الأفقي يتجسد داخل قسم علم الإجتماع بنسبة 40 % يليه الإتصال النازل بنسبة 34.29 % ثم يأتي في الأخير الإتصال الصاعد بنسبة 25.71 %

ولعل هذا يعود الى ان طبيعة عمل المؤسسة بإعتبارها مؤسسة تنتج أفكار ومعلومات والإتصال الأفقي يساعد على تداول الأخبار والمعلومات بين فئتين متساويتين كما يعود أيضا إلى سهولته وسرعة وصول المعلومة فيه



رسم بياني يوضح طبيعة الاتصال

جدول رقم 15 يوضح استجابات المبحوثين فيما يتعلق ب طبيعة المعلومات التي يستقبلونها من مروضهم داخل المؤسسة

النسبة المئوية %	التكرارات	الاحصاء العبارة
37.14 %	13	أوامر وتعليمات
48.58 %	17	توجيهات
14.29 %	5	مهام
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 15 من الإستمارة

حسب ما ورد في نتائج الجدول فإن طبيعة المعلومات التي يستقبلونها من رؤسهم تكون على شكل توجيهات وذلك بنسبة 48.58 % ثم تليها الأوامر والتعليمات بنسبة 37.14 % ثم تليها المهمات بنسبة 14.29 % ، وهذا يدل على ان هناك علاقات وظيفية جيدة تستدعي النصح والتوجيهات والإرشاد بين الأساتذة وعليه لا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة الا بتلك الجهود التي تقدمها وتفرضها الادارة في بعض الأحيان بإعتبار المؤسسة تعليمية وأحد مؤسسات التعليم العالي

جدول رقم 16 يوضح مصادر الحصول على المعلومات

العبارات	الإحصاء	التكرار	النسبة المئوية	أخرى تذكر	تكرار	نسبة%
الرئيس المباشر	7	20 %	لوحه اعلانات	2	5.71	
ممثلي العمال	15	42.85 %	الزملاء	1	2.86	
النقابات	10	28.58 %	المجموع	3	8.57	
اخرى	3	8.57 %				
المجموع	35	100 %				

المصدر : السؤال رقم 16 من الإستمارة

يرى أغلب أفراد العينة أنهم يعتمدون في مصادر المعلومات على ممثلي العمال وذلك بنسبة 42.85 % ، تليها النقابات بنسبة 28.58 % ، ثم يليها الرئيس المباشر بنسبة 20 % في حين تأتي في الأخير مصادر اخرى بنسبة 3 % التي ذكرها المبحوثين من خلال الاشاعة ولوحه الإعلانات وزملاء العمل

وهذا يعود الى الدور الذي تلعبه لجنة ممثلي العمال داخل الجامعة التي تتكلم بصوت العمال والموظفين وتبدي آراهم والتي تمثل دعامة أساسية في المؤسسة كما تمثل مصدراً مهم من

مصادر المعلومات داخل الجامعة تساهم بشكل كبير في زرع الروابط بين الموظفين ببعضهم وبينهم وبين المسؤولين

جدول رقم 17 يوضح مصادر حل المشاكل

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
65.71%	23	الرئيس المباشر
2.85%	1	مبادرات شخصية
31.42%	11	الزملاء
100%	35	المجموع

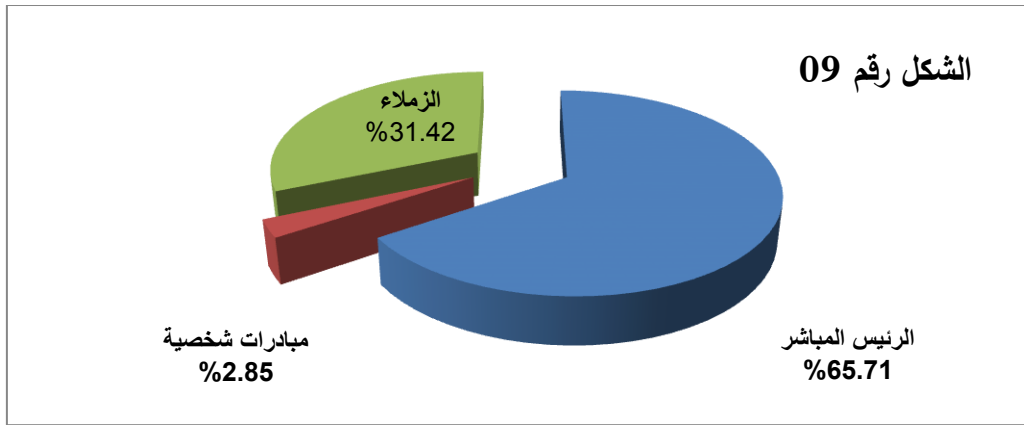
المصدر : السؤال رقم 17 من الإستمارة

تظهر نتائج الجدول ان معظم الأساتذة يعتمدون في حل مشاكلهم على الرئيس المباشر وذلك

بنسبة 65.71 % ثم تليها نسبة 31.42 % التي تمثل فئة الزملاء ثم تليها المبادرات الشخصية بنسبة 2.85 %

وهذا يعود الى أن الأساتذة يمارسون الإتصال الصاعد مع الرئيس المباشر في حل مشاكلهم

نظرا لأنهم لا يود أحد أن يعلم بمشكلاتهم و الرئيس يعتبر محل ثقة كما أن الرئيس يعتبر المسؤول الأول عليهم



