جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

شعبة: علم الاجتماع

تخصص / تنظيم وعمل

إعداد الطالب : قريشي رضا

بعنوان

الاتصال الداخلي وعلاقته بتماسك جماعة العمل داخل المؤسسة

(دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات الجزائرية بولاية ورقلة)

نقشت علنا بتاريخ :2019/06/25

- أمام اللجنة المتكونة من الاساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوزغاية باية	استادة محاضرة أ	ورقلة	رئيسا
إيناس بوسحلة	أستاذة محاضرة أ	ورقلة	مشرفا ومقررا
بويعلي وسيلة	استاذة محاضرة أ	ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

الشكر والعرفان

احمد الله و اشكره على نعمته و فضله في إتمام انجاز هذا العمل المتواضع ، و انطلاقا من قول رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله" لأتقدم بالشكر الجزيل والكبير إلي أستاذتي المحترمة " **بوسحلة ايناس**" التي لم تختصر جهدا في توجيهي وتزويدي بما يحتاجه بحثي من معلومة لكي كل عبارات الامتنان ، داعيا الله عز وجل لكي التوفيق في حياتك المهنية,

كما أوجه شكري إلي كل أساتذة قسم علم اجتماع ، خاصة من درسني و على رأسهم الأستاذ القدير **مازن حوش**

كما أتقدم بالشكر إلي كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة . على حسن الاستقبال و مشاركتهم لي في انجاز هذا البحث . كما لا يفوتني ان اشكر الأخ و الصديق **بوعكة حليم** على تحفيزي في إتمام هذا العمل

لكم جميعا الشكر و التقدير

الفهرس العام للدراسة

الشكر والعرفان.....I

الفهرس العام للدراسة.....II

قائمة الجداول.....IV

مقدمة:.....ب

الفصل الأول: المدخل المفاهيمي للدراسة

تمهيد : 5

أولا : صياغة الإشكالية :.....6

ثانيا : فرضيات الدراسة.....7

ثالثا: مبررات اختيار الدراسة.....7

رابعا: أهمية الدراسة......8

خامسا : اهداف الدراسة.....8

سادسا :تحديد المفاهيم.....9

سابعا : الدراسات السابقة.....19

خلاصة:.....24

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد : 26

أولا: مجالات الدراسة.....27

ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة:.....30

ثالثا:مجتمع الدراسة.....30

رابعا : ادوات جمع البيانات.....31

خلاصة الفصل:.....34

الفصل الثالث: العرض و التحليل السوسيولوجي لنتائج الدراسة

تمهيد 36

أولا: عرض وتحليل معطيات الدراسة: 37

ثانيا: عرض و مناقشة الفرضيات الجزئية 58

ثالثا : الاستنتاج العام للدراسة 61

الخاتمة:.....63

قائمة المراجع.....65

الملاحق 69

الملخص.....78

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يتعلق بجنس المبحوثين.	37
02	يتعلق بسن المبحوثين.	38
03	يتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثين.	39
04	يتعلق بالاقديمة في العمل للمبحوثين.	40
05	يتعلق بنوع الاتصال السائد داخل المؤسسة.	41
06	يتعلق بالتواصل بين الزملاء داخل مكان العمل .	42
07	يتعلق باكثر نوع اتصال مجسد داخل المؤسسة.	42
08	يتعلق بالاتصال الغير الرسمي في خلق روح التعاون و دفع لانجاز العمل.	43
09	يتعلق بالعمل ضمن الجماعة يؤدي إلي التعاون و تقوية روح الجماعة.	44
10	يتعلق: يتعلق بأي الاتصالين يمثل روح الثقافة العمالية في المؤسسة.	45
11	يتعلق يتعلق بمدى تأثير الاتصال الرسمي على روح التعاون بين العمال.	46
12	يتعلق فيما يساهم الاتصال التنظيمي المعتمد من طرف المؤسسة.	47
13	يتعلق بوسائل الاتصال الأكثر استعمالا داخل المؤسسة.	48
14	يتعلق بمساهم أسلوب الاتصال داخل المؤسسة في تشجيع على بناء روح المنافسة بين الزملاء.	49
15	يتعلق بكيفية التواصل بين العامل و المسؤول المباشر.	50
16	يتعلق بكيفية انعكاس الأسلوب الاتصالي على العمال داخل المؤسسة.	51
17	يتعلق بالوسيلة لاتصالية التي تفضلها المؤسسة.	52
19	يتعلق بالتنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة يؤدي إلي زيادة تماسك عمالها.	53
20	يتعلق بالوسائل الاتصالية المستعملة في نقل الانشغالات إلي المستويات الإدارية.	54
21	يتعلق بوسائل الاتصال ودورها في تماسك العمال فيما بينهم داخل المؤسسة.	55
23	يتعلق بمساعدة وسائل الاتصال المعتمد عليها في ايصال الانشغال.	56
24	يتعلق بكيفية تحقق الإدارة لتماسك الجماعة داخل العمل.	57

مقدمة

مقدمة:

لقد عرفت حياة الإنسان منذ القديم تطورات و تغيرات سواء على المستوى الاجتماعي او الاقتصادي او السياسي... الخ ، و باعتبار الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فقد شكل منذ القديم تنظيمات و تجمعات بشرية ابتداء من الأسرة إلي القبيلة إلي المجتمع إلي الأمة ، مسايرة لهاته التطورات و إعطاء لأكثر تنظيم و هيكلة لهاته الجماعات.

و مع ظهور الثورة الصناعية و بداية ظهور المصانع و المؤسسات بمختلف أنواعها بدأت تلك الجماعات تأخذ أكثر تنظيما و هيكلة ، و في المقابل ظهرت مشاكل لدى العمال نتج عنها نوع من التنافر ، مم اثر على سير المؤسسات وضعف أدائهم ، مما منح المجال للعديد من الدراسات السوسيولوجية للكشف عن أسباب ظهور المشاكل لدى العمال فظهرت مدرسة الإدارة العلمية " **لتايلور** " و التي صبت اهتمامها للعمل و الإنتاج إما عن طريق تجديد الآلات أو الزيادة في الأجور ، فيما أهملت الجوانب الإنسانية و النفسية للعمال وذلك باعتبار ان الهدف الرئيسي للمؤسسات هو اقتصادي لا غير ، وكانتقاد لما أهملته مدرسة الإدارة العلمية جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية " **لالتون مايو**" وزملاءه و التي اهتمت بالعلاقات الإنسانية فاهتمت بجماعات العمل ، وهذا ما خلق نوع من الايجابية و تحسين أداء العامل و إنتاج المؤسسة.

وهذا ما رسخ فكرة لدى الباحثين أن العامل يميل للعمل في جماعات من اجل تحقيق حاجاته النفسية و الاجتماعية ، فالعامل يبني علاقته و تفاعلاته من الجماعة ، حيث أكدت الدراسات في علم الاجتماع و علم النفس أن تماسك الجماعة يعد احد العوامل التي تعكس نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها ، فتماسك جماعة العمل و الذي يعبر عن زيادة العلاقات و التفاعلات بين العمال تبنى على التعاون و الاحترام و الثقة و هذا ما يخلق له الجو الاجتماعي و البيئة المهنية الملائمة و التي بطبيعة الحال تجعلهم كفريق واحد مما يزيد في تماسكهم ، فينعكس عليهم ايجابيا على أدائهم و انتاجهم.

فهذه العلاقات و التفاعلات التي تربطهم بغيرهم تحددها العملية الاتصالية كضرورة حتمية ، فهم يعيشون ضمن جماعات ديناميكية تقضي من الناحية التفاعلية و جود اتصال مستمر و دائم ، وهذا ما تعتمد عليه المؤسسة في الحفاظ على عمالها من خلال توصيل مخططاتها و أنشطتها لأجل رفع إنتاجها و تماسك عمالها.

ومن خلال دراستنا الحالية سنحاول التعرف على علاقة الاتصال التنظيمي بتماسك جماعة العمل داخل المؤسسة و بناء على ما يبقى ذكره فاننا شكلنا الدراسة على النحو التالي:

الفصل الاول : الموسوم بالمدخل العام للدراسة و الذي يشكل الجزء النظري للدراسة و قد احتوى على الإشكالية ، الفرضيات ، الأسباب التي استدعت قيام الدراسة و أهدافها ، المفاهيم الأساسية لها ، وكذا بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع .

الفصل الثاني : الذي تم الاهتمام فيه بمعالجة الإجراءات المنهجية للدراسة ، المكونة من مجالات الثلاثة (المجال المكاني ، المجال البشري ، المجال الزمني) و منهج الدراسة ، عينة الدراسة و كذا أدوات جمع البيانات .

الفصل الثالث : و المخصص لعرض و تحليل النتائج سوسيولوجيا ، المتعلقة بالبيانات الشخصية للعينة و المتعلقة باختبار الفرضيات ، ثم مناقشة نتائجهم ، وبعدها النتائج العامة للدراسة لتليها خاتمة الدراسة ، وقد أرفقنا هذه الفصول بقائمة المراجع التي تم الاعتماد عليها في العمل العلمي ثم الملاحق المتمثلة في جداول بيانات .

الفصل الأول: المدخل المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولا : صياغة الإشكالية

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا : مبررات اختيار الدراسة

رابعا :أهمية الدراسة

خامسا: أهداف الدراسة

سادسا : تحديد مفاهيم الدراسة

سابعا : الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد :

تقتضي عملية البحث العلمي، السير وفق قواعد علمية وعملية، ضمن تسلسل منطقي في خطوات من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة، ولهذا سنتناول من خلال الفصل صياغة الإشكالية، ثم الفروض التي تعمل على تحديد مسار البحث وتوجهه، وأيضا المبررات العلمية والعملية التي جاءت وراء اختيار الموضوع وأهميته والأهداف التي نود الوصول إليها، كما يضم أيضا تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، وفي الأخير أدرجنا الدراسات السابقة للاستفادة منها في استخلاص أبعاد الدراسة وتكوين خلفية نظرية عن الموضوع .

أولا : صياغة الإشكالية :

اهتم العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي بكيفية بناء العلاقات الاجتماعية المتماسكة داخل المنظمة، اذ يرتكز نجاح أو فشل المؤسسات او المنظمات المعاصرة، على مدى تحكمها واهتمامها وتأطيرها الصحيح لأهم مورد تملكـــه، وهو العنصر البشري، الـــذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما ونوعا ، بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، ومن بين العوامل التي تحقق ذلك دراسة سلوك العاملين وكيفية التأثير عليهم بالشكل الذي يزيد من ولائهم ورضاهم، وهذا من خلال إشباع حاجيتهم وتحقيق رغباتهم بما يضمن توجيه جهودهم لخدمة أهداف المنظمة بحيث لا تتعارض مع رغباتهم وأهدافهم الشخصية.

وعلى اعتبار ان العامل فردا اجتماعي يميل إلي العمل في جماعات من اجل تحقيق حاجاته النفسية والاجتماعية والاقتصادية، فهو يتأثر في أدائه وتفاعلاته وعلاقاته داخل التنظيم تأثيرا كبير بالجماعات التي ينتمي إليها سواء كانت رسمية او غير رسمية ، وقد يكون الأمر ابعد من ذلك، فقد يبني تفاعلاته وعلاقاته ومعايير أدائه انطلاقا من الجماعة نفسها، وهذا ما أثبتته جل الدراسات في علم النفس وعلم الاجتماع والإدارة مثل دراسات **ماسلوا و هاوثورن ومدرسة العلاقات الإنسانية**، حيث أكدوا أن تماسك الجماعة يعد احد المؤشرات التي من الممكن ان تعكس نجاح المنظمة في التعامل مع موردها البشري وبالتالي تحقيق أهدافها.هذا التماسك الذي يتمثل في تحقيق التعاون بين الأفراد من خلال مجموعة من العلاقات والتفاعلات تحددها أداة تتمثل في العملية الاتصالية التي تعتمد عليها الإدارة في توصيل أفكارها وأنشطتها والمهام التي ستمارسها إلي موردها البشري، فهي تلعب دور فعالا في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل جماعات العمل.

لهذا فالجزائر وكغيرها من دول العالم تسعى من اجل النهوض بمؤسساتها والرفع من الانسجام والترابط بين أعضاءها، وهذا من خلال تعزيز تماسك جماعة العمل في المنظمة لزيادة فعاليتها وتعاونها

وهذا من خلال الدور الفعال الذي تلعبه العملية الاتصالية في الرفع من إنتاجية المنظمة وخلق مناخ عمل فعال وايجابي ومحفز على العمل ومن هنا تكمن مشكلة البحث الرئيسية في وجود قصور واضح في وعي المنظمة المبحوثة بأهمية توظيف العملية الاتصالية لصالح تعزيز تماسك الجماعة داخلها ، لهذا و نظر لأهمية الموضوع جاءت هذه الدارسة للكشف عن علاقة الاتصال التنظيمي كمتغير مستقل بتعزيز تماسك جماعات العمل كمتغير تابع بالنسبة لمديرية الاتصالات الجزائرية بولاية ورقلة وذلك من خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي

هل يسهم الاتصال التنظيمي السائد بالمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في تماسك جماعة العمل؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

الفرضية العامة

هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي بالمؤسسة وتعزيز تماسك جماعة العمل .

الفرضيات الجزئية

1- يلعب نوع الاتصال التنظيمي بالؤسسة دورا في تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل.

