

رقم الترتيب :.....

رقم التسلسل :.....

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة

مكملة لنيل شهادة

الماجستير

الفرع : علم النفس

التخصص : علم النفس الاجتماعي

من طرف الطالبة : رويم فائزة

تحت عنوان :



# علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني

دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة

نوقشت يوم : 11 ديسمبر 2005 م

أمام لجنة المناقشة المكونة من :

رئيسا	أستاذ التعليم العالي (جامعة ورقلة)	أ.د. محي الدين مختار
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (جامعة ورقلة)	د. عبد الكريم قريشي
مناقشا	أستاذ محاضر (جامعة الجزائر)	د. عبد الله قلي
مناقشة	أستاذة محاضرة (جامعة ورقلة)	د.نادية مصطفى الزقاي
مناقشا	أستاذ محاضر (جامعة ورقلة)	د.موسى حريزي



## - الملخص :

يعتبر كل من الاتصال والتوافق من أهم مواضيع علم النفس الاجتماعي , من هنا جاءت هذه الدراسة تسعى إلى فهم السلوك الاجتماعي للعامل في المؤسسة المهنية من خلال دراسة اتصاله الشخصي مع المحيطين به من عمال ومسؤولين ومدى ارتباط ذلك بتوافقه المهني مع الظروف المادية والاجتماعية المرتبطة بعمله في ظل وجود عدد من المتغيرات الوسيطة هي : الجنس والسن والمستوى التعليمي والأقدمية واتجاه الاتصال (الأفقي والعمودي) حيث تقوم هذه الدراسة بالإجابة على التساؤل التالي :- هل توجد فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع ؟ وعدد من التساؤلات الفرعية تضم تلك المتغيرات , وانطلاقاً من ذلك صيغت الفرضيات الآتية :

- 1- لا توجد فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض و العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع.
- 2- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الجنس.
- 3- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس.
- 4- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن.
- 5- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن.
- 6- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي.
- 7- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي.

8- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية.

9- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية.

10- لا توجد علاقة ارتباطية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقيا كان أم عموديا والتوافق المهني للعمال.

ولقد تم الاعتماد في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي المقارن , وكذلك الارتباطي , وقد تكونت العينة من 300 عامل وعاملة أخذت بطريقة المسح الشامل لكل العمال المتواجدين بمؤسسة سونلغاز بورقلة عام 2005 , طبق عليهم استبيانان الأول يقيس الاتصال الشخصي والثاني يقيس التوافق المهني , حيث تم التأكد مسبقا من صلاحيتهما سيكومتريا عن طريق تقدير صدق التحكيم وصدق المقارنة الطرفية , وتقدير ثبات التجزئة النصفية وإعادة الاختبار، وكذلك ألفا كرومباخ الدال على الصدق والثبات في نفس الوقت .

ولأجل التحليل الإحصائي للنتائج المتحصل عليها تم استخدام اختبار "ت" (T.Test) لدراسة الفروق بين متوسطين مستقلين في كل من الفرضيات 1 , 2 , 6 , 7 , وتحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين ثلاث مجموعات وذلك في كل من الفرضيات 4 , 5 , 8 , 9 , كما استخدم معامل ارتباط بيرسون لدراسة التغير الاقتراني بين اتجاه الاتصال الشخصي والتوافق المهني للعمال وهو ما تحدده الفرضية الأخيرة.

وقد كانت نتائج ذلك كما يلي :

- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع .

- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال باختلاف الجنس و باختلاف المستوى التعليمي.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن وكذلك باختلاف الأقدمية .

- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن .

- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية.

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقياً أم عمودياً والتوافق المهني للعمال .

قد تمت بعد ذلك مناقشة هذه النتائج انطلاقاً من الإطار النظري للدراسة بالإضافة إلى ما تم استطلاعه من معلومات من خلال الميدان وكذلك الدراسات السابقة .

## فهرست المحتويات

شكر وعرهان

أ.....	الملخص
د.....	فهرست المحتويات
ز.....	فهرست الجداول
ط.....	فهرست الأشكال
01.....	مقدمة

## الباب الأول : الجانب النظري

### الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة

05.....	1- موضوع الدراسة
12.....	2- فرضيات الدراسة
13.....	3- أهمية الدراسة وأهدافها
14.....	4- حدود الدراسة
14.....	5- المفاهيم الإجرائية للدراسة

### الفصل الثاني : الاتصال الشخصي

17.....	- تمهيد
17.....	المبحث الأول : الاتصال
17.....	1- مفهوم الاتصال
23.....	2- عناصر الاتصال
28.....	3- أهداف الاتصال
30.....	4- أنواع الاتصال
41.....	5- نظريات الاتصال
43.....	المبحث الثاني : الاتصال الشخصي
43.....	1- مفهوم الاتصال الشخصي
44.....	2- نماذج الاتصال الشخصي
47.....	3- خصائص الاتصال الشخصي
48.....	4- مهارات الاتصال الشخصي

- 5- أهمية الاتصال الشخصي.....52
- 6- مقومات ومعوقات الاتصال الشخصي.....54
- خلاصة الفصل.....59

### الفصل الثالث : التوافق المهني

- تمهيد.....61
- المبحث الأول : التوافق.....61
- 1- مفهوم التوافق.....61
- 2- اتجاهات التوافق.....64
- 3- أبعاد التوافق.....67
- 4- نظريات التوافق.....69
- المبحث الثاني : التوافق المهني.....72
- 1- مفهوم التوافق المهني.....73
- 2- محددات التوافق المهني.....74
- 3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.....80
- 4- قياس التوافق المهني.....83
- خلاصة الفصل.....84

### الباب الثاني : الجانب الميداني

### الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد.....87
- 1- المنهج المتبع.....87
- 2- مجتمع الدراسة.....88
- 3- عينة الدراسة.....89
- 4- أدوات جمع البيانات.....91
- 5- الدراسة الاستطلاعية.....95
- 6- الخصائص السيكمترية للأدوات.....95

105.....7- تقنيات التحليل الإحصائي.....105

105.....- خلاصة الفصل.....105

### الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة

107.....- تمهيد.....107

107.....- عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات.....107

122.....- خلاصة الفصل.....122

### الفصل السادس : مناقشة نتائج الدراسة

124.....- تمهيد.....124

124.....- مناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات.....124

139.....- خلاصة عامة.....139

141.....- قائمة المراجع.....141

142.....1- المراجع العربية.....142

150.....2- المراجع الأجنبية.....150

153.....3- الأنترنت.....153

155.....- الملاحق.....155

156.....1- أدوات جمع البيانات قبل الدراسة الاستطلاعية.....156

160.....2- أدوات جمع البيانات بعد الدراسة الاستطلاعية.....160

166.....3- تصريح القيام بالدراسة التطبيقية.....166

167.....4- النتائج الخام للدراسة.....167



## فهرست الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أشكال الاتصال اللفظي	35
2	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	89
3	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن	90
4	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	90
5	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية	91
6	مدى ملائمة الأبعاد لاستبيان الاتصال الشخصي	96
7	مدى ملائمة الفقرات لأبعاد استبيان الاتصال الشخصي	97
8	نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الاتصال الشخصي	99
9	نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الاتصال الشخصي	100
10	ثبات إعادة الاختبار لاستبيان الاتصال الشخصي	100
11	الأبعاد والفقرات الملغاة من استبيان التوافق المهني	102
12	نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان التوافق المهني	103
13	نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان التوافق المهني	104
14	ثبات إعادة الاختبار لاستبيان التوافق المهني	104
15	نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال حسب مستوى الاتصال الشخصي	107
16	نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني بين الجنسين من العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض	109
17	نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني بين الجنسين من العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع	110
18	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن	112
19	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن	114

115	نتائج اختبار"ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي	20
116	نتائج اختبار"ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي	21
118	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية	22
120	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية	23
121	علاقة إتجاه الاتصال الشخصي بالتوافق المهني للعمال	24

## فهرست الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج الاتصال الذاتي	38
2	نموذج الاتصال الجماهيري	40
3	نموذج الاتصال الشخصي	44
4	نموذج " روس " للاتصال	45
5	نموذج " روجرز وكنكيد " للاتصال	46
6	نموذج " وتزلاويك وبيفن وجاكسون " للاتصال	47
7	التوافق المهني لكل من العمال المنخفضين والمرتفعين في الاتصال الشخصي	108
8	التوافق المهني لكل من الجنسين عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض	110
9	التوافق المهني لكل من الجنسين عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع	111
10	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن	113
11	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن	114
12	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي	116
13	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي	117
14	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية	119
15	الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية	120

122	علاقة اتجاه الاتصال الشخصي بالتوافق المهني للعمال	16
-----	---	----

## **Le résumé :**

La communication et l'homogénéité sont les sujets les plus importants dans la psychologie , pour cela que notre étude s'intéresse à comprendre les comportements sociaux de l'ouvrier dans son milieu professionnel à partir d'une étude de son accord personnel avec son entourage et le degré de l'homogénéité professionnelle avec les circonstances matérielles et sociales en tenant compte des variables comme : le sexe , l'âge , le niveau éducatif , l'ancienneté et la direction de la communication (horizontale et vertical) .

Donc , nous voulons les analyser en posant la question :

\* est-ce qu'il y a des différences dans l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas et les ouvriers personnel haut ?

A partir cette question , nous viendrons de poser les hypothèses suivantes :

1- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas et les ouvriers personnel haut .

2- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement du sexe .

3- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement du sexe .

4- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement de l'âge .

5- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement de l'âge .

6- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement du niveau éducatif .

7- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement du niveau éducatif .

8- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement de l'ancienneté ?

9- Il n y a pas des différences de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement de l'ancienneté .

10- Il n y a pas une relation entre la direction de l'accord personnel horizontalement ou verticalement et l'homogénéité professionnelle des ouvriers .

Nous avons s'appuyé dans cette étude sur la méthode descriptive et comparative et la méthode relative , notre portion se compose de 300 ouvriers et ouvrier de l'entreprise de sonalgaz de ouargla en 2005 , nous avons appliqué deux questionnaires , le première mesure l'accord personnel et le second mesure l'homogénéité professionnelle ou il a en confirmé de sa validité psychométriquement à partir d'estimer l'honorabilité impartiale et l'honorabilité de comparaison , puis mesurer la stabilité de la séparation et la répétition de ce test , en suite Alfa « Krombakh » qui mesure l'honorabilité et la stabilité en même tems .

Pour l'analyse statistique des résultats , nous avons utilisé le test « T » pour l'étude des différences entre deux niveaux autonomes pour les hypothes 1 , 2 , 6 et 7 et l'analyse différentiel pour l'étude des différences entre trois groupes pour les hypothèses 4 , 5 , 8 , et 9 ou nous avons utilisé un coéfusion de l'accord « Person » pour étudier le variable entre la direction de l'accord personnel et l'homogenité professionnelle des ouvriers qui l'indique la dernière hypothèse .

Enfin , les résultats sont comme ainsi :

- 1- Il y a des différences statistiques de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas et les ouvriers personnel haut .
- 2- Il n y a pas des différences statistiques de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement du sexe et du niveau éducatif .
- 4- Il n y a pas des différences statistiques de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel bas par le changement de l'âge et de l'ancienneté .
- 5- Il y a des différences statistiques de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement de sexe .
- 7- Il n y a pas des différences statistiques de l'homogénéité professionnelle entre les ouvriers de l'accord personnel haut par le changement de l'ancienneté .
- 10- Il y a une relation positive entre la direction de l'accord personnel horizontalement ou verticalement et l'homogénéité professionnelle des ouvriers .

Ensuite , nous avons analysé ces résultats selon le cadre théorique de l'étude . en ajoutant tout ce nous avons conclu des informations prises dans le champs de l'application ainsi que les études faites auparavant .

## ***SUMMARY***

This study had a goal to discover the relationship if the personal communication and professional for the workers of *SONELGAZ* factory of OUARGLA in 2005, taking into consideration all the changes done as : sex, age, educational level, anciency, the way of communication for these reasons, theses hypotheses are formed:

1. There were no differences on the professional concordance for the workers regarding the personal communication level .
2. There were no differences on the professional concordance between the two sexes for workers with low personal communication.
3. There were no differences on the professional concordance between the two sexes for workers with high personal communication.
4. There were no differences on the professional concordance regarding the age for workers with low personal communication.
5. There were no differences on the professional concordance regarding the age for workers with high personal communication.
6. There were no differences on the personal concordance regarding the educational level for workers with low personal communication.
7. There were no differences on the personal concordance regarding the educational level for workers with high personal communication.
8. There were no differences on the personal concordance regarding the anciency for workers with low personal communication.
9. There were no differences on the personal concordance regarding the anciency for workers with high personal communication.
10. There was no relationship between the personal communication and personal concordance for workers.

And the study depended on the descriptive method by the use of two questionnaires; the first to measure the personal communication and the second to measure the professional concordance which have already been sure on its validity using psychometric way and were applied on a quantity of 300 worker taken with the total sweeping for all the workers in the study's limits.

And also after the use of "SPSS" system for the statistics analysis of the results gathered, it was shown the right hypothesis 2-3-4-6-7-8 and refuse the hypothesis 1-5-9-10 then there was a discussion on these results going from the theoretic frame in addition to what was shown and given from the context and the field of the first study.



## - مقدمة :

تعتبر المؤسسة الاقتصادية وحدة إنتاجية تشتمل على مجموعة من القوى المادية والبشرية تخضع لشروط وقوانين معينة وتسعى إلى تحقيق أهداف وغايات محددة ، ويتوقف نجاح هذه المؤسسة على مدى قدرتها على التنسيق بين هذه القوى وخلق الانسجام والتكامل بما يساعدها على التقدم والنجاح .

ومع زيادة التعقيد في تقنيات العمل وإجراءاته بالمؤسسة زادت الحاجة للاتصال كآلية لفهم واكتساب المهارات الفنية والفكرية والنفسية والاجتماعية التي تحكم نظام العمل وسيره .

وتمر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية حاليا بمرحلة حرجة من حياتها في ظل محاولات الإصلاح التي تقام في مختلف الميادين الاقتصادية والاجتماعية والتي ركزت في مجموعها على تغيير شروط وقواعد التسيير بهدف تحسين الأداء ، هذا ما جعل الاهتمام بالاتصال في هذا الوقت أمرا ضروريا لأجل زيادة الفعالية والكفاءة . (ناصر دادي عدون ، 2004 ، ص9)

حيث يرى بعض الباحثين العرب والأجانب ك "حسين خريف" و "إبراهيم أبولغد" و"أصغر فتحي" و "ماريستا يكوس" و"هوفمان" و"ماير" و "كاتز" و"لا زار سفلد" أن الاتصال الشخصي أقوى وسائل الاتصال في التأثير على الناس وتغيير اتجاهاتهم ومفاهيمهم .

وعليه جاءت هذه الدراسة محاولة معرفة دور هذا الاتصال في توافق العمال بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز كنموذج للمؤسسة الاقتصادية ، وذلك وفقا لخطة منهجية شملت بابين أساسيين هما :

**الباب الاول :** يمثل الجانب النظري والذي يضم ثلاثة فصول نظرية وهي :

**الفصل الأول** وفيه تقديم لموضوع الدراسة وفرضياتها وفرضياتها ، وأهميتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، وبعد ذلك الحدود التي تتحدد بها الدراسة ، وأخيرا التعاريف الإجرائية لمفاهيمها الأساسية .

أما **الفصل الثاني** فيتعلق بالاتصال الشخصي وهو المتغير الأول لهذه الدراسة حيث تم تناوله من خلال مبحثين ، ركز المبحث الأول على الاتصال ، وفيه التعريف بالاتصال وكذلك عناصره ووظائفه بالإضافة إلى أنواعه والنظريات الخاصة به .

أما المبحث الثاني فخصص للاتصال الشخصي حيث تم تعريفه وعرض نماذجه المختلفة وبعد ذلك خصائصه ، ثم مهارته وأهميته ، وأخيرا مقومات ومعوقات الاتصال الشخصي فخلاصة للفصل .

وتناول **الفصل الثالث** مفهوم التوافق المهني وهو المتغير الثاني للدراسة وذلك من خلال مبحثين ، حيث تعرض المبحث الأول إلى مفهوم التوافق واتجاهاته ، وأبعاده ثم نظرياته ، أما المبحث الثاني فقد ركز على مفهوم التوافق المهني من خلال تعريفه ومحدداته ، ثم العوامل المؤثرة فيه ، وأخيرا قياسه ، فخلاصة للفصل .

أما **الباب الثاني** فيمثل الجانب الميداني للدراسة ، ويضم هو الآخر ثلاثة فصول تمثلت فيما يلي :

فقد تناول **الفصل الرابع** وهو الفصل الأول من الباب الثاني - إجراءات الدراسة الميدانية بدءًا بالمنهج المتبع ومجتمع الدراسة ثم العينة وخصائصها ، وبعد ذلك أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية ، ثم تقنيات التحليل الإحصائي ، وأخيرا خلاصة للفصل .

أما **الفصل الخامس** فقد خصص لعرض نتائج الدراسة وتحليلها ، وذلك بالترتيب وفقا لتسلسل فرضيات الدراسة .

وتبعًا لذلك جاء **الفصل السادس** يشتمل على مناقشة نتائج الدراسة بنفس الترتيب الذي جاء به عرض النتائج من الفصل السابق كما احتوى على خلاصة . وانتهت المذكرة بقائمة المراجع المستعملة ثم الملاحق المتعلقة بالدراسة .

رويم فائزة

2005/03/18

# الفصل الأول

## تقديم موضوع الدراسة

- 1- موضوع الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة وأهدافها
- 4- حدود الدراسة
- 5- المفاهيم الإجرائية للدراسة

### 1- موضوع الدراسة :

يتميز عالمنا اليوم بالسرعة والتطور، فقد أحرزت البلدان المتقدمة تفوقا واضحا على جميع الأصعدة السياسية و الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، وقد كان ذلك

نتيجة لاهتمامها الدؤوب بالعمل و بجوانبه المختلفة، هذا الموضوع الإستراتيجي الذي أصبح التقدم فيه مجازا عن التقدم الحضاري بوجه عام .

لذلك « يرى بعض علماء الاجتماع و غيرهم من العلماء أن السبب وراء السير الحسن و العمل الناجح في المجتمعات الرأسمالية يرجع أساسا إلى نظرتها الإيجابية لمفهوم العمل لما يحققه من إشباع للحاجيات البيولوجية والنفسية والاجتماعية وهذا ما أكده ديننا الحنيف حيث حثنا على العمل ووجوب إتقانه و ربطه بالإيمان ». (علي غربي و يمينة نزار ، 2002 ، ص97) فبالعمل تسد جميع الحاجيات و المتطلبات وتحل الكثير من المشكلات ومن ثم يخرج المجتمع من دائرة التخلف و التبعية و يعيش حياة الازدهار و التنمية.

ويبدو أن العمل في المجتمع الجزائري لا يرقى أن يحتل قيمة محترمة ، ويتضح ذلك جليا في الكثير من المظاهر السلوكية السلبية داخل مجال العمل كالتسيب و الإهمال و اللامبالاة و عدم الإتقان و كثرة الغيابات وتعاقب الإضرابات ، ناهيك عن المحسوبية واللاموضوعية وغير ذلك مما يؤكد عدم اعتبار قيمة العمل والاهتمام به إلى الحد الذي اعتبر فيه مصدرا للقوت فقط.

وفي دراسة قام بها " بشير لعريط" حول مؤشرات سوء التكيف المهني في العمل بالمناوبة بسكيكدة ، توصل إلى أن جميع الإجابات حول البنود المتعلقة بمحور التغيب تثبت وجود ظاهرة التغيب عند العمال وعدم انضباطهم بمواعيد العمل وكانت إجابة العمال على البند القائل بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل مؤيدة بنسبة 100% ، كما ظهرت حاجتهم إلى النوم خلال فترة العمل، ومحاولة خلق الأسباب للتخلص منه في أقرب وقت . (بشير لعريط ، 1996، ص91-93)

إن هذه الظواهر السلوكية السلبية في العمل بمختلف أشكالها تعبر في مجموعها عن سوء توافق العامل في عمله، حيث يؤكد ذلك "كاي" (Kay) الذي يرى أن العامل سيء التوافق يمارس الكثير من السلوك غير المرغوب في العمل كالغياب

والشكاوي والإصابات ومشاكل أخرى تتعلق بمخالفة النظام. (راوية محمود حسين دسوقي، 1996، ص 34)

ويؤكد ذلك "حمدي ياسين و آخرون" حيث يرون أن من مظاهر سوء التوافق المهني كما توصلت له الدراسات السيكلوجية كثرة الغياب والشكاوي والإصابات ومخالفة النظام و إثارة المشكلات والعصابية الزائدة والمرض و التمارض والتورط في الحوادث والرفض العصابي للمهنة... (حمدي ياسين و آخرون ، 1999 ، ص21) وإن مشكلة سوء التوافق المهني لا تقف عند حد العامل فحسب بل يمتد أثرها إلي حد التهديد باستمرارية العمل في المؤسسة ككل، بل و حتى إلى مستوى أوسع في المؤسسات الأخرى و المتعاملين معها و بالتالي فإن هذه المشكلة تهدد كيان المجتمع بحاله. الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الاهتمام بهذا الموضوع و العوامل المؤثرة فيه .

ومن الدراسات التي تناولت ذلك دراسة "محمود السيد أبو النيل" حول علاقة الأمراض السيكلوسوماتية بالتوافق المهني ، تم فيها إجراء مقارنة بين العمال المرضى السيكلوسوماتيين والعمال الأسوياء في التوافق المهني ، حيث وتوصلت النتائج إلى أن العمال الأسوياء كانوا أكثر توافقا من العمال المرضى (محمود السيد أبو النيل ، 1985، ص278-290).

كما توصلت دراسة "بشير لعريط" إلى وجود علاقة طردية بين نظام العمل بالورديات (3x8) و انتشار مؤشرات التعب و حوادث العمل و بالتالي سوء التكيف المهني (بشير لعريط ، 1996 ، ص104) ، يتضح من خلال هذه النتيجة أن التوافق المهني إضافة إلى كونه يتأثر بصحة العامل واعتلاله فإنه يتأثر أيضا بظروف العمل و فترات الراحة.

وباعتبار الرضا المهني من مؤشرات التوافق المهني فقد تناولت دراسة "عبد النور أرزقي" محددات الرضا المهني و معنى العمل عند العمال الجزائريين بوحدة إنتاج الأحذية أقبو - بجاية على عينة 215 عاملا اشتملت على التقنيين و المنفذين و

الإطارات، توصلت الدراسة إلى تسجيل 14 محددًا للعمل تمثلت المحددات الثلاثة الأساسية في :

- فرص العمل.
- مساعدة الوحدة للعمال في حل المشاكل الاجتماعية.
- العلاقة مع العمال.
- وتمثلت المحددات الثلاثة الأخيرة في:
- وسائل النقل وراحتها.
- التشجيعات .
- الزيادة في الأجور.

(عبد النور أرزقي ، 1997 ، ص216)

ويعود سوء التوافق المهني كما يرى فرج عبد القادر طه إلى عدم تناسب قدرات العامل مع عمله أو لأنه يجد عسرا في صلاته الاجتماعية بزملائه ورؤسائه في العمل . (محمود السيد أبو النيل ، 1984 ب ، ص297-298)

وبذلك فإن عدم وجود العامل في مكانه المناسب أو لانتشار البيروقراطية أو التحيز والعنصرية يؤدي إلى قيام التنافس غير الموضوعي ونشوء النزاعات مما يفقد قدرة العامل على الانسجام والتوافق مع عمله وإنجازه له برغبة ودافعية ، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة النظر في أثر هذا التباعد والتنافر أو ضعف الاتصال بشكل عام على التوافق المهني للعامل ، « لأنه في الكثير من الأحيان يعزى الخلل في الوظائف المؤسساتية وفي الواقع الاجتماعي ككل إلى عوائق الاتصال وغياب الأسس المرجعية في الاستقبال والتعبير » . (Mourad Merdaci , 2005 , p50)

ومن الدراسات الهامة في هذا المجال الدراسة التي قام بها المؤتمر الوطني للصناعة في أمريكا، تهدف إلى معرفة دور الاتصال الجيد في تشجيع العمال وتحسين اتجاهاتهم نحو العمل، حيث قارن فيها بين شركتين صناعيتين متشابهتين في جميع الظروف تقريبا والفرق الوحيد بينهما هو أن الشركة الأولى ذات اتصال فعال منذ تسع سنوات ، بينما لا يوجد ذلك في الشركة الثانية وكانت نتائج ذلك في صالح الشركة

الأولى ، فعندما سئل العمال هل تقوم شركتك بعمل طيب عندما تخبرك بما يجري حولها وما تتوي عمله، وجد أن نسبة 55% من عمال الشركة الأولى يرون بأنها تقوم بعمل جيد ، بينما ترى نسبة 18% فقط ذلك من الشركة الثانية ، وكانت نسبة 45% يعتقدون بأن شركتهم من أفضل الشركات التي تعمل لصالح المجتمع ، بينما لم يتجاوز ذلك سوى 20% من الشركة الثانية ، كما كانت هناك نسبة كبيرة من عمال الشركة الأولى يشعرون بأنهم جزء من الشركة بينما يقل عن ذلك بكثير ممن هم من الشركة الثانية . (كيث ديفيز ، 1974 ، ص516-517)

وهكذا فإن الاتصال يشعر العمال باتجاهات إيجابية نحو الشركة ويشعرهم بقوة الانتماء لها و اعتبارها من أفضل الشركات.

