



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



مذكرة مقدمة لإسكتمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية والإنسانية

الشعبة: علم الاجتماع و الديموغرافيا

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالبة:

عائشة بيرش

بعنوان:

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين
بالمؤسسة
دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة

تاريخ المناقشة:

لجنة المناقشة:

رئيساً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر أ	عبد الرزاق عريف
مشرفاً ومقرراً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة مساعدة أ	سهيلة برقية
مناقشاً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة محاضرة أ	جميلة بن زاف

الموسم الجامعي: 2019/2020

الأهداء

إلى من أفضلها على نفسي ولما لا... فقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدا في سبيل
إسعادي على الدوام...

أمي الحبيبة

إلى خالد الذكر الذي وافته المنية وكان خير مثال لرب الأسرة، والذي لم يتهاون يوم في
توفير سبيل الخير والسعادة لي اللهم ارزقه الفردوس الأعلى وارحمه كما ربياني صغيرا...

أبي الغالي

إلى من أعتد عليها في كل كبيرة وصغيرة أختي الكبيرة...

كريمة

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل في الحياة، إلى من كانوا ملاذي وملجئي وقوتي بعد الله
إخوتي...

سميرة، زينب، نور الهدى، إسراء، محمد وعمرو خالد

إلى الوجه المفعم بالبراءة أبناء إخوتي ...

شهد، محمد زيدان، بثينة ليليان

إلى من تعلمت منه كيف تكون الحياة، وعوضني معنى الأبوة عمي جمال
إلى إخوتي في الحياة الجامعية إلى من تقاسمت معهم طيلة هذه الفترة حلاوتها

ومرها صديقتي العزيزتين

فطيمة، سياته

إلى كل من ساعدي طيلة إنجاز هذه الدراسة ...

إلى كل زملاء الدراسة متمنية لهم التوفيق... إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

الشكر والعرفان

الحمد لله العلي القدير الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع ،والصلاة والسلام على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.ومن تتبعه بإحسان إلى يوم الدين.بعد الانتهاء من انجاز هذا البحث العلمي المتواضع لولا فضل الله عز وجل وبعده الأستاذة المشرفة على هذا العمل من بدايته إلى آخر نقطة وضعت فيه وهي الأستاذة برقية سهيلة التي أتقدم لها بأصدق عبارات الشكر والعرفان والامتنان على المجهودات الجبارة التي بذلتها معي و التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة وصبرها على تصحيح أخطائي وتصويبها وكذا تشجيعاتها المتواصلة والمستمرة بغية خلق عمل متميز والتي كانت عوناً لي في إتمام هذا العمل. كما أتقدم بجزيل الشكر إلى مدرسينا الأفاضل الذين كان لهم الفضل الأكبر في تدريسنا خلال خمس سنوات وعلى كل ما قدموه لنا من علم وأخلاق شكراً لكم جميعاً بفضلكم نحن اليوم في هذه المرحلة العلمية

وأخيراً نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

.....	الاهداء
.....	الشكر والعرفان
د.....	فهرس المحتويات
.....	مقدمة
أب.....	

الجانب النظري

الفصل الأول

الاطار النظري للدراسة

.....	أولا: إشكالية الدراسة
-6 -
.....	ثانيا: أسباب الدراسة
-7-
.....	ثالثا: أهمية الدراسة
.....	رابعا: أهداف الدراسة
.....	خامسا: تحديد مفاهيم لدراسة
-13-
.....	سادسا: المدخل النظري
-15-
.....	سابعا: الدراسات السابقة
-16-
.....	ثامنا: التعقيب على الدراسات السابقة
-24-

خلاصة الفصل.

الجانب المنهجي

الفصل الثاني

الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد

.....	أولا: منهج الدراسة
.....	ثانيا: مجالات الدراسة
.....	1- المجال المكاني
-31-
.....	2- المجال الزمني
-31-
.....	3- المجال البشري
-31-
.....	ثالثا: أدوات الدراسة
.....	1- المقابلة
-32-
.....	2- الاستمارة
-32-
.....	3- الأساليب الإحصائية
-33-

خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

- أولاً تقرير النتائج على ضوء ما درسناه.....-37-
- 1-تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول.....-38-
- 2-تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثاني.....-39-
- 3-تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثالث.....-40-
- الخاتمة:- 42 -
- المراجع والمصادر:- 44 -

الملاحق

مقدمة

يعرف الاتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم، وتحقيق مصالحهم المختلفة، وتوحيد جهودهم، وترابط مجموعاتهم، وتنظيم أنشطتهم، وتطور أنماط حياتهم. وشرط من شروط بقاء الكائن البشري. مما استدعى علماء الاجتماع بالاهتمام بهذه الظاهرة، وأجروا عليها العديد من الدراسات. وبذلك أصبح مفهوم الاتصال من المفاهيم المحورية، حيث ظهرت في العقود الأخيرة العديد من الكتابات المتخصصة في الاتصال، وبهذا يعتبر الاتصال الأداة التي يستخدمها الإنسان منذ بداياته الأولى للتعبير عن مشاعره وحاجاته. ومع تطور المجتمعات وتقدم المؤسسات، انعكس ذلك على العملية الاتصالية والتنظيم ككل .

ومنه تعد عملية الاتصال هادفة وضرورية في أي تنظيم، فالإتصال التنظيمي هو مفتاح ونجاح المنظمة وهو بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الموظفون سبل التفاهم، وهذا لما يتضمنه من نشاط وعمل يركز على تبادل المعلومات ونقلها بقصد إيصال الفكرة إلى الطرف الآخر وشعور الموظفين بالرضا الوظيفي.

فالرضا الوظيفي يعد من أهم المقومات الأساسية التي تكفل تفعيل طاقات الموظفين ويعتبره الكثيرون أنه من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، لذا فقد حظي ولا يزال يحظى باهتمام متزايد في مختلف المنظمات.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة الحماية المدنية بورقلة، وقد قسمت إلى ثلاثة فصول كالتالي:

الفصل الأول: حيث تم طرح إشكالية الدراسة في بداية الفصل مع توضيح لكامل أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها، ثم تم التطرق لبعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وفي نهاية الفصل تم طرح نظرية الدراسة و عرض مختلف الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: بعنوان الإطار المنهجي للدراسة حيث تم عرض منهج الدراسة ومختلف مجالات الدراسة كما تم التطرق لبعض أدوات الدراسة المعمول بها.

الفصل الثالث: يتضمن تقرير النتائج على ضوء ما تم دراسته وقد تناولنا فيه، تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول، والثاني، والثالث. ثم الخاتمة مع إرفاق قائمة المراجع والملاحق. ومن الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة هي الالتحاق بمجتمع البحث وهذا بسبب الظروف السائدة (انتشار فيروس كورونا المستجد)، مما صعب علينا التنقل إلى مكان البحث.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً : إشكالية الدراسة

ثانياً : أسباب الدراسة

ثالثاً : أهمية الدراسة

رابعاً : أهداف الدراسة

خامساً : تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً : الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الدراسة

يعتبر الاتصال عنصراً هاماً في الحياة برزت أهميته وفعاليته مع زيادة التقدم التكنولوجي كما أنه لقي اهتماماً جلياً من طرف الباحثين والعلماء في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر منها علم النفس والسياسة والأنثروبولوجيا والتاريخ والاجتماع. ويمكن القول بأن الاتصال رافق الحياة الإنسانية منذ البداية كل ذلك من أجل تلبية حاجياته الأولية ولتحقيق الأمن والاستقرار. ومع تطور المجتمعات والرقى الحضاري والتكنولوجي الذي شمل جميع الميادين، فقد كانت المؤسسات في الأطوار الأولى بسيطة في إدارتها وفي الوسائل المستعملة، إلى أن تطورت وتعقدت في المؤسسة الحديثة مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيماتها ومستوياتها الإدارية، وزيادة عدد العاملين بها وضخامة الموارد المادية المستعملة، مما يستدعي تقسيم المسؤوليات والمهام على عدة مناصب.