2- يعمل أسلوب الاتصال داخل المؤسسة على بناء روح المنافسة بين الجماعات لتعزيز تماسكها.

3- تعزز وسائل الاتصال داخل المؤسسة تماسك جماعات العمل

ثالثا: مبررات اختيار الدراسة

أسباب ذاتية:

- الإثراء المعرفي و العلمي.

- المساهمة في تسليط الضوء على الدور الفعال للعملية الاتصالية في تماسك جماعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

الأسباب الموضوعية:

- محاولة إبراز أهمية الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في توجيه سلوك العامل داخل المؤسسات.
- أهمية الاتصال التنظيمي و مساهمته في تماسك جماعة العمل
- اكتشاف الواقع الذي تعيشه مؤسساتنا من مشكلة تماسك جماعة العمل داخله

رابعا: أهمية الدراسة.

يكتسي موضوع تماسك جماعة العمل أهمية متزايدة اليوم وذلك لان العوامل الاجتماعية و السوسيولوجية تتدخل في جميع مجالات خاصة داخل المؤسسات ، ومن خلال دراستنا لتماسك جماعة العمل يمكن التعرف على ما يوجد في السلوك التنظيمي من اتفاق و اختلاف ، وما به من تنظيم و قواعد و انتظام حيث يهتم بالدراسة العلمية المنهجية لسلوك الجماعات و التعرف على أسباب هذا السلوك و على العلاقات الداخلية القائمة داخل الجماعة.

خامسا : اهداف الدراسة

إن وضوح الأهداف عند الباحث هي الخطوة التي تضع دراسته ، تسير وفق خطوات البحث العلمي الصحيح لان أهداف الدراسة تستمد من وضوح صياغة الإشكالية ، ويؤدي الي إثبات صحة فرضياته فقد تم تحديد أهداف لدراستنا هذه وهي مدرجة على النحو التالي :

1- التعرف على طبيعة العلاقة المرجوة بين تماسك جماعة العمل والاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

2- الكشف عن مؤشرات تماسك جماعة العمل .

3- معرفة إذا كان نوع الاتصال التنظيمي بالمؤسسة له دور في تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل.

4- معرفة إذا كان أسلوب الاتصال داخل المؤسسة يعمل على بناء روح المنافسة بين جماعات العمل و تعزيز تماسكها.

5 -معرفة اذا كانت وسائل الاتصال داخل المؤسسة يعزز تماسك جماعات العمل

سادسا :تحديد المفاهيم

1-تعريف الاتصال

أ/ **لغة:** ان الاتصال والمترجم من الكلمة الانجليزية (communication) والمشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (communis)التي تعني الشيء المشترك و فعله (communicare) اي يذيع ويشيع فالاتصال يعني الاشتراك بين شخص او مجموعة من الأشخاص في معاني و اتجاهات وموافق[1]

والاتصال أيضا كلمة مشتقة من مصدر يحمل معنيين رئيسيين.

اولا: الربط بين شخصين وذلك عكس الفصل والقطع.

ثانيا: يعني البلوغ والانتهاء إلى غاية ما، يقال وصل الشيء أي بلغه ووصلني الخبر أي بلغني [2]

[1]محمد سيد محمد : **الاعلام و اللغة العربية** ، مصر ،عالم الكتاب القاهرة ، 1992 ص 32.

[2]فضيل دليو :**مقدمة في وسائل الاتصال الجماهرية** ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1998 ص 17

ب/ اصطلاحا:

الاتصال بالمفهوم العام للعلم هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا، والاتصال هو نشاط إنساني حيوي وان الحاجة إليه في زيادة مستمر [1]

كما يعرفه عالم الاجتماع كانز: بأنه تبادل المعلومات ونقل المعاني وبالتالي فهو محور التنظيمات ووجودها[2].

ج –تعريف الاتصال إجرائيا:

هو عملية تبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل عبر قناة معينة يتم خلالها تبادل الآراء والمعلومات

2–أنواع الاتصال:

2–1–الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يكون في إطار أسس و القواعد التي تحكم المؤسسة، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات و قواعد رسمية ويسير وفقها ، وتكون واضحة وبينة لجميع أفراد المؤسسة ، لأنها غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية ، فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات ، والجدير بالذكر ان الاتصال الرسمي قد يكون صاعد أو نازلا أو أفقيا بين العاملين ، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة [3]

---

[1] منال طلعت محمود:**مدخل إلي علم الاتصال، دون سنة،** ص 18.

[2] محمد عودة: **أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي** بيروت سنة 1998 ص 7.

[3] ريحي مصطفى عليان ،**وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعلم** ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء ، عمان 199 ص .77

كما تتخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات مختلفة تتمثل في:

أ-**الاتصال النازل:**(من الأعلى إلي الأسفل) هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلي أسفله أي من مستوى إداري أعلى إلي مستوى إداري ادني وهي غالبا ما تستخدم في الأمر و التوجيه و التعليم تكون وسائله شفهية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات، المؤتمرات، الهاتف و قد تكون كتابية كالنشرات، الخطابات، الكتيبات، المذكرات [1]

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

ب-الاتصال الصاعد:(من الأسفل إلي الأعلى) ويتم هذا الاتصال من المستويات الدنيا (القاعدة) إلي المستويات العليا (القيادة) في المؤسسة ، وعلى الرغم من انتشار الاتصال النازل ، إلا أن الاتصال الصاعد لا يقل أهمية عنه لأنه يعبر عن مدى ديمقراطية المؤسسة و إدارتها ، وتكون في المادة المنقولة او المرسلة من القاعدة إلي القيادة عبارة عن تقارير و شكاوي و اقتراحات وملاحظات إلي الإدارة العليا.

ج- الاتصال الأفقي " وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات ، كالاتصال بين الموظفين او الاتصال بين رؤساء الأقسام او بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة ، ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار و الأفكار ووجهات النظر و المعلومات و الخبرات شفهي و بطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية ، وهو بذلك يكون اقرب إلي

[1] محمد مزيان ،**الاتصال المؤسساتي الانواع و الأنماط(الحوليات)**، جامعة الجزائر الجزء الاول ، العدد 11 دار الحكمة ، الجزائر1992 ص

الاتصال غير الرسمي منه إلي الاتصال الرسمي ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال ، اللقاءات ، تبادل الزيارات ، الاجتماعات [1]

2- 2 الاتصال غير الرسمي :هذا الاتصال لا يخضع لقواعد و إجراءات و قوانين إدارية مثبتة و مكتوبة ورسمية و متفق عليها كما هو الحال في الاتصال الرسمي ، ويتم غاليا خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم ، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية.

لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلي خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية و اللقاءات و الحافلات و الرحلات و الاجتماعات غير رسمية، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي ايجابيا، وعدم السماح له بالتأثير على التنظيم من خلال التشويش بإشكاله كالإشاعات الكاذبة و غيرها[2]

3-أساليب الاتصال:

تستعمل المؤسسة في اتصالها وسائل متعددة و متنوعة لضمان السيير الحسن للعمل ، فمنها المكتوبة و الشفوية و السمعية البصرية ، وذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم المعلومات.

3-1 -الوسائل المكتوبة: يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلي المستقبل ، ويمكن القول عنها بأنها القنوات الأكثر دقة في نقل المعلومات و الأسلوب الأكثر استخداما في المنظمات الكبرى و عليه لابد ان يتم الاتصال الكتابي بالبساطة و الوضوح و الدقة ويتم ذلك بوسائل

[1] محمد مزيان ، المرجع السابق ص 111

[2] محمد منير حجاب ،**المعجم الإعلامي** ، دار الفجر للنشر و التوزيع الطبعة الاولى القاهرة ن 2004 ص 2

أهمها : **التقرير – الاعلان – المذكرة المدون اعلامية – رسالة إلي العمال – جريدة المؤسسة– دليل المنظمة– لوحة الإعلانات**[1]

3–2– الوسائل الشفوية: يتم الاتصال الشفهي عن طريق نقل و تبادل المعلومات بين المرسل و المرسل إليه شفهيا أي عن طريق الكلمة المنطوقة ، ويتميز هذا الأسلوب عن الكتابي لكونه أكثر سهولة و إقناع للمرسل إليه ، ما يعاب عليه انه قد يعرض المعلومات المراد نقلها لسوء الفهم إذا لم تستخدم بشكل مناسب و نذكر منها : **الاجتماعات – المحاضرات – الهاتف – المقابلة – اللجان و جماعات الدراسة**[2].

3–3– الوسائل التكنولوجية : هي التي تجمع بين الصوت و الصورة بفضل التقدم التكنولوجي وظهور تقنيات متطورة في مجال الإعلام و الاتصال ، فتوجهت اليها الأنظار و استفادت منها المؤسسات وإدماجها ضمن الوسائل التي تعتمدها في عملياتها الاتصالية الداخلية ، ومن هذه الوسائل. **الانترنت – البريد الالكتروني – الأقراص المضغوطة – الصحيفة الالكترونية – المذياع .**

4– تعريف وسائل الاتصال:

ان وسيلة الاتصال ما تؤدي بالرسالة الإعلامية او القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل الي المستقبل ، ففي أيه عملية اتصال . يختار المرسل وسيلة لنقل رسالته إما شفويا أو بواسطة وسائل الاتصال الجماهيري سمعية – بصرية – بصرية سمعية و لكن مع الملاحظة أن الوسيلة ليست الآلة أو الجهاز في حد ذاته فقط ولكنها تشمل هيكل التواصل كله.

[1] مصطفى حجازي ،**الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية** دار الطلبة بيروت 1998 ص 160.

[2] محمد عبد الفتاح محمد ،**العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية ، الاسس و المبادئ** ، المكتب العلمي للكبيوتر و النشر و التوزيع ، الإسكندرية بدون سنة ص 176.

وهنالك من يستعمل مفهوم وسيلة الاتصال بمعني مزدوج يشمل في ان واحد نظام المعاني او الرمز الذي يسمح بفهم الرسالة و الأجهزة التقنية التي تسمح ببث الرسائل,

كما قد يكون لوسائل الاتصال معنى مزدوج أخر: عندما نشير من جهة إلي البعد التقني لإرسالي بطابعه الوسطي ، المتوسطي او الوكيلي للوسائل مثل : التلفزيون ، الراديو ، الصحافة ... الخ ، ومن جهة أخرى الي معنى المحيط ، الوسط أو الجو العام أو المؤسسة الاتصالية التي تندرج ضمنها الإخبار الإعلانات ... الخ .

ان وسائل الاتصال باعتبارها وسائط ينطبق عليها وصف " **مرشالمكلوهان** " لوسائل الاتصال بأنها إمدادات للإنسان " بتفعيلها لأداء حواسه وجوارحه الاتصالية، باعتبارها وسطا فأنها تتفق أكثر مع عبارته الشهيرة " الوسيلة هي الرسالة " أي ان الوسيلة أهم من الرسالة لنشر الحقائق و الأفكار و الآراء و المعلومات، وقد تعددت وسائل الاتصال و اختلف العلماء في تصنيفها [1]

5 – تعريف التماسك:

5-1- **لغة** : مسك بالشيء و امسك به و تمسك وتماسك و استمسك ومسك ، متماسك ، اي يمسك بعضها ببعض[2]

5-**2** -**اصطلاحا**: الجماعة المتماسكة هي التي يشعر أعضائها بالهدف المشترك الموحد ، او تلك التي يكون كل عضو فيها على استعداد لتحمل المسؤولية في أعمال الجماعة اليومية[3]

---

[1]فضيل دليو :**الاتصال مفاهيمه ، نضرياته ، وسائله** ، دار النشر الفجر و التوزيع القاهرة ، 2003 ص 57

[2]ابن منضور :**مادة مسك ، لسان العرب** جامع معاجم اللغة ، قرص مدمج ، شركة العرين للكمبيوتر.

[3]بوباية محمد الطاهر :**دراسة الفاعلية من خلال بعض المؤشرات الثقافية** ، دراسة ميدانية بمركب اسبات – عنابة اطروحة دكتورا في علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية ، بحيث غير منشور ، قسم علم النفس جامعة قسنطينة 2004 ص 93-94..

تستخدم التماسكية كثيرا لصفة تتصف بها الجماعات الصغيرة وهي تتضمن:

أولا: جانبية الجماعة لأعضائها.

ثانيا: القوى التي تدفع الأعضاء ليظلوا أعضاء فيها [1]

التماسك هو الرباط الذي يربط أعضاء الجماعة بعضهم البعض و قد تعددت معاني التماسك فتضمنت ما يقرب من إحدى المعاني الآتية الروح المعنوية ، الاتحاد ، التنسيق بين جهود العمل.

أما من الناحية الاجتماعية يقصد بالتماسك ، زيادة العلاقات الموجبة التي تدور في المحيط الداخلي للجماعة فكلما زادت هذه العلاقات ازداد تماسك الجماعة و كلما تشتت هذه العلاقات ضعف تماسكها [2]

6- الجماعة

6- 1 - لغة : ج جماعات ، العدد الكثير يجمعها غرض واحد.

6 -2 - اصطلاحا : يعرف **ديفز** الجماعة أنها " عدد من الأفراد ربطهم علاقات يمكن ملاحظتها او التعرف عليها.[3]

الجماعة عبارة مجموعة العلاقات الناجمة عن التفاعل الايجابي او المتعطل لشخصين او أكثر[4].