وفي نفس السياق قام "إبراهيم الغمري" بدراسة ميدانية حول تأثير الاتصال على العمال في الإدارة مستعينا في ذلك بـ 50 فردا ينتمون إلى الوظائف الإشرافية العليا و 50 آخرين ينتمون إلى فئة الوظائف التنفيذية وهذا بثلاث وثلاثين شركة صناعية من شركات القطاع العام بمصر، ومن خلال إجراء مقارنات بين هذه الفئات توصل إلى أن أصحاب الوظائف التنفيذية أكثر تعرفا على مشاكل العمال من رجال الإدارة العليا التي غالبا ما تحمل معلومات غير دقيقة عن العمال وهذا يعود إلى انعزالها و بقائها بعيدا عن اهتماماتهم ومشاكلهم وهذا أدى إلى انخفاض درجة الرضا لديهم. (إبراهيم الغمري ، 1980، ص336-345)

كما أثبتت دراسة الباحث الأمريكي " ويسن" (wessen) حول أثر تفاوتات المكانات الاجتماعية على الاتصال وذلك بإحدى المستشفيات الكبيرة بالولايات المتحدة الأمريكية ، حيث طلب من العاملين بالمستشفى تسجيل الاتصالات التي تحدث بينهم خلال يوم كامل لمدة خمسة أيام، هذا بالإضافة إلى الملاحظة المقننة بينت نتائج الدراسة أن كل عمال فئة معينة من المستشفى يتصلون مع زملائهم في نفس الفئة، كما أن هناك تأثير لتفاوت المراكز الاجتماعية على كمية ونوعية الاتصال القائم كتحرج المرؤوسين من الاتصال بذوي المراكز الاجتماعية العليا ورغبتهم في الاستقلال عنهم . (محمد مزيان ، 1995 ، ص 28-29 )

وتعتبر دراسة "محمد مزيان" من الدراسات التي اهتمت بتأثير الاتصال على العمال حيث كانت تبحث عن علاقة الاتصال بتغيير اتجاهات العمال نحو العمل، اشتملت العينة على 120 عاملا بمركب الحجار للحديد والصلب ، وقد توصلت إلى أن طبيعة العمل بالمؤسسة تؤثر على اتجاه العامل وقد تركّز ذلك أكثر على فئة عمال التنفيذ والمساعدة الذين يفتقرون إلى أي تأهيل . (محمد مزيان ، 1995 ، ص 110 ) وهناك دراسة أخرى تماثلها" للطاهر أجغيم" حول أساليب الاتصال وعلاقتها باتجاهات العمال نحو عمله حيث شملت 120 عاملا من مركب الحجار للحديد والصلب توصلت النتائج إلى ما يلي :

- 1- ميل معظم العمال إلى الاتصال الكتابي رغم أهمية الأسلوب الشفوي .
- 2- درجة رضا العامل على المشرف المباشر أكبر من درجة رضاه على المسؤول الإداري.
- 3- العمل ممتع في المؤسسة حسب غالبية العمال.
- 4- إدراك العامل لأساليب الاتصال بالآخرين لاسيما المسؤولين .
- 5- إن العامل ذا أساليب اتصال فعالة أكثر رضا على العمل مع الالتزام بالقوانين والقرارات يكون أكثر استعدادا للعمل وأكثر شعورا بالاستقرار في المؤسسة (محمد مزيان ، 1995 ، ص 23-24) تبين هذه النتائج تأثير فعالية الاتصال على الرضا المهني للعامل .

ومن الدراسات كذلك التي انصب اهتمامها على دور الاتصال في العمل كانت دراسة " ناصر دادي عدون "حول الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية بالجزائر، و قد كانت من بين النتائج التي توصل إليها أن الوضعية السيئة للاتصال تؤدي إلى نقص الإنتاج وانخفاض الإنتاجية ونسبة عالية من الغيابات ( ناصر دادي عدون ، 2004 ، ص 140 ) ، وهذا يعني أنه بالرغم من توفر الوسائل المادية والقدرات البشرية المعتبرة إلا أن المؤسسة الجزائرية تعرف صراعا مؤلما وأحيانا منذر بالخطر ، وهذا لضعف الاتصال ووسائل التسيير والتنظيم والعلاقات . ( Mohamed Meslem ) ( , 2005 , p380 )



وكذلك دراسة "كريمة بوطبة" حول الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز دراسة استطلاعية لفئة الإطارات اشتملت على 149 إطارا ، توصلت إلى أن المعلومات تتمركز لدى جهة المسؤولين فقط وفقدانها على مستوى الإطارات، كما أن النمط الاتصالي السائد في العمل لا يساعد الإطارات على أدائهم عملهم بل اقتصر دوره على الإعلام النازل فقط (كريمة بوطبة ، 2001 ، ص 137-141 ) تركزت هذه الدراسة على الاتصال بشكل عام وذلك لدى فئة معينة تمثلت في الإطارات التي وجد بأنها تجهل المعلومات الحقيقية عن العمل وما يحيط به .

والسؤال الذي يطرح هنا هو: هل يحبذ الاتصال بين العمال ومشاركتهم لبعضهم البعض أم يستحسن انعزالهم و قيام كل واحد بما ينوط به من مهام دون الاحتكاك بغيره ؟ ، وما مدى تأثير ذلك على كل عمال المؤسسة بما فيهم المسؤولين والإطارات وغيرهم... من هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية بمقاربة نفسية اجتماعية موضوعها العامل وعلاقته بما يحيط به للكشف عن علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني بمؤسسة سونلغاز، وهذا في ظل عدد من المتغيرات النفسية والاجتماعية .

وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- 1- هل توجد فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع ؟
- 2- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الجنس ؟
- 3- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس ؟
- 4- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن ؟

5- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن ؟

6- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي ؟

7- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي ؟

8- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية ؟

9- هل توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية ؟

10- هل توجد علاقة ارتباطية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقيا كان أم عموديا و التوافق المهني للعمال ؟

## 2- فرضيات الدراسة :

انطلاقا من التساؤلات المطروحة سابقا يمكن تقديم الفرضيات التالية كحلول مؤقتة تسعى الدراسة إلى التحقق منها:

1- لا توجد فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض و العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع.

2- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الجنس.

3- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس.

4- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن.

- 5- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن.
- 6- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي.
- 7- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي.
- 8- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية.
- 9- لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية.
- 10- لا توجد علاقة ارتباطية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقيا كان أم عموديا والتوافق المهني للعمال.

### 3- أهمية الدراسة وأهدافها :

- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال عدة جوانب أهمها ما يلي :
- يعد الاتصال حاجة نفسية وعقلية واجتماعية لا غنى للإنسان عنها مدى حياته , حيث يكتسب من خلاله المعايير والقيم والسلوكيات المقبولة اجتماعيا , وهو أساس العمليات الاجتماعية التي تمكنه من مواجهة المشكلات وتجاوز العقبات وتحقيق الإنجازات .
- و يعتبر الاتصال في المنظمة العملية التي بمقتضاها تتم تنشئة الأفراد تنظيميا وادماجهم في البناء التنظيمي ليكونوا قوة دافعة لتحقيق أهدافه .
- تتحدد الصحة النفسية للفرد أساسا على مدى قدرته على التوافق مع نفسه ومع السياق الاجتماعي الذي يعيش فيه ومتطلبات مواقفه المختلفة بما يضمن لنفسه البقاء والاستمرار ,

لذا أصبح التوافق مطلبا أساسيا من مطالب حياة الفرد والحياة الاجتماعية بشكل عام ( أسرية , مهنية... )

ويعد التوافق المهني من أهم جوانب التوافق النفسي والاجتماعي للعامل , حيث يتحكم بصورة مباشرة في إنتاجه ودفاعيته في العمل , ويتحقق ذلك ويكون في أوجه حين يكون العامل متوافقا مع جوانب عمله النفسية والمادية والاجتماعية أين تزداد رغبته و ينمو طموحه وينتج عن ذلك تحسين في الأداء وزيادة في الكفاية الإنتاجية .

بالإضافة إلى ذلك قد وجد أن جل مشكلات العمل إنما هي نتاج سوء التوافق المهني للعامل , ناهيك عما ينجم عن ذلك من مشكلات أعمق أثرا وأخطر ضررا كزيادة القابلية لاستهداف الحوادث وكثرة الإصابات وسوء العلاقات وزيادة شدة الصراعات ... وبذلك يصبح من الأهمية بمكان دراسة التوافق المهني للعمال .

ونظرا لنقص الدراسات في مجال علم النفس الاجتماعي التنظيمي التي تهتم بالعامل من حيث هو وحدة جسمية ونفسية واجتماعية , وهو عضو في جماعة عاملة يؤثر فيها وتؤثر فيه جاءت هذه الدراسة لتبحث نظريا وميدانيا عن علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني وهذا في ظل وجود مجموعة من المتغيرات كالجنس والسن والمستوى التعليمي والأقدمية واتجاه الاتصال .

وعليه سعت هذه الدراسة لتحقيق هدفين أساسيين هما :

- 1- التعرف على كل من الاتصال الشخصي والتوافق المهني نظريا وميدانيا.
- 2- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الاتصال الشخصي و التوافق المهني لدى عمال مؤسسة سونلغاز , وكذلك العوامل المؤثرة في هذه العلاقة .

#### 4- حدود الدراسة :

تحدد هذه الدراسة بشريا و زمانيا و مكانيا في إطار الحدود التالية:

- 4-1- الحدود البشرية : تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في عمال الشركة الوطنية للكهرباء والغاز المتواجدين بمدينة ورقلة , حيث قدر عددهم ب 300 عاملا وعاملة .

4-2- الحدود الزمانية : تتحدد هذه الدراسة زمانيا خلال الموسم الجامعي 2004./2005

4-3- الحدود المكانية : تتحدد هذه الدراسة مكانيا في منطقة توزيع الكهرباء والغاز و

مركز التوزيع بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز لمدينة ورقلة.

و تتحدد هذه الدراسة كذلك بالمنهج المتبع والتقنيات المستخدمة و أدوات جمع البيانات

المتمثلة في:

1- استبيان مصمم لقياس الاتصال الشخصي لدى العمال.

2- استبيان مصمم لقياس التوافق المهني لدى العمال.

### 5- المفاهيم الإجرائية للدراسة :

5-1- الاتصال الشخصي : يتمثل في درجة اتصال العامل بغيره من العمال وتفاعله معهم

بصفة مباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين عن طريق الكلام اللفظي والحركات والإيماءات

والإصغاء وهذا بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة عام 2005 ، وهو ما يقيسه

الاستبيان المصمم لهذا الغرض . ( الملحق رقم 02 )

5-2- التوافق المهني : و يتمثل في قدرة العامل بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز بور قلة

عام 2005 على التوفيق بين قدراته وحاجاته الخاصة و المتطلبات المادية والنفسية والاجتماعية

لبئته المهنية , وهو ما يتحدد من خلال الاستبيان المصمم لهذا الغرض . ( الملحق رقم 02 )

# الفصل الثاني

## الاتصال الشخصي

- تمهيد

المبحث الأول : الاتصال

1- مفهوم الاتصال

2- عناصر الاتصال

3- أهداف الاتصال

4- أنواع الاتصال

5- نظريات الاتصال

المبحث الثاني : الاتصال الشخصي

1- مفهوم الاتصال الشخصي

2- نماذج الاتصال الشخصي

3- خصائص الاتصال الشخصي

4- مهارات الاتصال الشخصي

5- أهمية الاتصال الشخصي

6- مقومات ومعوقات الاتصال الشخصي

- خلاصة الفصل

- تمهيد :

تعتمد الحياة الاجتماعية أساساً على عملية الاتصال إذ يعتبر أساس القيام بعمليات تبادل أوجه النشاط الإنساني والتفاعل الاجتماعي بين أفراد المجتمع وقد عرف عن الاتصال بأنه الركن الأساسي في دراسة النفس البشرية وهو الميكانيزم الذي تنمو به وتتطور العلاقات الإنسانية ، وبذلك يمكن القول بأنه بدون الاتصال لا يمكن أن تعيش وتستمر أي جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية كالأُسرة ، المدرسة جماعات الرفاق ، الجمعيات ، العمل ... وهذا ما يجعل من المهم التطرق إلى مفهوم الاتصال والأسس التي يقوم عليها والعوامل التي يتأثر بها بدءاً بالاتصال في المبحث الأول ثم الاتصال الشخصي وهو المستهدف بالدراسة في المبحث الثاني.

## المبحث الأول : الاتصال

1- مفهوم الاتصال : كما سبق وذكرنا أن الاتصال يكتسي أهمية بالغة في حياة الإنسان الاجتماعية والمهنية مما أدى إلى ضرورة معالجته من زوايا مختلفة ، وفيما يلي تعريف لهذا المفهوم :

1-1- المفهوم اللغوي للاتصال : ترجع كلمة الاتصال إلى الأصل اللاتيني Communis والتي تعني المشترك والمألوف والعام.(جليل وديع شكور ، 1989 ، ص262) . كما يعني الاتصال في اللغة الإنجليزية Common أي عام أو مشترك ، وأي من هذه الكلمات يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن (المشاركة - التفاهم) حول (موضوع - فكرة) لتحقيق (هدف - برنامج) (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، 1999 ، ص10) فيعني اتصال شخص اشتراكه مع شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص في الأفكار أو المشاعر أو الاتجاهات ...

ويتفق معه تعريف "بلوش وآخرون" عن تحويل المعلومات من مكان إلى آخر (من نقطة إلى أخرى) ، أي من المصدر إلى المرسل إليه (المستقبل). (H.Bloche et autres , p232-233)

وجاء في قاموس لاروس (Larousse) أن الاتصال يعمل على تكوين علاقات مع الآخرين ونقل المعلومات من شيء إلى شخص ، أو من شخص إلى شخص ، وذلك بهدف الإعلام ورفع النشاط العام باستمرار .  
وعليه فإن المعنى اللغوي للاتصال يشير إلى انتقال المعلومات من طرف يدعى مرسل إلى طرف ثان يدعى مستقبل ، وهذا لإحداث الاشتراك في معنى هذه المعلومات (Larousse,2001,p239).

### 1-2-1- المفهوم الاصطلاحي للاتصال :

لتوضيح المعنى الاصطلاحي للاتصال لا بد من الرجوع إلى مجموعة التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية منها علم النفس ، علم النفس الاجتماعي، علم الاجتماع:

### 1-2-1- مفهوم الاتصال في علم النفس :

يعتبر علم النفس العلم الذي يهتم بدراسة سلوك الإنسان من حيث هو كائن حي يحسن ويشعر وله رغباته واهتماماته ويستجيب للمنبهات الداخلية والخارجية ،ولما كان موضوع علم النفس ينصب على العمليات النفسية و العقلية كالتفكير والإدراك والدوافع وعلاقتها بالبيئة الطبيعية التي يعيش فيها ، فإن معنى الاتصال في علم النفس لم يخرج عن هذا النطاق .

ويعتبر الاتصال من منظور علم النفس العملية التي تؤدي إلى النشاط النفسي والسلوكي للإنسان، فهو يهتم بمستوى تعقيد السلوك المتضمن في عملية الاتصال

وتحليله كالاستيعاب والتذكر والإدراك وتغيير الاتجاهات ومختلف الظواهر النفسية المتعلقة بالإنسان . (عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001 ، ص24)



لذا يعرف الاتصال بأنه : « عملية نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى.. أي من فرد إلى آخر أو من البيئة إلى الفرد وذلك من خلال عدة أساليب جوهرها الكلام واستخدام الحواس التي تشعر الآخرين بالاهتمام ». (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، 1999 ، ص12) يركز هذا التعريف على أهمية اللغة المنطوقة والمرئية، حيث تثير لدى المستقبل الشعور بأهمية ما يقوله وما يبديه، ويؤكد علماء النفس في تعريفهم للاتصال على عدة أسس تخص الطرف المستقبل وهي :

- ضرورة استثارة انتباهه واستخدام رموز مفهومة .
- أن ترتبط الرسالة بحاجات المستقبل وتتوافق مع قيمه ومعاييرها .
- مراعاة حالته النفسية باختيار الظروف والوسائل المناسبة .

ويؤكد ذلك محمود عودة في قوله : « لا بد على المرسل أن يضع في اعتباره إعداد رسالته بطريقة تمكن من تحقيق التناغم والتوافق مع المستقبل ولن يتحقق ذلك إلا بربط الرسالة بجوانب من خبرته تشابه إلى حد كبير خبرة الوجهة أو المستقبل ». (محمود عودة والسيد محمود خيري ، 1988 ، ص18) يرجع ذلك إلى أن الفرد يميل بطبعه إلى من يتفق معه في الأفكار والاتجاهات والخبرات.

### 1-2-2- مفهوم الاتصال في علم الاجتماع :

قبل التعرض لمفهوم الاتصال في علم الاجتماع ، يمكن تعريف علم الاجتماع بأنه العلم الذي يهتم بتكوين الجماعات ومتطلباتها لمساعدتها على الاستمرار كما يهتم بدراسة الكيفية التي يتم بها تغيير الجماعات والنظم الاجتماعية والعوامل المرتبطة بذلك (سعد جلال ، 1984 ، ص28) ، ومن هنا ينظر علماء الاجتماع إلى الاتصال بأنه عملية اجتماعية تتم بين أعضاء المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار الاتجاهات والمشاعر بهدف الوصول إلى التوافق بينهم وتحقيق النشاط المتبادل مع الحفاظ على استمرار النظام .

ويعرف "محمد عاطف غيث" الاتصال على أنه انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى . (محمد عاطف غيث ، 1995 ، ص71-72)

ونفس التعريف تقريبا يورده "غريب سيد أحمد" للاتصال حيث يقول بأنه : «  
توصيل فكرة أو معنى أو حالة عاطفية من شخص إلى آخر أو من شخص إلى جماعة  
أو من جماعة إلى شخص أو من جماعة إلى جماعة» . ( غريب سيد أحمد , 2002 ,  
ص 29)

ويوافقه "جان بيار" (Jean pierre) الرأي حيث يقول بأن : «الاتصال هو  
إرسال رسالة من طرف شخص أو مجموعة من الأشخاص» ( Jean  
pierre,1991,p03 ) يبين من التعاريف السابقة أن الاتصال هو عملية تحويل  
للمعلومات من طرف إلى طرف آخر ، لكن لم يتوضح كيف يتم ذلك وبماذا ولماذا ؟  
وتعرفه "سامية محمد جابر" بأنه : « عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من  
خلال التفاعل الرمزي ، وتتميز بالانتشار في الزمان والمكان فضلا عن استمراريتها  
وقابليتها للتنبؤ» . (سامية محمد جابر ، 2003 ، ص 153)

ويعد هذا التعريف من أكثر تعاريف الاتصال شمولاً لاحتوائه على كل عناصر  
عملية الاتصال في إطار علم الاجتماع وهي :

\* **انتشار عملية الاتصال عبر الزمان والمكان** : أي أن الاتصال عملية ملازمة  
للإنسان في كل لحظات حياته اليومية ومواقفها المختلفة .

\* **استمرارية عملية الاتصال** : يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو  
المستقبل فهو مستمر دون بداية له ولا نهاية ، وهذه الطبيعة للاتصال تفرضها طبيعة  
حياة الإنسان المتغيرة .

\* **تقوم عملية الاتصال على التفاعل والمشاركة** : حيث يحاول الإنسان بالاتصال  
الاشتراك والتفاعل مع ما يحيط به وما يجري من حوله من خلال إثارة منبهات معينة  
تحمل معاني يحتمل فيها أن تكون مشابهة لمعاني غيره ، حيث يؤكد ذلك " ميموني  
مصطفى" في قوله إن الاتصال هو علاقة بين اثنين أو أكثر تهدف إلى التبادل  
والتأثير حول موضوع معين وقد تكون نتيجة هذا التفاعل إيجابية كما قد تكون سلبية.

\* **قابلية عملية الاتصال للتنبؤ** : يمكن للاتصال في إطار إدراك الحاضر ولكونه  
عملية ليست عشوائية تصور ما يمكن حدوثه في المستقبل.

ومن هنا يمكن القول بأن الاتصال هو عملية ديناميكية ملازمة للإنسان تقوم على الاشتراك والمشاركة في المعنى وتهدف إلى التنبؤ.

ومما سبق نجد أن علم الاجتماع قد أخذ مسلكا مختلفا تماما عن علم النفس ، إذ يهتم علم الاجتماع بدراسة الظواهر الاجتماعية والنظم الاجتماعية ودراسة العلاقات بين الجماعات وهو لا ينطلق من الفرد كبداية وإنما يذيب شخصيته داخل الجماعة ، حيث يقول " إميل دوركايم " : « إذا اتخذ الباحث الأفراد نقطة بدء لدراسة الظواهر الاجتماعية فلن يستطيع أن يفهم شيئا عن حقيقتها » (محمود السيد أبو النيل ، 1984 ، ص 130) ، وبذلك اعتبر الاتصال من وجهة نظر علماء الاجتماع العملية الاجتماعية التي تسعى إلى محاولة الربط بين أعضاء المجتمع وتحقيق التفاعل بينهم بهدف تأكيد النظام والتوافق الاجتماعي والمحافظة على استمرار المجتمع.

### 1-2-3- مفهوم الاتصال في علم النفس الاجتماعي :

يعتبر علم النفس الاجتماعي العلم الذي يهتم بدراسة سلوك الأفراد كما يتشكل من خلال المواقف الاجتماعية ، فموضوع علم النفس الاجتماعي إذن هو الدراسة العلمية للسلوك الصادر عن الفرد تحت تأثير مختلف المنبهات الاجتماعية الحقيقية أو المتوقعة . (David G.Myerset Luc Lamarche,1992,p4)

لقد كان منظور كل من علماء النفس وعلماء الاجتماع في تفسير معنى الاتصال مظاهرا لوجهات نظر مختلفة لحقيقة لا يمكن تجزئتها عن بعضها فالأفراد لا يمكن فهمهم بمعزل عن علاقاتهم مع بعضهم البعض ، كما لا يمكن فهم العلاقات بعيدا عن الأجزاء والوحدات المكونة لها وهي الأفراد. من هنا جاء علم النفس الاجتماعي موقفا بين الاتجاهين ليعطي النظرة المتكاملة في تفسير معنى الاتصال ونورد ذلك من خلال التعاريف التالية :

**1- تعريف كارل هوفلاند (1948):** يعرف "كارل" الاتصال قائلا : « الاتصال عملية يقوم بموجبها شخص (المرسل) بإرسال منبه (رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل) » (جودت عزت عطوي ، 2001 ، ص 90) ، يوضح هذا التعريف العناصر التي يتكون منها الاتصال وهي المرسل والمستقبل وبينها رسالة

تهدف إلى إحداث تغيير على مستوى هذا الأخير ، ولكنه لم يشر هذا التعريف إلى الطريقة أو الوسيلة التي تنتقل بها هذه الرسالة .

**2- تعريف راوية حسن :** وتعرف "راوية حسن" الاتصال بأنه : « العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين فردين أو أكثر » . (راوية حسن، ب ت ، ص189) ، يفصل هذا التعريف في محتوى الرسالة ، حيث تشمل المعلومات والأفكار والمعاني التي تربط بين فردين أو مجموعة من الأفراد.

**3- تعريف جليل وديع شكور :** حيث يقول بأن الاتصال : « هو العملية التي يتفاعل بها المرسلون والمستقبلون في سياقات اجتماعية معينة » . (جليل وديع شكور ، 1989 ، ص161 ) ، يتفق هذا التعريف مع التعاريف السابقة في كون الاتصال عبارة عن عملية وهي تعبر عن التفاعل الاجتماعي الذي يعمل على إحداث التأثير المتبادل بين الأفراد في المواقف الاجتماعية .