رسم بياني يوضح مصادر حل المشاكل

جدول رقم 18 يوضح استجابات تعرض أفراد العينة لمعوقات اتصالية أثناء أداء عملهم

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
17.14 %	6	نعم
20 %	7	لا
62.86 %	22	أحياناً
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 18 من الإستمارة

أفاد معظم افراد العينة أنه أحياناً تعترضهم معوقات اتصالية وذلك بنسبة 62.86 % تليها نسبة الذين قالوا انه لا تعترضهم أية مشاكل وذلك بنسبة 20 % في حين نجد أن هناك نسبة 17.14 % من أفراد العينة الذين يؤكدون أن هناك معوقات اتصالية تعترضهم داخل قسم علم الاجتماع وهذا يوضح أن عملية الإتصال لا تخلو من التشويش ومن المعوقات قد يعود الى عدم توفر الوسائل الإتصالية الازم للاتصال بإعتبار قسم علم الاجتماع يجمع مجموعة كبيرة من الأساتذة من مناطق مختلفة

جدول رقم 19 يوضح دور نقل المعلومات أفقيا

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
22.86 %	8	تحسين العلاقات الوظيفية
42.85 %	15	يساهم في سرعة انتشار المعلومة
34.29 %	12	حل المشاكل
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 19 من الإستمارة

يلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجابوا أن نقل المعلومات أفقيا يساهم في سرعة انتشار المعلومة ذلك بنسبة 42.85 % تليها حل المشاكل بنسبة 34.29 % ، تليها تحسين العلاقات الوظيفية بنسبة 22.86 %

هذا يعود إلى توفر الإتصال الأفقي الذي يقوم على نقل المعلومات بحيث يساهم في سرعة وإنتشار المعلومة في مستويات متوازية بإعتباره أساس المؤسسات الإدارية ومركز العملية الاتصالية

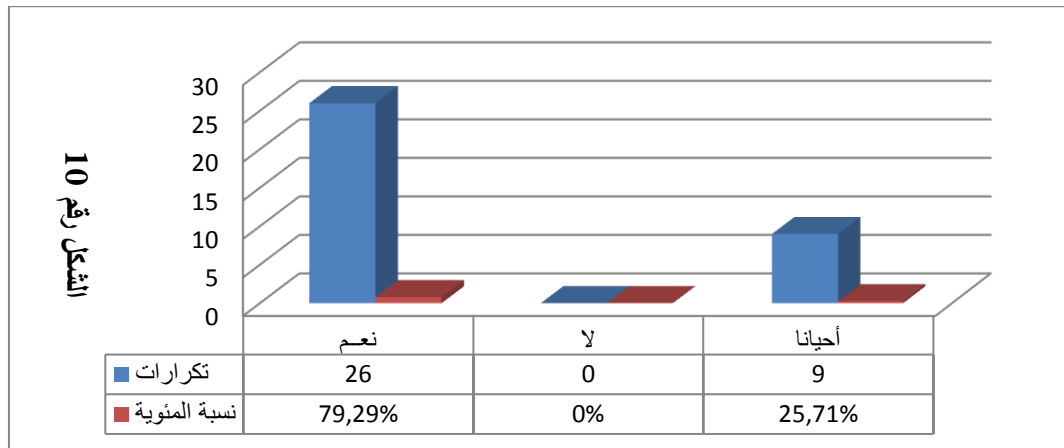
المحور الرابع : كيف تؤثر العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف

جدول رقم 20 يوضح نوع إتصال أفراد العينة بالمسؤولين

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
79.29%	26	نعم
00%	0	لا
25.71%	9	أحيانا
100%	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 20 من الإستمارة

أغلب أفراد العينة أكدوا اتصالهم بالمسؤولين وذلك من خلال النسبة 79.29 % ، في حين نجد أن 27.71 % أكدوا اتصالهم بالمسؤولين ولكن ليس بصفة دائمة وهذا يدل أن هناك علاقات حسنة بين الأساتذة والمسؤولين الذي تعبر على إيمان المسؤولين بإستماع لأراء العمال والموظفين بإعتبارهم أساس المؤسسة وهو ما يساهم في تحقيق أهدافها وكذا إلى محيط العمل الذي يفرض عليه اتصاله الدائم بمسؤوليهم



رسم بياني يوضح إتصال أفراد العينة بالمسؤولين

جدول رقم 21 يوضح نوع إتصال أفراد العينة بالرؤساء

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
65.71 %	23	شخصي (وجه لوجه)
14.29 %	5	عن طريق الندوات
20 %	7	عن طريق المراسلات
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 21 من الإستمارة

يرى معظم افراد العينة ان اتصالهم بالمسؤولين بقسم علم الاجتماع يكون شخصي وجه لوجه وذلك بنسبة 65.71 % تليها نسبة 20 % التي تمثل المراسلات وفي الأخير تأتي عن طريق الندوات والاجتماعات بنسبة 14.29 %

وهذا يؤكد بيانات الجدول السابق ويوضح أن هناك علاقات جيدة تولد في ذات الوقت الرغبة في التطلع إلى ما يفكر فيه الأساتذة ليعطي أحد الصور من صور العلاقات الإنسانية الذي سمح للأساتذة بالاتصال بالمسؤولين وجه لوجه وبطريقة مباشرة دون أي واسطة