ويعرفها **حنفي محمود سليمان** : هي مجموعة من الافراد بينهم العديد من العلاقات الوصفية التي تحدد بدورها نوع الجماعة إذا أنها مثل العائلة لجنة نقابية لجنة سياسية إلي غير ذلك.

---

[1] عبد الهادي الجوهري :**قاموس علم الاجتماع** ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة 1998 ص 98-99.

[2] لوكيا الهاشمي :**السلوك التنظيمي** دار الهدى للطباعة و النشر عين مليلة الجزائر 2006 ص 116.

[3] غريب محمد سيد احمد :**تصميم و تنفيذ البحث الاجتماعي** دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية مصر 1997 ص 2-1

[4] ماجدة العطية :**سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة** ، دار الشروق للنشر و التوزيع ط 1،2001 ص 135.

الا ان تعريف الجماعة يقتضي اضافة سمتين اثنتين ، يتحدث عنهما : لازار سفيلد و مرتون وهما:

* الوئام لتعيين شراكة في المصالح و الأذواق تتعدى الانتماء المبدئي إلي قيم مشتركة.

* لكي تكون ثمة جماعة يقتضي ان يهتم أعضاء المجموعة بما يعترفون بأنه من أذواقهم و مصالحهم المشتركة و ان يقبلوا بالمشاركة في إدارة شؤونها عبر التضحية بجزء من و وقتهم و مواردهم.

* يشدد شيلز على وجود ثلاثة عناصر أساسية.

*يقتضي وجود شبكة من العلاقات المتبادلة بين أشخاص يمتلكون في ان معا القدرة على مقاومة الضغط.

* ويقتضي كذلك وجود بعض الروابط المقدس التي يمكن ان تكون موضوعا لتماثل رمزي.

* ويقتضي أخيرا أن تندمج الجماعة دون عقبات في نظام التبعية المتبادلة التي تجد نفسها ملتفة به.

* في ظل هذه الشروط يمكن لكل مجموعة أن تشكل جماعة دون أن يؤدي ذلك بالمجموع نفسه المجتمع إلي أن يتحول بحصر المعنى إلي جماعة[1]

6-3 - المفهوم الإجرائي:

هي مجموعة من العمال تجمعهم عوامل مهنة و ثقافية و أهداف مشتركة .

[1] ربودنوفبوريكو ترجمة سليم حداد :**المعجم النقدي لعلم الاجتماع** ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ص 252,

7- تعريف التعاون:

7-1- التعريف اللغوي:

التعاون في اللغة مشتق من العون وعاون فلان على آمر ،أي ساعد و يقال العون : الظهير على الأمر الواحد و الاثنين ، والجمع و المؤنث سواء ، أعان بعضهم بعضا ، و المعونة الإعانة ، ورجل معاون حسن المعونة ، كثير المعاونة للناس ، ويقال فلان عوني اي معين لي وقد أعنته وساعدته و العوين اسم للجمع ، واستعانته فأعانني وتعاون الأعوان ساعد بعضهم بعضا وعاونه معاونه وعونا[1].

7-1- اصطلاحا:

التعاون في الاصطلاح معناه التضافر المشترك بين شخصين او أكثر لتحقيق نفع مشترك او خدمة مشتركة على وجه العموم

7-2 - المفهوم الإجرائي:

التعاون هو تضافر الجهود او الجهد المبذول المشترك من طرف العمال داخل التنظيم ، من اجل تحقيق الأهداف المسطرة

8- تعريف التنافس:

هو عملية اجتماعية تحدث بين أفراد المجتمع فهو تقليد الإنسان لغير لكي لايكون دونه ، ويحدث التنافس بين الطرفين يسعى كل منهما لتحقيق الهدف الذي يسعى إليه الطرف الاخر ، وتعمل الاطراف المتنافسة بصورة مستقلة عن بعضها بعضا و تكون الاطراف إلي حد ما متماثلة في الصفات[2].

---

[1] ابن منظور ، محمد بن مكرم ، **لسان العرب** ، دار النشر و التوزيع د ط ، بيروت لبنان د س ص 45.

[2] حسن عبد الباسط محمد :**علم الاجتماع** ، مكتب غريب ، القاهرة مصر سنة 1982 ص 210.

كما عرفها **دوتيش** : ان التنافس هو عملية اجتماعية منشطة للقوى و الإمكانيات و هو الموقف الذي تتوزع فيه المكاسب بصورة غير متساوية بين المشتركين و تتسم هذه العملية بين طرفين يسعى كل منها لتحقيق هدفه و الوصول إلي نتائج أفضل[1]

ومن ناحية اخرى فقد تم تعريف التنافس بأنه عبارة عن تلك العملية المستمرة و التي بمقتضاها يتفاعل الأحياء ، حيث يهمنا هنا تفاعل الافراد و الجماعات الإنسانية بقصد التفوق على غيرها في سبيل تحقيق هدف معين بطريقة سلمية تتفق و مصطلحات الجماعة[2]

9 –المؤسسة:

9–1 – لغة

كلمة المؤسسة تدل على فعل " اسس" و هو يعني خلق او إيجاد شيء و من جهة اخرى تدل على نتيجة العمل بحيث يصبح المعطي اجتماعي متميز تستعمل للدلالة على شيء.

9–2– اصطلاحا:

يعرفها البعض على انها عبارة عن تجمعات بشرية لها ترتيب تستخدم الوسائل الفكرية و المادية و المالية من اجل استخراج و تحويل و نقل و توزيع السلع و الخدمات وفقا لأهداف معينة تحدد من قبل الادارة بقصد حافز الربح و المنفعة الاجتماعية.

نستنتج ان المؤسسة عبارة عن تجمع يحتوي على مجموعة من الافراد – اليد العاملة) و الوسائل الفكرية و المادية و المالية تقوم بمجموعة من النشاطات تسعى لتحقيق هدف معين.

[1]محمود مصطفى زيدان ،**النمو النفسي للطفل و المراهق** ط 3 ، دار الشروق و التوزيع 1990 ص 54.

[2]محمد عبد المنعم نور :**العلاقات الانسانية** ، دار المعارف القاهرة 1978 ص 77.4.

يعرفها " **تروش** " بأنها وحدة تجمع فيها و تنسق العناصر البشرية و المادية للنشاط الاقتصادي نستنتج ان المؤسسة وحدة تجمع فيها عناصر بشرية و مادية (ووسائل الإنتاج اللازمة) يوجد تناسق بينهم كل منهم يكمل الأخر.

يعرف **ناصر** " **دادي عدون** " المؤسسة على أنها هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا و في اطار قانوني و اجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل او التبادل و الخدمات من أعوان اقتصاديين آخرين او القيام بكليهما معا بغرض تحقيق نتيجة ملائمة [1]

9-3- التعريف الإجرائي:

المؤسسة هي تلك الوحدة التي فيها المواد المالية و البشرية اللازمة للخدمة و تحقيق الهدف الذي وجدت من اجله.

سابعا : الدراسات السابقة

1- الدراسة الاولى :

للباحث مجيدر بلال[2]، تحت عنوان تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ENAVA بولاية جيجل ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة 2009-2010.

[1] بن ديب عبد الرشيد ،**محاضرات في مقياس مدخل الي علم التصرف و التنظيم** ، جامعة الجزائر قسم العلوم التجارية سنة 2004/2003 ص 26.

[2] مجيدربلال ، تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي ، شهادة ماجستير – جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية 2009-2010.

هدفت هذه الدراسة في محاولة التعرف على الطرق والأساليب التي من شانها تحسن زيادة العلاقات الايجابية ودرجة انجذاب جماعة العاملين و تماسكهم و بالتالي زيادة رضاهم حيث انطلقت الدراسة من سؤال رئيسي جاء نصه كالأتي:هل لتماسك جماعة العمل تأثير على رضاهم المهني؟

وانضوى تحت هذا السؤال فرضيتين جزئيتين:

1- يتأثر ايجابيا الرضا الوظيفي للعمال بزيادة العلاقات الموجبة بين أعضاء جماعة لعمل و تجاذبهم لبعضهم البعض.

2- يتأثر سلبا الرضا الوظيفي للعمال بزيادة العلاقات السلبية بين أعضاء جماعة العمل و تنافرهم من بعضهم البعض.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، مع استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات

1-1- نتائج الدراسة:

* العمال تربط بينهم علاقات جيدة فهم يعرفون بعضهم البعض نظرا للتفاعل الدائم و اليومي في مكان العمل و حتى خارج مكان العمل.

* العمال يميلون إلي التجمع و تشكيل جماعات حسب المنطقة الجغرافية التي ينتمون اليها.

* العمال يشعرون بالراحة و الاطمئنان أثناء العمل مع الزملاء عكس العمل الفردي.

* العلاقات الايجابية المبنية على الاحترام المتبادل و التضامن السائد بين الأفراد داخل العمل و خارج العمل.

1-2 -الاستفادة من الدراسة:

ان تطرقنا لهذه الدراسة يساعدنا في إيجاد أرضية علمية لدراستنا الحالية فقد وقعت الاستفادة على نقطتين:

-تحديد بعض مؤشرات الدراسة

- الاستعانة بها في التحليل السوسيولوجي لدراستنا الحالية كما سيظهر في الفصل المخصص لذلك.

2- الدراسة الثانية:

للباحثة **بلحجار حياة**[1] تحت عنوان" دور الاتصال الداخلي في تحسين العنصر البشري في المؤسسة ، دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع GPZ البويرة" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال الإستراتجية بكلية اللوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة اكلي محند اولحاج البويرة 2013-2014.

هدفت هده الدراسة إلي إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي للمؤسسة في تحسين و تطوير أداء العنصر البشري ، حيث انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي جاء كالتالي :

* كيف يمكن للاتصال الداخلي ان يؤدي دور فعالا في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة.

انضوى تحت هذا السؤال المركزي أربعة فرضيات :

[1] بلحجارحياة ، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة ، شهادة الماستر جامعة أكلي محندا اولحاج – البويرة 2013-2014.

1- الاتصال الداخلي يساهم في انتقال المعلومات لخلق نوع من التماسك و التفاعل بين مكونات المؤسسة حتى تحقيق أهدافها.

2- أداء العاملين الذي تتطابق نتائجه مع أهداف الموضوعية و المعايير المحددة لتقييمه يعتبر أداء مناسبا و ناجحا.

3- العلاقة بين الاتصال الداخلي و الأداء في المؤسسة يظهر من خلال أداء العنصر البشري.

4- وضع إستراتجية اتصالية ضرورية من اجل تحقيق أداء فعال و أحسن للعنصر البشري و للمؤسسة ككل.

اعتمد الباحث على المناهج (الوصفي ، التحليلي ، التاريخي) الوصفي في الجانب النظري عن طريق تقديم وصف لكل الظواهر و المفاهيم المتعلقة بالبحث ، أما التحليلي في الجانب التطبيقي ذلك بإظهار علاقات التأثير و التأثر من اجل استخلاص النتائج ، أما التاريخي في عرض تطور الاتصال عبر مختلف المراحل كما اعتمد على أدوات الدراسة التالية (الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان ، وثائق و سجلات الوحدة).

2-2- نتائج الدراسة:

* يعبر الاتصال الداخلي عملية حيوية تتم بين العاملين و متعلقة بيناميكية العمل من اجل نقل المعارف و الخبرات المختلفة فيمابينهم ، باستعمال الوسائل المختلفة لذلك

* أن تقنيات الاتصال الحديثة تساعد العمال في عملية الاتصال فيما بينهم ، من حيث السرعة و الفعالية و الدقة في عملية نقل المعلومات.

* الاتصال الداخلي يساعد في نقل المعلومات بين العاملين من اجل تنفيذ الأعمال و المهام و تحقيق أهداف المؤسسة إلا انه في المؤسسات الجزائرية تعتبر فقط وسيلة لتسهيل الأعمال ، ولم يرقى الي اعتبار وظيفته داخل المؤسسة تهتم بتخطيط و تطوير العملية الاتصالية لها .

* تغلب في المؤسسات الاتصال العمودي على الأفقي ، فالعمودي يأخذ الاتصال النازل الحصة الأكبر في شكل أوامر و تعليمات و توجيهات في مقابل الاتصال الصاعد و هذا ما يعبر عن عدم التوازن بينهما وأما الأفقي فيكاد ينعدم في أغلبية المؤسسات و يؤثر هذه على ضعف التنسيق مابين المصالح.

* ان العنصر البشري دور فعالا في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة و تحقيق أهدافها و ينطلق ذلك من تحسين أدائه أولا الذي هو مجموعة من الجهود و القدرات و إدراك الفرد لدوره.

* ان لاتصال الداخلي الفعال يتطلب الوصول الي فهم مشترك بين أطرافه ، في ظل مناح تنظيمي يسوده التعاون بين لعاملين و الرؤساء لأنه عنصر مفيد لكلا الطرفين.

* اعتبار الاتصال الداخلي عاملا مؤثرا في أداء العاملين و تفعيله داخل المؤسسة ، ويظهر ذلك من خلال عدة مظاهر تتمثل في تحضير تنشيط و إدماج العاملين و تحقيق المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة و اكتساب المعرفة و المهارة و الخبرة.