**4- تعريف جورج لندبرغ :** قام "جورج لندبرغ" بتعريف الاتصال بأنه : « التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يؤدي إلى إثارة سلوك معين عند المتلقي » (عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001 ، ص30) ، يركز هذا التعريف على عنصر مهم في الاتصال وهو الوسيلة التي يتم عن طريقها التفاعل القائم بين المرسل والمستقبل .

**5- تعريف جودت عزت عطوي :** ويعرف الاتصال بقوله : « الاتصال هو تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة » . (جودت عزت عطوي ، 2001 ، ص90)

يعد هذا التعريف أكثر التعاريف السابقة وضوحاً إذ يشتمل على :

- 1- الأفراد : وهم أطراف الاتصال ويمثلون المرسلون والمستقبلون .
- 2- المعلومات والأفكار والاتجاهات : وهو المحتوى الذي يتم تبادله بين الأفراد
- 3- الإطار النفسي والاجتماعي والثقافي : وهو المجال الذي يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات ومن ثم تحقيق التفاعل .

4- **تحقيق التفاعل** : وهو التأثير المتبادل على سلوك الأفراد بعضهم ببعض وتوقعات ذلك نتيجة للعلاقة التي تجمعهم .

5- **تحقيق الأهداف المنشودة** : وتمثل التغيرات التي يسعى الفرد أو الجماعة إلى بلوغها من وراء القيام بعملية الاتصال , فقد يكون الهدف من الاتصال كما يرى "عزيزي عبد السلام " هو الإعلام أو الدعاية أو الإعلان أو الإقناع أو التأثير العقلي أو العاطفي أو الإيحاء بأفكار واتجاهات وأهداف معينة .(عزيزي عبد السلام ،2003،ص (40

يمكن من خلال التعاريف السابقة أن نصوغ التعريف التالي للاتصال :

الاتصال هو عملية نفسية اجتماعية تقوم على التفاعل والمشاركة في المعاني أو الأفكار أو الاتجاهات بين فردين أو مجموعة من الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي ،وذلك باستخدام الرموز أو الإشارات أو الإيماءات يتم انتقالها وفقا لقنوات معينة ، الأمر الذي يساعد على تحقيق أهداف محددة.

## 2- عناصر الاتصال :

يعتبر الاتصال عملية ديناميكية مستمرة تقوم على عدة عناصر يلخصها "لاسويل " (H . Lasswell) في مقولته الشهيرة " من يقول .. ماذا يقول .. ولمن وبأي وسيلة .. وبأي تأثير " .

\* من (Who) : ويقصد بها المرسل (Sender) .

\* ماذا يقول (Says what) : ويعني بها مضمون الرسالة (Message).

\* بأي وسيلة (In which channel) : وتعني القناة التي تمر بها الرسالة .

\* لمن (To whom) : ويقصد بها المتلقي أو المستقبل (Recevie) .

\* بأي تأثير (With what effect) : ويقصد بها الأثر الذي يتركه الاتصال في

المستقبل (محمد يسري دعيبس ، 1999، ص17) .

## 2-1- المرسل :

ويمثل مصدر الرسالة أو النقطة التي يبدأ عندها الاتصال ، بحيث يقوم بالتأثير على الآخرين ليشاركوه في أفكار وأحاسيس واتجاهات معينة ، قد يكون هذا المرسل

هيئة أو شخصا (الراديو ، دار الصحافة ، المفكر ، المدرس ...) ، فيمكن أن يكون المرسل مبدعا للرسالة كالفيلسوف والباحث والمفكر ، كما قد يكون ناقلا لها وذلك كما يفعل المدرس .

وقد تعتبر الآلة في بعض الأحيان بمثابة مرسل كالحاسوب والراديو والتلفاز .  
 ففي الحالة الأولى يكون المرسل أكثر فاعلية وأقوى تأثير ، لأنه مزود بخصائص نفسية واجتماعية تؤدي إلى التفاعل مع الجهة المستهدفة ، الأمر الذي يؤدي إلى تسجيل تعديل وتأثير واضح على مستوى السلوك . ( Zamoum Khaled , 2004 )  
 وفي الحالة الثانية أين يكون المصدر عبارة عن آلة كما هو الحال عند التعلم عن طريق الحاسوب ، فهذا الأخير مزود بمعلومات ثابتة ومبرمجة ومحددة المسار وطريقة التفاعل تضبط المستقبل وتكبح حريته فليست للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية واجتماعية . (محمد عبد الرحيم نصر الله ، 2001 ، ص57)  
 2-2- الرسالة :

تعتبر الرسالة ترجمة للأفكار والاتجاهات والمفاهيم والأحاسيس التي يرغب المرسل في إيصالها للآخرين إلى مجموعة منظمة من الرموز ، يتم اختيارها بطريقة تتلاءم والهدف من الاتصال ، « يمكن أن تكون وثائق مكتوبة باليد أو مطبوعة مرفوعة برموز أو صور... » . (J.Pvivien et autres, 1994,P7) ، كما قد تكون لفظية أو حركات مرئية .

ويرى "عمر عبد الرحيم نصر الله" أن الرسالة هي ذلك الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل وهذا يتطلب القيام بصياغتها وفقا للهدف من ذلك ، حيث يمكن أن ينقل المرسل الإحساس بالفرح والسرور عن طريق ابتسامته ، ويمكنه أيضا أن ينقل الإحساس بالخوف والفرح عن طريق قيامه بتصرفات وحركات تشير إلى ذلك . (عمر عبد الرحيم نصر الله ، ص65)

وترتكز عملية الاتصال بصورة كبيرة على قوة الرسالة ومقدار فاعليتها في إحداث الأثر على مستوى المستقبل وفقا للصورة المتوقعة في ذهن المرسل ، ويؤكد ذلك "دافيد جونسون" حيث يرى أن الاتصال الفعال هو الذي يكون فيه المستقبل مفسرا للرسالة

وفقا لمقاصد المرسل ، بينما يصبح الاتصال فاشلا عندما يكون هناك سوء تفاهم .  
(David W.johnson , 1989 , p104)

ولتحقيق ذلك ينبغي مراعاة الشروط التالية :

1- يجب أن تصاغ الرسالة بصورة تجذب انتباه المستقبل ، ولضمان ذلك لابد من :  
أ- معرفة حاجة المستقبل للموضوع الذي تطرحه الرسالة ، فمثلا التحدث مع المعلمين عن أساليب التدريس له تأثير أفضل من التحدث معهم عن مشاكل الزراعة.  
ب- صياغة الرسالة بأسلوب يحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل كضرب أمثلة أو طرح أسئلة .

ج- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة يرتبط هذا بطبيعة ونوعية الاتصال  
د- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة .

2- يجب أن تصاغ الرسالة بصورة تتناسب مع المستقبل ، أي اختيار الوسائل والرموز التي يتمكن المستقبل من فهمها .

3- يجب أن تثير الرسالة لدى المستقبل شعورا بالحاجة إلى موضوع الرسالة ، ويبقى السلوك الذي يقوم به المستقبل هو الذي يمكن من خلاله التأكد من مدى نجاح الرسالة في تحقيق الهدف منها .

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص 67-68)

### 2-3- الوسيلة :

وتمثل القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل كاللغة اللفظية ، الإشارات ، الإيماءات ، الحركات ، الصور ، السينما ، الخرائط ، الراديو ، الهاتف، التلفاز ، حيث يعتبر هذا الأخير وسيلة الاتصال الجماهيرية الأكثر ذيوعا نظرا لاعتماده الطريقة السمعية البصرية في تبليغ الرسالة ، مما يسهل على الجمهور العام باختلاف مستويات فهمه الإطلاع على المحيط الاجتماعي والثقافي والسياسي .  
ويتوقف اختيار القناة أو الوسيلة على موضوع الرسالة والهدف من الاتصال وطبيعة المستقبل والموقف .

فتعتبر الصورة الوسيلة التي تؤدي إلى إثارة عاطفة الإنسان وتكوّن لديه الشعور والأفكار تجاه النظافة أكثر مما تثيره اللغة اللفظية ، وفي عملية تعليم المهارات يكون استخدام الحركات كوسيلة لذلك أكثر فاعلية من اللغة اللفظية. (عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001، ص71)

## 2-4- المستقبل :

يعتبر المستقبل الطرف الثاني المتلقي للرسالة التي قام المرسل بإرسالها ونقلها له كالصديق الذي يستمع لصديقه ، والتلميذ الذي يصغي لمدرسه ، والجمهور المشاهد للتلّافز ، أو قراء الجريدة ... ، كل هؤلاء يعتبرون مستقبلون وفي هذا الصدد تقول " سلوى عثمان الصديقى " و " هناء حافظ " بدوى أن : « المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها (Message decoded) ، بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها» (سلوى عثمان الصديقى وهناء حافظ بدوى ، 1999، ص28) ومن هنا يتوجب على المستقبل أن يتميز بالانصات الجيد والتفكير الدقيق ليحسن فهم وإدراك معنى الرسالة .

ويُقاس نجاح الاتصال بمقدار التغيير في سلوك المستقبل وفقا لما يهدف إليه المرسل ، وهناك أربعة احتمالات يمكن أن يكون عليها المستقبل تجاه الرسالة وهي :

- 1- فهم الرسالة فهما كاملا : فيقوم المستقبل بمشاركة المرسل في أفكاره وأحاسيسه .
- 2- فهم الرسالة فهما ناقصا : أي فهم أجزاء من الرسالة دون الأجزاء الأخرى .
- 3- فهم الرسالة بصورة خاطئة : كتفسير المستقبل للرموز اعتمادا على خبرته التي لا تتشابه مع خبرات المرسل .
- 4- عدم فهم الرسالة تماما : ويحدث ذلك عند استخدام المرسل لرموز صعبة لا يتمكن المستقبل من فهمها .

## 2-5- الأثر :

تهدف عملية الاتصال - كما سبقت الإشارة إلى ذلك - إلى إحداث التغيير أو إجراء التعديل على مستوى الطرف المستقبل وفقا للوجهة التي يصبوا إليها المرسل وجعله يتأثر بالرسالة ويتفاعل معها ، حيث يرى كل من "جان ماري ومادلين " أن



الاتصال الجيد هو الذي بإمكانه إحداث تأثير على مستوى المستقبل ، أي عندما يكون القصد من الاتصال هو التأثير. ( Jean-MarieBoisvert et Madeleine ) ، ويكون ذلك عن طريق القيام بإثارة دوافع ومنبهات معينة لدى المستقبل ، حيث أن هذا الأخير أثناء قيامه بالاتصال يدور بداخله صراع بين ما يؤمن به من خبرات سابقة وبين ما يستقبله من أفكار جديدة ، وفي ظل مناقشته لذاته حول قبول أو رفض الرسالة فهو يستجيب لمجموعة من المؤثرات الحسية والعقلية والنفسية وهي :

1/ **المؤثرات الحسية** : وهي التي تستثير الأحاسيس الطبيعية كالحب والكره ، الفرح والحزن وهي ردود فعل غريزية .

2/ **المؤثرات العقلية** : وهي التي تستثير التفكير العقلي ، كالتصديق والتكذيب ، الرفض والتأييد ... وتعتبر ردود فعل عقلية .

3/ **المؤثرات النفسية** : وتنتج عن مخاطبة العقل الباطني (اللاشعور) والتجارب والخبرات الناتجة عن الصراع النفسي وهي تعتبر ردود فعل نفسية .  
وباستخدام هذه المؤثرات وفي ظل الظروف المحيطة يتحدد نوع الأثر الذي يمكن أن يحدثه الاتصال على مستوى المستقبل .

(عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001، ص75)

### 3- أهداف الاتصال :

يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية تلعب دورا هاما في حياة الإنسان مهما كان وضعه فيها مرسلا أو مستقبلا ، وتبدأ حاجة الإنسان للاتصال منذ نشأته وتستمر مع استمرار حياته ، هذا ويمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة وفقا لما يلي :

1- أهداف تتعلق بالمرسل .

2- أهداف تتعلق بالمستقبل .

3- أهداف تتعلق بالمجتمع ككل .

3-1- أهداف المرسل :

يسعى المرسل من خلال الاتصال إلى تحقيق عدة أهداف يمكن تصنيفها فيما

يلي : (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوى ، 1999، ص19)

3-1-1- **هدف توجيهي** : ويتحقق هذا الهدف حينما يسعى الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وثبيت اتجاهات القديمة . وقد أثبتت العديد من الدراسات في هذا المجال أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري

3-1-2- **هدف تثقيفي** : ويتحقق هذا الهدف حينما يقوم المرسل بتزويد المستقبل بالمعلومات والمعارف التي تهتمه في أمور حياته الطبيعية والاجتماعية والثقافية .

3-1-3- **هدف تعليمي** : ويتجسد هذا الهدف حينما يسعى الاتصال إلى إحداث تعديل وتغيير على مستوى سلوك المستقبل من خلال إكسابه المعلومات والتجارب والخبرات ، ومثال على ذلك تعليم الأستاذ لتلاميذه .

3-1-4- **هدف ترفيهي** : ويكون هدف الاتصال ترفيهيا عندما يسعى إلى إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفوس المستقبلين، وهذا بدوره يؤدي إلى التخفيف من حدة الاضطرابات النفسية كالتوتر النفسي والقلق والاكتئاب .

3-1-5- **هدف إداري** : يهدف الاتصال في المنظمات الإدارية إلى مساعدة العاملين على فهم أغراض وواجبات المنظمة ومساعدتهم على التعاون فيما بينهم ، كما يساعد الاتصال كذلك على اتخاذ القرارات والقيام بعمليات التخطيط والتوجيه والتنسيق والتفويض .

3-1-6- **هدف اجتماعي** : يعد الاتصال العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات الاجتماعية وتقوية الصلات بين أعضاء المجتمع وقيام التفاعل بينهم وتبادل الأفكار والمعلومات وتحقيق المصالح المشتركة بالتعاون والعمل الجمعي ، وهذا بدوره يسهم في أحداث التغيير الاجتماعي والتنمية الشاملة للمجتمع .

ومن هنا يمكن القول بأن : « عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق

هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل ، وقد

ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو مهاراته ». (محمد عبد الرحيم نصر الله ، 2001، ص121)

### 3-2- أهداف المستقبل : يساعد الاتصال المستقبل في :

1- زيادة فهمه للظواهر والأحداث المحيطة عن طريق حصوله على المعلومات والوقائع والأخبار الحديثة .

2- مواجهة مشكلات التكيف الاجتماعي أو الحصول على خدمات تشبع حاجاته الأساسية.

3- القدرة على اتخاذ القرارات نظرا لتزوده بالمعرفة الشاملة لأمر الحياة المختلفة.

4- التخلص من الكثير من الاضطرابات النفسية أو التخفيف من حدتها كالقلق والاكتئاب... وذلك بمشاركة الآخرين فيها والحصول على مواساتهم ومساعدتهم .

وبذلك تنعكس آثار الاتصال على المستقبل بشكل عام عبر مراحل نموه المختلفة

، فتكسبه القيم والعادات والتقاليد والأنماط السلوكية والمعايير السائدة ، وذلك من خلال التعامل المباشر مع الأسرة ، ثم المجتمع .. مما يسهم في نموه العقلي والاجتماعي والخلقي.

### 3-3- أهداف الاتصال بالنسبة للمجتمع :

يعمل الاتصال على زيادة الروابط بين أعضاء المجتمع و توطيد العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها و ذلك من خلال توحيد المشاعر وتأصيل وتعميق الاتجاهات الإيجابية وإزالة التمايز والفوارق الاجتماعية و التقريب من الجماعات المتنافرة و التوحيد بينها داخل سياق اجتماعي موحد ، الأمر الذي يزيد في معدل المشاركة بين أعضاء المجتمع والعمل على تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق التنمية الشاملة.

وفي نفس السياق ترى " مي العبد الله سنو " أن الاتصال يؤدي إلى التكامل

وتوفير الفرص لكل الأشخاص والمجموعات والأمم بما يكفل لهم الوصول إلى رسائل متنوعة تحقق حاجاتهم إلى التعارف والتقريب من وجهات نظرهم وتطلعاتهم . ( مي

العبد الله سنو ، 1999 ، ص49)

ويتم عن طريق الاتصال كذلك نقل التراث الثقافي عبر الأجيال وزيادة تراكمه عبر الزمن مما يساعد على التواصل المعرفي و تبادل الخبرات بين الأجيال المتعاقبة و هذا يؤدي إلى التطور والتحضر بصفة دائمة ومستمرة.

#### 4- أنواع الاتصال :

أخذ الاتصال عدة أنواع منها اتصال لفظي و اتصال غير لفظي ، اتصال رسمي واتصال غير رسمي ، اتصال مباشر واتصال غير مباشر... و ذلك بحسب الأساس المعتمد في التصنيف ، وفي دراستنا هذه سنعتمد التصنيف الموالي:

##### 4-1- الاتصال حسب الاتجاه :

##### 4-1-1- الاتصال في اتجاه واحد:

تنتقل الرسالة في هذا النوع من الاتصال من المرسل و تتجه وفق مسار واحد إلى المستقبل دون أن يكون لذلك رجوع أو ما يسمى بالتغذية الرجعية ، فيأخذ بذلك المرسل موقفا إيجابيا حيث هو مركز الإرسال بينما يكون الطرف المستقبل ذو موقف سلبي و شأن ذلك شأن الطريقة الإلقائية في التدريس حيث يقوم المدرس بإلقاء المحاضرة و تلقين المعلومات ، و يقتصر دور المتعلمين على الاستماع و التسجيل دون التعليق و المناقشة ، أو كما يحدث في الاتصال عبر وسائل الإعلام كالصحف ، الراديو و التلفاز ....، فيأخذ الاتصال هنا منحى واحدا، وغالبا ما يطلق على هذا الاتصال بالاتصال الناقص لعدم احتوائه على عنصر التغذية الرجعية التي تمكن من التأكد من مدى فهم الرسالة من طرف المستقبل .

ومن نقائص هذا الاتصال كما يرى " برنارد " (Bernard) :

- عدم معرفة مدى فهم المستقبل .
- عدم التمكن من تدارك عدم الفهم وتصليحه .
- عدم معرفة مدى قدرة المستقبل على مواصلة الاتصال .
- تحسيس المستقبل بعدم القيمة والفائدة من كلامه .

(Bernard Sananés , 2002 , p127-128)

#### 4-1-2- الاتصال في اتجاهين ( الاتصال المزدوج ):

وفي هذا الاتصال يحدث التفاعل و المشاركة بين المرسل و المستقبل حيث يبعث الأول برسالته إلى المستقبل و يقوم هذا الأخير بالرد و التعليق عليها أو ما يسمى بالتغذية الرجعية فيتحقق بذلك الحوار و المناقشة بين الاثنين و التأكد بعدها من أن الرسالة قد وصلت و تم استيعابها من قبل المستقبل، و يدعى هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل نظرا لتوفره على جميع عناصر الاتصال مع حدوث التكامل بين هذه العناصر، كما أنه أكثر دقة من الاتصال الذي يتم في اتجاه واحد، ومن هذه الاتصالات ما يحدث في طريقة التدريس الحوارية حيث يتم الأخذ و الرد في المادة التعليمية بين المعلم و المتعلمين.

#### 4-2- الاتصال حسب القناة :

#### 4-2-1- الاتصال الرسمي :

ويتم هذا الاتصال في إطار بناء تنظيمي تحكمه مجموعة من الأسس والقوانين فيحدث الاتصال بين الأعضاء وفقا للوائح و التعليمات والمعايير التي يقرها نظام المؤسسة ، و تجدر الإشارة هنا إلى أن هذا الاتصال قد يكون داخليا أي بين المستويات المختلفة من المؤسسة، كما قد يكون هذا الاتصال خارجيا أي بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

ولكي تكون الاتصالات الرسمية سارية و فعّالة يجب أن تكون لها قنوات ووسائل واضحة و معروفة لدى عمال المؤسسة و ذات فعالية و أهمية في نقل المعلومات (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص 194) . كما يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة و أن تتفق اتجاهاتها مع العوامل الإنسانية المتعارف عليها.

ويأخذ الاتصال الرسمي ثلاثة أشكال وهي: (جودت عزت عطوي، 2001، ص96)

**4-2-1-1-الاتصال من أعلى إلى أسفل:** و يعني تدفق المعلومات والتوجيهات و التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم و توجيههم نحو العمل ويتم ذلك عن طريق الإقناع الشخصي، المذكرات، التقارير، الإعلانات...

**4-2-1-2-الاتصال من أسفل إلى أعلى:** كالاتصال من العمال إلى صاحب العمل أو من المعلمين إلى مدير المدرسة و ذلك فيما يخص مشاكلهم وعلاقاتهم والأمور المتعلقة بمهامهم ، و يستخدم في هذا الاتصال في الطلب، الاستفسار، الشكاوي .... وتبرز أهميته في تحقيق فعالية الأداء من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات كما يساعد الموظفين كذلك في التخلص من المشاكل و ضغوط العمل (محمد يسري دعبس ، 1999 ، ص185) .

**4-2-1-3-الاتصال الأفقي:** و يحدث هذا الاتصال بين الأفراد في نفس المستوى التنظيمي حيث لا تربط بينهم علاقات سلطة .(أحسن لبصير , 2002 ، ص127) كاتصال المعلمين فيما بينهم و اتصال المشرفين مع بعضهم و هكذا. ويساعد الاتصال الأفقي على تدفق المعلومات بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة حيث يشجعهم على الاندماج جميعها في مجموعة مترابطة مهنيا واجتماعيا.

#### **4-2-2-الاتصال غير الرسمي :**

ويتم الاتصال غير الرسمي خارج التنظيمات والأطر الرسمية حيث تربط بين الأفراد صلات شخصية وعلاقات إنسانية تؤدي إلى التقارب والمشاركة والتفاعل لتبادل الآراء والاتجاهات في سائر الأوقات بعيدا عن كل شكليات التواصل الرسمي ،يسير الاتصال غير الرسمي بالموازاة مع الاتصال الرسمي في المنظمة نظرا للطبيعة الاجتماعية الملازمة للإنسان ورغبته في تحقيق أغراضه وأهدافه الخاصة بالتعاون مع غيره ، و تأتي أهمية الاتصالات غير الرسمية في كونها:

1- تؤدي إلى تأثير أقوى من التأثير الذي ينتج عن الاتصال الرسمي و ذلك نظرا لمرونتها وسرعتها و قابليتها للتصديق حتى و إن كانت تحمل معلومات غير صادقة كالإشاعات مثلا.

2- « تعمل على استكمال الكثير من المعلومات و البيانات التي يتعذر وصولها عن طريق الاتصال الرسمي ». (محمد يسري دعبس ، 1999 ، ص 193)

3 - تؤدي إلى دعم و تعزيز مكانة وقوة المسؤولين داخل المؤسسات ، حيث يستمر نجاح وفعالية المسؤولين الذين يقومون ببناء شبكات اتصالية غير رسمية أكثر من غيرهم ويتمكنون خلالها من السيطرة والتحكم بسرعة في زمام الأمور ، كذلك التغلب على كل التعقيدات التي يمكن أن تواجه العاملين . (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001 ، ص 220)

ويضيف " محمد يسري دعبس " كذلك في أنها :

- تنمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق فهمهم لدقائق العمل .
- تساعد على تيسير عملية التفاوض على النقابات العمالية.
- تخفف من عوامل الانفعال والتوتر والقلق من خلال تفريغ العمال لانشغالاتهم ومشاعرهم .

(محمد يسري دعبس ، 1999 ، ص 193)

#### 4-3-الاتصال حسب اللغة :

يرى "دافيد ميسر وآخرون " أن الاتصال هو انتقال للمعلومات وذلك بشكل

لفظي أو غير لفظي . (David J. Messer et autres ,1994,p23)

وفيما يلي توضيح لكل منها :

#### 4-3-1-الاتصال اللفظي :

وهو الاتصال الذي يعتمد لغة الألفاظ وسيلة يتم بواسطتها نقل الرسالة من

المرسل إلى المستقبل ، حيث يقول " محمد سلامة " وآخرون : « يدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر

إلى المستقبل ». (محمد سلامة وآخرون، 1991 ، ص 59)

وتعتبر هذه اللغة هي الأداة الرئيسية لتحقيق التواصل بين أعضاء المجتمع وهي أكثر مرونة واتساعا لإمكانيات التعبير والمساهمة في تحقيق عمليات التفاعل.(مجدي أحمد محمد عبد الله ، 1996 ، ص 149)

هذا ويمكن التمييز بين نوعين من الاتصال اللفظي وهما : الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي .

**4-3-1-1-الاتصال الشفهي :** ويقوم هذا الاتصال على استخدام الكلمات المنطوقة شفويا سواء بوجود المرسل والمستقبل مع بعض والقيام بالتحدث مباشرة كالمقابلة الشخصية والمحاضرة والندوة ، أو يكفي لذلك سماع الصوت كما يحدث في حالة المحادثات الهاتفية والتسجيلات السمعية .

ويعتبر هذا الاتصال أكثر الأنواع نفعا وفائدة نظرا لسهولة وسرعته في تبادل المعلومات الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وخلق روح الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة والإجابات .(عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001 ، ص 223)

كما أن الاتصال الشفهي يحافظ على محتوى الرسالة ويعتني بشكلها وأسلوبها .  
(M.Jacquot et Ch.Letemplier , 1988 , p10)

**4-3-1-2-الاتصال الكتابي :** ويكون عن طريق استعمال الكتابة وتوثيق المعلومات ونقلها مثل الرسائل والصحف والمجلات ، ويتم استخدام هذا النوع من الاتصال عند الحاجة إلى إرسال معلومات معقدة ، أو إلى مسافات بعيدة ، أو إلى جمهور كبير ، ويكثر استخدامه أيضا في المؤسسات أين يكون الاتصال الرسمي ، حيث تتحقق الدقة والأمانة في الرسائل الاتصالية التي يتم نقلها بين العاملين ويمكن الرجوع إلى هذه الرسائل أي المعلومات المسجلة وقت الحاجة وهذا ما لا يتوفر في الاتصال الشفهي.  
(عمر عبد الرحيم نصر الله ، 2001 ، ص 231)

ويوضح "محمد يسري دعبس" أشكال الاتصال اللفظي واستخدام كل منها كما في الجدول الموالي(محمد يسري دعبس ، 1999 ، ص 169)

**الجدول رقم (01)**



## يوضح أشكال الاتصال اللفظي

الاتصال الكتابي	الاتصال الشفهي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عندما لا نريد استجابة مباشرة.</li> <li>- عندما تكون الرسالة الاتصالية مفصلة ومعقدة وتحتاج إلى تخطيط حذر.</li> <li>- عندما نحتاج إلى سجل دائم يمكن التحقق منه.</li> <li>- عندما نحاول الوصول إلى جمهور عريض وموزع جغرافيا.</li> <li>- عندما نريد التقليل من فرص التشويه الذي يحدث عندما تمر الرسالة الاتصالية شفهيًا من شخص لآخر.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عندما نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف.</li> <li>- عندما تكون الرسالة الاتصالية بسيطة نسبيًا ومن السهل قبولها.</li> <li>- عندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم.</li> <li>- عندما نستطيع أن نجمع الجمهور بشكل مناسب وغير مكلف .</li> <li>- عندما نريد أن نشجع التفاعل الاجتماعي كحل لمشكلة أو الوصول إلى قرار .</li> </ul>

ولا يقتصر الاتصال اللفظي على مجرد الكلمات بل إنه يشتمل على نغمة الصوت ، التشديد على العبارات ، البسمة ، والإشارات المصاحبة للكلمات ، وبالنسبة للاتصال الكتابي هناك نوعية الورق ، اسم المؤسسة عنوانها ، وصيغة الرسالة... (باسم ولي ومحمد جاسم ، 2004 ، ص 424)

### 4-3-2- الاتصال غير اللفظي :

ويشمل الاتصال غير اللفظي كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد اللغة اللفظية كإشارات والحركات والإيماءات لنقل الأفكار من المرسل إلى المستقبل ،ويمكن هذا الاتصال من التعبير عن المشاعر والأفكار والاتجاهات بدقة ووضوح وصدق مما يزيد في سرعة عملية الاتصال ووضوحها. (محمد يسري دعيس ، 1999 ، ص 970)

ويمكن تقسيم الأشكال التي يأخذها الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات:

#### 4-3-2-1- لغة الإشارة :

وتشمل كل الإحاءات وبخاصة إحياءات الوجه بما يلعبه هذا الأخير من دور هام في تنشيط و توجيه الاتصال كالاتسامة والعبوس وغير ذلك مما يعبر عن شعور الشخص. (جليل وديع شكور ، 1989، ص 277)

#### 4-3-2-2- لغة الحركة و الأفعال :

تشمل الحركات التي يتم القيام بها لنقل المعاني والأحاسيس للغير كالحركات التي يؤديها الممثل على المسرح دون مصاحبة ذلك بألفاظ معينة ورغم ذلك يمكن للمشاهد فهم المعاني. (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوى ، 1999، ص 118)

وفي حديثنا مع غيرنا أيضا قد نلجأ إلى القيام بعدة حركات جسمية كحركة اليدين ، الأرجل ، الرأس...، كما يعتبر الصمت أيضا من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد وتعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهره ووظيفته. (علاء الدين كفاي ، 1999 ، ص 59)

#### 4-3-2-3- لغة الأشياء :

قد لا يلجأ الشخص للقيام بحركات أو إيماءات و إشارات معينة لتبليغ ما يريد من أفكار وأحاسيس لغيره ، وإنما يلجأ إلى استخدام أشياء محسوسة لها أثرها هي الأخرى في نقل المعاني كالصور والرسوم المختلفة ونوع اللباس و ألوانه ... كل ذلك يوحى بمعاني متعددة تغني عن القيام بالحركة أو الإدلاء بكلمات ، وتجدر الإشارة هنا إلى استخدام الأشياء في الاتصال يرتبط بنوع المجتمع الذي يعيشه الشخص و عاداته و تقاليده.

وتمثل لغة الإشارة والحركات والإيماءات أداة ممتازة لتوصيل الرسائل المعبرة عن الحالة الداخلية للإنسان كالغضب والتعب والخوف. (منال عبد المنعم جاد الله ، 1997، ص 37)

ومما سبق يمكن القول أن هناك أشكال متعددة يمكن أن نستشف من خلالها الحالة الجسمية والنفسية للشخص دون الحاجة إلى إفصاحه عن طريق الكلام ، فهئية الجسم والمظهر العام والصوت وتعبيرات الوجه وحركات الأطراف كل ذلك يلعب دورا فعالا في عملية الاتصال وفي العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الأشخاص وتفاعلاتهم .

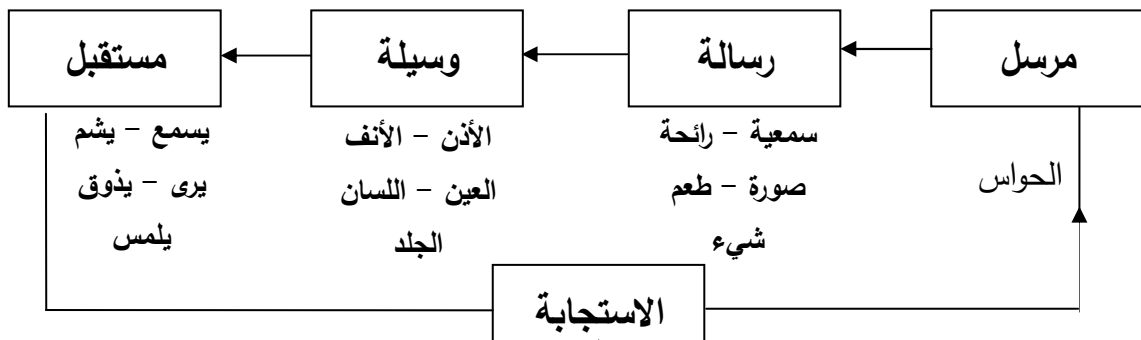
#### 4-3- الاتصال حسب الأطراف المشاركة :

قد يتكون الاتصال من شخص واحد يلعب دور المرسل والمستقبل في ذات الوقت يسمى الاتصال في هذه الحالة اتصالا ذاتيا ، وقد يتكون من شخصين أحدهما مرسل والآخر مستقبل ويسمى بذلك اتصالا شخصيا ، وقد يكون المرسل عبارة عن وسائل الإعلام والطرف المستقبل هو الجمهور العام ويدعى بذلك هذا الاتصال اتصالا جماهيريا و فيما يلي تفصيل لكل نوع :

#### 4-3-1- الاتصال الذاتي :

يتمثل الاتصال الذاتي في اتصال الشخص مع نفسه سواء بصورة شعورية أو لا شعورية ، حيث يرتبط ذلك بكافة العمليات النفسية كالإدراك، التذكر، التفكير... فيستقبل الشخص المعلومات والرموز عن طريق حواسه ويقوم بتحليلها وتفسيرها وفقا لخبراته السابقة ، ثم يستجيب لذلك بردود أفعال معينة ، يسهم هذا الاتصال في تعريف الشخص لذاته وإدراكه للآخرين ومن ثم توجيه تفاعله معهم .

وفي نفس السياق تعرف قاضي جيدة الاتصال الذاتي بأنه اتصال الفرد وذاته وهو الاتصال الذي يتمثل في الوعي والفكر والوجدان وسائر العمليات النفسية الداخلية (قاضي جيدة ، 1999 ، ص106) ، ومن هنا فإن الاتصال الذاتي يحدث دون الحاجة إلى وجود شخص مرسل ومستقبل ، وإنما يتمثل هذين الدورين شخص واحد ، فيتكلم مع نفسه ويفكر بصوت عال ويضحك ويعاتب نفسه ، وقد يرفع يده أو يعد على أصابعه ، ويوضح ذلك "بنتر" في الشكل التالي :



الشكل رقم (01) يمثل نموذج الاتصال الذاتي

(محمد يسري دعيس ، 1999 ، ص 199)

#### 4-3-2- الاتصال الشخصي :

ويقصد بالاتصال الشخصي ذلك الاتصال الذي يحدث بين شخصين أو أكثر وجها لوجه ، فيتم بذلك تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات عبر الحواس الخمس والتغذية الرجعية ، فيصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا ، ويتحقق التفاعل بين الطرفين دون وجود وسائط أو عوامل خارجية مساعدة.، كما « يعرف بعض الباحثين الاتصال الشخصي بأنه اتصال وجها لوجه وتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وهو أقوى وسائل الاتصال في تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم » . ( فضيل دليو وآخرون ، 2003 ، ص 18 )

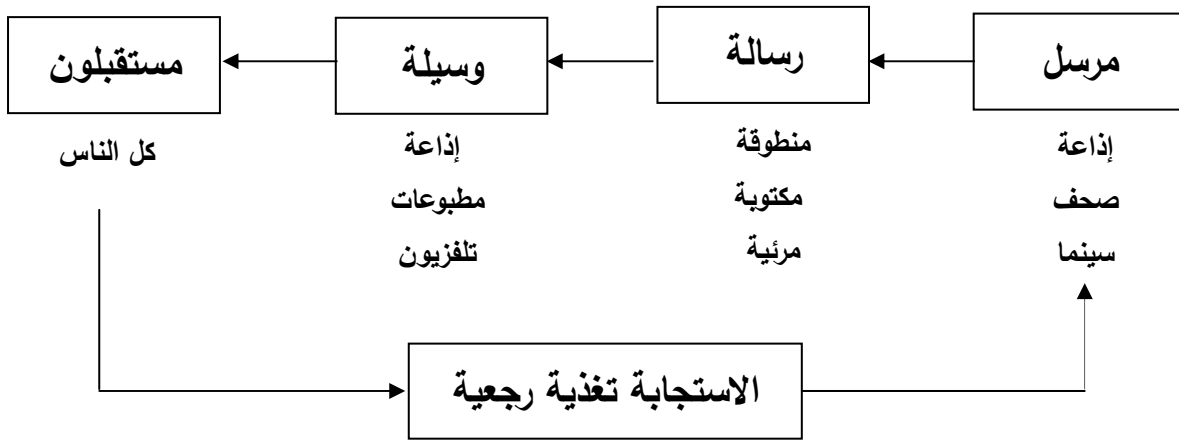
وقد تبين تأثيره خاصة في الحملات الإعلامية والانتخابية ، حيث يرى " جهاد نصري العقل " بأن العلاقة الشخصية مع المواطن تعد أنجع الأعمال الإذاعية خصوصا إذا توفرت في القائم بهذه المهمة صفات القدوة في المعرفة والإيمان والعدل، إضافة إلى الصفات الخلقية كالصدق والإخلاص والثقة .

(<http://www.ssnp.info/thenews/doily/Makalat/jihad20%Elakel/jihad-07-11-04.htm>)

و بما أن الاتصال الشخصي هو النوع المستهدف في هذه الدراسة فسوف نتناوله بشيء من التفصيل في المبحث الثاني .

### 4-3-3- الاتصال الجماهيري : Mass communication

يعتبر الاتصال الجماهيري اتصال منظم ومدروس يهدف إلى نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى جمهور غفير من الناس غير متجانس وغير مترابط وذلك بغرض التأثير فيه وتغيير مواقفه تجاه قضايا معينة ، ويؤكد ذلك "ألفونس سيلبرمام" (Alphons Silbermann) في قوله : « إن الاتصال الجماهيري ليس موجهاً إلى فرد معين وإنما إلى عدد كبير من الأفراد » . ( , 1981 Alphon Silbermann , p34 ) وهو بذلك اتصال غير مباشر يعتمد على وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية كالصحف والمجلات ، الراديو ، الكتب ، التلفزيون... ( Gail E. Myers , p5 et Michele Tolela Myers ) ، والشكل الموالي يوضح نموذج الاتصال الجماهيري .



تغيير في :

- معلومات
- اتجاهات
- سلوكات

## الشكل رقم (02) : يمثل نموذج الاتصال الجماهيري

(محمد يسري دعبس، 1999، ص 213-214)

ويمكن تلخيص مزايا ونقائص الاتصال الجماهيري فيما يلي:

### \* مزايا الاتصال الجماهيري :

- 1- القدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات بحيث يمكن الاتصال بأعداد كبيرة من الناس في وقت واحد .
  - 2- يعمل على تزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات وخاصة الحديثة منها .
  - 3- يتصف بالتنوع وذلك بما يتناسب مع حاجات الأفراد باختلاف خصائصهم .
  - 4- يتصف بالاقتصاد في الوقت والجهد والمال مقارنة مع الاتصال الشخصي .
- (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوى، 1999، ص131-132)

### \* نقائص الاتصال الجماهيري :

- 1- بما أن الاتصال الجماهيري لا يتيح الفرصة لاستجابة المستقبل فيقل بذلك حجم التغذية الرجعية ، وهذا يؤدي عادة إلى عدم القدرة على التغلب على مخاطر الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة .

(<http://www.aymm.org/Marsaid/public20%comahasen.htm>)

- 2- يتوقف تأثير الاتصال الجماهيري على المستقبل نفسه فهو الذي يقرر ما يرغب في استقباله من وسائل وما يرفضه .

### 5- نظريات الاتصال :

يقدم "عمر عبد الرحيم نصر الله" مجموعة من النظريات المفسرة للسلوك الاتصالي

، يمكن عرضها فيما يلي :

#### 5-1- نظرية التعلم :

تعد نظرية التعلم إحدى النظريات الشهيرة في علم النفس وهي تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها وشروطها، وهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعلاقة بين المثير والاستجابة، وقد يكون المثير شيئاً مادياً أو طبيعياً أو أي حادث في البيئة بحيث تكون له القدرة على التأثير في إدراك وإحساس الإنسان وسوف تكون لذلك استجابة فعلية يمكن قياسها.

ويصف "نيوكمب" (Newcomb) الأفعال الاتصالية بقوله: « إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية أي موجودة في الحقيقة أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معا». (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص 113)

وبناء على ذلك يمكن القول أن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته الخارجية وأي تغير يحدث على مستواها يترتب عليه حدوث استجابات متبادلة .

## 2-5- نظرية المعلومات :

تقوم هذه النظرية أساساً على أن الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان، وبذلك فهو يهتم بقياس كمية المعلومات في أي رسالة ترسل حيث أن هذه المعلومات تلعب دوراً هاماً في خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي يمكن أن تكون لدى أطراف عملية الاتصال .

وتستند هذه النظرية أيضاً على الأساس الذي يقول أنه يمكن خفض درجة الغموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة وذلك عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة وهذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال وما يحدث فيها من مواقف وأبعاد، وبنفس الطريقة يتم قياس مضمون الرسالة الاتصالية التي يقوم المرسل بإرسالها وقياس طاقة قنوات الاتصال بالإضافة إلى فعالية الترميز وعملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل وكذا قيامه بفك الرموز التي استعملها المرسل.

وتؤكد هذه النظرية على أن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة في معظم المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد قد يكون تلقائيا وغير هادف كما يمكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة أو غموض جديد من عملية الاتصال نفسها.

### 5-3- النظرية التوافقية :

ترجع النظرية التوافقية في أصلها إلى نظرية "الجشنتل" Gestal ، وبعد الشكل الذي جاء به "هيدر" (Heider) من أقدم أشكالها، والذي يظهر وكأن هناك تناقض شخصين في اتجاههما نحو بعض، أو اتجاههما نحو شيء أو موضوع خارجي، ففي هذه الحالة تنشأ بينهما علاقة غير متوازنة وبذلك تكون جميع المحاولات من أجل استعادة هذا التوازن لأن بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بشكل مجدي ومتكامل لأن هذا الأخير يسعى أساسا إلى خلق التوافق والانسجام وأن هذا التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق والتناغم يؤدي بدوره إلى إضعاف فاعلية الاتصال .

ويؤكد ذلك أيضا "نيوكمب" (Newcomb) حيث يرى أن الاتصال عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب يمكن للفرد من خلاله مواجهة التوتر ، والتغلب عليه ، ووفقا لهذا الرأي فإن الاتصال يأتي مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي فيعمل على إعادة حالة التوازن المطلوبة ، وتدعم ذلك أيضا نظرية "فيستنجر" (Festinger) . وعليه فإن الاتصال هو العملية التي تحدث من أجل تحقيق التناسق والتوازن للأفراد وهذا على المستوى الداخلي والخارجي والبحث عن ذلك واستعادته في حالة اختلاله .

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص 111-119)

## المبحث الثاني : الاتصال الشخصي

### 1- مفهوم الاتصال الشخصي :

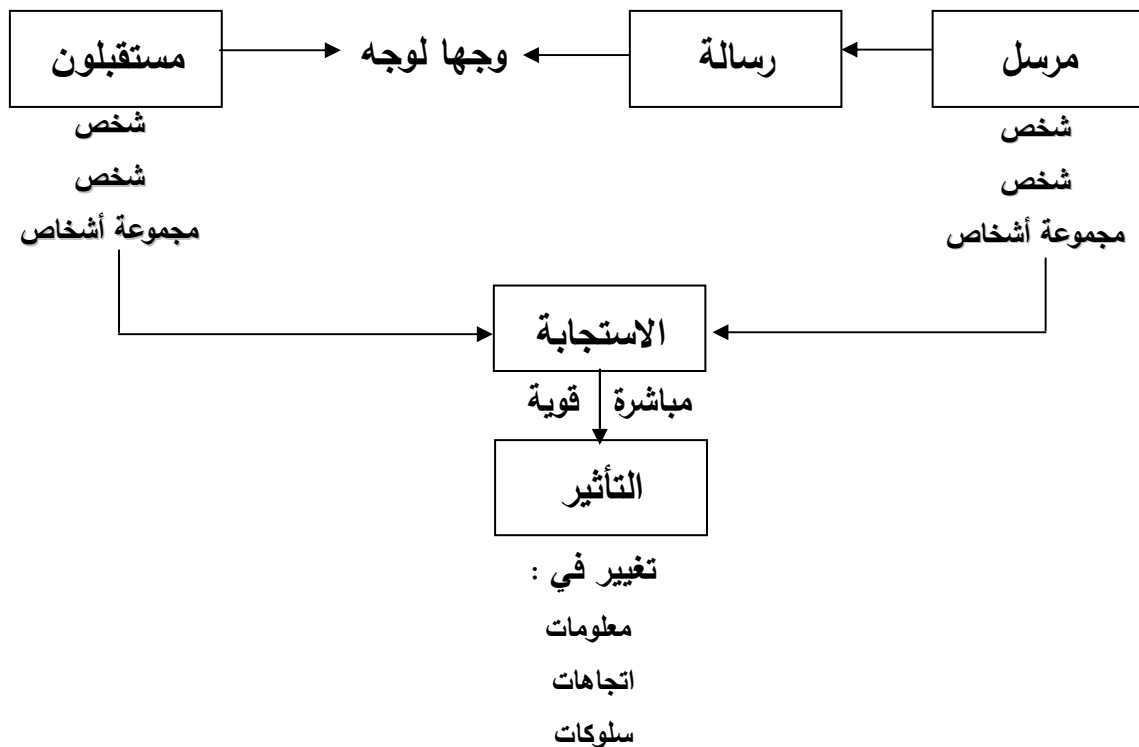
يعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أنواع الاتصال تأثيرا على الأشخاص وأكثرها انتشارا في كل مجالات الحياة اليومية ، ويعرف بأنه : « العملية التي يتم بمقتضاها



تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطية أو وسائل نقل صناعية . (إبراهيم أبو عرقوب ، 1993 ، ص 121)

وفي نفس السياق يعرفه " يسري دعبس " بأنه : « ذلك المستوى من الاتصال الذي يحدث بين فردين أو أكثر ، وهو يمثل التفاعل المتبادل بين اثنين أو أكثر ، ولهذا سمي هذا المستوى اتصالا ثنائيا (Dyadic) أو ثلاثيا (Tridic) طبقا لعدد المشاركين فيه» . (محمد يسري دعبس ، 1999، ص 207)

ومن هنا يمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه : ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث حين يلتقي شخصان أو أكثر ببعضهم البعض في نفس المكان والزمان، ويشتركون في تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات عن طريق التفاعل المباشر وجها لوجه ، والقائم على الأخذ والعطاء (Give and take) ، وبذلك يصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا مما يتيح فرصة توضيح محتوى الرسالة ومعانيها بفعل التغذية الرجعية ، وبهذا يؤدي الاتصال الشخصي إلى التأثير بقوة في أفكار واتجاهات الأشخاص وسلوكياتهم وتعديلها وتغييرها بما يتماشى والهدف من الاتصال ، والشكل الموالي يوضح نموذج الاتصال الشخصي.



الشكل رقم (03) : يمثل نموذج الاتصال الشخصي

(ابراهيم أبوعرقوب ، 1993 ، ص122)

## 2- نماذج الاتصال الشخصي :

بعد التعرف على العناصر التي يتكون منها الاتصال الشخصي لابد من توضيح العلاقات التي تربط بين هذه العناصر ، وذلك في شكل نموذج « والنموذج هو محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع نظاما في شكل رمزي » . (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، 1999، ص 49)

لذا يعتبر النموذج الطريقة التي تساعد في فهم الظاهرة وإدراك العلاقات والصلات التي تربط بين مكوناتها .

ومن أهم النماذج المقدمة للاتصال الشخصي نموذج "روس" ونموذج " روجرز و كنيكيد " ونموذج "وتزلاويك " و " بيفن " و " جاكسون " .

### 1- نموذج روس Ross :

وضع هذا النموذج في عام 1965 ، وهو يقوم على افتراض وجود خمسة متغيرات تؤثر على الاتصال بين الأفراد يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

\* يقوم المرسل بنقل المعلومات وذلك مع اختيار المنبهات التي تتفق وتتناسب مع وجهات نظره.

\* يحدث الاتصال خلال ظروف معينة تعمل كمؤثر يحدد المعنى الفعلي للفكرة ، وتتضمن كل ما يحيط بالمرسل من أفكار ومشاعر واتجاهات وقت الإرسال.

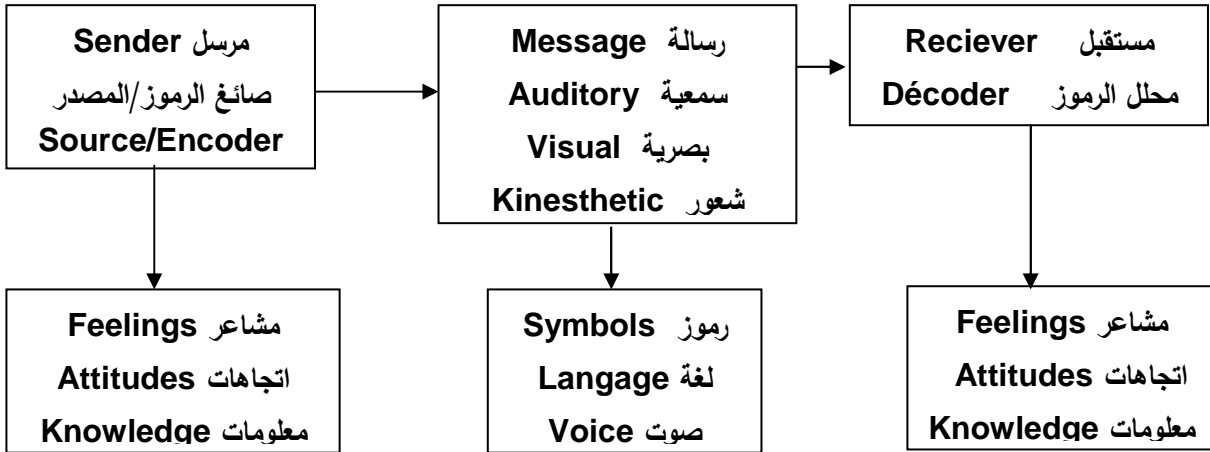
\* تعتبر الحواس بمثابة القنوات التي تنتقل عبرها الرسالة.