وباعتبار أن الاتصال من الوظائف الإدارية الضرورية، فهو المكون الذي يجعل النظام ممكناً، والوسيلة التي يتم عبرها القيام بوظائف المنظمة، إذ يتنوع الاتصال في المؤسسة بين الرسمي وغير رسمي، وركزنا في دراستنا هذه على الاتصال الرسمي، فالإداريون يمارسون عمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والتقسيم من خلال عملية الاتصال، ومن الصعب ممارسة أي عمل دون أن يكون للاتصال دور فيه، فالالاتصال التنظيمي يعتبر ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة، فالالاتصال هو عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة أو خارجها، فالالاتصال وسيلة لتماسك الأفراد والجماعات، وهو القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم، ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها وعلى اعتبار أن الاتصال الرسمي من العوامل المؤثرة في أداء المنظمة فهو يأخذ الحيز الأكبر من حيث الأهمية ومن جهة أخرى يسير في مستويات مختلفة، فالالاتصال الهابط من الأعلى إلى الأسفل أي من الرئيس إلى عامل الإنتاج، أو من المدير إلى المعلم، فالالاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى أي من

عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة، والاتصال الأفقي أي التي تحدث بين المديرين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات المختلفة.

وعليه فإن السياسات التي انتهجتها الإدارة لها تأثير على تحفيز العاملين وتحقيق رضاهم عن العمل من خلال بناء أساليب أكثر ملائمة والقدرة على تحفيز العاملين وتحقيق رضاهم، وتعتبر الجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى توفير قنوات الاتصال بين الرؤساء والعمال داخل المؤسسة، وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية حول موضوع الاتصال التنظيمي، وكيف يساعد في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمديرية الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

التساؤل الرئيسي:

كيف ينعكس الاتصال الرسمي على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة؟

التساؤلات الفرعية

- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي المساعد في استقرار العامل في عمله ؟
- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي النازل في رضا العامل عن عمله؟
- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي الأفقي في استمرار العامل في عمله ؟

ثانيا: أسباب الدراسة

يرجع سبب اختيار موضوع الاتصال التنظيمي إلى مبررات ذاتية وأخرى موضوعية وهي:

أسباب ذاتية:

- من الأسباب هو أن موضوع الاتصال من المواضيع التي تلقى اهتمام من طرف الباحثين والدارسين لما لها من أهمية في تسهيل حياة الفرد والجماعات والمنظمات من خلال تبادل المعلومات.

- محاولة الوقوف على العلاقة السائدة بين العمال داخل المؤسسة من خلال عملية الاتصال.
- اكتساب خبرات معرفية قصد توظيفها في الحياة اليومية والعملية.
- الرغبة في التعرف على مكانة الاتصال داخل المنظمة ودورها في تحسين ورفع مستوى الأداء.

أسباب موضوعية:

- محاولة إبراز الأهمية والدور الفعال الذي يلعبه الاتصال في توجيه السلوك داخل المؤسسات، ومدى اهتمام المؤسسة بتحقيق الفعالية الاتصالية.
- يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي تلقى اهتمام من طرف الباحثين والدارسين لما لها أهمية في تسهيل حياة الفرد والجماعات والمنظمات من خلال تبادل المعلومات.
- الوقوف على أبرز المشاكل أو المعوقات التي تواجه العامل في الاتصال بالإدارة.
- الرغبة في دراسة موضوع الاتصال باعتباره عملية رئيسية وضرورية في بناء العلاقات بين مختلف الموظفين من نفس المستوى وبين الإدارة والموظفين.

ثالثا: أهمية الدراسة

- وتتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهم العناصر العملية الإدارية وهي الاتصالات الرسمية نظرا لما تكتسيه من جوانب سلبية إذا لم تعطى لها الأهمية ولم تراعى فيها الشروط الواجب توفرها في الاتصال الفعال والذي ينعكس على الأداء العام للمنظمة وتتمثل فيما يلي:
- معرفة أهم أنواع الاتصالات التي تتوفر عليها المؤسسة.
 - تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوع الاتصال الرسمي باعتباره عملية تفاعل اجتماعي خاصة في المؤسسات، لأنه عنصر مهم في تحقيق نجاح المؤسسة.
 - محاولة معرفة آراء العمال حول الاتصال ودوره في تحقيق الرضا لديهم.

رابعاً: أهداف الدراسة

- التعرف على العلاقة بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- معرفة مدى مساهمة الاتصال الرسمي المساعد في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- معرفة مدى مساهمة الاتصال الرسمي النازل في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- معرفة مدى مساهمة الاتصال الرسمي الأفقي في تحقيق رضا العاملين عن عملهم.

خامساً: تحديد المفاهيم

■ الاتصال:

لغة: عرف ابن منظور الاتصال في لسان العرب بقوله: وصل وصلت الشيء وصلا ووصلته، والوصل ضد الهجران أي يعني وصل الشيء إلى الشيء.¹

إن الأصل في كلمة الاتصال communication يتربع أو يشيع عن طريق المشاركة ويرى البعض الآخر أن اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناه Common بمعنى عام أو مشترك.²

اصطلاحاً: يعرفه ناصر القاسيمي: على أنه تلك العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من مرسل إلى مرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعرفية لدى الطرفين، وذلك من خلال الرسائل الاتصالية المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي يكون إخبارياً أو إقناعياً أو استعلامياً أو إصدار أوامر أو غيرها.³

¹- ابن منظور، لسان العرب المحيط، دار لسان العرب، د ط، لبنان، 1970، ص 936.

²- عشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، 2011، ص 12.

³- ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، 2011، ص 7-8.

ويعرفه محمد عاطف غيث:الاتصال على أنه انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى.¹

ويعرفه جان بيار jean pierre: الاتصال هو إرسال رسالة من طرف شخص أو مجموعة من الأشخاص.²

وتعرفه سامية محمد جابر بأنه عملية اشتراك مشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي، وتتميز بالانتشار في الزمان والمكان فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ. ومن هنا يمكن القول بان الاتصال هو عملية ديناميكية ملازمة للإنسان تقوم على الاشتراك والمشاركة في المعنى وتهدف إلى التنبؤ.³

▪ الاتصال التنظيمي:

التعريف 1: كل العمليات التي من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم،جماعات و أفراد، سواء داخل التنظيم الرسمي أو خارجه، أولا يمكن أن تتصور أي مؤسسة مهما كان نوعها بدون شبكة اتصال رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من اجل تحقيق أهداف معينة، و عملية الاتصال جزء ضروري من عملية التفاعل التي تتجرن الأفراد داخل التنظيم، حتى أنه أٌعتبر ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة.⁴

التعريف 2: هو عمليات تدفق البيانات والمعلومات والأفكار وتبادلها بين العاملين في إطار هيكل تنظيمي داخل المؤسسة المهنية يتم بشكل رسمي وباستخدام وسائل متنوعة كتابية أو شفوية على المستوى الفردي أو الجماعي لتقوية العلاقات الاجتماعية والتعاون بين العاملين والمسؤولين وتنظيم أعمالهم مما يساهم في تطوير أساليب العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

¹ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، 1995، ص 71، 72.

² Jeom pierre, 1991, p 03.

³ سامية محمد جابر، علم الاجتماع العام، دار النهضة العربية، ط2، لبنان، 2003، ص 153.

⁴ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية تطبيقية، ص 8-9.

التعريف 3: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العمال والمسؤولين في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية، لها درجة من التكامل تسمح لهم بالقيام بنشاطهم في المنظمة بصور تحقق أهدافها.¹

✓ التعريف الإجرائي:

ملاحظة: باعتبار أن هذا التعريف مشابه لتعريف الدراسة الحالية فقد تم تبني هذا التعريف من قبل دراسة سابقة (صبرينة رماش).²

هو عملية إدارية واجتماعية وتقنية حيث تساهم في نقل وتحويل الأفراد والأفكار عبر القنوات الرسمية من أجل خلق تماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي لمؤسسة وتحقيق أهدافها.

▪ الاتصال الرسمي:

التعريف 1: هو عملية تبادل الأفراد والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين.²

التعريف 2: هو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بطرق رسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها ويعد أهم وظائف الإدارة ويلاحظ تنوع المادة التي تنقل عبر شبكة الاتصال الرسمي.³

¹ - فائزة رويم، فاعلية الاتصال في المؤسسة العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، 2012-2013، ص 45.

² - صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص 15.

³ - طيبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص الاتصال في المنظمات، 2010، 2011، ص 15.