جدول رقم 22 يوضح تنظيم أفراد العينة للعلاقات غير الرسمية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
28.58 %	10	نعم
28.58 %	10	لا
42.86 %	15	أحيانا
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 22 من الإستمارة

يرى أغلب أفراد العينة أنه أحيانا يقومون بتنظيم علاقات غير رسمية بنسبة 42.86 %

تليها نسبة 28.58 % من يكدون ذلك ، لتأتي في الأخير نسبة 28.58 % من ينفون صحة ذلك

إن الأساتذة بقسم علم الاجتماع يعتمدون بشكل كبير على العلاقات غير الرسمية وهذا ما

يجعلهم يتفاعلون وهذا يعبر على أن العلاقات غير الرسمية وجه من أوجه العلاقات الوظيفية داخل

المؤسسة مما يساهم ذلك في تأصيل الروابط والإعتماد على العلاقات غير الرسمية في الخروج من

ضغوطات العمل

جدول رقم 23 يوضح نظرة الإدارة للعلاقات غير الرسمية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارة
54.29 %	19	راضية
34.29 %	12	غير راضية
11.42 %	4	محايدة
100 %	35	المجموع

المصدر : السؤال رقم 23 من الإستمارة

يرى أفراد العينة أن الإدارة راضية عن تلك اللقاءات غير الرسمية وذلك بنسبة 54.29 %

في حين نجد نسبة 34.29 % يرون أن المؤسسة غير راضية عنها ، وفي الأخير نجد نسبة

11.42 % من يرى أن الإدارة محايدة في ابداء رأيها عن تلك اللقاءات غير الرسمية .

ذلك ما تم ملاحظته من خلال دراستنا الاستطلاعية التي تم أجرائها ، وهذا يوضح أن

الإدارة بقسم علم الاجتماع تعطي للأساتذة حرية في التصرف داخل نظامها ما يعبر على وجود نمط

الإتصال الديمقراطي الذي تتمثل في إبداء الرأي و بعض العلاقات غير الرسمية بعيدا عن التجمعات التي تؤدي إلى انقسام الآراء مثل الإضرابات

جدول رقم 24 يوضح طبيعة العلاقات ضمن النظام السائد

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
% 25.71	9	سيئة
% 51.43	18	حسنة
% 22.86	8	جيدة
%100	35	المجموع

المصدر: السؤال رقم 24 من الإستمارة

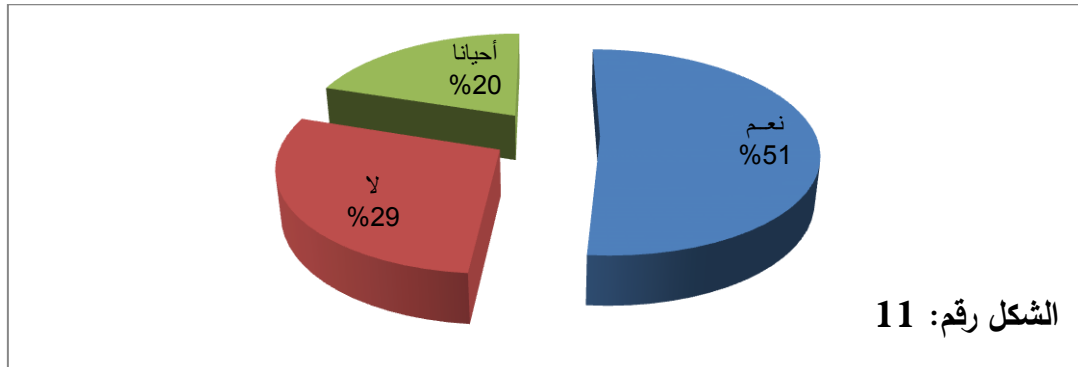
جدول رقم 25 يوضح دور العلاقات غير الرسمية مع المروؤس في طرح أفكار الزملاء

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
% 51.42	18	نعم
% 28.58	10	لا
% 20	7	أحيانا
%100	35	المجموع

المصدر: السؤال رقم 25 من الإستمارة

يلاحظ أن أغلب أفراد العينة يرون أن العلاقات غير الرسمية مع المروؤس تشجع على طرح الأفكار ومعتقدات الزملاء وذلك بنسبة 51.42 % تليها نسبة 28.58 % ينكرون ذلك وفي الأخير نجد نسبة 20 % من يقول أنه أحيانا تباشر العلاقات غير الرسمية في طرح افكار ومعتقدات الزملاء

يعبر ذلك على ان العلاقات غير الرسمية بقسم علم الاجتماع لها تأثير جيد على ابداء بالأراء والمعتقدات التي تركز مبدأ العلاقات الوظيفية قد يعود ذلك إلى نمط إدارة الجامعة بقسم علم الاجتماع التي تتسم بالنظام الديمقراطي كما سبق ذكره



رسم بياني يوضح دور العلاقات غير الرسمية مع المرؤوس في طرح أفكار الزملاء

جدول رقم 26 يوضح تأثير البيئة الفيزيائية على العلاقات الوظيفية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحصاء العبارات
28.58 %	10	نعم
17.14 %	6	لا
54.29 %	19	أحيانا
100 %	35	المجموع

المصدر: السؤال رقم 26 من الإستمارة

يرى أغلب أفراد العينة أن البيئة الفيزيائية أحيانا ما تؤثر على أنماط الإتصال بنسبة 54.29% ونجد من يؤكدون تأثيرها بنسبة 28 % ، في حين نجد أن 17.14 % من ينفون تأثير البيئة الفيزيائية على أنماط الإتصال.