\* يفهم المتلقي منبهات الرسالة ويستوعبها ويقوم بتفسيرها في ضوء ثقافته.

\* يستجيب المتلقي للرسالة ، ويسمى ذلك بالتغذية الرجعية.

(محمد يسري دعيس ، 1999، ص23-25)

يؤكد " روس " على أهمية المناخ العام للحالة أو الظرف الاتصالي والمتمثل في الثقافة المحيطة بكل من المرسل المستقبل والرموز المستخدمة ،حيث يؤثر ذلك بشكل مباشر على إيصال الرسالة وتبادلها ، والشكل التالي يوضح نموذج "روس" للاتصال :



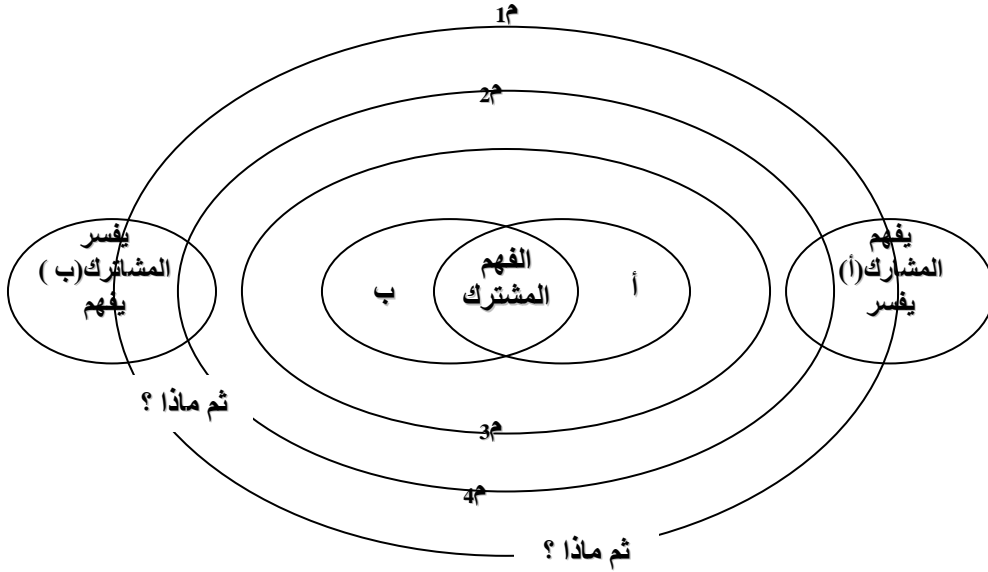
الشكل رقم ( 04 ) يمثل نموذج روس للاتصال

(محمد يسري دعبس ،1999، ص23-25)

## 2 - نموذج روجرز و كنكيد: Rogers and Kincaid Model

قدم كل من " إيفيرت روجرز " و"لورانس كنكيد" نموذجا جديدا للاتصال و ذلك في كتابها " شبكات الاتصال " عام 1981، و يدعى هذا النموذج بنموذج التلاقي حيث يحدث خلاله تفاعل مباشر بين شخصين أو أكثر و الاتحاد مع بعضهم في رأي أو هدف مشترك ، و يعرف الاتصال بأنه العملية التي تؤدي إلى فهم مشترك و هذا في مكان يحدث فيه التلاقي بينهم، و يذهب أيضا إلى أن الاتصال يبدأ بمشاركة المشترك (أ) في المعلومات (م1) مع المشترك (ب)، و هذا الأخير يدرك المعلومات المقدمة له ثم يستجيب بتقاسمه للمعلومات (م2) مع (أ) ثم بعد ذلك يفسر (أ) معلوماته الجديدة و يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م3) عن نفس الموضوع ، وانطلاقا من ذلك يرد (ب) على هذه المعلومات ، و هكذا يستمر و يتتابع الإرسال والاستقبال بين الطرفين إلى أن يفتتعا سويا بالموضوع و يصل إلى فهم مشترك . (محمد يسري دعبس ،1999، ص33-34)

والشكل الموالي يوضح ذلك:

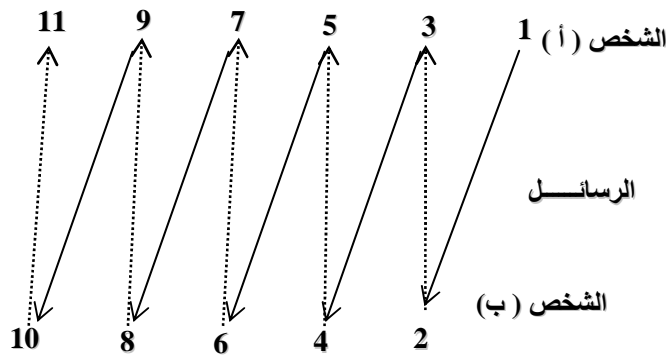


الشكل رقم (05) : يمثل نموذج روجرز و كنكيد للاتصال

(محمد يسري دعيس ، 1999، ص 34)

3 – نموذج "واتزلاويك وبيفن وجاكسون" watz la wick Beavin and jackson Model :

قدم كل من " بول واتزلاويك و بيفن ودون جاكسون " نموذجهما للاتصال في كتابهم "الفوائد العملية للاتصال الإنساني " وقد أثر كثيرا في التفكير الاتصالي منذ ذلك الوقت، و صوروا الاتصال بأنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأشخاص، وهو عملية قصدية إلزامية يحتاجها الشخص للتعامل مع غيره ، وقد نظروا له بأنه نشاط تراكمي مستمر بين أفراد يعملون تبادليا و ذلك كما في الشكل التالي :



الشكل رقم (06) يمثل : نموذج و تزلواويك و بيفن و جاكسون للاتصال

(محمد يسري دعبس ، 1999، ص32-33)

### 3 - خصائص الاتصال الشخصي :

من خلال التعاريف السابقة والنماذج المقدمة للاتصال الشخصي يمكن أن نستشف الخصائص التالية:

1- يقوم الاتصال الشخصي على وجود شخصين أو أكثر يواجهون بعضهم البعض مباشرة وعن قرب.

2- يقوم الاتصال الشخصي على المشاركة و التفاعل القائم بين الأطراف حيث يتخذ كل منهم الآخر بمثابة شخص مرجعي له .(عكروت فريدة ، 2001، ص 37)

3- يعتمد الاتصال الشخصي على الحواس الخمس كأساس لإدراك و فهم وتفسير محتوى الرسالة.

4- يتصف الاتصال الشخصي بالتلقائية ، فهو لا يخضع لأي تحضير مسبق و لا تحكمه أي قوانين.( حسن عماد مكاوي و ليلي حسين السيد ، 1998 ، ص 31)

5- يعد الاتصال الشخصي اتصال ذو اتجاهين ، فيتم وفقه تبادل و تقاسم الأدوار إرسالاً و استقبالا و سؤالاً و جواباً و أخذاً و عطاءً و إقناعاً و اقتناعاً حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال.

6- يحدث الاتصال الشخصي في جو اجتماعي تفاعلي نظرا لوجود المرسل والمستقبل في نفس المكان و الزمان مما يتيح فرصة التعارف و رفع حواجز التكلفة وإضفاء جو من الود و التعاطف وتقوية العلاقات الاجتماعية والشخصية.

7- يمكن من تعديل الرسائل الاتصالية بالزيادة والحذف وعرضها بأكثر من أسلوب حتى يتحقق الفهم والمشاركة والتقاء العقول ومن ثم تحقيق التأثير المطلوب .

(محمد يسري دعبس ، 1999 ، ص 209-210)

8- يعد الاتصال الشخصي أكثر أنواع الاتصال انتشاراً وأقواها تأثيراً، حيث أثبتت ذلك العديد من الدراسات كدراسة " كاتز ولازارسفلد" ودراسة "برلسون وجوت ... " وقد تبين أن الاتصال الشخصي يؤثر في اتجاهين على اتخاذ القرار ، وأنه مصدر من مصادر الدعم والتأييد الاجتماعي للفرد . ( محمود السيد أبو النيل ، 1985 ، ص 456)

## 5 - مهارات الاتصال الشخصي :

تتفاوت مهارة انتقال المعلومات بين أطراف الاتصال من موقف اتصالي إلى آخر ، وتتمثل معايير المهارة الاتصالية في أمرين مهمين هما :

1 - تحقيق الهدف من الاتصال ، بحيث يظهر تأثير الرسالة واضحا في معلومات أو اتجاهات أو سلوكيات المستقبل وذلك بالشكل الذي يهدف إليه المرسل .

2 - السرعة : وتعني تحقيق الهدف المراد الوصول إليه في أقل وقت ممكن .

وهناك العديد من العوامل والمتغيرات التي تتحكم في مهارة الاتصال الشخصي وهي (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، ص 99-113) :

### أولا : الاستعدادات النظرية:

تعتمد مهارات الاتصال بدرجة كبيرة على الاستعدادات الفطرية التي يتمتع بها الفرد و تمكنه من القيام بعملية الاتصال بنجاح ، وتتمثل في الصفات الشخصية والنفسية والاجتماعية والعقلية التي اكتسبها الفرد وراثيا وجعلته يمتلك أسلوب اتصاليا مميزا ، فنجد شخصا ما يسكن سكنا جديدا بإمكانه إقامة علاقات اتصالية إيجابية مع الجيران ، بينما لا يتمكن شخص آخر من ذلك بالرغم من إقامته بالعمارة أكثر من عشر سنوات .

وهناك استعدادات أخرى تساهم كذلك في تنمية المهارة في العمليات الاتصالية كالقدرة على إدراك الذات إدراكا سليما وتحقيق متطلباتها والمواءمة بين الدوافع الفطرية و الوقائع الخارجية دون مشكلات ، بالإضافة إلى ذلك قدرة الفرد على إثارة الآخرين عن نفسه وعدم التمرکز حول الذات ، كما أن سلامة الصفات الجسمية المظهرية وخلوها من العاهات تساعد الشخص في إدماجه بيسر داخل علاقات اتصالية ناجحة .

إلى جانب ذلك يعتبر التكوين النفسي للفرد أحد العوامل الهامة في تحديد المهارة الاتصالية كالانطواء، الانبساط، القيم الاجتماعية ، حدة الانفعال...

كما أن للقدرات العقلية كذلك دور كبير في ذلك كالذكاء الاجتماعي والقدرات التعبيرية واللغوية والشعرية ... ، كل ذلك وغيره يساعد الفرد بشكل مباشر في الدخول في علاقات اتصالية ناجحة.

### ثانيا : المعارف العلمية المكتسبة :

يقصد بها المعارف والنشاطات والخبرات المكتسبة عن طريق التعلم ، ويرتبط ذلك بالعديد من العوامل المؤثرة كالتكوين العضوي للفرد ودرجة نمو جهازه العصبي ، والنضج ، وكذلك القدرات الخاصة والاستعدادات ووضوح الدافع أو الهدف ، وعن طريق تفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية ، وبفعل الاتصال المستمر يتحول من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي يمتلك مهارات عالية في الاتصال ، ومن العوامل المساعدة في ذلك :

**1 - إدراك الذات :** ويعني الوقوف على القدرات العامة والخاصة ونقاط القوة ونقاط الضعف في الشخصية لتحديد سعة الطاقات الذاتية ، ومن ثم تكوين فكرة صحيحة عن الذات .

**2 - الإدراك الموضوعي للأشياء :** بمعنى إدراك الأشياء إدراكا موضوعيا بعيدا عن الذاتية والسطحية حيث يساعد ذلك في اكتساب القدرة على التحليل والتفسير وتكوين صورة صحيحة عن الأشياء.

**3 - استخدام اللغة استخداما صحيحا :** تعتمد المهارة الاتصالية اعتمادا كبيرا على المهارة اللغوية و يتأتى ذلك عن طريق:

- مراعاة المعاني المتعددة للكلمات.
- مراعاة الكلمات المناسبة للزمن و الثقافة السائدة في المجتمع
- مراعاة نوعية الجمهور المستهدف من حيث الخبرة والسن ...
- مراعاة طريقة إلقاء الكلمات والأفاز.

**4- تعلم ممارسة أساليب الاتصال غير اللفظي :** تمثل التعبيرات غير اللفظية المناخ النفسي لعملية الاتصال وتشكل مهارات هذه الأساليب أهمية حيوية في إنجاح العملية الاتصالية .

**5 - تعلم مهارة الإنصات :** يقصد بالإنصات الاستماع الإيجابي والواعي للمعاني اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن المرسل والاستجابة لها استجابة إيجابية ، ومن العوامل التي تساعد في تعلم مهارة الإنصات ما يلي :

- تحديد الهدف من الإنصات.
- الاستعداد للإنصات دون مقاطعة المرسل.
- الاتزان الانفعالي وضبط الانفعالات.
- الاستجابة غير اللفظية مثل الإيماءات والحركات لتساعد المرسل على الاسترسال.
- تحليل الرسالة وفهمها ليكون رد الفعل إيجابيا .
- الإيمان بالقيمة المعرفية القائلة بجهل الإنسان مدى حياته.
- الإيمان بأن الاستماع قيمة أخلاقية وإنسانية تعبر عن مستوى ثقافي وحضاري مرتفع.

**6 - تعلم مهارة المبادرة في تكوين العلاقات :** يمكن لأي فرد أن يستجيب أو يرد على موقف معين لكن ليس كل الأفراد لديهم القدرة على المبادرة أو المبادرة في تكوين العلاقة .

وتعمل المبادرة الإيجابية على خلق عملية إتصالية إيجابية لأن كل فعل له رد فعل مساو له في الدرجة ، وتكتسب مهارة المبادرة عن طريق : البدء بالتحية ، الابتسام ، الإحساس بمشاعر الآخرين ...

**ثالثا : التدريب والممارسة للعمليات الاتصالية :**

يعتبر التدريب والممارسة للعمليات الاتصالية المرحلة الأساسية من المراحل التي تنمي المهارة في عملية الاتصال، ويستهدف التدريب دراسة المواقف الاتصالية ووصفها وصفا دقيقا وكذلك الملاحظة وتكرار السلوك الاتصالي الفعال ، بالإضافة إلى التدريب على إجراء المقابلات للاستفادة من المعلومات المرتدة في فهم الذات ومعاينة أوجه القصور .



بالإضافة إلى سبق ووفقا لذلك يمكن القول بأن المهارة في عملية الاتصال الشخصي ترتبط في جانب منها على سلامة الحواس وعلى الاستعدادات الوراثية ، فالصفات النفسية والاجتماعية والعقلية التي اكتسبها الفرد عن آباءه وأجداده بإمكانها خلق استعدادات تساعد على تكوين المهارة في الاتصال ، إلا أن هذا الجانب وإن كان له دور في ذلك إلا أنه لا ينبغي إعطائه الأهمية القصوى لأنه ليس في نطاق تحكم الفرد وإرادته ، لذا ينبغي لتنمية هذه المهارة التركيز على الجوانب التي يحتمل فيها الاكتساب عن طريق التعلم و الممارسة ومن ذلك : الذكاء الاجتماعي والخبرة والممارسة ، وللتمكن من تحقيق اتصال شخصي ناجح أو بالأحرى للوصول إلى المهارة في الاتصال الشخصي يجب مراعاة الخطوات الآتية :

1. تحديد الهدف من الاتصال .
2. مراعاة نوع المستقبل المستهدف .
3. اختيار الظروف الزمانية والمكانية الملائمة.
4. اختيار وسائل الاتصال المناسبة ( الألفاظ ، الإيماءات ، الحركات ) .
5. تقديم الأدلة التي تؤكد الاتصال .
6. الاستفادة من المعلومات المرتدة في متابعة الاتصال .

## 6 – أهمية الاتصال الشخصي :

يعتبر الاتصال عملية نفسية و عقلية و اجتماعية و حضارية تعمل على تكوين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وإيجاد أحاسيس ومشاعر وآراء واتجاهات وأفكار مشتركة بينهم ، وبعد الاتصال حاجة أساسية ومطلبا ضروريا لا غنى للإنسان عنه ولا المجتمع حتى ويعتبر الاتصال الشخصي الاتصال الذي يتيح فرصة التبادل في المعلومات في اتجاهين مما يدعم الاستفادة من العملية الاتصالية ويحقق الأهداف منها بصورة فعلية ، وفي ذلك يقول "محمد يسري دعبس" : « إن الاتصال الفعال لا بد أن

يتم في اتجاهين سواء في الاتصال النازل أو الصاعد أو الجانبي» ... (محمد يسري دعيبس، 1999، ص65)

و لهذا يمكن أن نلمس أهمية الاتصال الشخصي بالنسبة للفرد في جميع النواحي النفسية، العقلية، الاجتماعية...، كما يمكن أن تظهر هذه الأهمية على مستوى المجتمع في كل مجالات الحياة كالتعليم، الإعلام، التوجيه، الإدارة ...

### 6-1- أهمية الاتصال الشخصي على مستوى الفرد :

يمكن إيجاز أهمية الاتصال الشخصي بالنسبة للفرد فيما يلي :

1- تحقيق الحاجة للانتماء، حيث يسعى الفرد من خلال اتصاله بالآخرين إلى إشباع الحاجة للانتماء باعتباره كائنا اجتماعيا لا تبدأ حياته ولا تستمر دون وجود غيره، فيبدأ الاتصال بالوالدين وأفراد العائلة ويتسع بعد ذلك ليشمل العديد من الأشخاص تربطه بهم حاجات خاصة وعامة .

2- يحصل الفرد من خلال اتصاله واحتكاكه بالآخرين على معلومات ويكتسب عادات وقيم ومعايير السلوك الاجتماعي السوي .

3- يتمكن الفرد من تحقيق ذاته من خلال تأثيره بالآخرين وتأثيره فيهم .

4- يعمل الاتصال الشخصي على التخفيف من حدة الاضطرابات النفسية كالقلق والضغط النفسي وذلك بفضل مشاركة الآخرين و التوحد معهم في المشاعر والأحاسيس ، وتفريغ المكبوتات .

5 - يستطيع الفرد من خلال اتصاله بغير مباشرة من تحقيق أهدافه و إمكانية التنبؤ بذلك مسبقا .

6- يتمكن الفرد من خلال الاتصال الشخصي من فهم المعنى الحقيقي للرسالة ، حيث توصلت دراسة "مهرابييان" من جامعة كاليفورنيا ، وهو أحد أبرز الأوائل في مجال الاتصال الشخصي ، من خلال دراسته للفرق بين مصداقية العناصر الصوتية والبصرية واللفظية من الاتصال، فوجد أنه عندما تنتقل رسالة متناقضة في الكلام مع شخص آخر فإن ذلك يظهر من خلال الاتصال اللفظي بنسبة 7 % ، و الصوتي بنسبة

38% ، أما البصري فبنسبة 55% ، وفي حالة ما تكون الرسالة متوافقة فإن العناصر الثلاثة تعمل معا بصورة متساوية .

(<http://www.moie.gov.sa/training/maharat.aletsal.atml+%d8%a7%d9%>)

## 6-2- أهمية الاتصال الشخصي على مستوى العلاقات بين الأفراد :

يعد الاتصال الشخصي أساس بناء العلاقات التي تربط بين الأفراد و تجمعهم مع بعضهم في شكل زمر وجماعات ، ومن مميزاته كذلك :

1- خلق التقارب الاجتماعي و إزالة الفوارق بين الفئات المختلفة من الناس ، حيث يتيح الفرصة للإنسان كي يتزود بأخبار الآخرين و التعرف عليهم و مشاركته أحوالهم ، و يؤكد ذلك "الهاشمي لوكيا و بوضرة زهير " في قولهما: « إن الاتصالات عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم في وحدة متكاملة » . (الهاشمي لوكيا و بوضرة زهير ، 2005 ، ص 386) ، وكذلك " مراد مرداسي " حيث يرى بأن الاتصال وسيلة للتقارب و تقليص البعد الاجتماعي و تشابه اللغة و توحيد المشاعر . (Mourad Merdaci ، 2005 ، p50) وهذا يعود إلى أن الاتصال يجعل كل من المرسل و المستقبل ينظر للآخر بمثابة شخص مرجعي يهدف إلى مشاركته و التفاعل معه .

مساعدة العمال على التعاون لتحقيق أهداف المنظمة من خلال المقابلات و الاجتماعات و المناقشات و تبادل المعلومات كما يعتبر مهم جدا للقيادة الفعالة و عملية التخطيط و التنسيق و التدريب و إدارة الصراع و اتخاذ القرارات و العمليات التنظيمية الأخرى .

(<http://www.alnoor.world.com/learn/topiclbory.as?topID:173&secID:1>)

فلا وجود لهذه التنظيمات و لاتجسيد لمظاهرها و أفعالها بدون الاتصال و إلا كان هناك سوى

حياة يسودها الاضطراب و اللاتوازن . (Gilles Willett , 1989 , p18)

2- يمتاز التأثير الذي يحدثه المرسل على مستوى المستقبل عن طريق الاتصال به شخصيا بالعمق و الفعالية ، و مثال ذلك ما يحدث من تحسن و علاج على مستوى المسترشد من قبل المرشد ، و المريض نفسيا بفعل الأخصائي النفسي ، و ما يتعلمه التلميذ من المعلم ...

و يعود السر في فعالية الاتصال الشخصي إلى التفاعل الإيجابي التام الذي يحدث بين المرسل و المستقبل لأنه يسير في اتجاهين بين الطرفين مما يجعل فرصة

المشاركة في الخبرة أكبر ، كما يمكّن هذا الاتصال من ضمان الفهم الصحيح للمشاركين فيه لأنه يحتوي على جميع عناصر الاتصال و خاصة التغذية الراجعة التي تسمح بإدخال التعديلات اللازمة باستمرار على الرسالة (سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، 1999، ص129)

## 7 - مقومات ومعوقات الاتصال الشخصي:

يعتبر الاتصال عملية دينامية متصلة ومتكاملة يؤثر كل عنصر فيها على بقية العناصر الأخرى وعلى مجرى الاتصال والهدف منه ككل، ومن مقومات الاتصال الشخصي ما يلي :

**أولاً : ما يتعلق بالمرسل :** أول ما يشترط في الطرف المرسل لنجاحه في عملية الاتصال هو أن يكون موضع ثقة لدى المستقبل ، فكثيرا ما يتم الأخذ بالرسالة والتصديق بها بمجرد معرفة المصدر، و الحكم عليها انطلاقا منه دون مراعاة المضمون. وعادة ما يؤمن الناس بذوي المكانات المرموقة و يتأثرون بالشخصيات المحبوبة ، وهناك مجموعة من الشروط ينبغي توفرها في المرسل منها :

1- وجود مهارات اتصالية : أي المهارة في استخدام عناصر الاتصال ، حيث يمكن أن نلمس مهارة الاتصال من عدة نواحي كمهارة القراءة مهارة الكتابة ، مهارة التحدث ، مهارة الإصغاء . (عبد الله قلي ، 2005 ، ص342-32)

2- توافر مستويات معرفية مناسبة : أي الإلمام والمعرفة بالرسالة و تصميمها بالطريقة التي توائم المستقبل ، و يستدعي ذلك معرفة خصائص و اتجاهات المستقبل وخصائص وسائل الاتصال.

**ثانيا : ما يتعلق بالرسالة :** من الشروط الواجب توفرها في إعداد الرسالة لضمان استجابة المستقبل لها: هو تصميمها بالطريقة التي تجذب انتباه المستقبل ، ولأجل ذلك لا بد من:

1- أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل ، فيزداد حرصه على الاتصال كلما كان موضوعه يحقق له المصلحة والفائدة ،حيث توصل " فرانك لوثر " إلى قاعدة

تقول بوجود علاقة بين اختيار الرسالة والفائدة المنتظرة و الجهد المبذول و ذلك كما في القانون التالي :

### الفائدة المرجوة من الرسالة

$$\frac{\text{الفائدة المرجوة من الرسالة}}{\text{الجهد المبذول في الحصول عليها}} = \text{الاختيار}$$

2- صياغة الرسالة وتصميمها بطريقة تضمن استمرار انتباه المستقبل .

3- اختيار الوقت المناسب لظروف المستقبل لاستقبال الرسالة

4- صياغة الرسالة بحيث تتناسب مع فهم المستقبل لها.