الاتصال النازل: هو من أكثر أنواع الاتصال استخداما في المنظمة ويتم استخدامه في عملية نقل الأوامر

والتعليمات من المستويات العليا في المنظمة إلى المستويات الوسطى والدنيا

الاتصال الصاعد: ويبدأ من المستويات الإدارية الدنيا وينتهي بالمستويات الإدارية العليا وذلك لرفع

معلومات عما تم انجازه أو رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات أو لرفع معلومات عن

مشكلات العمل أو معلومات عن الزملاء والوحدات والعلاقات بينهما.

الاتصال الأفقي: هو اتصال يتم بين أفراد المنظمة في نفس المستويات كالاتصال بين الموظفين أو

الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي المؤسسة.¹

■ المنظمة:

لغة: كلمة تنظيم مشتقة من الفعل نظم الشيء أي ألفه وجمعه وانتظم الأمر أي استقام واتسق والذي يعني

تحضير الشيء وفق خطة معنية وكلمة organisation بهذا المعنى تشمل كل وحدة أو جماعة قائمة

بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف معينة.²

اصطلاحا: يعرفها مؤيد سعيد سالم المنظمة بأنها وحدات اجتماعية هادفة منسقة لأنشطتها بوعي ويتفاعل

فيها الأفراد ضمن حدود معنية واضحة نسيا من أجل تحقيق أهداف مشتركة.³

يعرفها روبن: حيث يعرف المنظمة بأنها عبارة عن نظام أو كيان اجتماعي مفتوح منسق بطريقة واعية

وراشدة وله حدود شبه معروفة ويعمل بصورة منظمة ومستمر إلى حدها لتحقيق أهداف مشتركة.⁴

¹- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، ط7، الإسكندرية، 2000، ص360، 367.

²- طيبش ميلود، المرجع نفسه، ص17.

³- محمد بهجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص115.

⁴- محمد قاسم القزبوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000، ص38.

■ التنظيم

لغة: ينظم تنظيمًا، الأمر استقام، تنظمت حياته بعد الفوضى التي عاش فيها تنظيم العلاقات القائمة بين الأطراف التي تتألف منها الجماعة.¹

اصطلاحًا: نجد أن هناك تعريفات متعددة للتنظيم وفي هذا الصدد يعرف أميتاي اتزيوني التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشائها من أجل تحقيق هدف معين.²

ويعرف روبرت فورد وزملائه على اعتبار أنه جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين.³

أما مفهوم التنظيم حسب بارسونز هو وحدات اجتماعية تقام وفق لنموذج بنائي معين ولكي تتحقق أهداف محددة أي أن التنظيم حسب بارسونز نسق فرعي يدخل ضمن نسق اجتماعي أكبر واشمل وهو المجتمع كما يشترط بارسونز أن يحدد التنظيم أهدافه من البداية ويوضحها.⁴

يعرف التنظيم بأنه الإطار الذي يتم في حدوده تجميع جهود جماعات العمل وترتيبها وتنسيقها لتعمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة والإفراد العاملين بها وتزويدهم بالاختصاصات والصلاحيات اللازمة لمساعدتهم على أداء مهامهم ووظائفهم.⁵

■ الرضا الوظيفي:

الرضا:

لغة: عرف الرضا لابن منظور ضد السخط، وارتضاه، أي رآه له أهلا ورضي عنه بمعنى أحبه وأقبل عليه.

¹ - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مبادئ التنظيم والإدارة، دار المناهج للنشر والتوزيع، دن، عمان، الأردن، 2006، ص 104

² - طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، دار غريب، دط، القاهرة، 2007، ص 22، 25.

³ - طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، دار غريب، دط، القاهرة، 2007، ص 22، 25.

⁴ - رايح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع والاتصال، دن، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 28.

⁵ - حمدونة رعدة عبد الكريم، واقع الاتصال التنظيمي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقته بالابداع الإداري، 2014، ص 22

اصطلاحاً: هو شعور جارف بالانتماء إلى الجماعة بمعنى انه اتجاه أو استجابة فردية بعقل الجماعة.

الرضا الوظيفي: هو حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج، نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملك أو ضيق.¹

أما خالد العمري فيعرفه: مركب متعدد الجوانب والعناصر والكامنة في محتوى العمل الوظيفي وظروفه التنظيمية ويتأثر هذا الرضا بعوامل تنظيمية وبيئته وأخرى ذاتية.²

وعرفه احمد ماهر بأنه: الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، وسياسة المنظمة، والرؤساء والزملاء، والمرؤوسين، وفرض النمو، والترقي...³

وأخيراً يعرف بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

ويعرفه ناصر قاسيمي: هو حالة إدراك الفرد وتفاعله معه ومع ظروفه وبيئته وما ينجم عن هذا الإدراك والتفاعل ومن توافق يؤدي إلى الرضا الوظيفي.⁴

✓ **التعريف الإجرائي:** هو وجهة نظر العاملين نحو قبولهم للعمل الذي يزاولونه في مديرية الحماية

المدنية مما يولد قبولهم لعملهم ومدى سعادتهم وارتياحهم في العمل.

▪ **الاستقرار:**

لغة يعني الثبات والسكون وعدم الاستقرار يعني زوال هاتين الحالتين.

¹ - فائزة روبيم، مرجع سابق، ص 69.

² - خالد العمري، سلسلة البحوث الاجتماعية والانسانية، مجلد 7، ع. 2، 1992، ص 91.

³ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، 2003، ص 47.

⁴ - قاسيمي ناصر، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، سط، الجزائر، 2011، ص 70

اصطلاحاً: وهو ثبات الوضع الاجتماعي الذي لا يطرأ عليه تغير مقصود من قبل المجتمع نفسه أو من خارجه يقوم بتغيير النسق وتوازنه مما يفقده حاله فيخرج على حالة الثبات أو الاستقرار الذي كان عليها إلى حالة عدم الاستقرار .

الاستقرار الوظيفي: هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي لعدد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المؤسسة بهدف الاحتفاظ بالعاملين بها.¹

سادساً: المدخل النظري

نظرية العلاقات الإنسانية :

أثبت أن للاتصالات تأثيراً قوياً على العلاقات الاجتماعية والتفاعلات والحرص والرضا ودافعية الأفراد في عملهم، وقد انقلب مفهوم الاتصالات فيها من كونه وسيلة اتصال من الأعلى إلى الأسفل، بغرض إعطاء تعليمات العمل إلى كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلي وللأفراد، ووسيلة لإقناعهم بآدميتهم ووسيلة لرفع كفاءة العمل والرضا عنه تعد نظرية العلاقات الإنسانية من أهم النظريات الحديثة في التنظيم، والتي ظهرت مع دراسات **الثون مايو (E. Mayo)** وزملائه، فكانت بمثابة تقارير لبحوث شركة "وسترن إلكترونيك" حيث أبرزت هذه الدراسة مكانة العنصر البشري، باعتباره الركيزة الأساسية لأي تنظيم. كما حددت أهم العوامل الاجتماعية التي تؤثر في السلوك التنظيمي والمتمثلة في القيادة والمشاركة والاتصالات فوضحت دور الاتصال باعتباره يؤدي دوراً قوياً في العلاقات ورضا الأفراد عن عملهم، ومنه فإن نظرية العلاقات الإنسانية ركزت على أهم عناصر العملية الاتصالية الذي لم تتم به النظريات الكلاسيكية السابقة. والمقصود هنا هو عنصر التغذية العكسية للمعلومات، والتي تساعد على أداء وظائف هامة.

¹ أحمد مصطفى طاحون، وزارة الصحة ووقاية المجتمع، 20 نوفمبر 2013، ص1

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

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية. أي مشاركة الرئيس للمرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية.
- إعادة تصميم الوظائف بطريقة توفر قدرا أكبر من التحدي لقدرات العاملين ومن المشاركة في نشاطات المنظمة،
- تحسين تدفق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين في مؤسسة الحماية المدنية.

سابعا: الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

هزام شبيب خالد السبيعي بعنوان دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على منسوبي جوازات منطقة الرياض بحث مقدم استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية-الرياض-2003.