يعبر ذلك على أن هناك عوامل خارجية تحدد طبيعة النمط الإتصالية من خلال الجوانب التي يتعرض لها الفرد خلال يومه داخل أو خارج أسرته

2-الإجابة عن التساؤلات في ضوء نتائج الدراسة:

الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول:

ما طبيعة العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد

الطارف ؟

من خلال ما سبق ذكره ومن أسئلة الإستمارة وإجابة المبحوثين عن تلك الأسئلة ومن خلال نتائج الدراسة المتوصل إليها تم التوصل إلى:

1. أن طبيعة العلاقات الإنسانية التي يتبناها الأساتذة مع زملائهم داخل قسم علم الاجتماع هي

علاقة حسنة بنسبة 45.71 % ذلك يعود إلى رقي الأساتذة بطبيعتهم يؤدون عمل تربوي

ويمثلون قدوة لكافة الطلبة وحتى المجتمع ذلك ما يجعلهم يهتمون بالعلاقات الإنسانية وهذا ما

أكدته دراسة (إبتسام عبد الرحمان وآخرون)

2. وفي مجمل العلاقات الوظيفية في قسم علم الاجتماع هي علاقة حسنة كما وضحتها نتائج

(الجدول رقم 07) بنسبة 45.71 %، وهذا يعبر مدى فهمهم لعملهم و توددهم بعضهم

ببعض .

3. كما أغلب النتائج أظهرت أن أفراد العينة يقيمون علاقات صداقة جيدة مع زملائهم داخل قسم

الاجتماع بنسبة 48.57 % وهذا يستخلص من العلاقات الحسنة بين الأساتذة ببعضهم وبين

الإدارة داخل الجامعة ككل

4. أوضحت النتائج أن الأساتذة منسجمين في عملهم داخل الجامعة ما يسمح بإنشاء علاقة إنتماء وحب للمؤسسة بنسبة 40 % كما أقر به أفراد العينة ، حيث يمثل العمل جزء من الحياة والمؤسسة جزء الهوية التي تتشابه بالأسرة ذلك ما تم ملاحظته أيضا خلال دراستنا.
5. في ظل ذلك فإن الإدارة بقسم علم الاجتماع تعتمد على تشجيع الأساتذة إلى إقامة علاقات طيبة مع زملاء العمل بنسبة 68.58 % ، حيث تعتبر العلاقات الطيبة أساس التعاون وأساس الأداء الجيد حيث يشعر الفرد بأنه ليس معزولا عن غيره ، وبالتالي تغرس فيه حب غيره كما يحب نفسه مما يترتب عنها علاقات وظيفية جيدة .
6. أوضحت النتائج أيضا أن العلاقات الإنسانية في العمل نابعة من القيم الاجتماعية للموظف ومن ثقافة المؤسسة وذلك بنسبة 42.86 % بإعتبار أن المؤسسة هي منشأة مصغرة عن المجتمع ما ينطبق عنه ينطبق عنها ، بالإضافة أن الفرد يعكس قيمه الاجتماعية التي يتبناها خارج محيط المؤسسة وذلك ما لوحظ من خلال نتائج دراسة (شاشوة نورة) من خلال تحليل النتائج سابقة الذكر يمكن القول أن العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع تتحدد من خلال قيم الفرد ومن ثقافة المؤسسة كما أن المؤسسة تساهم بشكل كبير في تحديد العلاقات الوظيفية ، وبالتالي فإن طبيعة العلاقات الوظيفية داخل قسم الاجتماع حسنة تقارب الجيدة وذلك من خلال التعاون والإنسجام.

الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني:

ما هي الأنماط الإتصالية السائدة بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن

جديد الطارف ؟

من خلال نتائج الدراسة الحالية توصلنا إلى ما يلي:

1- أن العلاقة التي تربط زملاء العمل بقسم علم الاجتماع هي علاقات رسمية و علاقات غير رسمية تتجلى بنسبة 48.58 % كما يوضحها الجدول رقم 13 وهذا يعكس نوعية العلاقات

بينهم

2- إن الإتصال بقسم علم الاجتماع متوسط بنسبة 48.58 % ، ذلك يعود إلى طبيعة النظام التنظيمي الذي يحدد في إطار محدود وإن كان رسمي أو غير رسمي حيث ينشغل كل بعمله ولا مجال للاتصالات التي تعرقل سير العمل بالإضافة أن الإتصال مهم في المؤسسة وهذا ما أكدته (أسامة ميدون) في دراسته حيث تم إستنتاج أن الاتصال يفرض انسجاما بين العمال في المؤسسة بالإضافة إلى دراسة (عيسى حلاي) حيث أكدت على أن الإتصال ضرورة لاكتمال

جملة القوانين وتحقيق الاهداف المسطرة وتنمية العلاقات وتعزيزها داخل المؤسسة

3- الإتصال الغالب على المؤسسة هو الإتصال الأفقي بنسبة 40 % الذي يكون بين أساتذة ببعضهم مثلا ، وما يمكن إستنتاجه أن الإتصال الأفقي هو الغالب على المؤسسات التربوية خاصة.