5- صياغة الرسالة بما يناسب ووسائل الاتصال المتاحة.

(سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوى، 1999، ص39-40)

### ثالثا : ما يتعلق بالمستقبل :

من مقومات الاتصال التي ينبغي مراعاتها بالنسبة للمستقبل ما يلي :

- الإطار الدلالي للمستقبل بالنظر لبيئته و ثقافته و إدراكه الحسي .

- دافعية المستقبل للمعرفة.

- الظروف المحيطة بالمستقبل حيث تؤثر هي الأخرى بشكل كبير في رفض أو

تقبل الرسالة.

### 7-2 - معوقات الاتصال الشخصي :

هناك جملة من العوامل و المتغيرات التي تحول دون تحقق الهدف من الاتصال

الشخصي، منها ما يتعلق بالرسالة، و منها يتعلق بالوسيلة، و منها ما يرتبط بالشخص

لذاته سواء كان مرسلا أو مستقبلا، و الظروف التي يتواجد فيها، و من هذه المعوقات ما

يلي :

- تعتبر المعوقات العقلية والجسدية و النفسية من أهم المعوقات التي تقف أمام إقامة

العلاقات الاتصالية و تتصل بهذه المعوقات اضطرابات الحس و الفهم و الإدراك و ينتج

ذلك عن عدم سلامة الحواس وكذلك عند التخلف العقلي وسوء الحالة المزاجية والانفعالية كالحزن، الخوف، انخفاض الروح المعنوية ...

- وهناك بعض الخصائص الشخصية التي تؤدي بصاحبها إلى عدم القدرة على الاتصال أو الفشل في إقامة علاقات اتصالية ناجحة و من ذلك العدوان ، الأنانية ، القلق ، الانطواء ، الجمود الفكري ...

وفي هذا السياق يضيف "كولمان" بعض المصادر التي تمكن وراء معوقات الاتصال على النحو التالي: (جليل وديع شكور ، 1989، ص 279-281)

1- التوجيه المادي : وذلك حينما يتعامل المرسل مع المستقبلين كحاجات أو أشياء مادية وعدم مراعاة مشاعرهم .

2- التمرکز الذاتي : بمعنى الاهتمام بالأهداف الشخصية إلى الحد الذي يصبح معه الشخص لا يبالي بمصالح واتجاهات وحقوق الآخرين، وهذا التمرکز سرعان ما يعيق ويفشل الاتصال.

1- الاستغلال و المخادعة : ويقصد بها استخدام أساليب الغش والاحتلال لاستغلال الآخرين ومخادعتهم.

وهناك العديد من الخصائص الشخصية الأخرى كالمسايرة الزائدة والالتكال على الآخرين والتمردية ومشاعر النقص والتعصب ... كل ذلك وغيره يعد من معوقات الاتصال الشخصي.

- المعوقات الثقافية والاجتماعية: وتعد هذه المعوقات الأكثر احتمالاً في إحداث الغموض واللبس في فهم معنى الاتصال وتجاوب المرسل و المستقبل له و يشمل ذلك ما يلي:

1- التفاوت في المستوى الثقافي بين المرسل والمستقبل ، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة استمرار التواصل وعدم فهم محتوى الرسالة ، ويعود ذلك إلى عدم وجود خبرة مشتركة بين الطرفين ( قيم ، معتقدات، اتجاهات ...)

2- التشويش : وهو أي شيء يتدخل في أمانة نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل يؤدي إلى التغيير في معناها وعدم فهمها فهما صحيحاً.

(جودت عزت عطوي، 2001، ص102-103)

ومن الأمور المساهمة في ذلك :

- استخدام مفردات صعبة وغير مألوفة لدى المستقبل.
- الشرود الذهني وعدم الانتباه و يحدث ذلك عند عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة.
- الضوضاء والضغط الخارجية وعوامل الجو التي يمكن أن تؤثر على علاقة المرسل بالمستقبل.

- تأثير التوقعات والحاجات والخبرات السابقة على إدراك المستقبل لمقومات الرسالة.  
( جودة بني جابر، 2004، ص 186 )

كما يعد التباعد الاجتماعي أحد معوقات المهمة للاتصال الشخصي خاصة بازدياد الفوارق اللغوية والعرقية والدينية والمذهبية والفكرية والسياسية . (محمد أحمد النابلسي ، 1991، ص47)  
بالإضافة إلى ما سبق توصلت "اليزابيث تيرني" إلى وجود عدة معوقات للاتصال تتعلق بالرسالة كعدم الوضوح، سوء اختيار الكلمات، التشويش، بالإضافة إلى الإخفاق في نقلها أو الإساءة في تفسيرها. (اليزابيث تيرني، 1998، ص21-24)  
كما يذكر "منير حجاب" معوقات أخرى للاتصال الشخصي تتمثل في:

- 1- فقدان الهدف : فالمستقبل الذي لا يشعر بفائدة وأهمية الرسالة لا يشجع المرسل على الاستمرار .
  - 2- اللامبالاة: وذلك عندما يكون المستقبل غير مهتم بالمرسل لسبب ما .
  - 3- عدم الصبر: وذلك عندما يكون المستقبل قلقاً أو متوتراً أو مستعجلاً .
- الميل للانتقاد: فهذا الميل يجعل المستقبل مركزاً على النقد أكثر من الاهتمام بموضوع الرسالة .

(منير حجاب، 1999، ص62-63)

وللتغلب على معوقات الاتصال الشخصي ولزيادة فاعليته لا بد من:

- الاهتمام بالمعلومات المرتدة لتقليل سوء الفهم.
- البساطة في استخدام اللغة.
- الإنصات الجيد للمعلومات والتركيز في فهم الرسالة.

- استخدام الاتصال غير اللفظي لتدعيم الرسالة وتأكيدھا.

(راوية حسن ،ب ت ،ص211)

### - خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق نخلص إلى القول بأن الاتصال عملية نفسية و عقلية واجتماعية تقوم على وجود مرسل ومستقبل بينهما رسالة تنتقل وفقا لقناة معينة تسعى إلى تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات وتهدف إلى إحداث أثر على مستوى المستقبل، ويعتبر الاتصال الشخصي أحد أنواع الاتصال يحدث بصفة مباشرة وجها لوجه ويتميز بوجود التغذية الرجعية التي تجعل من الاتصال متبادلا بين المرسل والمستقبل، وتعتمد مهارة الاتصال الشخصي في جانب منها على الوراثة وفي جانب آخر على التدريب والاكساب، ولهذا الاتصال أهمية كبرى على مستوى الفرد وعلى مستوى العلاقات بين الأفراد، إذ به يتحقق التفاهم والتآزر وتقارب الأفكار ومنه يحصل التمثيل الاجتماعي والتضامن، وهناك عدد من العوامل تساهم في زيادة فاعلية الاتصال الشخصي كما أن هناك ما يعيقه ويقاومه تتوزع هذه العوامل على كل الأطراف المختلفة للاتصال الشخصي وكذلك السياق النفسي والاجتماعي الذي يتم فيه.



# الفصل الثالث

## التوافق المهني

- تمهيد

### المبحث الأول : التوافق

- 1- مفهوم التوافق
- 2- اتجاهات التوافق
- 3- أبعاد التوافق
- 4- نظريات التوافق

### المبحث الثاني : التوافق المهني

- 1- مفهوم التوافق المهني
- 2- محددات التوافق المهني
- 3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني
- 4- قياس التوافق المهني
- خلاصة الفصل

- تمهيد :

يتعرض الإنسان خلال حياته إلى عدد من المواقف يتلاءم مع بعضها حيناً ولا يتلاءم مع بعض منها حيناً آخر، فينسجم في الحالة الأولى كما يضطرب ويتصارع

في الحالة الثانية، حيث يلجأ الفرد هنا إلى محاولة التوافق ليتمكن من التخلص من هذا الاضطراب والصراع وكذلك ليتمكن من سد حاجاته وتحقيق أهدافه بما يتزن مع خصائصه الشخصية ومطالب البيئة الخارجية .

وتستلزم كل مجالات الحياة المختلفة هذا التوافق لا سيما منها مجال العمال أين يكون العامل محاط بعدد من العوامل الخارجية كالإمكانات المادية من وسائل وآلات وكذلك الزملاء المحيطين من عمال ومسؤولين وما ينجم عن هذا من مشكلات، الأمر الذي يستدعي التوافق ويدعى هنا بالتوافق المهني ، والذي سنتعرض إليه في هذا الفصل من خلال المبحث الأول الخاص بالتوافق وذلك بتعريفه وتوضيح اتجاهاته وأبعاده ثم نظرياته وفي المبحث الثاني نتناول التوافق المستهدف بالدراسة وهو التوافق المهني وذلك بدءاً بتعريفه، ثم محدداته ، والعوامل المؤثرة فيه ، يلي ذلك كيفية قياسه سابقاً وحالياً في هذه الدراسة .

## المبحث الأول : التوافق

### 1- مفهوم التوافق :

1-1- المفهوم اللغوي للتوافق : وردت في معاجم علم النفس بعض التعاريف للتوافق منها :

1-1-1- تعريف إنجلش وإنجلش **English & English (1958)** : عرف "إنجلش وأنجلش" التوافق في المعجم الشامل للمصطلحات السيكولوجية والتحليل النفسي بأنه «العملية التي بها تتم التغييرات المطلوبة - سواء في الشخص أو في البيئة - لتحقيق التوافق النسبي» . (عبد الحميد شانلي ، 2001 ، ص73) ، أي أن التوافق هو سلسلة مستمرة من التغييرات التي تطرأ على الشخص باستعداداته وحاجاته المختلفة وكذا المجال الذي يحيط به وكافة شروطه ومتطلباته لمحاولة الوصول في الأخير إلى درجة معتبرة نسبياً من التوازن المتسق بينهما.

**1-1-2- تعريف ولمان Wolman (1973):** عرف "ولمان" التوافق في معجم العلوم السلوكية بأنه « التغيرات في السلوك التي يقتضيها إشباع الحاجات ومواجهة المتطلبات حتى يستطيع الفرد أن يقيم علاقة متسقة مع البيئة». (عبد الحميد شاذلي، 2001، ص73)، ويتفق هذا التعريف مع التعريف السابق ويؤكدده حيث أن المستهدف بالتغير هو كل من سلوك الفرد والبيئة المحيطة ، والهدف من هذا التغير هو إحداث علاقة متوازنة بين الطرفين .

**1-1-3- تعريف وليم الخولي (1976) :** قدم "وليم الخولي" تعريفا للتوافق في الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب العقلي كما يلي : «هو تعديل في الكائن بحيث يتلاءم مع الظروف أو إحداث تعديل في البيئة أو يعدل الكائن الحي بعضا منه وبعضا من البيئة لإعادة حالة التوازن ،ويتناول التوافق نواحي فيزيائية ونواحي بيولوجية وفيسولوجية ونواحي نفسية والنواحي الاجتماعية» (عبد الحميد شاذلي، 2001، ص73) يسير هذا التعريف في نفس سياق التعريفين إلا أنه يوضح النواحي التي يشملها التغير والتعديل ،فقد يكون من الناحية الفيزيائية أوالفيسولوجية أو النفسية أو الاجتماعية على مستوى كل من الفرد والبيئة .

## 2- المفهوم الاصطلاحي للتوافق:

تشير الكثير من الكتابات في علم النفس إلى وجود الترادف بين مصطلحي التوافق والتكيف ذلك أن الأصل في كلمة التوافق يعود إلى مصطلح التكيف المنبثق من علم البيولوجية والذي يعني التلاؤم مع شروط البيئة الطبيعية المتغيرة، وانطلاقا من ذلك انتقل هذا المصطلح إلى علم الاجتماع وعلوم النفس ليشمل في معناه التلاؤم مع شروط العالم الطبيعي والدوافع الشخصية ومطالب البيئة الاجتماعية وأصبح يسمى بالتكيف النفسي الاجتماعي أو التوافق .

ويؤكد ذلك "لازروس" (R-Lazarus) في قوله : « إن مفهوم التكيف انبثق من علم الأحياء وكان حجر الزاوية في نظرية داروين 1859 للنشوء والارتقاء وقد

عدل من قبل علماء النفس وسموه التوافق « . (R-Lazarus ,1976 , p3) , يؤكد هذا التعريف أن الأصل في مفهوم التوافق هو التكيف .

وتعرف "حنان عبد الحميد العناني" التوافق بأنه «العملية التي من خلالها يعدل الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط المحيط الطبيعي والاجتماعي ويحقق لنفسه الشعور بالتوازن والرضا» . (حنان عبد الحميد العناني ، 2000 ، ص38)

وفي نفس السياق يعرفه "حامد زهران" بأنه العملية الدينامية التي تتناول كل من السلوك والبيئة سواء كانت طبيعية أو اجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يتحقق التوازن بين الفرد وبيئته (عبد الحميد محمد شاذلي، 2001، ص82) ، ويعني هذا أن التوافق عملية مستمرة تتضمن إشباع حاجات الفرد الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية بطريقة تستهدف إقرار الانسجام مع مطالب البيئة المادية، والاجتماعية.

ويعرف "مصطفى عشوي" التوافق بأنه : «عبارة عن عملية يقوم الفرد أثناءها بجهد حسب ما يتطلبه الموقف للتغلب على مختلف العوائق لتحقيق الرغبات وإشباع الحاجات إذ يؤدي ذلك إلى تحقيق حالة من الرضا النفسي العام» (مصطفى عشوي ، 1994 ، ص 152) يبين هذا التعريف أن التوافق يتوقف على مدى قدرة الفرد في التغلب على صعاب الموقف الذي يواجهه .

وخلاصة لما سبق يمكن القول بأن للتوافق ثلاثة عناصر هي :

1- الفرد بما فيه من استعدادات واحساسات وحاجات وسلوكات.

2- البيئة المادية بشروطها ومطالبها.

3- البيئة الاجتماعية وما تتضمنه من أشخاص ومعايير اجتماعية.

إذا ما تحقق التوازن والانسجام بين هذه العناصر الثلاثة ينتج عن ذلك التوافق ويصبح الفرد متوافقا، وإذا لم يتحقق الانسجام ينتج عنه سوء التوافق ويقال عن الفرد بأنه سيئ التوافق.

## 2- اتجاهات التوافق:

يمكن دراسة مفهوم التوافق كذلك من خلال ثلاثة اتجاهات رئيسية هي:

### 1-2- الاتجاه الشخصي :

يعد كل من: "فرويد" ، و"شافر" ، و"شوبن" ، و"يونغ" ، و"هنري" ، و"سميث" من أنصار هذا الاتجاه وهم يرون بأن التوافق يعتمد على إشباع حاجات الفرد ودوافعه البيولوجية والنفسية والاجتماعية، فإذا تم ذلك شعر الفرد بالثقة والرضا عن النفس والتمتع بحياة خالية من الاضطرابات والصراعات، وإذا لم يتحقق ذلك يسعى الفرد إلى اتخاذ أي أسلوب آخر يمكنه من تحقيق أهدافه، حيث يرى كل من "شافر وشوبن" أن الكائن الحي يحاول في البداية البحث عن أسهل الطرق لإشباع حاجاته ودوافعه، وإذا لم يتسن له ذلك فإنه يلجأ إلى تبني أشكال جديدة للاستجابة وذلك بإحداث التغيير والتعديل على مستوى دوافعه هو ، أو على مستوى البيئة الخارجية ويستمر ذلك إلى غاية تحقيق التوافق والانسجام بينه وبينها .

(LF.and sholen. Shaffer , 1965 ,p 118)

وعلى هذا النحو يعرف "يونغ" (yong) التوافق بأنه المرونة التي يشكل بها الكائن الحي اتجاهه وسلوكه لمواجهة مواقف جديدة حيث يكون هناك تكامل بين تغيير الكائن الحي عن طموحه وتوقعاته ومتطلباته الاجتماعية.

ويؤكد ذلك أيضا "سعد جلال" بقوله أن تكيف الفرد يتوقف على مدى إشباع حاجاته الفسيولوجية والاجتماعية ، إلا أنه ينبغي مراعاة ما يمكن أن يواجه ذلك من عقبات لأنها قد تحول دون إشباع هذه الحاجات مما يؤدي إلى عدم تكيف الفرد. (سعد جلال ، 1985 ، ص 487)

من خلال ما سبق يتضح أن الاتجاه الشخصي في تفسير التوافق يركز بصورة كلية على الفرد وحاجاته ،وقد بالغ في ذلك إلى الحد الذي يُجحف في حق البيئة الاجتماعية المحيطة والتي لها بالغ الأثر في حياة الفرد وما يمكن أن تكون عليه من توافق أو سوء توافق.

## 2-2- الاتجاه الاجتماعي :

إن الإنسان كائن حي اجتماعي بطبعه ولا يمكنه العيش لولا وجوده مع بني جنسه في علاقات اجتماعية مبنية على التعاون والتكامل فيما بينهم وتسير وفق

مجموع من الأطر والمعايير التي تعمل على تنظيم هذه العلاقات وتوجيهها بطريقة تخدم كل من الفرد والمجتمع.

وعليه فإن أنصار الاتجاه الاجتماعي أمثال "رويش" (Reush) و"ميننجر" (K. Minniger) يرون بأنه لن يتحقق توافق الفرد إلا بمراعاته ومسايرته لمعايير وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وقوانينه وتحدد نشاطاته تحت ما تمليه هذه المعايير، وتفرضه عليه تلك القوانين.

وفي هذا يرى "عبد الحميد محمد شاذلي" أنه كلما اقترب الفرد من النماذج والأنماط والمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع واستطاع مسايرتها كان أكثر توافقاً ، وكلما انحرف عنها ساء توافقه . (عبد الحميد محمد شاذلي ، 2001 ، ص 88-89) كما يدعم هذا الاتجاه "كرو وكرو" (L.D Crow & Acrow) في قولهما بأن « التوافق يشير إلى مدى قدرة الموضوع (الفرد) على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه والأشخاص الذين يكونون البيئة المحيطة » (محمد عاطف غيث ، 1979 ، ص 18) ،

ويتفق "كمال دسوقي" مع هذا ، حيث يعرف التوافق بأنه تكيف الشخص ببيئته الاجتماعية في مجال مشكلاته مع الآخرين التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والأخلاقية. (كمال دسوقي ، 1974 ، ص 31) ، ويؤيد هذا الرأي أيضا كل من "دافيز ولوفقيست" (Dawis & Lofquist) ، حيث يريان بأن التوافق هو عملية مستمرة يحاول الفرد بواسطتها الحصول والمحافظة على انسجامه مع البيئة المحيطة . (Dawis & Lofquist , 1984 , p233)

ومن هنا يمكن القول بأن الاتجاه الاجتماعي يعني بظروف البيئة الخارجية سواء كانت مادية أو اجتماعية أو ثقافية وينبغي مراعاة شروط ومتطلبات ذلك لتحقيق التوافق ، وما يؤخذ على هذا الاتجاه هو مبالغته في الاهتمام بالبيئة وإغفاله عن دور الفرد واستعداداته وحاجاته وخصائصه الشخصية وقدراته وكل ما بإمكانه إحداث التغيير والإبداع على مستوى هذه البيئة.

## 2-3- الاتجاه التكاملي :

يسعى الفرد في حياته إلى سد حاجاته وتحقيق رغباته ومحاولة تغطية طموحاته ، كل ذلك لأجل إشباع متطلبات نزعاته الشخصية الجسمية والعقلية والنفسية إلا أنه في مقابل ذلك يعيش الفرد داخل مجال واسع ومعقد من الظروف والمواقف الاجتماعية والثقافية والمادية قد تسمح بتحقيق حاجاته بأيسر الطرق وقد يستعصي عليه ذلك ، ويتطلب منه جهود معينة وقد يستحيل عليه تحقيقها بالبتة ، أي أن الفرد - باختصار القول- يعيش بين كفتين: دوافعه الداخلية ، ومتطلبات البيئة الخارجية ، وللوصول إلى درجة التوافق عليه بخلق التوازن بين الكفتين .

من هنا جاء اتجاه ثالث موقفاً بين الاتجاهين السابقين وهو الاتجاه التكاملي .  
« فالتوافق حسب هذا الاتجاه لا يحدث إلا بواسطة التكامل بين حاجات الفرد والظروف البيئية المحيطة » . (عبد الكريم قريشي ، 1988 ، ص 169)

فيشير التوافق هنا إلى حالة تستدعي خلق الانسجام والتناغم بين عنصرين أساسيين أحدهما الفرد باستعداداته وحاجاته وأهدافه ، وثانيهما البيئة الطبيعية والاجتماعية المحيطة .

وعلى هذا النحو يرى "جابر عبد الحميد جابر": « أن التكيف يتضمن تفاعلاً متصلاً بين الشخص وبيئته كل منهما يؤثر في الآخر ويفرض عليه مطالبه .. وفي معظم الحالات يكون التكيف توفيقاً بين هذين الموقفين المتقابلين » . (جابر عبد الحميد جابر وسليمان الخضري الشيخ ، 1978 ، ص 347)

ومما سبق نجد أن الاتجاه التكاملي هو أكثر الاتجاهات دقة وموضوعية في تحليل معنى التوافق ، فلا الفرد لوحده بإمكانه التوافق ولا البيئة لوحدها تحقق هذا التوافق أو تعترض عليه ، فالأثنين معاً مكمّلين لبعضهما البعض ، فالتوافق إذن عملية مستمرة تستدعي التغيير المستمر على مستوى كل من الفرد والبيئة لينسجم ويتسق أحدهما مع الآخر .

### 3- أبعاد التوافق:

يعتبر الفرد وحدة جسمية ونفسية واجتماعية متكاملة يؤثر كل جانب منها تأثيرا بالغاً على شخصية ،الفرد فقد يسبب لها الاطمئنان والارتياح وقد يجعلها تعيش في دوامة من الاضطراب والصراع ، وعليه فإن توافق الفرد يستدعي توافقه من جميع الجوانب على المستوى البيولوجي وعلى المستوى النفسي وعلى المستوى الاجتماعي وفيما يلي عرض لذلك :

### 3-1- التوافق على المستوى البيولوجي :

يشمل التوافق البيولوجي مجموع الكائنات الحية بما فيها الإنسان والحيوان والنبات ، ويشير معناه إلى اتخاذ النشاط الذي يستجيب ويتلاءم مع الظروف المتغيرة ، كارتداء الإنسان لملابس معينة تقيه من البرد ، وقيام الحيوان بسلوك معين ليؤمن نفسه من قدوم خطر ما ، وتغير شكل النبات لتحمل حرارة الشمس...

وفي هذا الصدد يقول "لورانس" و "شوبين" : « إن الكائنات الحية تميل إلى أن تغمر من أوجه نشاطها في استجابتها للظروف المتغيرة في بيئاتها » (مدحت عبد اللطيف، 1990، ص82) ، حيث ينبغي على الكائن الحي إذا لم يتمكن من إشباع حاجاته بأيسر الطرق أن يكون مرناً في تبني طرق أخرى تمكنه من التكيف أوالتوافق مع مستجدات الموقف الجديد ، فتتحقق بذلك حاجاته وتستمر حياته فالتكيف في نظر "مورار و كلاكهون" : « هو عبارة عن سلوك يجعل الكائن حياً وصحيحاً وفي حالة تكاثر » . (مدحت عبد اللطيف ، 1990 ، ص82)

### 3-2- التوافق على المستوى النفسي:

ويشمل هذا التوافق السعادة مع الذات والثقة بالنفس والخلو من المشكلات الشخصية وذلك بالتوافق مع مطالب النمو بمراحله المتتالية بما يحقق الأمن النفسي. كما يعني التوافق النفسي قدرة الفرد على تحمل الإحباط ومواقف النقد والشعور بالأمن والاطمئنان بعيداً عن الخوف والقلق والاكنتاب ، حيث يعرفه "أحمد عزت راجح" «بأنه قدرة الفرد التوفيق بين دوافع المتصارعة توفيقاً يرضيها جميعاً إرضاءً متزنًا» (أحمد عزت راجح، 1976، ص77) ، وهذا يعني أن التوافق النفسي يتمثل في



مواجهة الفرد للصراعات التي لا يخلو منها أي كان وقدرته على التحكم فيها بما يتماشى والمواقف والظروف المتاحة.

### 3-3- التوافق الاجتماعي:

لما كان التوافق النفسي يتعلق بالفرد وحده وخصائصه الشخصية ، فإن التوافق الاجتماعي يتعداه إلى مستوى علاقات الفرد مع الآخرين وقدرته على التعامل معهم في جو يشع بالرضا والتفاهم والتعاون والتكامل فيما بينهم دون وجود لأي مشكلات ، وقدرته كذلك على التوافق مع المعايير الثقافية السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه ومسايرة ما قد يطرأ على ذلك من تغيرات.