خلاصة:

– لقد قدمنا في هذا الفصل صورة أولية عن موضوع الدراسة ، الذي من خلاله عرضت الإشكالية التي تتمحور حول الاتصال التنظيمي و علاقته بتماسك جماعة العمل ، مرتكز في ذلك على التساؤل المركزي، الذي ترجم إلي فرضيات ، كذا تعرضنا إلي ممبرات و أهمية و أهداف الدراسة ، كما ترجمة الفرضيات إلي مفاهيم أساسية تعبر عن متغيرات و مؤشرات الدراسة ، مستعينا في ذلك بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ، مع توضيح أوجه الاستفادة منها.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا: المجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزماني

3- المجال البشري

ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة

ثالثا: مجتمع الدراسة.

رابعا:أدوات جمع البيانات.

خلاصة الفصل

تمهيد :

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرض لكل الخطوات المنهجية التي اتبعناها من اجل تحقيق اهداف الدراسة وعليه سيتم خلال هذا الفصل التطرق إلي مجالات الدراسة التي في حدودها تسير الدراسة متخذة مجراها المنهجي، ليتم تحديد المنهج الملائم، ثم مجتمع الدراسة و كيفية اختيار العينة ليتم في الاخير تحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات حول الدراسة من اجل اختبار الفرضيات و التحقق منها.

أولا: مجالات الدراسة

تتمثل مجالات الدراسة في المجال الجغرافي الذي يعبر عن النطاق المكاني الذي تم فيه إجراء الدراسة ميدانيا، إضافة إلى المجال البشري الذي يشير إلى مجتمع البحث الذي تشملهم الدراسة ،وأخيرا المجال الزمني وهو الوقت التي استغرقته الدراسة الميدانية .

1 -المجال المكاني

هو المكان ذو الحدود الجغرافية، الذي يختاره الباحث لتطبيق دراسته الميدانية، وقد يرتبط اختيار مكان الدراسة بعدة عوامل لعل أهمها طبيعة المشكلة والأهداف المراد الوصول إليها، وعليه أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، نشأة هذه المؤسسة وفق قرار المديرية العامة رقم15/ 02 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في1 جانفي 2003 ، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

- **تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:**

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب 50.000.000.000 :دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا

قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات ، رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت، لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

الي أن جاء في بداية عام 2017 قرار إلغاء مفوضيات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج مراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل أليـاف البصرية و تقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للأنترنيت.

تقع مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة بوسط المدينة ، يحدها من الشرق محافظة حزب جبهة التحرير الوطني و من الغرب مركز بريد الواحات ، تتربع على مساحة 1246 متر مربع، حيث تضم هذه المؤسسة وكالتين موزعتين على كل من المقاطعة الادارية تقرت و دائرة حاسي مسعود .

2-المجال الزماني:

ضمن حدود زمنية سارت عملية بحثنا حول موضوع **الاتصال الداخلي وعلاقته بتماسك الجماعة** وتحديدا مع انطلاق الموسم الجامعي 2019/2018 منذ بداية شهر جانفي2019 إلى نهاية شهر ماي 2019، وذلك من خلال جملة من الخطوات قد تزامنت مع بعضها البعض، دون ترتيب واضح.

الخطوة الأولى تمثلت في البحث البيبليوغرافي واستطلاع القراءات والأدبيات المتعلقة بالموضوع فقد تمكنا من خلالها من إعداد قائمة خاصة بالمراجع والمقالات والدراسات التي تسمحت لنا بالتعرف على الظاهرة موضوع الدراسة، ومحاولة تحديد أبعادها ومتغيراتها، أما الخطوة الثانية فتمثلت في المقابلة الاستكشافية التي تمت في أواخر شهر فيفري2019مع مدير المؤسسة حول امكانية إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة ،أما الدراسة الميدانية الفعلية، فقد انطلقت وفي أواخر شهر افريل، حيث تم توزيع الاستمارات على عينة الدراسة، ثم الانطلاق في المرحلة الأخيرة المتعلقة بتفريغ وعرض وتفسير البيانات.

3-المجال البشري:

بما أن مجتمع البحث هو تلك الوحدات الأساسية التي تجرى عليها الدراسة، لأنه يخص مجموعة من الأفراد، أو كما يعرفه "**موريس أنجرس**" مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات[1]. وبما أن دراستنا ترتكز حول معرفة علاقة الاتصال الداخلي بتماسك جماعة العمل فإن مجتمع بحثنا يتمثل في كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر، وقد حدد عددهم ب 50 عاملا.

[1] موريس أنجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، ترجمة مجموعة من الباحثين، الجزائر، دار القصبة، دون طبعة، 2004، ص 298.

ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة:

يعرف المنهج العلمي على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة للإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبل إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها[1].

تتعدد المناهج في علم الاجتماع و تنوع بتنوع المواضيع المدروسة، التي تفرض طبيعتها ضرورة إتباع منهج دون غيره، وبناء على فرضيات دراستنا الحالية يتوجب علينا اختيار المنهج الملائم لهذه الدراسة[2]،حيث يساعدنا في الإجابة على تساؤلاتنا باعتباره طريقة علمية منظمة نسعى من خلالها إلي كشف الحقائق معتمدين على قواعد موضوعية تقودنا لفرز الحقائق و تحليلها، وعليه فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج البحث الميداني، كون موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث استخدامه في اكتشاف الوقائع و الظواهر ووصفها وصفا دقيقا ، وقد تم تطبيق هذا المنهج لأنه ملائم لكشف متغيرات الدراسة ووصف العلاقة بين مؤشرات المتغيرين و النزول بها إلي الميدان و اكتشاف واقعها كميا و وكيفيا في وقتها الحالي.

ثالثا:مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة والذي يقدر عددهم ب50عاملا، ونظرا لمحدودبة مجتمع البحث وصغر حجمه، تم استخدام المسح الشامل والذي يدرس جميع أفراد المجتمع، أو يشتمل جميع مفردات المجتمع موضع المسح وذلك الحصر الشامل الذي لا يترك مفردة منه دون أن يأخذها في اعتباره [3].

---

[1] محمد شفيق: **البحث العلمي الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية** ، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية للنشر و التوزيع ، 2001 ص 86

[2] رشيد زرواتي : **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية** ، الجزائر ، دار الكتاب الحديث ، دون طبعة ، 2004 ص105.

[3] علي عبد الرزاق جلبي،**المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع**،دار المعرفة الجامعية لطبع ونشر وتوزيع ،ص132.

رابعا : ادوات جمع البيانات

ان أدوات جمع البيانات وسيلة يتم خلالها الحصول على المعلومات الضرورية للبحث او الحقائق العلمية التي تتعلق بالظاهرة، وتباين هذه الأدوات تبعا للموضوع المدروس، وبما أنها ترتبط بصورة او بالأحرى بالمنهج المستخدم لذلك، لأنها تستوجب دقة في اختيارها، فالمنهج يفرض علينا اعتماد أدوات بعينها دون غيرها فيكون المتوخي من هذه الأداة التأكد من صحة الفروض الموضوعة، كما سيكون لها مساهمة وافرة في إنجاح الدراسة لذلك اعتمدنا في دراستنا الحالية على أداتين هما الاستمارة كأداة أساسية والملاحظة كأداة مساعدة.

1-الاستمارة

هي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد، يجرى تعبئتها من قبل المستجيب، تستخدم لجمع المعلومات بشان رغبات المستوجبين، وكذلك الحقائق التي هم على علم بها، إضافة إلي انها تقرب الباحث من المبحوثين، إذا كانوا متواجدين في آماكن متفرقة [1].

وعليه صممنا استمارة أولية احتوت35 سؤال، بين الأسئلة المغلقة و المفتوحة وأسئلة ببدائل معتمدين في صياغتنا لأسئلة الاستمارة على فرضيات و مؤشرات الدراسة، وبعد النزول بها الي الميدان من اجل تحكيمها مع مجموعة من افراد العينة، اعدنا تعديل بعض الأسئلة، وتغيير البعض الأخر، الأمر الذي دفعنا إلي إعداد الاستمارة النهائية والتي ضمت **24** سؤالا، وقد قسمت هذه الأخير الي أربعة محاور كل محور يتضمن مجموعة من الأسئلة كالتالي :

المحور الاول: يتعلق بالبيانات الشخصية و الذي اشتمل على أربعة **(04)** أسئلة

[1] فوزي غرايبية و اخرون ، **اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية** ، ط 3 دار وائل للنشر ، الأردن سنة 2002 ص 71.

المحـور الثـاني: تعلق بنوع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة و دوره في تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل وضم ثمانية **(08)** أسئلة.

المحـور الثالـث: تعلق بأسلوب الاتصال المعمول به داخل المؤسسة في خلق روح المنافسة بين الجماعات لتعزيز تماسكها وضم ستة**(06)** أسئلة

المحـور الرابـع : تعلق بوسائل الاتصال داخل المؤسسة وعملها على تعزيز تماسك جماعات العمل وضم ستة **(06)** اسئلة.

2-الملاحظة

الملاحظة هي تلك العلمية التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد مابينها من علاقات و لهذا فهي وسيلة من وسائل جمع البيانات، تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية و الكشفية و التجريبية[1].

كما تعرف أيضا بأنها هي الاعتبار المنتبه للظواهر أو الحوادث بقصد تفسيرِها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصولِ إلى القوانين التي تحكمُها، ،وحيث يحتاج الباحثون فيبعض أبحاثهم إلى مشاهدة الظاهرة التي يدرسونها أو قد يستخدمون مشاهداتِ الآخرين فإنَّ ملاحظاتِ الباحثين تأخذ عدَّة أشكال ويكون لها وظائفُ متعدِّدة تبعاً لأغراض البحث وأهدافه [2].

[1]فاطمة عوض صابو و ميرفت على خفاجة ، **أسس و مبادئ البحث العلمي** ، الإسكندرية ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية سنة 2002 ص131.

[2]عبدالرحمن بن عبدالله الواصل،**البحث العلمي**، ،المملكة العربية السعودية ،إدارة التعليم في محافظة العنيزة ، د ط ،1999 ،ص 56,

من خلال دراستنا اعتمدنا على أداة الملاحظة البسيطة كأداة مساعدة في دراستنا الميدانية، فقد ساعدتنا في تحديد مؤشرات المتغيرين من بينها، التعاون بين العمال، كذا التنافس بين المسؤولين في تقديم خدمات الجيدة للمواطن.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلي الإجراءات المنهجية التي اتبعناها في دراستنا الحالية ، حيث قمنا بتوضيح مجلات الدراسة الثلاث المجال (المكاني ، الزماني ، البشري) ، ثم المنهج المعتد في دراستنا الممثل في منهج البحث الميداني الذي له خطوات حولنا اتبعها أثناء تطبيقها قدر المستطاع ،كما بينا الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات والتي تمثلت في الاستمارة والملاحظة .

الفصل الثالث: العرض و التحليل السوسيولوجي لنتائج الدراسة

تمهيد

اولا: عرض و تحليل معطيات الدراسة الميدانية.

1- الخصائص العامة لعينة الدراسة.

2- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الأولى

3- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثانية

4- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثالثة.

ثانيا: مناقشة النتائج :

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة

الاستنتاج العام للدارسة

خاتمة

تمهيد

بعد أن تعرضنا في الفصول السابقة من هذه الدراسة الي كيفية بناء خطة تتماشى مع الموضوع من خلال وضعنا للإشكالية قف و ما يلحق بها الي تحديد المفاهيم ن ثم الانتقال إلي الجانب المنهجي و تتبع كل ما يتعلق بالجانب الميداني للدراسة ، وهذا الفصل هو حوصلة الي متوصلنا إليه من نتائج و بيانات لذلك سوف نقوم لعرض و تحليل و تفسير الفرضيات انطلاقا من المتغيرات و المؤشرات المدروسة و تحليلها تحليلا سوسيولوجيا ، ثم مناقشتها للوصول إلي الاستنتاج العام للدراسة.

أولا: عرض وتحليل معطيات الدراسة:

1- الخصائص العامة لعينة الدراسة

الجدول رقم 01: يتعلق بجنس المبحوثين

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	36	%72
أنثى	14	%28
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 01 المتعلق بجنس المبوحثين، نلاحظ أن 72% من العينة هم ذكور، في حين أن 28% فقط كانوا إناث، ويرجع هذا في الأساس لطبيعة نشاط المؤسسة المعتمد على التقنية إضافة إلى أعمال الصيانة وما تحتاجه من جهد عضلي و التنقل و هذه الميزة تجدها في الفئة الذكورية ويرتكز تواجد العنصر النسوي خاصة في الإدارة وفي الشق التجاري للمؤسسة.

الجدول رقم 02: يتعلق بسن المبحوثين

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
30-24	07	%14
40-31	24	%48
50-41	16	%32
58-51	03	%6
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (2) المتعلق بسن المبحوثين أن الفئة العمرية (40-31) احتلت المرتبة الأولى بنسب48% ، مقابل الفئة العمرية (41-50) احتلت المرتبة الثانية بنسبة 32% ، تليها الفئة العمرية (30-24) التي احتلت المرتبة الثالثة بنسبة 14% ولتحتل الفئة العمرية (51-58) المرتبة الأخيرة بنسبة 6 % .

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية ، ان هناك تباين بين الأجيال ويمكن ان نرجع ذلك الي اعتماد المؤسسات الحديثة على الفئات الشبانية خاصة الكوادر والطاقات التي تمكن المؤسسة من مواجهة التحديات التجارية.