4- أوضحت النتائج أيضا أن طبيعة المعلومات التي يستقبلها الأساتذة من رؤساء العمل هي مجرد توجيهات كان ذلك بنسبة 48.58 % وهذا ما يثبت أن المؤسسة مؤسسة تعليمية تربوية

بحثة ، فالتوجيهات تدخل ضمن التعليم والنصح والإرشاد ، وبطبيعة الحال الأساتذ مهمما إرتقى في مستواه فإنه يبقى بحاجة إلى بعض التوجيهات والنصائح التي من شأنها يسير العمل على أكمل وجه.

5- تعتبر لجنة ممثلي العمال مصدر معلومات العمال والموظفون بقسم علم الإجتماع بنسبة 42.85 % ، وهذا يدل على أن هناك لجنة مختصة في شؤون الموظفين والأساتذة داخل الجامعة والتي بدورها تمثل مصدر أساسي للمعلومات حول ما يدور في بيئة العمل.

6- إن الأساتذة يعتمدون في حل مشاكلهم بقسم علم الإجتماع على الرئيس المباشر بنسبة كبيرة قدرة ب 67.71 % ، بإعتبار أن مشاكلهم تنسم بالخصوصية ولا يودون إطلاع الجميع عليها إلا لمسئولهم الذي قد يتطلع إلى حالتهم وشكواهم ولا يحدث ذلك إلا في مقابلته وجه لوجه.

7- كما اتضح أن الأساتذة عند أداء عملهم بقسم علم الإجتماع أحيانا يتعرضون لمعوقات إتصالية بنسبة 62.86 % ، وهذه المعوقات قد تدخل ضمن عدم فهم الطلبة الجامعين على ما يقدم لهم من دروس وإن هاته النسبة محتملة وليس مؤكدة أي تكون بنسبة متفاوت لديهم ، ذلك ما أثبتتها (رائف) في دراسته من خلال أن الإتصال عبارة عن رموز وهاته الرموز قد يتم فهمها وقد لا يتم فهمها

8- كما أن نقل المعلومات أفقيا بقسم علم الإجتماع يساهم في سرعة إنتشار المعلومة بنسبة 42.85 % ، وبالتالي التفاعلية الإتصالية في فهم الرسالة المستهدفة من قبل المرسل إلى المستقبل وذلك ما أثبتته نتائج دراسة (شاشوة نورة) من خلال أن نقل المعلومات أفقيا يساعد على إنتشار المعلومات ورفع روح المعنوية ومنه وفرة العلاقات الوظيفية بين العمال

من خلال ما سبق ذكره أن نوضح أن الإتصال داخل الجامعة متوسط تتخله بعض المعوقات كما أن للإتصال أنماط كثيرة ، ونجد أن الإتصالات الغالبة في المؤسسة هي الإتصالات الرسمية والإتصالات غير الرسمية ، ولكن أغلبها تكون أفقية نظر للإلتقاء المستويات فيها

الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث:

كيف تؤثر العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟

من خلال ما سبق التطرق له ومن خلال أسئلة الإستمارة وإجابة أفراد العينة توصلنا إلى:

1- إن أغلب الأساتذة يقومون بالإتصال بالمسؤولين (الإدارة) بنسبة 79.29 % مما يعطي الدافعية إلى إقتحام المخاوف التي تعترى الموظفون بقسم علم الاجتماع ما يجسد الإتصال الصاعد وذلك ما أتى في نتائج دراسة (إبتسام عبد الرحمان) حيث أن الرؤساء يرحبون بإقتراحات مرؤوسيهـم

2- يقوم إتصال الأساتذة بمسؤوليهـم بقسم علم الاجتماع بشكل شخصي وجه لوجه بنسبة 65.71 % هذا يعبر أن علاقة الأساتذة مع المسؤولين علاقة طيبة وجيدة بحيث تواجد الإتصال الصاعد الذي يكاد ينعدم في مؤسسات أخرى بالنسبة للمؤسسات التربوية فهو يمارس بشكل جيد وهذا يكرس مبدأ الإدارة بالمشاركة ومبدأ الديمقراطية داخل قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

3- توفر اللقاءات غير الرسمية بقسم علم الإجتماع التي تجاوزت نسبة 42 % التي تركز مبدأ

العلاقات الإنسانية وتعطي نوع آخر من أنواع العلاقات قد تكون علاقات صداقة و المصاهرة

أيضا داخل قسم علم الإجتماع

4- إن إدارة قسم علم الإجتماع راضية عن العلاقات غير الرسمية باعتبار أن هاته العلاقات لا

تؤثر على نمط النظام ولا تعرقل سير العمل داخل الكلية ولا أهداف المؤسسة ذلك ما ورد

أيضا في دراسة (أسامة ميدون) حيث أن وجود الاتصال غير الرسمي عملية حتمية.

5- تعتبر العلاقات الوظيفية ضمن الإتصال السائد بقسم علم الإجتماع حسنة بنسبة 51.43 %

وهذا يدل على رضى الجميع عن علاقاتهم ببعضهم كما تتسم هاته العلاقات بالإستقرار نظر

لأن المؤسسة تعليمية كما أن ملاحظتنا تؤكد صحة ذلك .