ويؤكد هذا " كمال دسوقي" أن التوافق هو تكتيف الفرد ببيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والأخلاقية. (سعد جلال ، 1985 ، ص487)

وفي نفس السياق يرى "سهير كامل أحمد" حيث يرى بأن التوافق الاجتماعي يتمثل في العلاقة الحسنة بين الفرد والبيئة ويرتبط ذلك بالتغيير للأحسن. (سهير كامل أحمد، 1999، ص7)

كما يصف "عبد الكريم قريشي" الشخص المتوافق اجتماعيا بأنه الشخص الأكثر تقبلا للآخرين، والذي بإمكانه خلق علاقات منسجمة مع البيئة المحيطة به بأشكالها المختلفة كالأسرة والمدرسة والمجتمع بشكل عام . (عبد الكريم قريشي ، 1999 ، ص26)

ومما سبق يتضح لنا أن توافق الفرد يرتبط بتوافقه من نواحي عديدة يكمل بعضها الآخر ، فلولا صحة الفرد عضويا لما تمكن من عقد علاقات سوية مع غيره تؤدي به إلى إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه وبالتالي يصل إلى حالة التوافق مع ذاته ومع البيئة المحيطة به.

### 4- نظريات التوافق :

هناك العديد من النظريات المفسرة للتوافق يمكن أن تتناول أهمها وذلك بتصنيفها وفقا للأبعاد المذكورة سابقا.

#### 4-1- النظرية البيولوجية :

ترجع اللبانات الأولى لوجود النظرية البيولوجية إلى كل من "داروين ومندل وجالتون و كالمان " وغيرهم ، وهم يرون أن سوء توافق الفرد يعود إلى أمراض تصيب أنسجة الجسم وخاصة المخ ، والتي تتسبب في وجود أمراض أخرى يمكن أن تتوارث أو تكتسب على مسار الحياة بفعل الإصابات والجروح والعدوى ، أو الخلل في إنتاج الهرمونات الذي يتأثر بالضغط على الفرد . (قريشي محمد ، 2002 ، ص 46)

وبذلك فإن البنية الجسمية وفقا للنظرية البيولوجية هي التي تحدد مدى توافق الفرد أو عدم توافقه ، فأى مرض عضوي يصيبه يؤثر عليه بخلق تأثيرات أخرى تحرمه من البقاء في وضع الراحة والالتزان ، ومن ثم التوافق.

ما يؤخذ على هذه النظرية هو تناولها للتوافق من جانب واحد فقط وهو الجانب العضوي بالرغم من وجود جوانب عديدة لها تأثيراتها هي الأخرى على توافق الفرد.

#### 4-2- النظرية النفسية :

صنف علماء النفس أمثال "فرويد" ، "إيركسون" ، "روجرز" ، "شافر" النظريات النفسية للتوافق انطلاقا من توجهاتهم المختلفة منها:

#### 4-2-1- نظرية التحليل النفسي:

يرى "فرويد" أن عملية التوافق الشخصي غالبا ما تكون لا شعورية فلا يعي الأفراد الأسباب الحقيقية التي تكمن وراء سلوكياتهم المختلفة ، والشخص المتوافق هو الذي يسعى نحو إشباع المتطلبات الضرورية للهو بطرق مقبولة اجتماعيا، ويحدد "فرويد" السمات الأساسية للشخصية المتوافقة في ثلاث سمات تتمثل في قوة الأنا والقدرة على العمل والقدرة على الحب. (مدحت عبد اللطيف ، 1990، ص 86)

ويرى "فرويد" أيضا أن سبب وقوع الفرد في أي شكل من أشكال سوء التوافق يعود إلى الصراع القائم بين رغبات الهو وأوامر الأنا الأعلى وتوجيهاته في تنظيم سلوكيات الشخص ودوافعه بما يتلاءم مع البيئة الخارجية حيث يعجز هنا الأنا في

التوفيق بين هذا وذاك مما يؤدي بالفرد إلى الوقوع في الاضطرابات النفسية كالقلق، العصاب، الاكتئاب... (حلمي المليجي، 2002، ص82)

أما "يونج" (yung) فيعتقد أن مفتاح التوافق والصحة النفسية يعتمد على استمرار النمو الشخصي دون تعطل، ويؤكد أيضا على أهمية اكتشاف الذات الحقيقي وأهمية التوازن بين الميول الانطوائية والميول الانبساطية وأهمية التكامل بين العمليات الأربع الأساسية وهي الإحساس، الإدراك، المشاعر، التفكير.

أما "إريكسون" (Erikson) فيرى أن الشخصية المتوافقة هي التي تتسم بالثقة والاستقلالية والتوجه نحو الهدف والتنافس والإحساس الواضح بالهوية، وكذلك القدرة على الألفة والحب، وهي في مجملها تعبر عن القدرة على مواءمة الذات للظروف المتغيرة وهذا دليل التوافق. (مدحت عبد اللطيف، 1990، ص86-88)

#### 4-2-2- النظرية السلوكية :

تعتبر النظرية السلوكية التوافق وسوء التوافق أمرا مكتسبا ومتعلما من الخبرات التي يتعرض لها الفرد خلال حياته، حيث يشتمل التوافق على خبرات تحدد كيفية الاستجابة لتحديات الحياة والتي تقابل بالتعزيز والتدعيم، وعدم وجود هذه الخبرات يؤدي بالفرد إلى سوء التوافق.

ويدعم ذلك "واطسون" و "سكينر" في كون السلوك التوافقي ينمى آليا بفعل تعزيز البيئة واثاباتها، ويؤكد هذا أيضا كل من "يولمان" (L-Ullmann) و"كراسنر" (L-Krasner) في أن العلاقات التي تربط الأفراد بالآخرين والتي تقابل بالإثابة سرعان ما تزول وتضمحل وتتغير سلوكياتهم ببعضهم البعض مما ينتج عنه عدم التوافق. (مدحت عبد اللطيف، 1990، ص88)

#### 4-2-3- نظرية علم النفس الإنساني :

يؤكد أصحاب نظرية علم النفس الإنساني ك "روجرز" (C.Rogers) و"ماسلو" (Maslou) و "بيلز" (F.Perls) على أهمية تحقيق الذات للفرد والثقة بالقدرات الذاتية والسلوك وفقها للوصول إلى درجة التوافق الجيد للفرد، حيث يشير "روجرز" إلى أن سوء التوافق يعبر عن الخبرات المؤلمة الناتجة عن قيام الفرد بسلوكات غير متسقة مع

مفهومه لذاته ، ويستمر سوء التوافق إذا ما حاول الاحتفاظ ببعض هذه الخبرات بعيدا عن مجال الإدراك والوعي ، مما ينتج عنه عدم تنظيمها وتوحيدها مع الذات ، الأمر الذي يؤدي بالفرد إلى عدم قبول ذاته وهذا من شأنه يولد لديه التوتر والأسى وسوء التوافق.

ويرى "ماسلو" أن من بين معايير التوافق هو قبول الذات ونقص الاعتماد على الآخرين والاستقلال الذاتي والتمركز حول المشكلات لحلها ، وهذا ما يذهب إليه كذلك "بيلز". (مدحت عبد اللطيف، 1990، ص 89-90)

ومن هنا يمكن القول أن النظريات النفسية في تفسير التوافق قد اهتمت بشخصية الفرد وميوله ودوافعه وحاجاته وسلوكاته الشعورية واللاشعورية ، وكيف يتم التوفيق بينهما وإشباعها لتضمن له التخلص من المشكلات والصراعات النفسية ولتحقيق درجة من الرضا والتوافق الشخصي.

ما يؤخذ على هذه النظرية أنه بالرغم من أهميتها إلا أنها غفلت عن دور البيئة الاجتماعية والعلاقات مع الآخرين في تحقيق توافق الفرد.

#### 4-3- النظرية الاجتماعية :

يعتبر كل من "فيرز" و "نهام" و "ردليك" من رواد النظرية الاجتماعية ، وهم يرون أن التوافق يرتبط بالثقافة الاجتماعية السائدة ، وأثبتت ذلك نتائج الكثير من الدراسات حيث ثبت وجود اختلاف في الاتجاه نحو الخمر بين اليابانيين والأمريكيين وكذلك ثبت وجود اختلاف في الأعراض الاكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين الإيطاليين والأمريكيين الأيرلنديين (مدحت عبد اللطيف، 1990، ص 93) ، وبدل هذا على أن الاختلاف في طبيعة المجتمع المعاش يتبعه اختلاف في طبيعة الاستجابات لتأثيرات الثقافة الاجتماعية السائدة ، ومن ثم يتحدد نوع التوافق معها.

من خلال عرض النظريات السابقة يتبين لنا أن التوافق النفسي للفرد لا يتوقف على جانب معين فحسب وإنما يقتضي التفاعل بين هذه الجوانب والتناسق فيما بينها لتحقيق التكامل.

## المبحث الثاني: التوافق المهني

يعتبر التوافق - كما سبق تعريفه- عملية دينامية تهدف إلى إقرار التوافق الذاتي للفرد بما ينطوي عليه من اتجاهات وميول وقيم ودوافع ، وكذلك التوافق مع المحيط الخارجي طبيعياً كان أم اجتماعياً ، ويعبر هذان المظهران للتوافق عن وجودهما من خلال مواقف الحياة المختلفة في الأسرة، المدرسة، العمل ...

ومما لا شك فيه أن مجال العمل يعد من أهم المجالات التي ينبغي فيها على تحقيق أكبر قدر من التوافق ، ذلك أن الشخص العامل يقضي معظم وقته وفكره وجهده في مجال عمله، كما يعد العمل من أهم ما يبرز المكانة والقيمة ويعود بالنفع والفائدة للعامل ولمجتمعه، ومن هنا يعد التوافق المهني من المؤشرات الدالة على توافق الشخص مع ذاته ومع غيره على المستوى المادي والنفسي والاجتماعي ، وفيما يلي سنتعرض إلى مفهوم التوافق المهني والمحددات الأساسية له وما يرتبط به من عوامل مؤثرة.

### 1- مفهوم التوافق المهني:

يعرف التوافق المهني بأنه توافق الفرد لدنيا عمله ،فهو يشمل بذلك توافقه مع مختلف العوامل البيئية المحيطة والتغيرات التي تطرأ عليها على مر الزمن ،وتوافقه مع خصائصه الذاتية وقدراته الخاصة ومع العاملين معه وكذا مطالب العمل وظروفه المتغيرة (فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص 52) يعني التوافق حسب هذا التعريف قدرة الفرد على التغير باستمرار للتكيف مع شروط البيئة المادية والاجتماعية للعمل وظروفها المتغيرة وما يمكن أن تستدعيه من مطالب ، وهذا يقتضي منه إدراك قدراته الذاتية والانسجام في علاقاته مع غيره من زملاء ومسؤولين .

ويؤكد ذلك " فاروق اللقاني " حيث يعرف التوافق المهني بأنه: «ا لعملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلازم بينه و بين البيئة المهنية - المادية والاجتماعية - والمحافظة على هذا التلازم » ( بشير لعريط ، 1996 ، ص13 )

وكذلك تعريف " بديع محمود القاسم " حيث يرى بأن التوافق المهني يشمل توافق الفرد مع محيط العمل بما يتضمنه من عوامل بيئية وطبيعية واجتماعية (رؤساء ومرؤوسين) وما يطرأ على ذلك من تغير من وقت لآخر . (بديع محمود القاسم ، 2001 ، ص47)

ويلخص "محمد جمال يحيواوي" كل التعاريف السابقة ، حيث يرى أن التوافق يتمثل في عملية التوفيق بين ثلاث عناصر أساسية وهي:

- قدرات الفرد وخصائصه.
- نوع العمل وكل ما يتضمنه من مواد وأدوات ومتطلباته.
- الظروف المادية والاجتماعية المحيطة بالعمل والعوامل المؤثرة فيها.

(محمد جمال يحيواوي، 2003، ص414)

وللتوفيق بين هذه العناصر لابد من دراسة وتحليل كل عنصر على حدى ، أي دراسة طبيعة العمل وتحديد خصائصه ومتطلباته ودراسة الفرد العامل وتحديد قدراته الخاصة والعامة ومدى تطابقها مع عمله ، ثم دراسة الشروط والظروف المادية والاجتماعية التي يتم فيها العمل و تحديد ما يمكن أن يؤثر فيها من عوامل وكيف يمكن التحكم فيها و توجيهها في صالح الفرد و عمله.

هذا ويرى "فرج عبد القادر طه" أن يمكن الاستدلال على توافق الفرد مهنيا من خلال مجموعتين أساسيتين من العلامات أو المؤشرات وهي:

- **الرضا** : ويشمل الرضا الإجمالي عن العمل وعن مختلف جوانب بيئته كالمؤسسة، والمشرف والزملاء ، وظروف العمل ،وتوقيته ،والأجر ، ونوع العمل ، ويشمل أيضا إشباع الحاجات ، وتحقيق الطموحات ، والتوقعات...

- **الإرضاء** : ويتضح من خلال إنتاجية العامل وكفايته والطريقة التي يراه بها مشرفه وزملائه ، وكذلك من خلال حضوره وانضباطه وكذا اتفاق قدراته ومهاراته مع متطلبات العمل.

(فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص53)

ومما سبق يمكن استخلاص التعريف التالي للتوافق المهني : هو التلاؤم المستمر للعامل مع ظروف ومتطلبات بيئته المهنية مادية كانت أو اجتماعية وذلك بالتوفيق بين خصائصه الشخصية وطبيعة العمل وظروفه وعلاقاته بالعاملين معه للوصول إلى حالة التوازن .

## 2- محددات التوافق المهني :

من خلال التعاريف السابقة للتوافق المهني، نجد أن هذا الأخير يتحدد بوجود عدد من الصفات التي ترتبط بالعامل كشخص له خصائص، وترتبط بالمجال المحيط به كذلك، فتجعل منه عاملاً متوافقاً مع ذاته ومع مهنته، وهذا بدوره يسهم في إفادته لها واستفادته منها في نفس الوقت، وهذا ويمكن إدراج هذه المحددات تحت محورين رئيسيين هما الرضا والإرضاء :

**2-1- الرضا** : ويشير الرضا إلى الموقف الذي يتبناه الفرد تجاه عمله على نحو يعكس نظرته وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل (طريف شوقي، 1992، ص221) أي اتجاهات الفرد نحو مختلف جوانب عمله منها :

\* **طبيعة العمل والمؤسسة** : يعتبر الرضا عن المؤسسة من العوامل الهامة التي تساعد على خلق الرضا العام للعامل ، وبدون ذلك لا يمكنه أن يرضى عن الجوانب النوعية كطبيعة العمل داخل المؤسسة ، وظروفه ...، ويعد ما تتمتع به المؤسسة من شهرة وتأثير واتساع نفوذ من العوامل التي تزيد من رضا العمال ورفع معنوياتهم ، حيث يمكنهم ذلك من الحصول على التقدير ، والتسهيل في إشباع حاجاتهم ، لذا يرغب الكثير من الأفراد في الانتماء إلى المؤسسات الشهيرة التي تتمتع بالسمعة الطيبة

والتأثير القوي في الأوساط المختلفة وهذا بغرض الرفع من قيمتهم وحصولهم على أكبر قدر من الامتياز. (محمد جمال يحيوي 2003، ص446-447)

وما يدعم رضا العامل كذلك هو طبيعة العمل الذي يقوم به داخل المؤسسة فكلما كان هناك انسجام لخصائص العامل وقدراته واتجاهاته مع خصائص عمله ومتطلباته كلما ساعده ذلك في زيادة قدرته على مسايرة العمل وتغييراته، وأدائه له بمستوى عالٍ من النجاح، مما يؤدي إلى تنمية قدراته ورفع روحه المعنوية ومن ثم زيادة رضاه على عمله .

\* **الرضا عن المسؤول** : يؤثر اتجاه العامل نحو المسؤول وعلاقاته به تأثيرا مباشرا على مشاعر العامل تجاه عمله ونواحيه المختلفة، فكلما شعر العامل باحترام مسؤوله له وتقديره لما يقوم به زاد شعوره بالرضا نحو العمل وأخذ في بذل جهود مضاعفة لتأكيد ذلك أكثر. وفي هذا يرى فرج عبد القادر طه أنه ينبغي على المؤسسة الجادة على تحسين التوافق المهني للعامل أن تعمل على أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس. (فرج عبد القادر طه، 1986، ص57)

ويلخص "أوبرداهم" (Oberdahm) الميزات السلوكية التي تخلق علاقة نفسية صحية بين الرئيس والمرؤوسين، وتشجيع روح الثقة المتبادلة في جو المؤسسة فيما يلي :

- 1- المعاملة الحسنة والاحترام لشخصيات العاملين .
- 2- التمثيل الأمين لدى الهيئات العليا.
- 3- التطبيق المرن لقوانين ولوائح المؤسسة على العمال .
- 4- أن يكون المسؤول مثلا يحتذى به.
- 5- الإخلاص في الإرشاد والتشجيع والتأنيب .
- 6- إعطاء الفرص الكافية للنمو والتقدم المهني .
- 7- المعاملة المناسبة لكل عامل بحسب ميزاته الخاصة .
- 8- تنمية إخلاص العمال للمؤسسة عن طريق الإخلاص في معاملتهم .



9- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

10- تحمل المسؤولية عن المرؤوسين في بعض أخطائهم .

وبهذا يتحقق التوافق بين الرئيس والمرؤوسين مما يؤدي لتحسين الإنتاج والوصول إلى درجة التوافق المهني كما تؤكد ذلك دراسات علم النفس الاجتماعي .

(فرج عبد القادر طه، 1986، ص57-58)

\* **الرضا عن الزملاء** : يشتمل الرضا عن العمل رضا العامل عن زملائه العاملين معه وعلاقاته بهم النفسية والاجتماعية والمهنية كذلك ، « حيث أن طبيعة العمل الصناعي تقتضي دائما وجود علاقة نفسية بين العامل وزملائه وبين المشرف وزملائه، فالمجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة الصناعية يتضمن غيره من الأفراد وخاصة الزملاء والتفاعل النفسي يبني على علاقة ذات طرفين هما الأخذ والعطاء». (فرج عبد القادر طه، 1986، ص58)

وهكذا فإن التفاعل النفسي والاجتماعي بين العمال القائم على التعاون والمناقشة يؤدي إلى ديناميكية العمل ويقضي على رتابته، وبطبع هذا التفاعل ونوعه يتحدد رضا العامل عن زملائه وطبيعة علاقاته بهم وتوافقه معهم .

\* **الرضا عن ظروف العمل** : يقصد بظروف العمل الشروط والوسائل المادية التي توفرها المؤسسة والضرورية للعمل، فكلما تحقق التوافق بين العامل والآلة أدى هذا إلى الأمن الصناعي و النفسي له وكذلك التقليل من الإصابات والحوادث داخل المؤسسة (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص23)

وكذلك الظروف الفيزيائية من حرارة، وتهوية، وإضاءة...، حيث وجد فعلا بأنها

تساعد على إنتاجية العمال وروحهم المعنوية. (بوفلجة غياث، 1984، ص01)

حيث أنه بالرغم من أن هناك تجارب كثيرة كتجربة "هاوثورن" (Hawthorne) قد توصلت إلى أن الدوافع النفسية للعامل أكثر أهمية من العوامل الفيزيائية في التأثير على الإنتاج، إلا أنه في معظم الأحيان يعزى تدمير العمال وانخفاض روحهم المعنوية إلى الظروف المادية والفيزيائية غير المواتية في العمل بالإضافة إلى ما يمكن أن تسببه من إرهاق وتعب وملل ومرض، ومن ثم التغيب وعدم الانضباط في العمل

وتدهور الإنتاج من جراء ذلك، وهذا ما يؤدي إلى عدم رضا العامل على عمله ، في حين أنه كلما أتيحت له هذه الظروف بالشكل الذي يرضيه تمكن من أداء عمله والقيام بكل مهامه على أكمل وجه، وحقق بذلك أهداف العمل وهذا بدوره يزيد من رضا العامل عن عمله علاوة على زيادة إنتاجيته .

وقد بينت الدراسات أن الإنتاج يرتبط بزيادة الإضاءة وفي ذلك يوضح "لوكيش" و"موس" (Luckiesh and Moss) أن زيادة شدة الإضاءة عما كانت عليه ترفع الإنتاجية في بعض الأعمال إلى 35 % وعند زيادة شدة الإضاءة عن المعدل المناسب يؤدي هذا إلى انخفاض معدل الإنتاج ، كما تبين من خلال دراسة "ماكويرث" (Mackworth) أن معدل الأخطاء في العمل يتزايد بارتفاع درجات الحرارة المؤثرة حيث يؤيد ذلك "ببلر" (Pepler) ، وتوصلت بعض التجارب التي أجريت لمعرفة أثر الضوضاء على إنتاجية عاملات النسيج إلى تسجيل زيادة في الإنتاج عند التخفيف من درجة الضوضاء. (فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص220-230)

وهكذا فإن ميدان العمل حتى وإن كان مصنعا فهو ليس مجرد أدوات وآلات وأجهزة وعمال يعملون وإنما هو مؤسسة ذات وظيفة اجتماعية يتطلب تطوير كافة المقومات فيه حتى يمكنه أن يؤدي دوره الاجتماعي . (محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان ، 1963 ، ص77)

وعليه فإن رضا العامل عن عمله يقتضي إضافة إلى رضاه عن الظروف المادية والفيزيائية رضاه كذلك عن الظروف النفسية والاجتماعية المحيطة كالجو المعنوي من ثقة وتفاهم وتعاون أو كره واشمئزاز واتجاهات سيئة لكل ذلك أثره الكبير على مدى توافق العامل مع عمله .

وتؤكد ذلك المناقشات التي تتناول التوتر المهني ،حيث وجد أنها تميل إلى إغفال عوامل البيئة الفيزيائية على الرغم من درجة تأثيرها إلا أن الواجهة النفسية والاجتماعية مهمة أكثر .(رزق سند إبراهيم ليلي ، 1995، ص31)

\* الرضا عن الأجر : تعد بحوث التي قام بها "تايلور" (1856-1915) مثالا لأولى الدراسات العلمية التي أقيمت في هذا المجال حيث وضع الكثير من الأسس في دعم الإنتاج عند تطبيقها على العمال والإدارة حيث توصل إلى تسجيل زيادات عالية في الإنتاج تصل إلى نسبة 80 % في حالة الزيادة في الأجر. ( Armand Mattelart,2004,p303-308)

ويؤكد ذلك "محمد جمال يحيياوي" بحيث يقول «تعتبر المكافآت المادية من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها الأفراد في المؤسسة وقيامهم بالعمل المنظم لفائدتها». (محمد جمال يحيياوي، 2003، ص435) ، ولهذا تعمل بعض المؤسسات على رفع الأجور وتقديم المكافآت المادية بغية إرضاء العاملين ورفع من جهودهم . وقد ورد في تقرير "ويات و فروست و "ستوك" ( Wyatt and Frost and Stock) أن هناك زيادة ضخمة في الإنتاج تصل نسبتها إلى 46% في حالة استبدال نظام المكافأة بنظام الدفع بالزمن وإلى نسبة 30% عند إحلال نظام الدفع بالوحدة محل نظام المكافأة. (فرج عبد القادر طه ، 1986، 234) ، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أهمية عامل الأجر في زيادة الإنتاج .

2-2- الإرضاء : يشير الإرضاء إلى اتجاهات المسؤول والزملاء نحو العامل ، وتتشكل هذه الاتجاهات من خلال ما يقدمه هذا العامل من علاقات وكفاءة في العمل، وانضباط ، وإتباع نظام سير العمل ، ويشمل الإرضاء ما يلي :

\* إرضاء المسؤول والزملاء : يعد الانطباع الذي يتركه العامل لدى مسؤوله وزملائه العاملين من العوامل الهامة التي تحدد العلاقات التي تربطه بهم سواء فيما يتعلق بالعمل أو خارجه ، ويعتبر هذا الانطباع بمثابة محك يقاس به العامل ويقدر به وكلما كان هذا الانطباع إيجابيا تبين من خلاله إيجابية العامل وقدراته النفسية والاجتماعية والمهنية وأدى هذا إلى إرضاء الآخرين وتوطيد علاقاتهم به وتعاونهم معه والعكس صحيح .

يؤكد ما سبق "بسام علي درويش" حيث يرى أنه من عوامل الشعور بعدم الرضا عن العمل هو انخفاض الدخل مقارنة بالجهد المبذول ، وعدم توفر العلاقات الجيدة بين الزملاء ووجود الحواجز الكبيرة بين الرئيس والموظفين .