تتمحور إشكالية الدراسة حول الاتصال الإداري ودوره في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية وانبثق عنه التساؤل التالي: ما دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية؟ أما التساؤلات الفرعية: ماهي تقنيات الاتصالات الإدارية الحديثة الأكثر استخداما في جوازات منطقة الرياض؟ ما مدى فعالية وسائل الاتصالات في اتخاذ القرارات في جوازات منطقة الرياض؟ ما مدى توافر مهارات الاتصالات لدى العاملين بجوازات منطقة الرياض؟ ما المعوقات التي تحد من كفاءة نظم الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات في جوازات منطقة الرياض؟ ما المقترحات التي تزيد من كفاءة نظم

الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات بجوازات منطقة الرياض ؟ ما مدى اختلاف رؤية أفراد العينة زاء محاور الدراسة المختلفة باختلاف خصائصهم الديموغرافية؟ أما منهج الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،وفيما يخص عينة الدراسة مكونة من 57عبارة موزعة على خمسة محاور 207 من العاملين بجوازات منطقة الرياض بواقع 28 من المجتمع الأصلي البالغ عدده 750 فردا. قام الباحث باختيار عينة عشوائية من القادة والإداريين .أما الأدوات المستخدمة فقد تم تطبيق الاستبانة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وأدبياتها ليتم فيها جمع المعلومات من أفراد العينة. وقد توصل الباحث إلى نتائج الدراسة التالية: أكثر تقنيات الاتصالات الحديثة استخداما في جوازات منطقة الرياض هي. الحاسب الآلي -الهاتف -الفاكس -الصور الفوتوغرافية والملصقات أن أكثر وسائل الاتصالات الإدارية فعالية في اتخاذ القرارات هي الاتصالات الكتابية يليها الاتصالات الشفهية ثم الاتصالات اللفظية، أما بالنسبة لوسائل الاتصالات المصورة فكانت ذات فعالية متوسطة في عملية اتخاذ القرارات. إن أكثر المهارات توافرا لدى العاملين في جوازات منطقة الرياض هي القراءة المتأنية، الاتصالات الجيد- اختبار الكلمات التعبيرية المناسبة والقدرة على تنفيذ ما جاء في الرسالة. إن أهم المعوقات التي تحد من كفاءة نظم الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات في جوازات منطقة الرياض على التوالي هي المعوقات الشخصية يليها المعوقات التنظيمية وأخيرا المعوقات البيئية. إن أهم المقترحات التي تزيد من كفاءة نظم الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات تتمثل في تنمية مهارات العاملين في استخدام وسائل الاتصالات، والاهتمام بالفروق الفردية بين العاملين، وعقد دورات ولقاءات بين الرؤساء والمرؤوسين لزيادة فعالية الاتصالات الإدارية وتحديث وسائل الاتصال، وتشجيع العاملين على إبداء الملاحظات وتقديم المقترحات التي من شأنها رفع كفاءة نظم الاتصالات وتوفير أدلة أو كتيبات توضح سياسة الاتصال المتبعة و الاهتمام بالاتصالات الصاعدة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية إزاء تقنيات الاتصالات الحديثة الأكثر استخداما تعزى للعمر ومدة الخدمة في العمل وعدد الدورات التدريبية، وأيضاً توجد فروق ذات دلالة إحصائية إزاء فعالية وسائل الاتصالات تعزى للمستوى التعليمي والرتبة العسكرية وعدد الدورات التدريبية، وكذا محور مدى توافر مهارات الاتصال لدى العاملين تعزى للمستوى التعليمي وعدد الدورات التدريبية، وأخيراً محور المعوقات التي تحد من كفاءة نظم الاتصالات وتعزى هذه الفروق إلى المستوى التعليمي.

الدراسة الثانية:

رغدة عبد الكريم حمدونة: بعنوان واقع الاتصال التنظيمي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقته بالإبداع الإداري قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية من كلية التربية جامعة الأزهر غزة 2014 .

تمحورت هذه الدراسة حول التعرف إلى واقع الاتصال التنظيمي لدى مديري وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الاونروا) وعلاقته بالإبداع الإداري لديهم ومنه اندرجت إلى التساؤل الرئيسي التالي ما واقع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة؟ وينبثق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية: ما درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لواقع الاتصال التنظيمي لديهم؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لواقع الاتصال التنظيمي لديهم؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين متوسطات درجات تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لواقع الاتصال التنظيمي لديهم تعزى للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخدمة - المحافظة - المرحلة التعليمية المدرسة) ما درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لتوافر مهارات الإبداع الإداري لديهم؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لتوافر

مهارات الإبداع الإداري لديهم تعزى للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي عدد سنوات الخدمة - المحافظة - المرحلة التعليمية للمدرسة) ؟ هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 <$

a) بين درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة لواقع الاتصال التنظيمي ودرجة تقديرهم لتوافر مهارات الإبداع الإداري لديهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بتحليل الواقع تشخيصا وتفسيرا واستنباطا للنتائج وطرحا للحلول والبدائل المناسبة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة للعام الدراسي 2013/2014 والبالغ عددهم 245 مديرا منهم 118 مديرة و 127 مدير موزعين على محافظات قطاع غزة الخمسة، اتبعت الباحثة أسلوب المسح الشامل لدراسة واقع الاتصال التنظيمي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقته بالإبداع الإداري قامت باختيار عينة عشوائية استطلاعية مكونة من 30 مدير ومديرة مدرسة من مجتمع مديري مدارس وكالة الغوث. وقد استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة للدراسة حيث تعتبر الأداة الأكثر ملائمة للحصول على البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. وقد توصلت إلى النتائج التالية: درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة لواقع الاتصال التنظيمي لديهم كانت كبيرة 82.24% حيث جاء الاتصال النازل في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ الرتبة الثانية بوزن نسبي 86.65% تلاه في ذلك الاتصال الأفقي الذي احتل المرتبة الثالثة بوزن نسبي 74.98% وبدرجة توافر كبيرة. ثم درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة لتوافر مهارات الإبداع الإداري لديهم كانت كبيرة جدا بنسبة 86.03% حيث احتلت مهارة التحفيز المرتبة الأولى بوزن نسبي 89.12% تليها مهارة التحليل والربط في المرتبة الثانية بوزن نسبي 87.05% ثم مهارة الطلاقة في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 86.03% ومهارة الحساسية للمشكلات جاءت في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 85.78% وجاءت مهارة المرونة في المرتبة الخامسة بوزن نسبي 81.50% وبدرجة توافر كبيرة. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 < a$) بين متوسطات درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة لواقع الاتصال

التنظيمي لديهم تعزى للتغيرات الجنس-المؤهل العلمي عدد سنوات الخدمة-المحافظة-المرحلة التعليمية للمدرسة.

الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى:

العربي بن داود فعالية الاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف C.P.G عين السمارة- قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية 2008/2007.

تمحورت إشكالية الدراسة حول ضرورة الاتصال في طبيعة البشر في التنظيمات على اختلاف أنواعها، وتشكل أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني. وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير

إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي هو: مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة

الاتصال التنظيمي، وما مدى فعاليته في إنمائها وتطويرها؟ وقد تمت صياغة الفرضية العامة التالية: تهتم

المؤسسة محل الدراسة بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية والفرضيات الجزئية كالتالي: الفرضية الأولى

فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال والفرضية الثانية وهي كلما كان

أسلوب الاتصال الصاعد فعالاً، كلما كانت الإدارة على علم بأراء واقتراحات وتوجيهات العمال. أما الفرضية

الثالثة وهي الاتصال الأفقي يؤدي إلى تدعيم المناخ الاجتماعي التنظيمي. كما أنه اعتمد على المنهج

الوصفي باعتباره يتناسب مع الظاهرة المدروسة. ولقد اختار الباحث العينة العشوائية الطبقية وهي نوع من

العينات الاحتمالية حيث قسم الباحث مجتمع الدراسة إلى ثلاثة طبقات مهنية تمثلها دوائر وأقسام ووحدات

تنظيمية، تشمل ست دوائر وهي: قسم البناءات المعدنية، قسم التركيب، قسم الصيانة، قسم الدراسات، قسم

المناهج. واعتمد الباحث في جمع البيانات على الأدوات التالية وهي الملاحظة والمقابلة، والوثائق

والمسجلات، والاستمارة. وقد أشارت النتائج إلى أنه يتطلب من الإدارة إعلام العمال بكل ما يتعلق بشؤون