6- إن العلاقات غير الرسمية مع المرؤوس بقسم علم الإجتماع تشجع على طرح الأفكار

ومعتقدات الزملاء بنسبة 51.42 % هذا يكرس مبدأ العلاقات الإنسانية التي تكفل إحتياجات

الفرد ومتطلعاته وإشباع رغباته

7- أثبت الإحصائيات بنسبة 54.29 % أن البيئة الفيزيكية تؤثر على أنماط الإتصال بقسم علم

الإجتماع وهذا يعني أن الإتصال اليوم ليس هو ذاته الإتصال بالأمس ، فالعوامل الخارجية

عن المؤسسة تساهم بقدر كبير في تغير ميزاج العامل والموظف داخل المؤسسة وبالتالي تولد

له إنفعالات قد تغير نمط الإتصال بينه وبين زملاء العمل أو بينه وبين الإدارة

من خلال ما سبق ذكره يمكن أن نستنتج أن الإتصال له أهمية كبيرة كما أنه يتأثر

بالعلاقات الوظيفية التي تعمل على خلق طرق أخرى ينتهج القائم بالإتصال بواسطتها أنماط وأنواع

أخرى من الإتصالات مما يسمح بتحقيق أهدافه وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة

النتائج العامة

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص مايلي :

1. النظر في العلاقات الوظيفية بإعتبارها تتسم بنوعية جيدة يرضى بها العمال والموظفين

وبالتحديد الأساتذة بقسم علم الاجتماع

2. أهمية الإتصال ودوره الكبير الذي يلعبه في تأصيل الروابط وتدعيم العلاقات بقسم علم

الاجتماع

3. إن العلاقات الوظيفية تؤثر على نمط الإتصال بقسم علم الاجتماع وهو ما نادى به أنصار

مدرسة العلاقات الإنسانية بإعتبار أن الإتصال كأحد الأنساق الإجتماعية تحيط به أنساق

إجتماعية أخرى تتحكم به ويتأثر بها والعلاقات الوظيفية كأحد المؤشرات التي يتفاعل معها

الفرد والعامل خاصة .

4. خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة تأثير وتأثر بين العلاقات الوظيفية والإتصال ، فمرة

تكون العلاقات الوظيفية متأثرة ومرة نجدها مؤثرة : تكون مؤثرة من خلال التأثير في النمط

الإتصال بين العمال الذي يتبناه الفرد بإعتبار تلك العلاقات هي النظام الذي يقوده لهذا النمط

المحدد ، تكون متأثرة ذلك من خلال ندرة الإتصال أو غزارته فعندما يكون الإتصال بين

الأفراد غزير فإنه يقرب المسافات ويسمح بإنشاء علاقات طيبة مما يساهم في التعاون

المشترك بقسم علم الاجتماع ، وإذا كان نادر فإن العلاقات تعرف نوع من الجفاف وتصبح

مجردة من تلك المزايا التي تكون في النوع الأول وبالتالي تعتبر علاقات عمل مجردة من

التعاون و قد لا ينسجم العامل مع زملائه ومع العمل داخل المؤسسة.

الخاتمة

وأخيراً وصلت الدراسة إلى إستخلاص نتائجها بعد إن إنطلقت من تساؤلات حول العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الإتصال داخل قسم علم الإجتماع ، وقد ركزنا على العلاقات الإنسانية بإعتبارها تركز مبدأ العلاقات الوظيفية وعلى مدى مكانتها في المؤسسات عامة وفي المؤسسات التربوية خاصة ، وبالتحديد على مستوى أكثر ثقافة وتعليميا وهو المستوى التعليم الجامعي. كما أن الإتصال يلعب دور فعال في المجتمع نجده أيضا يلعب دور إيجابي في الرضى الوظيفي وبالتالي يؤثر في الأنواع المختلفة للعلاقات خاصة العلاقات الوظيفية التي تتسم بعد الإستقرار

كما نجد أن العلاقات الوظيفية تؤثر في الإتصال وتخطو خطوة أخرى تجاه تحديد نوع

الإتصال الذي يخدم تلك العلاقات

ومنه نخلص إلى خلاصة :

- أنه كلما إتسمت العلاقات الوظيفية بنوع من الجدية والتعاون والمحبة كلما كان الاتصال أكثر فعالية ونجاحا وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة
- وكلما كان الإتصال فعالا وأكثر نشاطاً كلما كانت العلاقات الوظيفية منهاجا تسير سير الفعالية التي نادت بها العلاقات الإنسانية

إقتراحات وتوصيات :

- ✓ القيام بمزيد من الدراسات فيما يخص موضوع العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة وعلاقتها بالاتصال .
- ✓ تكريس مبدأ التعاون داخل المؤسسات بمختلف أنواعها
- ✓ القيام بإصلاحات على مستوى الإتصال ليكون أكثر تأثيراً بإعتباره عنصر فعالاً في الحياة الاجتماعية والإنسانية
- ✓ التركيز على العلاقات الوظيفية الجيدة التي تتبنى التعاون والإنسجام والإرتباط
- ✓ الأخذ بعين الإعتبار بأنماط الإتصال غير الرسمية في المؤسسات .
- ✓ الإهتمام بالإنسان وحاجاته لبذل أحسن الإنسانية

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- القرآن الكريم :

ثانياً- المعاجم :

1- معجم : مجاني لطلاب ، دار المجاني ، ط 5 ، بيروت ، لبنان ، 2001

2- ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ،

الجزائر ، 2011

ثالثاً- الكتب

1- إبراهيم أبو عرقوب: الإتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار محمد لأوي ، الأردن ، 1993.