الجدول رقم 03: يتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثين:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	04	%10
ثانوي	10	%40
جامعي	36	%50
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 03 المتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثين أن الفئة الجامعية احتلت المرتبة الأولى بنسبة 50% مقارنة بفئة ذوي التعليم الثانوي التي احتلت المرتبة الثانية بنسبة 40 % لتحتل فئة ذوي التعليم المتوسط المرتبة الأخيرة بنسبة10 % .

من خلال المعطيات الإحصائية ، يتبين ان المؤسسة تعتمد على كوادر مؤهلة للاستفادة من خبرتهم العلمية وهذا لضمان أداء جيد للمؤسسة، خاصة أن طبيعة نشاط المؤسسة هو نشاط تجاري وتقني وخدماتي، اما المبحوثين ذو المستوى الثانوي و المتوسط يشغلون وظائف تتماشى مع مستواهم العلمي كموظفين مساعدين و أعوان الإدارة و الأمانة .

الجدول رقم 04: يتعلق بالخبرة في العمل

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	05	%10
من 05 الي 10 سنوات	20	%40
أكثر من 10 سنوات	25	%50
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (4) المتعلق بالخبرة المهنية للمبحوثين، أن الخبرة المهنية (الاقدمية) عند المبحوثين الذين يتراوح عدد سنواتها اكبر من 10 سنوات تمثل النسبة الأكبر و تقدر 50%، وبنسبة اقل تقدر بـ40 % يتراوح مجال الخبرة من 5الي 10 سنوات، لتليها بنسبة ضعيفة قدرها 10 % ممثلة لذوي الخبرة بأقل من 5 سنوات .

ويرجع هذا لكون المؤسسة تحافظ على إطاراتها ولا تسمح بتسرب العمال، لأن خبرتهم المهنية ستنعكس إجابيا على أدائهم وبالتالي المنفعة العامة للمؤسسة والمحافظة على تماسكها.

02- عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى

الجدول رقم 05: يتعلق بنوع الاتصال السائد داخل المؤسسة

نوع الاتصال	تكرار	النسبة المئوية
اتصال رسمي	20	%40
اتصال غير رسمي	01	%02
الاثنين معا	29	%58
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 05 المتعلق بنوع الاتصال السائد داخل المؤسسة ، أن نسبة 58% من أفراد العينة أجابوا أن الاتصال السائد داخل المؤسسة هو مزيج من الاتصال الرسمي وغير الرسمي، في حين أكدت نسبة 40% من المبحوثين أن الاتصال الرسمي هو الأساس في الاتصال داخل المؤسسة. وهذا يرجع إلى طبيعة العمل، اما نسبة 02 % اجابو ان الاتصال الغير رسمي هو السائد في المؤسسة من خلال المعطيات الاحصائية ، نجد ان كثير من الحالات يكون الاتصال رسميا السائد داخل المؤسسة حسب اللوائح والقنوات الرسمية سواء كان للأعلى أو للأسفل، ولكن هذا لا يمنع من وجود اتصال غير رسمي فالعمال يندمجون داخل علاقاتهم الاجتماعية مما يؤدي بهم للاتصال بشكل غير رسمي وبهذا يكون هناك مزيج من الاتصالين هو الأكثر داخل المؤسسة محل الدراسة.

الجدول 06: يتعلق بتواصل الزملاء بين بعضهم البعض داخل المؤسسة

التواصل بين الزملاء	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%100
لا	00	%00
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 06 المتعلق بتواصل الزملاء بين بعضهم البعض داخل المؤسسة ، أن نسبة 100% من أفراد العينة صرحوا بأنهم يتواصلون معه زملائهم في العمل، من خلال القراءة التحليلية للجدول ، نجد أن بيئة العمل تفرض هذا التواصل من خلال تعاطي موضوعات متعلقة أساسا بالعمل، أو مواضيع أخرى تتعلق بمواضيع سياسية ورياضية وأخرى اجتماعية.

الجدول 07: يتعلق بنوع الاتصال المجسد داخل المؤسسة

نوع الاتصال المجسد داخل المؤسسة	لتكرار	النسبة المئوية
اتصال افقي بين المصالح و المكاتب	28	%56
اتصال صاعد للإدارة	07	%14
اتصال هابط من الإدارة	15	%30
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 المتعلق بنوع الاتصال المسجد داخل المؤسسة ، نجد ان 56% من العمال اكدو ان الاتصال الافقي بين المصالح و المكاتب هو المجسد داخل المؤسسة ، تلتها نسبة 30%

من المبحوثين الذي اقر ان الاتصال الصاعد للادارة هو المجسد ، فيما نسبة14% من المبحوثين اكدو أن الاتصال هابط من الإدارة هو المجسد داخل المؤسسة.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نرى أن هناك عدة أنواع من الاتصال داخل المؤسسة ، فالاتصال الأفقي هو راجع لزملاء العمل يحتاجون للتواصل مع بعضهم في نفس الرتب، سواء بين المكاتب أو المصالح المختلفة وفي المكتب الواحد ، اين يتم من خلاله قضاء حاجياتهم دون الاتصال بالادارة العليا في حين أن الاتصال الهابط أو النازل يتعلق من أوامر وتعليمات من المدير إلى العمال ، أو من المسؤول عموما وهذا النوع من الاتصال تفرضه المؤسسة على الموظفين ، بينما الاتصال الصاعد يكون بين العامل ومسؤوله قليل جدا إلا فيما يخص استشارات أو اقتراحات أو أمور أخرى محدودة.

جدول رقم 08: يتعلق بالاتصال الغير الرسمي في خلق روح التعاون و الدفع لانجاز العمل

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
نعم	38	%76
لا	12	%24
أخرى	00	00
المجموع	50	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 المتعلق بالتواصل بصفة غير الرسمي بين الزملاء يخلق روح التعاون و بدفع لانجاز في العمل ، نجد أن أغلبية المبحوثين أي بنسبة 76% أكدوا أن التواصل مع الزملاء بصفة غير رسمية يخلق روح التعاون والدفع للإنجاز، في حين نفى 24 % ذلك .

من خلال المعطيات الاحصائية ، نجد ان التواصل بصفة غير رسمية يخلق جو اجتماعي و اخوي بين الموظفين ، كما يخلق جسرا من العلاقات بين العاملين و هذا ما ينتج عنه شعور الانتماء للمؤسسة و العمل كجماعة ، وهذا يعني أن فئة كبيرة ترى أن الاتصال غير الرسمي يخلق روح التعاون بين بعضهم البعض من خلال التفاعلات اليومية ، مما يحفزهم على إنجاز أعمالهم ، كما ان النسبة المعتبرة الذين يورن ان روح التعاون و انجاز الأعمال يعود إلي طبيعة نشاط المؤسسة.

الجدول 09: يتعلق بالعمل ضمن الجماعة يؤدي إلي التعاون و تقوية روح الجماعة

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
نعم	44	%88
لا	06	%12
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 09 المتعلق بتأدية العمل ضمن جماعة يسهل الاتصال الأفقي ويؤدي إلى التعاون وروح الجماعة ، نلاحظ أن 88% من المبحوثين أكدوا أن العمل ضمن جماعة يسهل الاتصال الأفقي ويؤدي إلى التعاون وروح الجماعة، في حين نفى 12% بالمائة ذلك.

من خلال المعطيات الاحصائية ، نجد أن العمل ضمن الجماعة يؤدي إلى إنشاء شبكة من العلاقات الاجتماعية ، وينشأ ذاك الاتصال بين المستويات الوسطى (اتصال الأفقي)، كما يؤدي الي التعاون و تزايد اللحمة فيما بينهم وتشكل روح الفريق فيما نجد البعض يرى عكس ذلك

الجدول 10 : يتعلق بأي الاتصالين يمثل روح الثقافة العمالية في المؤسسة

الخيار	تكرار	النسبة المئوية	في حالة الإجابة بـ كلتا الحالتين يعود ذلك		
اتصال رسمي	30	%60	**البدائل**	التكرار	النسبة
اتصال غير رسمي	20	%40	**خلق عامل الثقة**	06	%15
			خلق روح المبادرة	10	%25
			خلق جو العمل	10	%25
			يعزز العلاقة بين العمال	14	%35
المجموع	50	%100	**المجموع**	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 المتعلق بأي الاتصالين يمثل جزء من روح الثقافة العمالية في المؤسسة ، نجد أن 60 % من المبحوثين صرحوا أن الاتصال الرسمي هو ما يمثل روح الثقافة العمالية، في حين صرح 40% أن الاتصال غير الرسمي هو الذي يمثل روح الثقافة العمالية.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن الاتصال الرسمي و الغير رسمي لهما نفس الهدف وهذا ما أكدوه المبحوثين ، أن الاتصالين(الرسمي والغير رسمي) يوعزيزان العلاقة بين العمال و يخلق جو العمل وهذا ما يولد عامل الثقة بين العمال و يخلق لديهم روح المبادرة فكل هذه المؤشرات تعتبر جزء من روح الثقافة العمالية في المؤسسة

الجدول رقم 11: يتعلق بمدى تأثير الاتصال الرسمي على روح التعاون بين العمال

الخيار	تكرار	النسبة المئوية	في حالة الإجابة بـ نعم يعود ذلك		
نعم	17	%34	**البدائل**	**التكرار**	**النسبة المئوية**
لا	33	%66	**يقتل روح الإبداع**	09	%30
			عدم الثقة بين العمال	12	%40
			خلق فجوة بين العمال	09	%30
المجموع	50	%100	**المجموع**	30	%100

من خلال الجدول رقم 11 المتعلق بمدى تأثير الاتصال الرسمي على روح التعاون بين العمال ، تبين ان نسبة 66% من المبحوثين كانت اجابتهم بـ " **لا** " وهي اعلى ممن كانت اجابتهم بـ " **نعم** " و المقدر بـ34% فقد ارجع المبحوثين الذي اجابو بـ" نعم" ان الاتصال الرسمي يخلق عدم الثقة بين العمال بنسبة 40% و فيما صرحوا المبحوثين بالمرتبتين الاخرتين بنسبة 30% لكل منهما الي خلق فجوة بين العمال و يقتل روح الإبداع لدى العمال

من خلال المعطيات الإحصائية ، نرى ان أغلبية المبحوثين يرون أن الاتصال الرسمي لا يضعف روح التعاون بين العمال ،لأن صرامة العمل بما فيها التواصل الرسمي لا تنعكس سلبا عن روح الفريق ، لان التعاملات داخل المؤسسة تكون رسمية و يكون العامل خاضعا لها وبالتالي يكون هنالك تعاون بين العمال لتحقيق هدف المؤسسة ، في حين ان الفئة التي تؤكد ان الاتصال الرسمي يضعف روح التعاون بين العمال ، نجدها عند العمال الذي يرغبون في قضاء شؤونهم دون الخضوع للتنظيمات و القوانين التي تسير بها المؤسسة , حيث اعتبر وان الاتصال الرسمي بضعف روح التعاون بين العمال من خلال خلق فجوة بين العمال ومحاربة العلاقات الغير رسمية ، وهذا مايحدث عدم الثقة بين العمال مما يقتل روح الإبداع لدى العامل,

جدول رقم 12: يتعلق فيما يساهم الاتصال التنظيمي المعتمد من طرف المؤسسة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
خلق روح التعاون و الاحترام	32	%64
خلق المنافسة و الإبداع	11	%22
يضعف روح التعاون	07	%14
أخرى	00	00
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 12 المتعلق ، فيما يساهم الاتصال التنظيمي المعتمد من طرف المؤسسة ، نجد أن نسبة 64% من المبحوثين بدرجة الاولى اكدو بان الاتصال التنظيمي المعتمد داخل المؤسسة يخلق روح التعاون و الاحترام ،فيما نسبة 22% صرحوا بأن الاتصال التنظيمي المعتمد يخلق المنافسة و الابداع ، كما ان هنالك من يري من المبحوثين بنسبة 14% انه يضعف روح التعاون.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن مبدأ نجاح المؤسسة يكمن في خلق روح التعاون و الاحترام المتبادل بين العمال ، فالمؤسسة تبحث جاهد على اعتماد أداة الاتصال لخلق بيئة تضمن الاحترام و إضفاء روح التعاون بين العمال لأجل تحقيق أهدافها ، كذا خلق لديهم روح المنافسة في تأدية مهامهم فينشأ دافع لدى العامل يحفزه على الإبداع ، فيما أجابوا بعض المبحوثين بأنه يضعف روح التعاون ، حيث يرجعون في ذلك الي أن الاتصال التنظيمي المعتمد من المؤسسة لا يخدم مصالح الموظفين بدرجة كبيرة ، بل يحقق أهدافها .

الجدول رقم 13 ويتعلق بوسائل الاتصال الأكثر استعمالا داخل المؤسسة

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
عقد الاجتماعات	13	%25
الإعلانات والملصقات	7	%15
الوسائل التكنولوجية	30	%60
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 13 المتعلق بوسائل الاتصال الأكثر استعمالا داخل المؤسسة ، نجد نسبة 60% من المبحوثين يفضلون الوسائل التكنولوجية ، تلتها نسبة 25% من المبحوثين يفضلون وسيلة عقد الاجتماعات قف و نسبة 15% من المبحوثين الذي يختارون الإعلانات و الملصقات.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد ان اختيار الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة بنسبة كبيرة ، يرجع الي نشاط المؤسسة بدرجة كبيرة كونها مؤسسة خدماتية ، ويجب إيصال المعلومة بأسرع وقت ممكن الي جميع المستويات الإدارية دون إضاعة الوقت و تعطيل نشاط المؤسسة ، وخاصة أن المؤسسة تنشط ضمن خدمة الانترنت ، كما إن اختيار البعض لعقد الاجتماعات ، إنما يجدونها وسيلة تعتمد على المواجهة بين العمال و الرؤساء و التحاور بينهم مما يخلق نوع من التفاعل ، وإبداء مختلف الآراء و التغيرات داخل المؤسسة ، وإشراكهم ضمن القرارات التي يتم التوصل اليها فيخلق لدى العمال شعور الانتماء لدى المؤسسة ، أما فيما يخص اختيار وسيلة الإعلانات و الملصقات راجع الي وجودها على مرأى جميع العمال دون استثناء ، مما يسمح بالاطلاع على كل مخططات المؤسسة ، لكن إدارة المؤسسة ترى أن هذه الوسيلة أصبحت تشهد عزوف لدى العمال .