العمال النازل يشكو من ضعف نسبة وتبد وقدراته اقل انفتاحا ولا تسمح بتدفق المعلومات والأوامر خاصة بالنسبة للمستويات القاعدة كما يوقع الجدول رقم (07) حيث يشعر بعض العمال بنوع من القطيعة بينهم وبين الإدارة وأن نسبة منهم لا يعرفون بالضبط المسؤولين الكبار في الإدارة العليا بل أكد لنا بعض العمال أنهم لم يروا المدير ونائبه منذ فترات زمنية طويلة جدا وهذا ما يؤكد الجدول رقم (17) أن بعض القرارات والمنشورات تأتي متأخرة إلى العمال وبالرغم من وضوحها إلا أنها في بعض الأحيان تعتبر غير كافية وليست سريعة كما يوضحه الجدول رقم (08) الأمر الذي جعلها تفرز آثار سلبية وتسبب التذمر والقلق لدى العمال الذين تهمهم هذه القرارات أو المعلومات وتحقق الإهمال اللامبالاة لدى البعض الآخر ولقد أثارت دراستي في المؤسسة محل الدراسة إلى العلاقة بين العمال والإدارة تتميز بطابع تسلطي فلا دخل للعمال في اتخاذ القرارات فالمشاركة في القرارات تكون على مستوى الإداريين فقط أما الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها أن الاتصال الصاعد الفعال يؤدي إلى فعالية اتصالية فقد تبين نتائج هذه الفرضية أن الإدارة لا تبدي أي اهتمام للاتصال الصاعد وذلك بعدم إتاحة الفرض للعمال للتعبير عن آراءهم واقتراحاتهم أو رفع شكاويهم، كما يبينه الجدول رقم (15) وهذا ما يؤثر سلبا على الروح المعنوية للعمال كما أكدت النتائج أن المدير تكاد تنحصر وظيفته في إصدار الأوامر فقط ومن هنا كانت العلاقة بين العمال والإدارة مقبولة وربما ذلك راجع لخوف العمال للحكم على طبيعة العلاقة القائمة بينها أما الفرضية الثالثة والتي تناولت الاتصال الأفقي فقد كشفت لنا عن دور واثر الاتصال الأفقي في هذه المؤسسة والذي يوصف بأنه إيجابي إلى حد كبير في قيام العلاقات الإنسانية

والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل المطروحة وهذا راجع لسهولة التكامل والتنقل بينهم، كما أكدت الدراسة على مدى أهمية اتصالهم بزملائهم في رفع الروح المعنوية واستقرارهم في المؤسسة

وتحفزهم للعمل مع إبداء الرغبة القوية في العمل وروح المبادرة وهذا ما تعكسه بعض النتائج من خلال ما صرح به أفراد العينة إلى أن الاتصال الأفقي فيما بينهم موجود ومفيد في حل مشاكلهم وبالتالي يترك أثرا طيبا في نفوسهم.

الدراسة الثانية:

طبيش ميلود الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع فرع علم الاجتماع الاتصال ورقة سنة 2011/2010.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول العلاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة إذاعة سطيف الجهوية حيث تكلم عن ضروريات الاتصال بالنسبة لأي منظمة ثم تطرق إلى طرح التساؤل التالي هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة إذاعة سطيف الجهوية وثلاث أسئلة جزئية ما علاقة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين؟ والسؤال الثاني هل الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة؟ أما السؤال الثالث ما علاقة الاتصال التنظيمي بدينامكية جماعة العمل داخل المؤسسة

وقد تمت صياغة الفرضيات كما يلي: يعمل الاتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين والفرضية الثانية: الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة أما الفرضية الثالثة للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بدينامكية جماعة العمل داخل التنظيم، كما أنه اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج الأكثر ملائمة لموضوع البحث، وقد تم دراسة مجتمع البحث كله وقد قدرت عينة بحثه ب 43 فرد. واعتمدت الدراسة على أداتين هما الملاحظة البسيطة واستمارة المقابلة التي احتوت على 39 سؤال وزعت على ثلاثة محاور، وقد أشارت النتائج إلى أن الاتصال التنظيمي

يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة ومنه فقد تحقق الفرض الأول بنسبة 85.37%، وكذلك فقد تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ومنه فقد تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت 85.37%، وكذلك تبين أن للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة ومنه فقد تحقق الفرض الثالث بنسبة قاربت 90.38% وعليه فالنتيجة العامة المستخلصة من دراستنا هي أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

نظرا لأهمية الدراسات السابقة التي توفر للباحث الخلفية العلمية والمصادر اللازمة لإجراء البحث، فقد أبرزت لنا بعض الأفكار الأساسية المتعلقة بالموضوع المراد دراسته كما أفادتنا أيضا في ما يلي:

- تزويدنا بالكثير من المراجع والمصادر الهامة.
- الاستفادة منها في بناء الإشكالية ومفاهيم الدراسة.
- الاطلاع على الأطر النظرية لهذه الدراسات وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة وصولا إلى النتائج التي توصلت إليها وذلك ما مكننا من الاستفادة منها في الدراسة الحالية .
- أتاحت لنا الدراسات السابقة تشكيل تصور مسبق عن الموضوع في شقه الميداني، مما سهل علينا بناء محاور استمارة الاستبيان.

ثامنا:التعقيب على الدراسات السابقة

معظم الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي لأنه الأكثر ملائمة لهذه الدراسات، كما هو الحال في الدراسة الحالية، وكذلك معظمها استعملت أداة الاستمارة للحصول على البيانات، وقد خرجت بنفس المؤشرات في كل الدراسات، وقد ارتأينا إلى نقائص كانت سبب في اختلافها مع الدراسة الحالية نذكر منها نوعية المتغيرات، فمنهم من درست متغير واحد ومنهم من درست متغيرين فأكثر، وكل دراسة تسعى إلى أهداف معينة، إما بسبب اختلاف الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة عن الموضوع الذي ينصب عليه محور اهتمام الدراسة، أو بسبب اختلاف مجتمع الدراسة.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل تحديد الإشكالية المراد دراستها، كما تعرفنا على أهم الدوافع التي أدت بنا إلى دراسة هذه الظاهرة، و تطرقنا إلى إبراز الأهمية والأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة بالإضافة إلى التعاريف الإجرائية للمتغيرات، وفي الأخير تناولنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيراتها. فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث أن يأخذ نظرة جيدة حول الظاهرة المدروسة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمقا لها.

الجانب المنهجي

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجالات الدراسة

• المجال المكاني

• المجال الزماني

• المجال البشري

ثالثاً: أدوات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد الإجراءات المنهجية مرحلة مهمة من مراحل البحث وهي من العناصر البنائية والأساسية للدراسة التطبيقية، إذ بواسطتها يتمكن الباحث من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة وتجعله أكثر حرصاً على إتباع القواعد العلمية وكتابة الأبحاث والتقارير ومحاولة تفسير الظواهر بطريقة منظمة .

لهذا خصصنا هذا الفصل لمحاولة معرفة المنهج المناسب لهذه الدراسة وكذلك لإتباعنا لمجموعة من أدوات جمع البيانات مثل المقابلة والاستبيان .

أولاً: منهج الدراسة

يتطلب أي بحث علمي إتباع منهج معين والمناهج المتبعة في أي بحث علمي تختلف باختلاف طبيعة البحوث وطبيعة الموضوع هي التي تبين لنا نوع المنهج لذا فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يصف ويحلل الظواهر المختلفة.

يمكن تعريف المنهج الوصفي على أنه دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وإبعادهم وتوصيف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.¹

وكذلك هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.² ومن مميزات المنهج الوصفي، الاعتماد على وصف الظاهرة وعناصرها وعلاقتها بالوضع الراهن، إذ يتطلب موضوع الدراسة استخدام المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة الوصفية التي تكشف عن علاقة الاتصال التنظيمي برضا العاملين عن عملهم بمؤسسة الحماية المدنية، وقد اقتضت الضرورة المنهجية للاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه يتماشى مع أهداف وطبيعة موضوع البحث، فقد قمنا بدراسة استطلاعية وذلك بغرض تقديم وصف لما هو في الواقع، وكذلك مقابلة بعض العاملين بمديرية الحماية المدنية بهدف الوصول إلى وصف كامل ودقيق، مما ساعد في اختيار عينة البحث وجمع معلومات دقيقة من أجل فهم وتفسير متغيري الدراسة والخروج باستنتاجات حول موضوع الدراسة.