2- إبراهيم عبد العزيز شيجا : أصول الإدارة العامة ، منشأ المعارف ، الإسكندرية ، 1993 .

3- احمد بوزيد : البناء الاجتماعي المفهومات ، دار القومية لطباعة والنشر ، القاهرة ، 1965 .

4- أحمد عرفة وسمية شلبي : إدارة وتحديات العولمة (مدخل دحر الفراغ الإداري) ، جامعة نيويورك

، الولايات المتحدة الأمريكية ، 2000 .

5- أحمد ماهر : السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات- ، ط 7 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ،

2000 .

6- إيان كريب: النظرية الاجتماعية (من يارسونز إلى هايرماس) ، ترجمة محمد حسين غلوم ، عالم

المعرفة ، الكويت ، 1978 .

7- بوحينة قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،

الجزائر ، 2010 .

- 8- جمال الدين لعويصات : مبادئ الإدارة ، دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005 .
- 9- حسين عبد الحميد أحمد رشوان : العلاقات الإنسانية فلسفتها تاريخها ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2014 .
- 10- حسين عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس-علم الاجتماع-علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ، 1997 .
- 11- رابح كعباش: علم إجتماع التنظيم ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2006 .
- 12- سعيد عيد مرسي بدر : عملية العمل -مدخل في علم الاجتماع الصناعي - ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1992 .
- 13- سلاطنية بلقاسم وآخرون : أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 .
- 14- سلمان محمود العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 .
- 15- السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، ط2 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1977
- 16- سيد عبد المجيد مرسي: العلاقات الإنسانية ، مكتبة وهبة ، مصر ، 1986 .
- 17- صالح بن نوار: فاعلية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ، مختبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ، قسنطينة ، 2006 .
- 18- صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الإنساني في المنظمات ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2000 .

- 19- طلق عوض الله السواط وآخرون : الإدارة العامة مفاهيم وظائف وأنشطة ، ط2 ، دار حافظ للنشر والتوزيع ، جدة المملكة العربية السعودية ، 2000 .
- 20- عبد الرحمان حسن حبنكة الميداني : الأخلاق الإسلامية وأسسها ، دار القلم ، دمشق ، 1999 .
- 21- عبد الله الطويرقي : علم الإتصال المعاصر" دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية، ط2، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 1997 .
- 22- عبد الرزاق بن حبيب : إقتصاد وتسيير المؤسسة ، المطبوعات الجامعية ، سنة 2000 .
- 23- علي عوجة : الأسس العلمية للعلاقات العامة ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر ، 1986 .
- 24- علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، مطبعة سيرتا كوبي ، 2006 .
- 25- غياث بوفلجة : مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992.
- 26- فاروق عبده فلييه و محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة ، عمان ، 2005.
- 27- فايز جمعة نجار أخراون: أساليب البحث العلمي ، دار المحامد، ط2، عمان ، 2008 .
- 28- فهد جبور : منهجية الأبحاث وأسسها العلمية الحديثة ، الإشكالية في البحث في العلوم الإنسانية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، 2010 .
- 29- فؤاد شريف: نظام الاتصال وعملية الإدارة ، المعهد القومي للإدارة العليا، الطبعة الثانية ، القاهرة ، 1967.
- 30- لوكنيا الهاشمي: السلوك التنظيمي ، دار الهدى للطباعة والنشر ، مصر ، 2007 .

- 31- محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والاعلامي ، دار أسامة لنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2008.
- 31- محمد بن عايد المشاوية الدوسري : العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2005.
- 32- محمد بهجت جاد الله كشك : منظمات وأسس إدارتها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1992 .
- 33- محمد حربي حسن : العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات ، دار الحكمة لطباعة والنشر ، العراق ، 1991 .
- 34- محمد حسن محمد حمادات : السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2008.
- 35- محمد سيد فهمي : فن الاتصال في الخدمة الإجتماعية ، ط 1 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2008
- 36- محمد عبد المنعم : العلاقات الإنسانية ، دار الأمل ، القاهرة ، 1978 .
- 37- محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2007
- 38- محمد عبيدات و محمد أبو نصار وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، 1991 .
- 39- محمد يسري إبراهيم دعبس : الاتصال والسلوك الإنساني ، سلسلة 18 ، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 1999 .
- 40- محمود سلمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط 3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 .
- 41- مدني عبد الله علاقي : الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية ، جدة ، المملكة العربية السعودية ، 2000 .
- 42- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، ط1، 2000 .

- 43- مصطفى خلف عبد الجواد : قراءات في نظرية علم الاجتماع ، مطبوعات مراكز البحوث والدراسات الاجتماعية ، 2002 .
- 44- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر، 2001 .
- 45- نعيم ابراهيم الظاهر: الادارة الحديثة نظريات ومفاهيم ، عالم الكتاب الحديث، أربد، 2011 .
- 46- نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الاجتماع التربوي ، دار اليازوري ، الأردن ، 2009.