جدول رقم 14: يتعلق بمساهمة أسلوب الاتصال في التشجيع على بناء روح المنافسة بين الزملاء

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
نعم	37	%74
لا	13	%26
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 14 المتعلق بمساهمة أسلوب الاتصال في التشجيع على بناء روح المنافسة بين الزملاء ، نجد أن 74 % من المبحوثين أكدوا بمساهمة أسلوب الاتصال في التشجيع على بناء روح المنافسة بين الزملاء، فيما نسبة 26% من المبحوثين نفو ذلك .

من خلال المعطيات الإحصائية ، يتضح أن أغلبية عمال المؤسسة يرون ان ادارة المؤسسة تعمل دائم على خلق روح المنافسة بين العمال و المصالح من اجل تحقيق الهدف المنشود للمؤسسة ، فهي تلجا الي اعتماد الأسلوب الاتصالي المشجع لدى عمالها ، حتى تؤثر اجابيا على أدائهم، وهذا ما يؤدي بالتحلي بروح المسؤولية و خلق التعاون ، وهذا ما ينتج روح المنافسة بين الزملاء و وهذا كله يصب في صالح تطور ونمو المؤسسة ، فيما البعض نفي أن للأسلوب الاتصالي مساهمة في خلق روح المنافسة بين الزملاء.

الجدول رقم 15 ويتعلق بكيفية التواصل بين العامل والمسؤول المباشر

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
الرقابة الذاتية	25	%50
سجلات الحضور	17	%34
معاينة ميدانية	21	%42
الزيارات المفاجئة	07	%14
المجموع	60	%140

من خلال الجدول رقم 15 المتعلق بكيفية التواصل بين العامل و المسؤول المباشر ، نجد أن نسبة 50% من المبحوثين اختاروا الرقابة الذاتية لتواصل بين العامل و المسؤول المباشر، قف تلتها نسبة 42% من المبحوثين الذين اختاروا المعاينة الميدانية كوسيلة تواصل ، فيما نسبة 34% من المبحوثين اختاروا سجلات الحضور، آما الزيارات المفاجئة بنسبة 14 %فقط. *

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن اختيار المبحوثين للرقابة الذاتية ككيفية للاتصال بالمسؤول المباشر ، يرجع الي للاحتكاك المباشر بالمسؤول دون الخضوع للتنظيمات و القوانين التي تعمل بها المؤسسة (**الاتصال الكتابي**) ، حيث يكون المسؤول المباشر على اطلاع على الأداء الفردي للعامل و هذا ما يؤكده الجدول رقم 18 انظر قائمة الملاحق ، فيما ان هناك من اختار المعاينة الميدانية ككيفة تواصل مع المسؤول المباشر ، بغية المشاركة في الأعمال و القرارات التي يتم اتخاذا في ميدان العمل ، كذا التواصل بين العامل و المسؤول المباشرة عن طريق سجلات الحضور انما تطبيق الاتصال النازل لما له من أهمية في المراقبة القبلية والبعدية ، فيما يفظلو بعض العمال الزيارات المفاجئة ، لأنها وسيلة اتصال لا تعتمد الرسميات التي تحددها إدارة المؤسسة ، مما يستعلها العامل في نقل انشغالاته بطريقة مهنية.

* مجموع التكرارات اكبر من حجم العينة لان هناك من المبحوثين من اختارو أكثر من خيار

الجدول رقم 16 ويتعلق بمدى انعكاس الأسلوب الاتصالي على العمل داخل المؤسسة

الخيار	تكرار	النسبة	في حالة الإجابة بـ كلتا الحالتين يعود ذلك		
يشجع على بناء روح المنافسة	16	%68	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
يشجع على تحسين ظروف العمل	34	%32	خلق الانسجام بين العمال	16	%40
			تحسين مردودية العامل	10	%25
			تشجيع على المبادرات	14	%35
المجموع	50	%100	المجموع	40	%100

تبين من خلال الجدول رقم 16 المتعلق بمدى انعكاس الأسلوب الاتصالي على العمل داخل المؤسسة حيث نجد نسبة 68% من المبحوثين اكدو ان هذا الانعكاس يتشجيع على بناء روح المنافسة و هي أعلى من نسبة المبحوثين الذين أكدوا إن انعكاس الأسلوب الاتصال يشجع على تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة و لمقدر بنسبة 32% ، بينما أعطى المبحوثين بدائل بعد إجابتهم بكلتا الحالتين حيث ارجعوا انعكاس الأسلوب الاتصالي الي خلق الانسجام بين العمال حسب ما اقروه المبحوثين في جدول بنسبة40% تلاها التشجيع على المبادرات بنسبة 35%، فيما كانت نسبة 25% أقرت بتحسين مردودية العامل.

ما نستخلصه من قراءة بيانات الجدول اعلاه ، هو أن النسبة الكبيرة للمبحوثين يرون ان الأسلوب الاتصالي داخل المؤسسة ينعكس ايجابيا من على العمل من خلال بناء روح المنافسة لدى العامل مما يشجعه على تقديم الأداء الجيد ، فيما يرى باقي المبحوثين انه يشجع على تحسين ظروف العمل من خلال خلق بيئة عمل تسودها الثقة و الاحترام ، في المقابل يرى المبحوثين أن الأسلوب الاتصالي يخلق

الانسجام بين العمال من خلال زيادة العلاقات الأخوية و هذا ما يشجع على تقديم المبادرات من طرف الجميع بغية تحسين مردودية العمل و تحقيق أهداف المؤسسة ، فيما يرجع المبحوثين من خلال الإجابة بكلتا الحالتين ان انعكاس الأسلوب الاتصالي على العمال ، أنه يخلق الانسجام بين العاملين بنسبة 40%، فيما نسبة و35% فسروه بتشجيع المبادرات، بينما 25% فقط أرجعوا السبب لتحسين مردودية العامل. و هذا ما يؤكده الجدول رقم 22 انظر قائمة الملاحق.

جدول رقم 17: ويتعلق بالوسيلة الاتصالية التي يفضلها العامل داخل المؤسسة

الوسائل الاتصالية المفضلة لدى العمال	تكرار	النسبة المئوية
الهاتف النقال	10	%20
البريد الالكتروني (Email)	20	%40
الاجتماعات	10	%20
مذكرات مصلحية	04	%08
الاتصال المباشر	06	%12
المجموع	50	%100

تبين من خلال الجدول رقم 16 المتعلق بالوسائل الاتصالية التي يفضلها العامل داخل المؤسسة نجد أن 40% من المبحوثين يفضلون استعمال وسيلة البريد الالكتروني (Email) كوسيلة اتصالية ، في حين 20% يفضلون الهاتف، ونفس النسبة للاجتماعات، في حين مثلت نسبة الاتصال المباشر بـ 12% والمذكرات المصلحية بنسبة 08% فقط.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن الاعتماد على وسيلة البريد الالكتروني في عملية الاتصال داخل المؤسسة كونها وسيلة تواصل سريعة في نقل المعلومات بين المستويات الإدارية دون إهدار الوقت ، فيما يفضل البعض لكل من وسيلة الهاتف و عقد الاجتماعات ، تعود الي أن استعمال الهاتف أصبح ملزم جدا في التواصل لتفادي التنقل بين المكاتب و المصالح كذا اقل تكلفة في قضاء حاجاتهم ، فيما

يرى البعض ان عقد الاجتماع وسيلة يتم من خلالها المواجهة المباشرة مع الزملاء و المسؤولين مما يساعدهم على الاشتراك في القرارات و و ابداء أرائهم و الاطلاع على ما هو جديد داخل المؤسسة ، فيما يفضل البعض وسيلة الاتصال المباشر كونها لا تخضع الي التنظيمات المعمول بها في المؤسسة (طلب مقابلة) ، وتعزي النسبة الضعيفة في وسيلة المذكرات المصلحية التي أصبحت تشهد عزوف من طرف العمال نظرا لبقاء هذه المذكرات لمدة طويلة دون تغييرها .

جدول رقم 19 ويتعلق بالتنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة و زيادة تماسك عمالها.

الخيار	كرار	النسبة المئوية
نعم	49	%98
لا	01	%02
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 19 المتعلق بالتنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة يؤدي الي زيادة تماسك عمالها، نجد أن جل المبحوثين 98% بالمائة أكدوا أن التنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة يؤدي الي زيادة تماسك عمالها، في حين فقط 2% نفوا ذلك.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن الأغلبية الصاحقة من العمال يرون ان التنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة ، يمكنهم من معرفة المهام و الوجبات و التعاملات التي تحدث بين الأقسام ، مما يجعلهم على دراية بالأحداث التي تشهدها المؤسسة ، سواء في طريقة التسيير التي يتم انتهاجها من طرف إدارة المؤسسة ، و تبادل الخبرات و تبادل الأدوار ، مما يؤدي لإنشاء علاقات تعاونية بين العمال في جميع الأقسام و وهذا ما يزيد في تماسك عمال المؤسسة و يسرع في نشاط لانتاجية

جدول رقم 20: ويتعلق بالوسائل المستعملة في نقل انشغالات العمال الي المستويات الادارية

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
اتصال شخصي	20	%40
اتصال كتابي	25	%50
اتصال عن طريق وسيط	05	%10
المجموع	%50	%100

من خلال الجدول رقم 20 المتعلق بالوسائل المستعملة في نقل انشغالات العمال الي المستويات الإدارية نجد أن 50% من المبحوثين اختاروا الاتصال الكتابي كوسيلة مستعملة في نقل انشغالات العمال إلى المستويات الإدارية، في حين 40 % اختاروا الاتصال الشخصي ، بينما 10% فقط اختاروا الاتصال عن طريق وسيط.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن وسيلة الاتصال الكتابي يفضلها بعض العمال لنقل انشغالاتهم الي المستويات الإدارية باعتبارها وسيلة ذات صفة رسمية تتعامل بها المؤسسة لان الجانب الإداري للمؤسسة يميل إلى التوثيق والأرشفة وبالتالي يتعامل مع كل ما هو ملموس حتى في العملية الاتصالية ، فيما إن وسيلة الاتصال الشخصي بفضلها بعض العمال لربح الوقت و إيجاد الحلول لانشغالاتهم في ظرف وجيز دون العناء و عدم التقيد بالمعاملات الرسمية ، أما بخصوص الاتصال عن طريق وسيط فالبعض يرى انها وسيلة يتم الاعتماد عليها في حالة عدم القدرة على نقل انشغالهم الي المستويات العليا فيعتمدون على شخص يتوسط لهم ويرجع هذا الاختيار بحكم المعاملات الفانونية تاخذ وقت.

الجدول رقم 21 ويتعلق بدور وسائل الاتصال في تماسك العمل فيما بينهم داخل المؤسسة

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
نعم	45	%90
لا	05	%10
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 21 المتعلق بدور وسائل الاتصال في تماسك العمال فيما بينهم داخل المؤسسة نجد أن 90% من المبحوثين اجابو بـ " **نعم** " مؤكدين بدور وسائل الاتصال في تماسك العمال فيما بينهم داخل المؤسسة، فيما نفى 10% بالمائة ذلك.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أن وسائل الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة سواء كانت (**شفهية او كتابية او غيرها**) لها دور كبير في تماسك العمال فهي وسائل تساهم في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة و خلق ديناميكية ، مما يشجع على العمل الجماعي و خلق روح المنافسة و تنامي علاقات العمل و خلق بيئة تفاعل بين العمال ، يتشكل من خلالها إحساس لدى العمال بتأدية المهام كفريق واحد ومنه ينشأ تماسك الجماعات فيما بينهم.