¹ خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص44

² حسن محمد جواد الحبور، منهجية البحث العلمي مدخل بناء المهارات البحثية، مؤسسة دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص

ثانياً: مجالات الدراسة

المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بمديرية الحماية المدنية بورقلة حيث تتشكل المديرية من ثلاثة مصالح مصلحة الوقاية وتتضمن مكتب الدراسات والمراقبة مكتب الإحصاء والتوثيق والتوعية مكتب الخرائط والأخطار خاصة مصلحة الحماية العامة وتتضمن مكتب المخططات وجهاز الحماية مكتب المواصلات العملية مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف مصلحة الإدارة والإمداد وتتضمن مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الاجتماعي مكتب المالية والمحاسبة مكتب الأملاك .

المجال الزمني: أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2020/2019 وبالتحديد من 9 مارس إلى غاية 21 أوت.

المجال البشري: يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة والبالغ عددهم 66 فرد وقد تم توزيعهم على الشكل التالي:

جدول رقم (01) يبين لنا مجتمع البحث.

عقيد	مقدم	رائد	طبيب رائد	نقيب	طبيب نقيب	طبيب ملازم أول	ملازم أول	ملازم	مساعد	رقيب	عون	سلك مشترك
01	01	01	0	01	0	0	14	05	03	06	16	04

حيث قمنا بمسح شامل والذي يقصد به أنه يشمل جميع أفراد عينة الدراسة بأكمله ويغطي كل فرد من أفراد مجتمع البحث أي عدد عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة .

ثالثا: أدوات الدراسة

لا تخلو أي دراسة من استخدام عدد من الأدوات المنهجية في جمع المعلومات والبيانات في مجتمع البحث المدروس، وهنا في دراستنا هذه اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الضرورية وهي:

المقابلة: تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان، فهي تعرف على أنها: تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف أو مواجهة، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.

وتعرف المقابلة على أنها التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص.¹ و من خلال نزولنا إلى الميدان ومقابلة بعض عمال مديرية الحماية المدنية، وجمع بعض المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها وقد ساعدتنا المقابلة في صياغة أسئلة الاستمارة ومحاولة معرفة نوعية الاتصال السائد في المؤسسة.

استمارة الاستبيان: تعتبر الأكثر استخداما في البحوث العلمية وهي وسيلة فعالة لجمع المعلومات عن ظاهرة معينة وقد تم جمع البيانات من خلال الدراسات السابقة وكيفية صياغة أسئلتها، وقد تم تقسيمها إلى أربع محاور أساسية وهي:

- المحور الأول وهو محور خاص بالبيانات الشخصية للمبحوث

- المحور الثاني وهو محور خاص بالاتصال المساعد وكيف يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم.

¹ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، 2004 دار الكتاب الحديث، الجزائر، ص154

- المحور الثالث وهو محور خاص بالاتصال النازل وكيف يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم.
- المحور الرابع وهو محور خاص بالاتصال الأفقي وكيف يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم.

ملاحظة: نظرا للظروف السائدة (انتشار فيروس كورونا المستجد) لمستطع أن نُحْكَم الاستمارة.

ويمكن تعريف الاستمارة كما يلي :

تعريف 01: هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور حول مواضيع نفسية واجتماعية أو تربوية يجيب عنها المفحوص بنعم أو لا أو وضع علامة حول الإجابة المختارة وهو يصلح للكشف عن الميول المهنية والثقافية والمعتقدات أو عن سمات اجتماعية.¹

تعريف 02: نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.²

الأساليب الإحصائية: هي عياة عن عمليات التحليل المرتبطة بالتوزيعات الإحصائية كالتكرارات والنسب المئوية التي اعتمدها الباحث في الدراسة الراهنة وذلك من أجل تسهيل عملية التحليل والتفسير وفي دراستنا اعتمدنا على التكرار:

التكرار النسبي: هو توزيع تكراري بين الأهمية النسبية لكل فئة أو عبارة عن نسبة ما يشكله تكرار كل فئة إلى مجموع التكرارات، وتحسب النسب من خلال قسمة تكرار كل فئة على مجموع التكرارات، أما إذا ضربنا التكرار النسبي ب 100 فإننا نحصل على التكرار المئوي.

¹ طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب، القاهرة، 2001، ص 84
² رشيد زرواتي، منهجية البحث العملي في العلوم الاجتماعية، 2004 دار الكتاب الحديث، الجزائر، 182

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل باعتباره الإطار التطبيقي للدراسة إعطاء نظرة عن المنهج المستخدم والذي يتناسب مع متغيرات الدراسة المستقل والتابع (الاتصال التنظيمي، الرضا الوظيفي)، كما أحطنا بحدود البحث الزمنية المكانية والبشرية، وذلك بغية الوصول إلى نتائج هاته الدراسة، ومناقشتها وتحليلها، أخيراً تطرقنا للحديث عن الأدوات المستخدمة في جمع البيانات (الاستبيان، المقابلة والأساليب الإحصائية).

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدارسة

أولاً: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها:

- تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول
- تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثاني
- تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثالث

ثانياً: الخاتمة

ثالثاً: المراجع والمصادر

رابعاً: الملاحق

تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول :

• كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي المساعد في استقرار العامل في عمله؟

هذا النوع من الاتصالات الرسمية يتم بين المرؤوسين إلى رؤسائهم أي من الأسفل إلى الأعلى، بمعنى من العاملين في مديرية الحماية المدنية إلى إدارتها (الرؤساء)، وقد يشمل هذا النوع من الاتصال على ردود فعل ومقترحات العمال، ومن خلال الدراسات السابقة والدراسات الاستطلاعية يتبين لنا مدى الديمقراطية الموجودة لدى الإدارة في تعاملها مع الموظفين، أي وجود اتصال صاعد يعتمد الموظفين فيه على الاتصال بالرئيس مباشرة، لإيصال كل انشغالاتهم ومقابلة المدير مباشرة، أي كلما كان الاتصال متاحا بين العمال والإدارة كلما كانت هناك روابط قوية.

وكذلك حسب الدراسات السابقة يتبين لنا أن الطريقة المناسبة لتحسين العلاقة بين العمال والإدارة هي الاحترام المتبادل، من أجل خلق جو ملائم لاتصال فعال يسمح بأداء جيد للعمال، ويساعد على تكوين الثقة المتبادلة ويتبين لنا أن الوسائل الشفوية فعالة ولها سرعة في الحصول على التغذية الراجعة.

وهذا من الممكن أن يأخذ بعين الاعتبار، ويتبين لنا كذلك أنه يجب المساعدة في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين بأهمية وتحقيق فرص الاتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس، وبناء عليه المرؤوس بأنه جزء هام في المنظمة مما يجعله يدلي بكافة البيانات والمعلومات التي يلمسها في بيئة العمل وفي ظل الظروف الدافعة للعمل حتى يمكن للإدارة تطوير وتحسين ظروف العمل، ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

فمن خلال هذا فالإتصال من المرؤوس إلى الرئيس في مؤسسة الحماية المدنية في ورقلة قائم على علاقات جيدة مع الرئيس فالتقارير والشكاوي تأخذ بعين الاعتبار، والاتصال يكون بأسلوب مباشر أي دون وجود وساطة.

شكل 01 يوضح الاتصال الرسمي الصاعد



تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي النازل في رضا العمال عن عملهم ؟

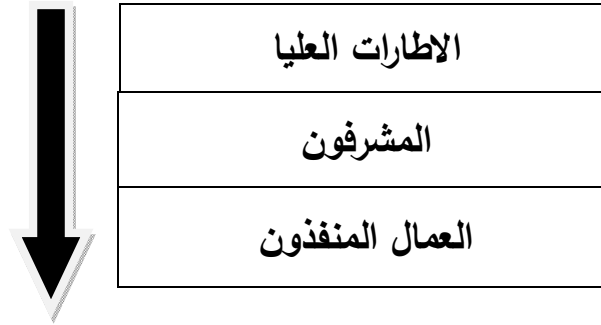
هذا النوع من الاتصالات الرسمية، من إصدار التوجيهات والأوامر والسياسات والقرارات المتعلقة بالمؤسسة من الرؤساء إلى المرؤوسين، بينت لنا أن للاتصال النازل دور هام في تحقيق أداءات جيدة أو منخفضة للعمال، من خلال فعالية هذا النمط داخل المؤسسة، فكلما كانت القرارات في صالح المرؤوسين كلما وجدت سهولة في العمل وذلك يرجع إلى وضوح قواعد وقوانين المؤسسة، ويتضح لنا أن أغلبية المبحوثين اقرروا أن أحيانا الإدارة لا تهتم بالاتصال بكافة المستويات، فهي لا تهتم بالإطارات والإداريين، فهي لا تعطي الأهمية للمستويات الدنيا ومن هنا يتبين لنا عدم احتكار المعلومات في طرف الرؤساء فقط، بل لابد من مناقشتها مع العامل وتوصيفها وتبسيطها بشكل يجعلها محفزا لانجازها.