رابعاً- الرسائل الأكاديمية :

- 1- الحاج عيسى حلاي و الياس حريبي : أساليب التسيير الإداري و أنماط الاتصال بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ، مذكرة ليسانس في العلوم الإنسانية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013 .
- 2- بونوة علي : العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي ، مذكرة دكتورا في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016 .
- 3- رائف شحادة نايف شحادة : العلاقة بين أنماط السلوك القيادة وأنماط الاتصال لدى الإداريين الأكاديميين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية ، جامعة النجاح الوطنية في نابلس ، فلسطين ، 2008 .
- 4- ربحي مصطفى عليان : وسائل الاتصال والتكنولوجيا والتعليم ، ط1 ، دار الصفاء ، عمان ، 1999 .
- 5- شاوشوة نورة : نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الإستشفائية ، مذكرة في الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج ، 2012
- 6- مصطفى محجوبي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري ، أطروحة دكتورا ، تخصص علم اجتماع الادارة والعمل ، ورقلة ، 2016

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع تخصص: علم إجتماع الإتصال

الموضوع

دور العلاقات الوظيفية في تحديد أنماط الإتصال داخل المؤسسة

(دراسة ميدانية بـ قسم علم الإجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد-الطارف-)

مذكرة لنيل شهادة أكاديمية ماستر في علم الإجتماع تخصص :علم إجتماع الإتصال

ملاحظة :

إن معلومات هذه الإستمارة سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية نرجو منكم الإجابة عن الأسئلة بكل عناية ودقة عن طريق وضع علامة X في الخانة المناسبة

الموسم الجامعي 2017-2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس :

ذكر ()

أنثى ()

2-السن:

أقل من 35 سنة ()

من 35 سنة فما فوق ()

3-الحالة الاجتماعية:

أعزب ()

متزوج ()

مطلق ()

4-المستوى التعليمي:

ماجستير ()

دكتورا ()

أخرى تذكر

5-مستوى الخبرة :

اقل من 10 سنوات ()

من 10 سنوات فما فوق ()

المحور الثاني: ما طبيعة العلاقات الوظيفية بقسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن

جديد الطارف ؟

6- ما هي علاقتك الوظيفية مع زملائك ؟

سيئة ()

حسنة ()

جيدة ()

7- ما هو تقييمك للعلاقات الوظيفية داخل قسم علم الاجتماع ؟

سيئة ()

حسنة ()

جيدة ()

8- حسب رأيك تعتبر علاقتك بزملائك علاقة صداقة أكثر منها علاقات مهنية ؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

9- كيف ترى طبيعة العلاقة التي تربطك بالإدارة ؟

إنتماء ()

اغتراب مهني ()

عمل فقط ()

• أخرى تذكر

10- حسب رأيك إدارة قسم علم الاجتماع التابع لها تشجعك على :

اقامة علاقة طيبة مع زملائك ()

العزلة المهنية ()

الأداء الجيد ()

• أخرى تذكر

11- حسب رأيك العلاقات الوظيفية في العمل نابعة من القيم الاجتماعية

للموظف أو ثقافة المنظمة ؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

المحور الثالث : ما هي الأنماط الإتصالية السائدة بقسم علم الاجتماع بجامعة

الشاذلي بن جديد الطارف ؟

12- ما هي نوع العلاقة التي تربطك مع زملائك في العمل ؟

رسمية ()

غير رسمية ()

الاثنيين معا ()

13- كيف ترى نوع الاتصال بينك وبين زملائك ؟

جيد ()

متوسط ()

ضعيف ()

14- كيف هي طبيعة الإتصال السائد ؟

صاعد ()

أفقي ()

نازل ()

• أخرى تذكر

15- ما طبيعة المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك ؟

أوامر وتعليمات ()

توجيهات ()

مهمات ()

16- على من تعتمد في الحصول على المعلومات ؟

الرئيس المباشر ()

ممثلي العمال ()

النقابات ()

• أخرى تذكر

17- على ماذا تعتمدون في حل المشاكل ؟

الرئيس المباشر ()

النقابة ()

الزملاء ()

• أخرى تذكر

18- هل تعترضك معوقات إتصالية أثناء أداء عملك ؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

19- يؤدي نقل المعلومات أفقيا الى :

تحسين العلاقات الوظيفية ()

يساهم في سرعة انتشار المعلومة ()

حل المشاكل ()

• أخرى تذكر.....

المحور الرابع: كيف تؤثر العلاقات الوظيفية على الإتصال بقسم علم الاجتماع

بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ؟

20- هل تتصل بالمسؤولين ؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

21- كيف يكون إتصالك بهم ؟

شخصي وجه لوجه ()

عن طريق الندوات ()

عن طريق المراسلات ()

• أخرى تذكر.....

22- هل ينظم العمال لقاءات غير رسمية ؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

23- ما موقف الإدارة من هاته اللقاءات ؟

راضية ()

غير راضية ()

محايدة ()

24- ما هو تقييمك للعلاقات الوظيفية ضمن النظام الاتصالي السائد ؟

سيئة ()

حسنة ()

جيدة ()

25- هل تعتقد أن العلاقات غير الرسمية مع مرؤوسك تشجع على طرح

الافكار ومعتقدات الزملاء؟

نعم ()

لا ()

أحيانا ()

26- هل تؤثر البيئة الفيزيكية على أنماط الاتصال ؟

نعم ()

لا ()

احيانا ()

شكرا على جهدكم المبذول