الجدول رقم 23 ويتعلق بمدى مساعدة وسائل الاتصال المعتمدة عليها لإيصال انشغالات العمال

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
التساوي في تحمل المسؤولية تجاه انجاز الأعمال	20	%40
بروز العامل الاتكال في انجاز الإعمال	09	%18
تحقيق التقارب بين الزملاء العمل	11	%22
زيادة التعاون بين العمال	10	%20
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 23 المتعلق بمدى مساعدة وسائل الاتصال المعتمدة عليها لإيصال انشغالات العمال ، نجد أن 40% من المبحوثين يرون أن الوسائل المعتمد عليها في إيصال الانشغالات تساعد على التساوي في تحمل المسؤولية تجاه انجاز الأعمال ، فيما كانت نسبة المبحوثين متقاربة مع بعضها البعض 22% و 20% و 18% يرون ان وسائل المتعمدة تساعد على تحقيق التقارب بين الزملاء و زيادة التعاون بين العمال ، وبروز عامل الاتكال في انجاز الاعمال.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أن وسائل الاتصال المعتمد عليها في إيصال انشغالات العمال تساعد على التساوي في تحمل المسؤولية تجاه انجاز الاعمال بكونها وسائل ذات صفة رسمية يتم من خلالها معالجة و تقييم و دراسة الأعمال و الوقوف على نوع الاداء المهني الذي يتم تقديمه من طرف العامل ، مما يخلق لديهم المسؤولية في تأدية الأعمال الموكلة لهم ، غير إن بعض المبحوثين يرون ان وسائل الاتصال المعتمدة في نقل الانشغالات تساعد على تحقيق التقارب بين الزملاء من خلال تبادل الخبرات و المعلومات و لاحتكاك أكثر بباقي العمال في كل المستويات الادارية مما يجعلهم ضمن حلقة تتسم بالاخوة يسودها الاحترام ، كذا زيادة التعاون بين العمال في تحقيق اهدافهم و تقوية روابطهم الاجتماعية ، فيما يرى البعض الأخر هذه الوسائل تساعد على بروز

عامل الاتكال في انجاز الاعمال من خلال التملص من تادية المهام بحجة عدم القدرة على تأديتها ، وهذه كلها عوامل تبرز دور وسائل الاتصال في إيصال انشغالات العمال.

الجدول رقم 24 يتعلق بكيفية تحقيق الإدارة لتماسك الجماعة داخل مكان العمل

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
احترام التعاون ضمن القانون	15	%30
التحفيز بنوعيه المادي و المعنوي	10	%20
نشر روح العمل الجماعي	25	%50
المجموع	50	%100

من خلال الجدول رقم 24 المتعلق بكيفية تحقيق الإدارة لتماسك الجماعة داخل مكان العمل ، نجد أن 50% من المبحوثين اكدو أن الإدارة تعمل علي نشرح روح العمل الجماعي لتماسك الجماعة ، في حين 30% اختاروا احترام التعاون ضمن القانون ككيفية في تحقيق تماسك الجماعة داخل مكان العمل اما نسبة 20% من المبحوثين اختاروا التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي.

من خلال المعطيات الإحصائية ، نجد ان إدارة المؤسسة ، تسعى في الحفاظ على عناصر العمل وأدائهم وبالتالي تسعى للبحث عن الكيفيات لتماسك الجماعة داخل مكان العمل اما عن طريق نشر روح العمل الجماعي من خلال خلق جو المنافسة بين العمال و التنسيق بين بعضهم البعض او تادية المهام وزرع الثقة مما يولد روح الإبداع لدى العامل ، فالاحترام و التعاون ضمن القانون الداخلي للمؤسسة يخلق لدى العمال مبدأ العمل على احترام الزملاء ، فيما يبقى التحفيز بنوعيه المادي و المعنوي دافعا قويا للعمل بروح الفريق الواحد و هذا ما تسعى له إدارة المؤسسة لبقاء جماعات العمل متماسكة و تحقيق أهدافها.

ثانيا: عرض و مناقشة الفرضيات الجزئية

1- عرض و مناقشة الفرضية الجزئية الاولى:

إن نوع الاتصال التنظيمي يلعب دور في تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل ، فالاتصال السائد داخل المؤسسة هو مزيج بين الاتصال الرسمي و الغير رسمي ،حيث بلغت نسبة المبحوثين الذي اقرو ان هناك مزج بين النوعين داخل المؤسسة بنسبة 58 % في الجدول رقم (05) ، فالمؤسسة تحكمها لوائح وقنوات رسمية وهذا يخلق الاتصال الرسمي ، ولكن هذا لا يمنع وجود اتصال غير رسمي فالعمال يندمجون داخل علاقاتهم الاجتماعية مما يؤدي بهم للاتصال بشكل غير رسمي، وبهذا يكون هناك مزيج من الاتصالين هو الأكثر داخل المؤسسة محل الدراسة.

فالمؤسسة لديها عدة أنواع من الاتصال التي تعتمد عليها (كالاتصال الأفقي و الصاعد و النازل) لكن العمال يرون ان الاتصال بين المكاتب و المصالح (الأفقي) هو النوع الذي يضمن لهم التواصل فيما بينهم و يخلق بيئة تعاونية و يتم من خلاله حل بعض المشاكل الخاصة بهم و هذا مؤكدوه المبحوثين بنسبة56% في الجدول رقم 07.

إن الاتصال بصفة غير رسمية بين زملاء داخل المؤسسة يخلق روح التعاون و الدفع لانجاز العمل و هذا مؤكدوه أغلبية المبحوثين أي بنسبة 76% في الجدول رقم 08 أن التواصل مع الزملاء بصفة غير رسمية يخلق روح التعاون والدفع للإنجاز، و خلق جو اجتماعي و اخوي بينهم ، كما يخلق جسرا من العلاقات بين العاملين و هذا ما ينتج عنه شعور الانتماء للمؤسسة و العمل كجماعة.

إن العمل ضمن جماعة يسهل الاتصال الأفقي بين العمل و يؤدي إلي التعاون و تقوية روح الجماعة وهذا مؤكدوه المبحوثين في الجدول رقم (09) و الذي بلغ نسبتها 88% اذ يرون أن العمل

ضمن جماعة يسهل الاتصال بين المستويات الإدارية و المصالح و يؤدي إلي التعاون و خلق روح الجماعة ونسج شبكة من العلاقات الاجتماعية.

الثقافة العمالية داخل المؤسسة تعتمد على نوع الاتصال سواء كان رسمي او غير رسمي و هذا ماأكدوه المبحوثين في الجدول رقم 10 وهذا يعود الي خلق روح المبادرة و تعزيز العلاقة بين العمال كذا عامل الثقة.

2- عرض و مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

يعمل أسلوب الاتصال داخل المؤسسة على بناء روح المنافسة بين الجماعات لتعزيز تماسكها و هذا مايؤكده المبحوثين في الجدول رقم 14 بنسبة 74% حيث يؤكدون أن أسلوب الاتصال السائد داخل المؤسسة يعمل على التأثير الايجابي على بيئة العمل و على أداء العمال ، مما يخلق جو من المنافسة بين بعضهم البعض و هذا ما يعزز من تماسكهم من اجل تحقيق أهداف المؤسسة و أهدافهم الشخصية

إن انعكاس الأسلوب الاتصالي على العمال داخل المؤسسة يشجع على بناء روح المنافسة بينهم ، و هذا ما اكدوه المبحوثين في الجدول رقم 16 بنسبة 68% من خلال خلق الجو التنافسي و انسجام بين العمال في تحقيق الأهداف المرجوة ، وتحسين مردودية العامل بتشجيعه على تقديم المبادرات و هذا ما ينتج عنه تحسين في ظروف العمل.

3- عرض و مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

تعزز وسائل الاتصال داخل المؤسسة تماسك جماعات العمل من خلال التنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة و هذا ماأكدوه المبحوثين في الجدول رقم 19 بنسبة 98% فأنهم يقرون ان التنسيق

بين الأقسام و المصالح يسرع في نشاط العمال و تبادل الادوار لتحقيق هدف المؤسسة و بالتالي يخلق نوع من التعاون بين العمال و هذا ما يؤدي الي تماسكهم و العمل بروح الفريق الواحد.

فوسائل الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة لها دور كبير في تماسك العمال فيما بينهم داخل المؤسسة و هذا مؤكدوه أغلبية المبحوثين في الجدول رقم 21 و التي بلغت نسبتهم 90% بمساهمة وسائل الاتصال في تنامي علاقات العمل و خلق روح الفريق .

تحقق الإدارة تماسك الجماعة داخل مكان العمل من خلال نشر روح العمل الجماعي و هذا يؤكده المبحوثين في الجدول رقم 24 بنسبة 50% فان إدارة المؤسسة تسعى في الحفاظ على عناصر العمل و أدائهم و بالتالي تبحث على الكيفيات التي تمكن من خلالها تماسك جماعة العمل سواء بنشر روح الفريق او التحفيز بنوعيه المادي و المعنوي و احترام التعاون ضمن القانوني الداخلي لسير المؤسسة

ثالثا : الاستنتاج العام للدراسة

من خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها بالتحليل و التفسير السوسيولوجي و السعي في إثبات صحة الفرضيات توصلنا الي النتائج العامة.

1- ان الاتصال التنظيمي يعمل على تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل و هذا ما تتطابق مع إجابات المبحوثين لإيمانهم ان المؤسسة تعمل على تجسيد أنواع الاتصال سواء (رسمية او غير رسمية) باعتبارها جزء من روح الثقافة العمالية لتقوية الروابط و العلاقات الاجتماعية وزيادة التفاعلات بين العمال مما يخلق لديهم روح التعاون و تحقيق أهداف المؤسسة و أهدافهم من جهة اخرى .

2- يشجع أسلوب الاتصال المنتهج من طرف المؤسسة على التعاون و العمل كفريق واحد ، اذا يعمل على بناء روح المنافسة بين العمال مما ينعكس بالايجابيا على بيئة العمل و يخلق لدى العامل الثقة و الشعور بالانتماء للجماعة مما يعزز تماسكها و تحقيق اهداف المؤسسة.

3- تعمل ادارة المؤسسة على تماسك جماعات العمل داخلها من خلال اعتمادها وسائل اتصال تساعد في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة ونشر روح العمل الجماعي مما يساهم في تنامي علاقات العمل و تحمل المسؤولية تجاه انجاز الأعمال و هذا ما يشكل إحساس العمل كفريق واحد و منه تماسك الجماعات داخل المؤسسة .

الخاتمة

الخاتمة:

لقد حولنا في هذه البحث دراسة العلاقة بين الاتصال الداخلي وتماسك جماعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة فتعرفنا على أن الاتصال التنظيمي أصبح ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي مؤسسة كانت . بالإضافة إلي انه عملية نقل و تبادل المعلومات غير جميع مستويات الإدارية للمؤسسة . فالاتصال التنظيمي إلي جانب كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض ، و بوجود العملية الاتصالية يمكن العاملين ببناء العلاقات سواء رسمية اة غير رسمية ، مما يولد لديهم الاستقرار النفسي ، وبخلق لديهم الرغبة في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة و أهدافهم الشخصية على حد سواء . فالعملية الاتصالية تعتبر اداة تعتمد عليها المؤسسة في تسيير موردها البشري و تحقيق التعاون و روح المنافسة و توجيه جهودهم في تماسك الجماعات داخل المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القواميس و المعاجم

01 ابن منضور :مادة مسك ، لسان العرب جامع معاجم اللغة ، قرص مدمج ، شركة العرين للكمبيوتر.

02 ابن منظور ، محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار النشر و التوزيع د ط ، بيروت لبنان د س .

03 ربودنوفبوريكو ترجمة سليم حداد :المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر .

04 عبد الهادي الجوهري :قاموس علم الاجتماع ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة 1998 .

05 محمد منير حجاب ،المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع الطبعة الاولى القاهرة ن 2004 .

الكـــتـــب بالعربية

06 ابن منظور ، محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار النشر و التوزيع د ط ، بيروت لبنان د س .

07 حسن عبد الباسط محمد :علم الاجتماع ، مكتب غريب ، القاهرة مصر سنة 1982 .

08 حمود مصطفى زيدان ،النمو النفسي للطفل و المراهق ط 3 ، دار الشروق و التوزيع 1990.

09 رشيد زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، الجزائر ، دار الكتاب الحديث دون طبعة ، 2004 .

10 ريحي مصطفى عليان ،وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعلم ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء عمان 199 .

11 ريحي مصطفى عليان ،وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعلم ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء ، عمان 199 .

12 عبدالرحمن بن عبدالله الواصل،البحث العلمي، ،المملكة العربية السعودية ،إدارة التعليم في محافظة العنيزة ، د ط ،1999 .

13 علي عبد الرزاق جلبي،المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية لطبع ونشر وتوزيع .

14 غريب محمد سيد احمد :تصميم و تنفيذ البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية مصر 1997 .

15 فاطمة عوض صابو و ميرفت على خفاجة ، أسس و مبادئ البحث العلمي ، الإسكندرية ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية سنة 2002 .