إن النقل الجيد والسليم للمعلومات من أعلى المستويات الإدارية إلى أدناها والتي يمثلها الموظفون، ووضع خطط للاتصال والتي تساعد على تنمية السياسات و الأجرات، فالمدبر الناجح هو الذي يحاول أن يشاطر عامله بالمعلومات، التي يشعر أنهم بحاجة إليها، ومحاولة الحصول والوصول إلى المعلومات

والبيانات المطلوبة مقدما وقبل بدء عملية الاتصال، ومن المفضل أن تعرف منذ البداية ما نريد توصيله للمدير أو الإدارة، فالرئيس يجب أن يكون مستعدا وحاضرا للقيام بالإجابة على الأسئلة التي تطرح من العاملين في مجالات العمل المختلفة والمجالات الأخرى التي تكون لها أهمية لديهم .

فمن خلال هذا يتبين لنا أن الاتصال الرسمي النازل يقوم على مشاركة الرئيس للمرؤوس في اتخاذ القرار، وأن القوانين تطبق على جميع العاملين بمؤسسة الحماية المدنية بورقلة، وأن المعلومات تصل إلى كل المستويات.

شكل 02 يوضح الاتصال الرسمي النازل



تقرير النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثالث:

- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي الأفقي في استمرار العامل في عمله؟

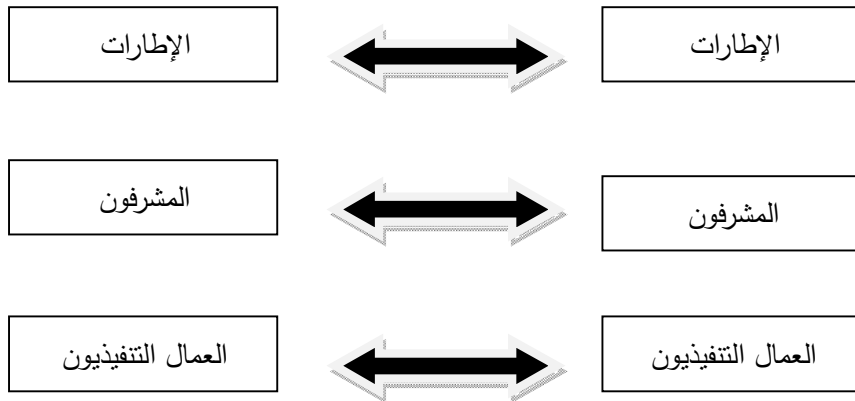
يتم هذا النوع بين موظفي المستوى الإداري أو العملي الواحد، بهدف تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والأعمال التي يقومون بها، وعملية توفير هذا النوع من الاتصالات الرسمية يعتبر من الأمور التي تنسى أو تعقل في معظم الأحيان، وخصوصا عند القيام بتصميم إطار أو هيكل معظم المؤسسات والمنظمات، على الرغم من أن أهميتها للنجاح لا تقل عن أهمية الاتصالات من الأعلى وإلى الأسفل، لأن الاتصالات بين إدارات المؤسسة أو المنظمة الواحدة تعتبر ضرورية لعملية التنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية المتنوعة.

ومن خلال الدراسات السابقة تبين لنا أن للاتصالات الأفقية شأن كبير في حل مشاكل العمال المتعلقة بالعمل، ويقرون بأن زملائهم لهم دور إيجابي في ذلك.

وقد كشفت البيانات أن هناك روح جماعية بين العمال في المؤسسة، لأن العمال يعملون بانسجام وبروح واحدة، هذا ما يجعلهم مرتاحين في عملهم.

أما عن مناخ العمل فقد أكد بأن جو العمل يساعد العمال على العمل في أكمل وجه، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة، والتفاعلات والعلاقات بين العمال والتي تؤثر بصفة إيجابية على عملية الاتصال. فمن خلال هذا يتبين لنا أن الاتصال الأفقي في مؤسسة الحماية المدنية قائم على علاقات جيدة بين العمال فيما بينهم، لأن العمال يتناقشون مع بعضهم في أمور العمل، ويساعدون بعضهم.

شكل 03 الاتصال الرسمي الأفقي



النتيجة العامة:

للاتصال الرسمي دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي، ومن هذا أولت المؤسسات عناية كبيرة ببرامج الاتصال والتنسيق بين جميع مستويات التنظيم، وقد خلصت الدراسة وتحليل المعطيات إلى النتائج التالية:

انطلاقاً من التساؤل الفرعي الأول تبين لنا أن الإدارة تبدي اهتمام بالاتصال الرسمي الصاعد، وذلك بإتاحة الفرص للعمال للتعبير عن آرائهم وشكاويهم واقتراحاتهم، وهذا ما يؤثر إيجاباً على الروح المعنوية للعمال، ومن هنا كانت العلاقة بين العمال والإدارة مقبولة.

انطلاقاً من التساؤل الفرعي الثاني تبين لنا أن الاتصال النازل من أهم قنوات الاتصال الرسمي، وأن الرئيس يشارك المرؤوسين في اتخاذ القرار، وأن قوانين المؤسسة واضحة بالنسبة للعمال.

انطلاقاً من التساؤل الفرعي الثالث يتبين لنا أن الاتصال الأفقي يقوم على العلاقات الإنسانية، وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي، وكذا التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات، وهذا راجع لسهولة التكامل والتنقل بينهم.

الخاتمة

يعد الاتصال ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسة، لما لها من أهمية بالغة على مستوى الأصعدة، ومن خلال دراستنا التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي بمديرية الحماية المدنية بورقلة، وبعد تحليلنا لمتغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا، وجدنا أن للاتصال التنظيمي دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك من خلال الدور الذي يلعبه في نشر الترابط والتماسك بين الموظفين.

فالالاتصال يعد بمثابة القلب النابض في جسم المؤسسة، كما يهدف إلى تحقيق التفاهم والتناسق بين العمال فيما بينهم من جهة، وبين رؤسائهم من جهة أخرى، وهو يعتبر عملية متجددة ومستمرة، لا تقف عند مرحلة معينة، بل هي مستمرة باستمرار الحياة التنظيمية، من خلال نقل المعلومات من فرد لآخر ومن مستوى إلى آخر، حيث تشمل هذه المعلومات الأوامر والتعليمات، كما أنها تتضمن آراء الطرف الآخر (المستقبل).

وجدير بالذكر أن الاتصالات التنظيمية في المنظمة لا تؤدي إلى تحسين معدلات الإنتاج فقط بل تؤدي أيضا إلى ارتفاع مستويات الرضا للعاملين، فالالاتصال داخل المؤسسة يدفع العمال إلى الإحساس بالأهمية مقارنة بزملائه وهذا ما يؤكد على أن الفرد هو العنصر الاستراتيجي داخل المنظمة، وخاصة ذلك الذي يشعر بالرضا نحو عمله، وبذلك تكون لديهم الرغبة في تكريس وقتهم وجهدهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، أو الالتزام بها من قبل الأفراد لبذل الجهد اللازم ولتأييد سياسة المؤسسة، وتحقيق ما تريد التوصل إليه.

ويبقى الاتصال به ضرورة ملحة من خلال الاختيار السليم للوسائل المناسبة لبلوغ المعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية، والذي يخلق نوعا من الانسجام بين الموظفين على اختلاف توزيعاتهم المهنية مما يساعد في توطيد العلاقات، وهذا بدوره يؤدي إلى شعور الموظفين بالارتياح، وبمدى أهميته ومكانته في المؤسسة ككل، مما يخلق لديه دافعا لبذل مزيد من الجهد ويحقق ما تم تسطيره من أهداف من قبل المنظمة.