16 فضيل دليو :الاتصال مفاهيمه ، نضرياته ، وسائله ، دار النشر الفجر و التوزيع القاهرة ، 2003.
17 فضيل دليو :الاتصال مفاهيمه ، نضرياته ، وسائله ، دار النشر الفجر و التوزيع القاهرة ، 2003
18 فضيل دليو:مقدمة في وسائل الاتصال الجماهرية ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1998
19 فضيل دليو:مقدمة في وسائل الاتصال الجماهرية ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1998 .
20 فوزي غرايبية و اخرون ، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، ط 3 دار وائل للنشر ، الأردن سنة 2002 .
21 لوكيا الهاشمي :السلوك التنظيمي دار الهدى للطباعة و النشر عين مليلة الجزائر 2006 .
22 ماجدة العطية :سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة ، دار الشروق للنشر و التوزيع ط ،2001.
23 محمد سيد محمد : الاعلام و اللغة العربية ، مصر ،عالم الكتاب القاهرة ، 1992 .
24 محمد سيد محمد : الاعلام و اللغة العربية ، مصر ،عالم الكتاب القاهرة ، 1992.
25 محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية ، الإسكندرية المكتبة الجامعية للنشر و التوزيع ، 2001 .
26 محمد عبد الفتاح محمد ،العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية ، الاسس و المبادئ ، المكتب العلمي للكبيوتر و النشر و التوزيع ، الإسكندرية بدون سنة .
27 محمد عبد الفتاح محمد ،العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية ، الاسس و المبادئ ، المكتب العلمي للكبيوتر و النشر و التوزيع ، الإسكندرية بدون سنة .
28 محمد عبد الفتاح محمد ،العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية ، الاسس و المبادئ ، المكتب العلمي للكبيوتر و النشر و التوزيع ، الإسكندرية بدون سنة .
29 محمد عبد المنعم نور :العلاقات الانسانية ، دار المعارف القاهرة 1978 .
30 محمد عودة: أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي بيروت سنة 1998 .
31 محمد عودة: أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي بيروت سنة 1998 .
32 محمد مزيان ،الاتصال المؤسساتي الانواع و الأنماط(الحوليات)، جامعة الجزائر الجزء الاول العدد 11 دار الحكمة ، الحزائر1992 .
33 مصطفى حجازي ،الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية دار الطلبة بيروت 1998 .
34 مصطفى حجازي ،الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية دار الطلبة بيروت 1998 .
35 مصطفى حجازي ،الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية دار الطلبة بيروت 1998 .
36 منال طلعت محمود:مدخل إلي علم الاتصال، دون سنة.
37 منال طلعت محمود:مدخل إلي علم الاتصال، دون سنة.

38 موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة مجموعة من الباحثين الجزائر، دار القصبة، دون طبعة، 2004.

الرسائل الجامعية

39 بلحجارحياة ، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة ، شهادة الماستر جامعة أكلي محندا اولحاج – البويرة 2013–2014

40 بن ديب عبد الرشيد ،محاضرات في مقياس مدخل الي علم التصرف و التنظيم ، جامعة الجزائر قسم العلوم التجارية سنة 2004/2003 .

41 بوباية محمد الطاهر : دراسة الفاعلية من خلال بعض المؤشرات الثقافية ، دراسة ميدانية بمركب اسبات – عنابة اطروحة دكتورا في علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية ، بحيث غير منشور ، قسم علم النفس جامعة قسنطينة 2004 .

42 مجيدر بلال ، تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي ، شهادة ماجستير – جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية 2009–2010

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

في اطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع ، تخصص تنظيم وعمل تحت عنوان الاتصال الداخلي و علاقته بتماسك جماعة العمل داخل المؤسسة ، نرجو منكم المساهمة معنا في انجاز هذه المذكرة بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة و ذلك بوضع علامة xفي الخانة المناسبة و كذا الإجابة على الأسئلة المفتوحة اذا أمكن ذلك و نؤكد لكم ان أجوبتكم لن تستعمل الا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا من فائق التقدير و الاحترام على تعاونكم معنا

المحور الاول : بيانات شخصية

1-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2-السن: ☐

3-المستوى التعليمي: ☐

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4-الأقدمية في العمل ☐

المحور الثاني :نوع الاتصال التنظيمي ودوره في تفعيل روح التعاون بين جماعات العمل

5- مانوع الاتصال السائد داخل مؤسستكم؟

اتصال رسمي ☐

اتصال غير رسمي ☐

الاثنين معا ☐

6- هل هناك تواصل بينك و بين زملائك داخل مكان العمل؟

نعم ☐ لا ☐

7- ما هو أكثر نوع اتصالي مجسد داخل مؤسستكم

اتصال أفقي بين المصالح والمكاتب ☐

اتصال صاعد للإدارة ☐

اتصال هابط من الإدارة ☐

8-هل تعتقد ان تواصلك مع زملائك بصفة غير رسمية يخلق روح التعاون والدفع للإنجاز في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الإجابة لا لماذا؟.....

9- هل تأدية العمل ضمن الجماعة يسهل الاتصال الأفقي بينكم مما يؤدي الي التعاون وتقوية روح الجماعة ؟ نعم ☐ لا ☐

10- أي الاتصالين حسب رايك يمثل جزء من روح الثقافة العمالية في المؤسسة ؟

الاتصال الرسمي ☐

الاتصال غير الرسمي ☐

في كلتا الحالتين لماذا ؟,.....

11- هل الاتصال الرسمي يضعف روح التعاون بين العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم لماذا ؟.....

12 –هل ترى ان الاتصال التنظيمي المعتمد من طرف مؤسستكم يساهم في :

يخلق روح التعاون والاحترام ☐

يخلق المنافسة والابداع ☐

يضعف روح التعاون ☐

أخرى :.....

المحور الثاني: يعمل أسلوب الاتصال داخل المنظمة على بناء روح المنافسة بين جماعات لتعزيز تماسكها

13– ماهي وسائل الاتصال الأكثر استعمالا داخل مؤسستكم

عقد الاجتماعات ☐

الإعلانات و الملصقات ☐

الوسائل التكنولوجية ☐

14–هل يساهم أسلوب الاتصال داخل مؤسستكم في التشجيع على بناء روح المنافسة بينك و بين زملائك؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

15- كيف يتم التواصل بينك وبين المسؤول المباشر ؟

الرقابة الذاتية ☐

سجلات الحضور ☐

معاينة ميدانية ☐

الزيارات المفاجئة ☐

16- حسب رائك كيف ينعكس الأسلوب الاتصالي على العمال داخل المؤسسة ؟

يشجع على بناء روح المنافسة ☐

يشجع على تحسين ظروف العمل ☐

أخرى :.....

17- ماهي الوسيلة الاتصالية التي تفضلها في مؤسستكم؟

.....

18- هل تعتقد ان الرقابة كوسيلة اتصال تعمل على خلق روح المنافسة والتعاون بين العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

في كلنا الحالتين لماذا.....

19- هل التنسيق بين الأقسام الإدارية للمؤسسة يؤدي إلي زيادة تماسك عمالها

نعم ☐ لا ☐

20-ما هي الوسائل الاتصالية المستعملة في نقل انشغالاتكم إلي المستويات الإدارية

اتصال شخصي ☐

اتصال كتابي ☐

اتصال عن طريق وسيط ☐

21- هل ترى ان لوسائل الاتصال دور في تماسك العمال فيما بينهم داخل المؤسسة

نعم ☐

لا ☐

22- كيف تساهم وسائل الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة؟

.....

23- هل ترى ان وسائل الاتصال المعتمد عليها في إيصال انشغالاتكم تساعد على:

التساوي في تحمل المسؤولية تجاه انجاز الأعمال ☐

بروز العامل الاتكال في انجاز الأعمال ☐

تحقيق التقارب بين زملاء العمل ☐

زيادة التعاون بين العمال ☐

24- حسب رائك كيف تحقق الإدارة تماسك الجماعة داخل العمل

احترام التعاون ضمن القانون: ☐

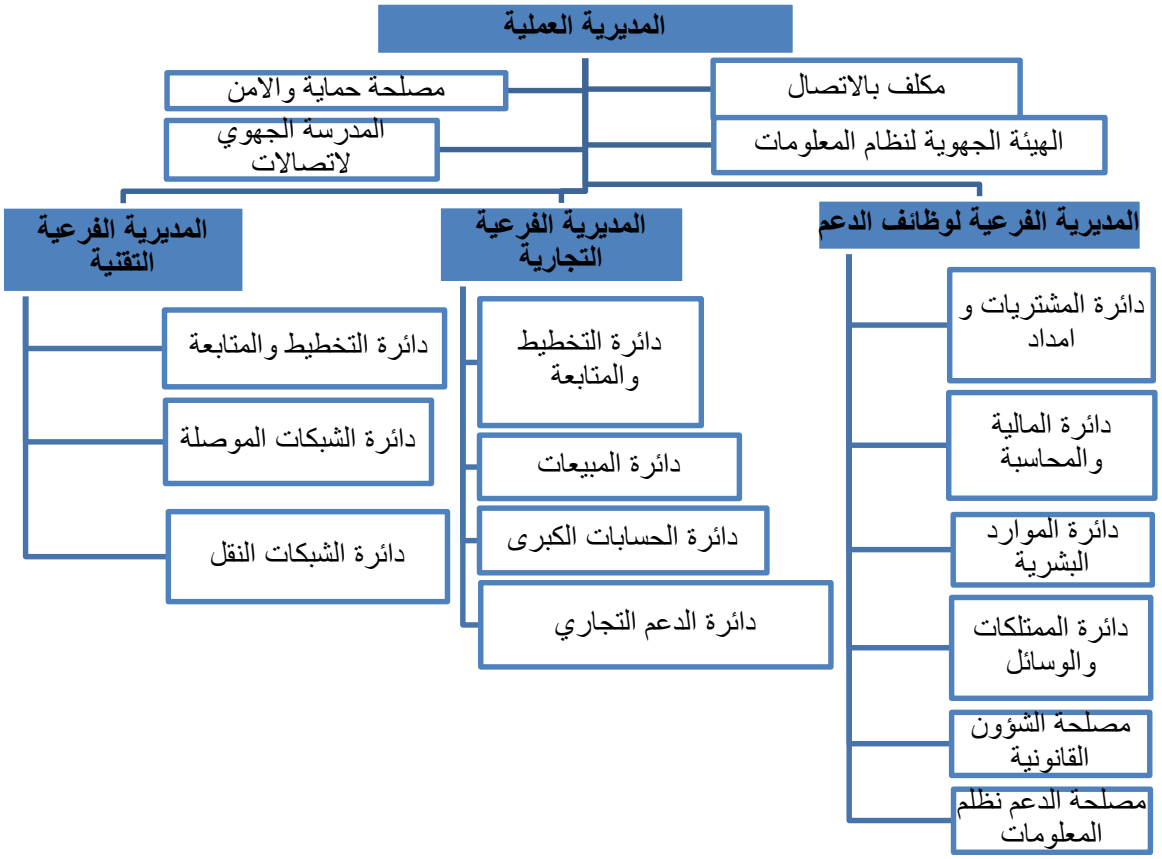
التحفيز بنوعية المادي والمعنوي: ☐

نشر روح العمل الجماعي: ☐

الملحق رقم 02

2/ الهكيل التنظيمي:

الشكل رقم (1–2) الهيكل التنظيمي لمديرية بورقلة لاتصالات الجزائر



المصدر: المديرية العملية بورقلة للاتصالات ورقلة

الملحق رقم 03

جدول رقم 18 يتعلق بالرقابة كوسيلة اتصال تعمل على خلق روح المنافسة و التعاون بين العمال

الخيار	تكرار	النسبة المئوية	في حالة الإجابة بـ نعم يعود ذلك		
نعم	28	%56	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
لا	22	%44	التحلي بروح المسؤولية	12	%40
			عدم الثقة بقدرات العامل	09	%30
			خلق التعاون	09	%30
المجموع	50	%100	المجموع	30	%100

جدول 22 ويتعلق بكيفية مساهمة وسائل الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة

الخيار	تكرار	النسبة المئوية
تشجع العمل الجماعي	10	%25
تحسين ظروف العمل	08	%20
خلق روح المنافسة	22	%55
المجموع	40	%100

الملخص

هدفت الدراسة الحالية بالاتصال الداخلي و علاقته بتماسك جماعة العمل داخل تماسك جماعة العدل داخل المؤسسة الي محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة قف و قد أجريت الدراسة خلال السنة الجامعية 2018-2019 ، على مجتمع بحث مكون من 50 عامل ، ثم اعتمدنا على المسح الشامل و استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات و الملاحظة كأداة مساعدة ، و اعتمدنا على المنهج البحث الميداني ، و بعد جمع البيانات و عرضها و تحليلها تم التوصل الي النتائج التالية

1- إن نوع الاتصال التنظيمي المعتمد داخل المؤسسة له دور كبير قي تفعيل روح التعاون بين عمال المؤسسة

2- يعمل أسلوب الاتصال المنتهج داخل المؤسسة على بناء روح المنافسة بين الجماعات مما يعزز تماسكها .

3 – ان تماشي وسائل الاتصال داخل المؤسسة مع قدرات العامل و العمل بها يحفز على العمل كفريق واحد مما يعزز تماسكهم .

الكلمات المفتاحية:

الاتصال التنظيمي ، التنافس ، التعاون ، تماسك جماعة العمل

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

Résumé

La présente étude portait sur la communication interne et son lien avec la cohésion du groupe de travail au sein de la cohésion du groupe de Justice au sein de l'institution afin de tenter d'identifier la nature de la relation entre les deux variables au sein de l'entreprise Algérie Télécom de la wilaya de Ouargla. Cette étude a été menée au cours de l'année universitaire 2018-2019, sur un échantillon de 50 travailleurs, où nous avons utilisé une enquête exhaustive en utilisant un questionnaire comme outil essentiel de la collecte de données et de l'observation comme outil d'aide, ainsi que sur la méthodologie de recherche sur le terrain. Après avoir collecté et analysé les données, nous avons obtenu les résultats suivants :

- 1Le type de communication organisationnelle adopté au sein de l'institution joue un rôle important dans l'activation de l'esprit de coopération entre les travailleurs de l'institution
- 2Le mode de communication poursuivi au sein de l'institution contribue à la construction de l'esprit de compétition entre les groupes, ce qui renforce leur cohésion.
- 3La concordance des moyens de communication au sein de l'institution avec les capacités du travailleur et son utilisation contribue à stimuler l'esprit d'équipe, ce qui renforce la cohésion des membres de l'équipe.

Mots clés:

Communication organisationnelle, concurrence, coopération, cohésion du groupe de travail