ولهذا نقول أن الاتصال في المنظمة هو الأداة الأساسية التي تخلق التنسيق والدقة في العمل في جميع مستويات الإدارة، كما يعتبر وسيلة أساسية من الوسائل التي يمكن لكل مؤسسة استخدامها لتحقيق أهدافها.

المراجع والمصادر

المراجع والمصادر

المعاجم والقواميس:

- 1- ابن منظور، لسان العرب المحيط، دار لسان العرب، لبنان، 1970.
- 2- غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، 1995.

الكتب باللغة العربية:

- 1- الحيواري حسن محمد جواد، منهجية البحث العلمي مدخل بناء المهارات البحثية، مؤسسة دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2013.
- 2- الصيرفي محمد عبد الفتاح، مبادئ التنظيم والإدارة، دار المناهج للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2000.
- 3- العمري خالد، سلسلة البحوث الاجتماعية والإنسانية، مجلد 7، ع، 2، 1992.
- 4- القزبوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000.
- 5- جاد الله كشك محمد بهجت، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، دط، الإسكندرية.
- 6- حامد خالد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسور للنشر والتوزيع، دط، الجزائر، 2008.
- 7- زرواتي رشيد، منهجية البحث العملي في العلوم الاجتماعية، 2004 دار الكتاب الحديث، دط، الجزائر.
- 8- فريد عشوش، الاتصال في إدارة الأزمات، 2011.

- 9- قاسمي ناصر ،الاتصال في المؤسسة بين النظرية والتطبيق،ديوان المطبوعات الجامعية،ط2،2011.
- 10- قاسمي ناصر ،دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل،ديوان المطبوعات الجامعية،دط،الجزائر،2011.
- 11-لظفي طلعت إبراهيم، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب،دط، القاهرة، 2001.
- 12-لظفي طلعت إبراهيم، علم اجتماع التنظيم، دار غريب، دط، القاهرة، 2007.
- 13-ماهر أحمد، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، 2003.
- 14- ماهر أحمد، السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات،الدار الجامعية للنشر،ط7،الإسكندرية،2000.
- 15-محمد جابر سامية، علم الاجتماع العام، دار النهضة العربية، ط2، لبنان، 2003.

المجلات:

- 1-أحمد مصطفى طاحون،وزارة الصحة ووقاية المجتمع،20 نوفمبر2013.

الكتب الأجنبية:

- 1- Jeom pierre, 1991,p 03

المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1-حمدونة رغدة عبد الكريم ،واقع الاتصال التنظيمي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقته بالابداع الإداري،2014.

- 2- رماش صبرينة، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراء، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.
- 3- رويم فائزة، فاعلية الاتصال في المؤسسة العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين، رسالة دكتوراء في علم النفس الاجتماعي، 2012-2013 .
- 4- كعباش رابح، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع والاتصال، دن، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
- 5- ميلود طبيش، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص الاتصال في المنظمات، 2011، 2010.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان حول:

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة

في إطار إنجازنا لمذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي، مع العلم أن نتائج هذه الدراسة لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

فالرجاء منكم قراءة وتعبئة البيانات بالإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية وذلك عن طريق وضع علامة X على خانة الإجابة الصحيحة كما أشركم على حسن تعاونكم معنا.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:

3-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4-الرتبة:

المحور الثاني:الاتصال المساعد يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم.

5- في حالة غموض الرسائل بمن تتصل للاستفسار ؟

الزملاء الرئيس أحد المسؤولين

6- تعتبر التقارير من وسائل اتصالك بالإدارة

نعم لا

7- ما طبيعة علاقتك مع الرئيس ؟

ممتاز جيدة متوسطة سيئة

8- هل يتم أخذ الشكاوي بعين الاعتبار ؟

نعم لا

9- كيف توصل آرائك وانشغالك إلى مصالح الإدارة؟

شفويا بالهاتف
 رسالة بريدية أخرى تذكر

10- هل تفضل المقابلة الفردية مع المدير لطرح المشكلات والصعوبات التي تتعرض لها أثناء قيامك

بعملك ؟

نعم لا

المحور الثالث:الاتصال النازل يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم

11- هل تصل المعلومات الإدارية إلى كل المستويات؟

دائما غالبا أحيانا أبدا

12- هل يشاركك الرئيس في اتخاذ قرارات المؤسسة التابع لها ؟

نعم لا أحيانا

13- هل تطبق إجراءات العمل على جميع العمال ؟

نعم لا

14- هل تعتقد أن أوامر الرئيس لك تكون في شكل ؟

نصائح أوامر توجيهات
 أخرى تذكر

15- هل تصل المعلومات لكم في ؟

الوقت المناسب متأخرة لا تصل

16- هل تتصل الإدارة بك بهدف تقديم قرارات التنفيذ فقط ؟

نعم لا

17- هل ترى أن قواعد و قوانين المؤسسة واضحة لديك ؟

نعم لا

18- هل تتصل الإدارة بك خلال فترات منتظمة أثناء أدائك لعمالك؟

أحيانا دائما نادرا

19- هل القرارات التي تصل من الإدارة صالحة للمرؤوسين؟

نعم لا

لماذا؟.....

المحور الرابع: الاتصال الأفقي يساهم في تحقيق رضا العاملين عن عملهم

20- هل غياب زميلك يؤثر على أدائك للعمل ؟

نعم لا

21- هل يقتصر اتصالك بزملائك على أوقات العمل فقط ؟

نعم لا

22- هل تساعد زملائك في العمل ؟

نعم لا

23- هل علاقتك مع زملائك في العمل تمنعك من انجاز المهام على أكمل وجه؟

نعم لا

24- هل علاقتك مع زملائك تكون على أساس ؟

القرابة الزمالة مركز وظيفي سيق و أن درست معه

أخرى تذكر

25- هل تتناقش مع زملائك في أمور العمل ؟

نعم لا

26- أساعد العاملين في حل المشكلات التي تواجههم في العمل ؟

نعم لا

ملخص الدراسة

تدور الدراسة الحالية حول موضوع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة باعتباره من الوظائف الإدارية الضرورية بأبعادها المختلفة، وعليه جاءت الدراسة لتثير إشكالية تدور حول تساؤل رئيسي وهو:

كيف ينعكس الاتصال الرسمي على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة؟

ولإجابة على الإشكالية تمت صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي الصاعد في استقرار العامل في عمله

2- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي النازل في رضا العامل عن عمله؟

3- كيف يساهم نمط الاتصال الرسمي الأفقي في استقرار العامل في عمله؟

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي وهو التعرف على العلاقة بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

وقد استندت الدراسة إلى الاعتماد على الإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج الوصفي بتقنية المسح الشامل كما استخدمت مجموعة من الأدوات لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- العلاقات بين العمال حسنة، نتيجة للمصالح المشتركة.
- احترام الإدارة للعمال، ورضا العمال عن أساليب الاتصال السائدة في المؤسسة.
- سهولة اتصال العمال بالإدارة، وذلك إلى قرب المسافة بين الطرفين

الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي، الرضا الوظيفي، العلاقة، الاتصال الصاعد، النازل، الأفقي، المؤسسة.

Study Summary

The current study is about organizational communication within the organization as one of the necessary administrative functions in its different dimensions, and therefore the study raised a problem that revolves around a main question:

How does formal communication affect the career satisfaction of employees in the organization?

To respond to the problem, the following sub-questions have been formulated:

1- How the rising formal communication pattern contributes to the worker's stability of his work

2- How does the formal mode of communication contribute to the worker's satisfaction with his work?

3- How does the formal horizontal communication pattern contribute to the stability of the worker in his or her work?

The study seeks to achieve the main goal of recognizing the relation between the official contact and the job satisfaction of the employees in the enterprise.

The study called for drawing on the methodological procedures of the global survey methodology and used a range of tools for data collection. The study found the following conclusions:

- Labor-to-labor relations are good, as a result of common interests.
- respect for management of workers, and workers' satisfaction with the communication methods prevailing in the enterprise.
- easy access by workers to the administration, up close to the distance between the two sides.

Key words: Organizational communication, functional satisfaction, relationship, upstream communication, downstream, horizontal, enterprise