(<http://www.albayan.co.ae/albayan/2002/07/28/mnw/8.htm>)

\* **الانضباط** : إن التزام العامل بمواعيد العمل وانضباطه معها دون تأخر أو تغيب دليل على مدى إخلاصه للعمل واهتمامه به ، ويعود هذا إيجاباً على أدائه لكل المهام المنوطة به بالقدر اللازم من المسؤولية دون تأجيل أو إلغاء أو إهمال ، وبهذا تتحقق الكفاية اللازمة في الإنتاج والاتصال المستمر مع باقي العمال والتكامل معهم دون حدوث أي إنتكالات تسيء في انطباعهم نحوه وعلاقاتهم به ، وتؤكد ذلك نتائج عدد من الدراسات منها دراسة "سكوت" و "تايلور" (1985) إلى وجود علاقة سلبية بين التغيب والرضا المهني كما أن انخفاض معدل التغيب يؤدي إلى مستوى عال من الرضا المهني .

\* **إتباع نظام سير العمل بالمؤسسة** : يرى "فرج عبد القادر طه" من خلال عدد من الدراسات أن الشخص سيء التوافق تكون له إصابات ومشاكل أكثر من غيره فيما يتعلق بمخالفة النظام في العمل (فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص53) ، وعليه فإن معظم مشاكل العمل الناجمة عن مخالفة القوانين والتعليمات كالشكاوي والجزاءات تعكس سوء توافق العامل في عمله وانعدام ما يمكن أن يحقق فيه ذاته ، وفي هذه الحالة يلجأ إلى السلوك المشاغب والتمرد عن نظام سير العمل تنفيذاً له عما يعانیه .

مما سبق نجد أن توافق العامل مهنيًا يرتبط بوجود المحددات الأساسية المذكورة آنفاً، وتتفاوت هذه المحددات في وجودها لدى العمال ، ولدى العامل الواحد على مر الأيام ، فقد يتعرض إلى حالات من الرضا وحالات من الإرضاء كما قد يفترق إلى الرضا ويختل عنه الإرضاء ، وهكذا على مر التاريخ المهني للعامل وهذا نظراً لتأثر هذه المحددات بفعل عدد من العوامل المؤثرة ندرجها فيما يلي .

### 3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني :

هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر في التوافق المهني للعامل فتجعل منه راضيا غير مُرضٍ ، أو مرضيا غير راضٍ ، أو أنها تدعم في العامل الإحساس بالاثنتين الرضا والإرضاء أو تنزعهما معا ، ويمكن حصر هذه العوامل في ثلاث جوانب هي: عوامل شخصية ، عوامل ترتبط بالعمل ، عوامل خارجية .

### 3-1- العوامل الشخصية :

تعد خصائص الشخصية الجسمية والنفسية والعقلية من العوامل المباشرة التأثير على حالة العامل وسوائه في مجال عمله ، حيث يقول " عبد الحفيظ مقدم " : « إن التوافق الجيد يحدث عندما يكون هناك توفيق بين متطلبات العمل وبين إمكانيات الفرد الجسمية والذهنية والشخصية ، فكلما ازدادت درجة التوافق بين الطرفين ازدادت معها درجة تكيف الفرد ونجاحه المهني » ( عبد الحفيظ مقدم ، 1991 ، ص 11) فالأمراض الجسدية والعاهات واضطراب الحواس وغيره يقلل من درجة تفاعل العامل مع زملائه وتقاسمه معهم الأدوار ، كما تزيد من حالات تأخره عن العمل وتغيبه مما يخفض من معدل أدائه.

كما تعتبر كذلك الخصائص النفسية والاضطرابات الانفعالية كالقلق والانطواء والعدوان ... من العوامل المؤثرة بدرجة قوية على سيرورة حياة العامل في ميدان عمله، حيث أشارت إحدى الدراسات إلى أن مشاعر الاكتئاب أدت إلى انخفاض كفاءة الممرضات المهنية وظهور مشكلات في علاقتهم في العمل . (رونالدي ريجيو ، 1999 ، ص 301)

كما أثبت أيضا "هيرسي" (Hersey) من خلال بحثه عن أثر الحالة الانفعالية الراهنة في وقوع الحوادث في العمل وذلك بدراسته لظروف حدوث 400 حادثة ، فوجد أن أكثر من نصفها قد وقع بسبب حالات الاكتئاب التي تتصف بالحزن والخوف والشك والغضب مما يحول دون استخدام الفرد لذكائه وإمكاناته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها. (فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص 306)

ويؤكد "جارسون" كذلك على وجود العلاقة بين الصراعات في الدوافع وسوء التوافق المهني ، كما يرى بأن نجاح الفرد وفشله يُقيّم بالنسبة لمستوى طموحه (محمود السيد أبو النيل ، 1985 ، ص271)

وإنّ للقدرات العقلية بأنواعها كالذكاء ، والإدراك ، والتذكر ، والانتباه تأثير كبير على توافق العامل في عمله ،حيث توصلت الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الذكاء وحوادث العمل ، كدراسات "يونغ" التي توصلت إلى أن عدم القدرة على الانتباه من طرف العامل يتسبب في وقوع العديد من المشكلات بينه وبين العاملين معه ،فتسوء علاقته بهم ويكثر الصراع والهدم بينهم (بشير لعريط ، 1996 ، ص18)

### 3-2- العوامل المرتبطة بالعمل :

يعد وجود العوامل المادية والنفسية والاجتماعية المحيطة بالعامل في مجال عمله بالشكل الذي يضمن استمرار العمل في ظروف صحية تريحه وتساعد على أداء عمله وفق النظام المحدد دافعا قويا للاهتمام بالعمل والإخلاص له والتشبث به قد يصل الأمر إلى حد الإغفال عن الكثير من العوامل المحيطة كانخفاض الأجر، عدم ملاءمة التوقيت ... ،في حين أن ظروف العمل القاهرة من تعب ، وملل، ورتابة ،وسوء العلاقات مع المسؤولين ،والصراع مع الزملاء وقلة الوسائل والتسلط ،وصرامة التعليمات كل هذا يؤدي بالعامل إلى الشعور بالاستياء نحو عمله ويؤثر هذا على رضاه ثم على توافقه في العمل بشكل عام ،الأمر الذي يدفعه إلى السعي نحو البحث عن عمل في مكان آخر .

وهكذا فإن الظروف الملائمة للعمل بإمكانها تغطية الكثير مما لا يتيح العمل للعامل كما أن الظروف السيئة في العمل تغني العامل عما يفيد في سبيل ما يسىء إليه.

### 3-3- العوامل الخارجية :

إن العامل قبل أن يكون عضوا في مؤسسة العمل فهو عضو في جماعات أخرى كثيرة ومختلفة يختلف مركزه فيها من جماعة لأخرى ،فهو المسؤول المسيطر

الذي يعتمد عليه داخل الأسرة المتكونة من الزوجة والأولاد، وهو داخل أسرته الكبيرة المتكونة من الوالدين والأشقاء بين السيطرة والخضوع بقدر ما يجمعهم بهم من علاقات، وهو عضو كذلك في جماعات النادي، والمقهى، والأصدقاء... وهو يتأثر بهم جميعاً. (محمود السيد أبو النيل، 1994، ص 290)

ولهذا فإن توافق الفرد يرتبط بتوافقه في كل هذه الجماعات لأنها تتداخل فيما بينها وترتبط ببعضها البعض، وينعكس هذا التوافق على مظاهر الحياة المختلفة وبخاصة العمل، حيث وجد بأن الكثير من المشاكل التي تواجه العامل في عمله إنما هي حصيلة مشاكل أخرى خارج نطاق العمل.

ويؤكد هذا أيضاً "محمود السيد أبو النيل" حيث يرى أن مشاكل التوافق لا ترتبط بظروف العمل وحدها فحسب بل يتأثر العمال بما في المنزل أثناء العمل كما يتأثرون في المنزل بما في العمل، ومن الصعب إبعاد التوافقات في العمل عن التوافقات خارج العمل. (محمود السيد أبو النيل، 1985، ص 267)

وفي نفس الصدد يؤكد "جارسون" على أن ظروف المنزل غير الملائمة كالنزاع العائلي يعد من أعظم العوامل العامة خارج بيئة العمل والمؤدية إلى سوء التوافق. (محمود السيد أبو النيل، 1985، ص 271)

كما أوضحت بحوث ليفي (Levi) و"فرانك نهاوسر" (Frankenhaeuser) و"جاردل" (Gardel) 1986 و"مارتن" و"شير" "مرهورن" (Martins) و"سشرمرهورن" (Schermerhorn) 1983 أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته كالأسرة أو المدرسة قد يؤثر على مستوى العمل وخاصة الأحداث المهمة السلبية والإيجابية كوفاة الزوج أو شخص عزيز أو الإصابة بمرض عضال، أو مشكلات حالية حادة، أو زواج، أو ولادة طفل... فهذه الأحداث تؤثر سلباً على الأداء المهني (رونالد. ي ريجيو، ب ت، ص 295-296)

#### 4- قياس التوافق المهني :

استخدم لقياس التوافق المهني عدة مقاييس تحدها "راوية محمود دسوقي" فيما يلي:

- مقياس الرضا الإجمالي عن العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاه نحو الجوانب المختلفة للعمل.
- مقياس الرغبات.
- مقياس الميل.
- مقياس الكفاية الإنتاجية.
- استبيان عن التاريخ المهني.
- صحيفة متابعة الفرد في العمل.
- محك الملاءمة المهنية.

(راوية محمود دسوقي ، 1996 ، ص 26-27)

كما استخدم " مصطفى عشوي " القياس الاسمي وهو أبسط التقنيات لقياس الرضا المهني ، حيث يسأل الباحث العمال عدة أسئلة تتعلق برضاهم عن العمل بجوانبه المختلفة ، ولا تتطلب هذه الأسئلة إلا الإجابة بـ "نعم" أو بـ "لا". (مصطفى عشوي ، ب ت ، ص 137)

نجد أن أغلب هذه المقاييس يقتصر على جانب معين ، في حين أن التوافق المهني في حقيقته يجمع بين كل هذه الجوانب ، حيث يبدأ بالميل فالرغبة ليصبح اتجاها ، يتأثر بالماضي المهني للفرد ويؤثر على إنتاجيته وتلاؤمه مع العمل ، وينعكس ذلك على نفسيته وعلى عمله وعلى علاقاته بالمحيطين به من مسؤولين وعمال ، من هنا تحدد التوافق المهني في هذه الدراسة بالأبعاد التالية :

#### 1- طبيعة العمل وظروفه المختلفة :

- طبيعة العمل والمؤسسة .

- الأجر .

- نظام العمل .

- الظروف المادية والفيزيقية .

#### 2- العلاقات الاجتماعية داخل العمل :



- العلاقات مع المسؤول .

- العلاقات مع الزملاء .

### 3- الانضباط .

هذا بالإضافة إلى بعد آخر والذي ينعكس أثره على الأبعاد السابقة والمتمثل في القدرات والخصائص الشخصية والتي تظهر من خلال إدراك العامل لتلك الجوانب المختلفة من العمل، من هنا فإن قياس التوافق المهني هنا يعتمد على مقدار توافق العامل مع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية المحيطة به في مجال عمله.

### - خلاصة الفصل :

اتضح من خلال هذا الفصل أن التوافق هو عملية ديناميكية مستمرة تقتضي التوفيق بين قدرات الفرد وحاجاته الخاصة ، وكذلك المتطلبات المادية والنفسية والاجتماعية للبيئة المحيطة ، وبعد التوافق المهني من أهم أنواع التوافق ينتج عنه انسجام العامل واتساقه مع نفسه وعمله والآخرين ، ويتأثر هذا التوافق بالعوامل الشخصية للعامل الجسمية منها والنفسية والعقلية ، وبالعوامل المرتبطة بالعمل من ظروف مادية وفيزيائية ونفسية واجتماعية، نهيك عما يحيط بالعامل من مؤثرات خارجية كالأسرة والجماعات خارج العمل . وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى الخطوات المنهجية لإجراءات الدراسة الميدانية .

# الفصل الرابع

## إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد

1- المنهج المتبع

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- الدراسة الاستطلاعية

6- الخصائص السيكومترية للأدوات

7- تقنيات التحليل الإحصائي

- خلاصة الفصل

## - تمهيد:

لقد تم التعرض فيما سبق إلى تقديم موضوع الدراسة وإبراز أهدافها وأهميتها، وكذلك الخلفية النظرية لكل من الاتصال الشخصي والتوافق المهني وما توصل إليه السابقون من دراسات ونظريات حول العلاقة بينهما، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية لتأكيد هذه العلاقة ميدانياً وذلك بدءاً بالمنهج المتبع، وخطواته وحجم العينة ومواصفاتها، وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية، ثم تقنيات التحليل الإحصائي للنتائج المتوصل إليها.

## 1- المنهج المتبع:

تسعى الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين الاتصال الشخصي و التوافق المهني لدى العمال وذلك بوصف الواقع كما هو في مؤسسة سونلغاز بورقلة والظواهر السلوكية السائدة والمواقف والعلاقات الاجتماعية المحيطة بالعمال، من خلال الحصول على البيانات الخاصة بذلك و دراستها علمياً لتحقيق أهداف الدراسة، ومن هنا كان لزاماً اتباع المنهج الوصفي للحصول على الأوصاف الواقعية الدقيقة للظاهرة و تقصي أسبابها بالتحليل والتفسير ومن ثم التنبؤ والتعميم.

وفي هذا السياق يرى "عمار بوحوش ومحمود الذنبيات" أن المنهج الوصفي «هو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين». (عمار بوحوش ومحمود الذنبيات 1995، ص 129)

وعليه تم اتباع المنهج الوصفي بمراحله المتتالية كما يحددها عبد الكريم قريشي. (عبد الكريم قريشي، 1988، ص 159-160)

ولما كانت هذه الدراسة تسعى أيضاً إلى دراسة العلاقة بين الاتصال الشخصي والتوافق المهني في ظل وجود عدد من المتغيرات كالجنس والأقدمية والمستوى التعليمي واتجاه الاتصال، فإنه في إطار المنهج الوصفي تم تبني المنهج السببي المقارن وهذا لدراسة الفروق بين العمال و تحديد الأسباب التي تقف وراء تأثير بعض

المتغيرات كالأقدمية والمستوى التعليمي على موضوع الدراسة ،حيث يقول "عبد الرحمان عدس ومحي الدين توك" في هذا السياق : « إن الباحث في المنهج السببي المقارن يحاول التعرف على الأسباب التي تكمن وراء الفروق التي تظهر في سلوكيات المجموعات المختلفة من الأفراد أو في الأوضاع القائمة في حالتهم». (عبد الرحمان عدس ومحي الدين توك، 1993، ص17)

بالإضافة إلى ما سبق ، تم تبني المنهج الارتباطي لدراسة التغير الاقتراني بين العمال في وجود بعض المتغيرات  
ومما سبق يمكن القول بأنه قد تم الجمع بين المنهج الوصفي السببي المقارن والمنهج الوصفي الارتباطي في هذه الدراسة، وهذا وفقا لأهدافها .

## 2- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة و الذين يزاولون عملهم بصفة منتظمة بمنطقة التوزيع أو مركز التوزيع حيث بلغ عددهم 364 عامل و مسؤول منهم (23) عاملة و(341) عامل موزعين على 7 أقسام ومصالح هي :

- المديرية
- قسم الموارد البشرية
- قسم العلاقات التجارية
- قسم تقنيات توزيع الكهرباء
- قسم تقنيات توزيع الغاز
- قسم المحاسبة والمالية
- مصلحة الإمكانيات
- مصلحة القضاء

### 3- عينة الدراسة :

باعتقاد طريقة المسح الشامل لأفراد المجتمع الأصلي، ونظرا لظروف خاصة كانت تمر بها الشركة الوطنية للكهرباء والغاز عرقلت إلى حد ما السير الطبيعي للعمل ، ونظرا لعدم تواجد بعض العمال لأسباب متعددة (كالعطل والمهمات خارج الولاية ،الحج ...) تتناقص العدد الإجمالي للعينة حتى وصل إلى 300 عامل وعاملة طُبِّقت عليهم أدوات جمع البيانات وكانت خصائصهم من حيث المتغيرات التي تبنتها الدراسة كما يلي :

#### - خصائص عينة الدراسة :

1- **الجنس** : اشتملت العينة على كلا الجنسين إلا أنه يغلب عليها العمال أكثر من العاملات وذلك كما هو في المجتمع الأصلي حيث بلغ عدد العاملين 279 وعدد العاملات 21 والجدول الموالي يوضح ذلك :

#### الجدول رقم (02)

#### يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
93	279	عمال
7	21	عاملات
100	300	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه يغلب على مؤسسة سونلغاز الطابع الذكري، حيث تقتضي ذلك طبيعة بعض الأعمال بالمؤسسة كإصلاح الكهرباء بالأعمدة وتسجيل الفواتير بالمنازل و المؤسسات...

2- **السن** : يتحدد عامل السن لأفراد العينة على مدى قدره 47 سنة وذلك من 19-65 سنة بمتوسط 39 سنة ،والجدول رقم (03) يوضح توزيعهم على أربع فئات.

### الجدول رقم (03)

يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن

النسبة %	العدد	السن
20	60	30-19
46	139	42-31
31	92	54-43
3	9	66-55
100	300	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عينة الدراسة قد تنوعت بين مختلف المراحل العمرية ، الأمر الذي يساعد على التمكن من إجراء مقارنات بين هذه المجموعات في متغيرات الدراسة .

**3- المستوى التعليمي :** اشتملت عينة الدراسة على أفراد من كل المستويات التعليمية تم تصنيفها إلى مستويين تعليميين منخفض ومرتفع على اعتبار أن :

- **المستوى التعليمي المنخفض :** يضم الأمي ، الابتدائي ، المتوسط .
- **المستوى التعليمي المرتفع :** تضم الثانوي ، الجامعي .

والجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي :

### الجدول رقم (04)

يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة %	العدد	المستوى التعليمي
27	81	منخفض
73	219	مرتفع
100	300	المجموع

يبدو من خلال الجدول السابق أن نسبة العمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع أكبر من نسبة العمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض ، حيث ركز التوظيف مؤخرًا بصورة كبيرة على ذوي الشهادات الجامعية ، وفي المقابل سجلت المؤسسة تقاعدا لبعض العمال الذين تم توظيفهم سابقا دون مراعاة مستواهم التعليمي .

**4- الأقدمية :** يتحدد عامل الأقدمية لأفراد العينة على مدى قدره 39 سنة وذلك من 1-40 سنة تم تصنيفهم وفقا لهذا المدى إلى ثلاث فئات يوضحها الجدول رقم (05):

#### الجدول رقم (05)

يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة %
13-1	123	41
27-14	153	51
40-28	24	8
المجموع	300	100

يتبين من الجدول السابق أن عينة الدراسة اشتملت على عمال من كل فئة من فئات الأقدمية المحددة ، إلا أن هناك انخفاض في نسبة العمال مرتفعي الأقدمية وهذا راجع إلى ما يتصادف مع هذه المرحلة العمرية ، كعدم القدرة على العمل أو الإحالة إلى التقاعد .

#### 4- أدوات جمع البيانات :

لجأنا في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة إلى بناء استبيانين هما :

- 1- استبيان الاتصال الشخصي لدى العمال .
- 2- استبيان التوافق المهني لدى العمال .

وسنحاول فيما يلي التعريف بكل استبيان على حدى :

#### 1-4- استبيان الاتصال الشخصي :

#### 4-1-1-1- التعريف بالاستبيان المطبق :

بناء على ما تم التعرف عليه في الجانب النظري حول الاتصال الشخصي وجد

بأنه عند اتصال عاملين مع بعضهما شخصيا فسيتم ذلك من خلال :

1- **الكلام الشفهي** : ويتم عن طريق استخدام الكلمات المنطوقة شفويا , وذلك بصفة مباشرة ووجها لوجه .

2- **الحركات والإيماءات** : وتشتمل على مجمل الأفعال والإشارات التي تهدف إلى تبليغ معاني معينة إلى شخص يرى ذلك .

2- **الإصغاء** : ويقصد به الاستماع باهتمام لما يقوله الآخر , وكذلك الملاحظة بانتباه لما يبديه من حركات وإيماءات .

ومن هذا المنطلق تم بناء استبيان الاتصال الشخصي , وذلك بتحديد المؤشرات السابقة كأبعاد لذلك , حيث تم تحديد نسب هذه الأبعاد من المجموع الكلي للاستبيان المكون من أربع وعشرين فقرة , تقابلها خمسة بدائل (دائما , غالبا , أحيانا , نادرا , أبدا) , وذلك كما يلي :

1- **الكلام الشفهي** : بنسبة 25% أي ما يعادل (06) فقرات و هي : 03 ، 07 ، 09 ، 11 ، 15 ، 19 من الملحق رقم 02 .

2- **الحركات والإيماءات** : بنسبة 25% أيضا أي ما يعادل (06) فقرات هي : 01 ، 05 ، 13 ، 17 ، 21 ، 23 من الملحق رقم (02).

3- **الإصغاء** : وهو يضم الإصغاء للكلام و كذلك ملاحظة الحركات والإيماءات , وهو أكثر أهمية كما تبين في الجانب النظري وعلى هذا الأساس حددت له نسبة 50 % أي ما يعادل (12) فقرة و هي : 02 ، 04 ، 06 ، 08 ، 10 ، 12 ، 14 ، 16 ، 18 ، 20 ، 22 ، 24 من الملحق رقم (02).

وقد كان توضع الفقرات بالتناوب بين الأبعاد الثلاثة .

ونظراً لكون الاتصال الشخصي عند العمال قد يأخذ الاتجاه الأفقي في اتصال العامل مع زملائه العمال كما قد يأخذ الاتجاه العمودي وذلك من خلال اتصاله بمسؤوله المباشر لذلك ضم هذا الاستبيان بعدين آخرين هما :



**1- الاتصال الأفقي:** ويشتمل على (06) فقرات تنوعت بين الكلام الشفهي والحركات والإيماءات والإصغاء وذلك بين العامل وزملائه العمال هي: 09 ، 12 ، 15 ، 18 ، 21، 24.

**2- الاتصال العمودي:** ويشتمل على (06) فقرات تنوعت كذلك بين الكلام الشفهي والحركات والإيماءات و الإصغاء و ذلك بين العامل ومسؤوله المباشر هي: 01 ، 04 ، 07 ، 10 ، 13 ، 16.

وهكذا تحدد هذان البعدان بـ(06) فقرات لكل منها أي ما يعادل نسبة 25% للبعد الواحد ، أما 50% الباقية فلم تأخذ اتجاهها محددًا ، فهي موجهة للاتجاهين معا .  
**4-1-2- التعليمات :** يحتوي الاستبيان على تعليمات تضم التعريف بهدف الاستبيان وكذلك البيانات الخاصة بالعامل بالإضافة إلى مثال يوضح طريقة الإجابة.

**4-1-3- طريقة التصحيح :** يحتوي استبيان الاتصال الشخصي كما سبق وذكرنا على خمسة بدائل ، حيث يقوم العامل باختيار أحد هذه البدائل لكل فقرة ، ووفقا لهذا الاختيار ووفقا للفقرة إن كانت في اتجاه السمة المقاسة أو عكس اتجاهها تعطي له درجة معينة تتحصر من 1 إلى 5 درجات ، تجمع درجات كل الفقرات لتعطي في الأخير الدرجة الكلية للعامل حول الاستبيان ، حيث تتحصر بين 24 درجة كأدنى حد إلى 120 درجة كأقصاه .

**4-2- استبيان التوافق المهني :**

**4-2-1- التعريف بالاستبيان المطبق:**

تم إعداد استبيان التوافق المهني في ضوء المواقف العملية التي يعيشها العامل في حياته المهنية ، حيث يشتمل هذا الاستبيان على أربع وعشرين فقرة تتدرج تحت سبعة أبعاد على اعتبار أنها تمثل المؤشرات الأساسية للتوافق المهني وهي :

- الانسجام مع طبيعة العمل والمؤسسة : وفقراته 1،10،19.

- الانسجام مع ظروف العمل : وفقراته 4،13،21 .

- الرضا عن الأجر : وفقراته 5،14 .

- الانضباط : وفقراته 8،17،24 .

- إتباع نظام سير العمل : وفقراته 18،9 .
- العلاقة مع المسؤول : وتضم الاتجاه نحو المسؤول واتجاه المسؤول نحوه وفقراته 22،15،11،6،2 .
- العلاقة مع العمال الزملاء : وتضم الاتجاه نحو العمال واتجاه العمال نحوه ، وفقراته 23،20،16،12،7،3.

أعطي لكل بعد حوالي 3 فقرات ماعدا بعدي العلاقة مع المسؤول والعلاقة مع العمال الزملاء فقد تعدت ذلك إلى 5 أو 6 فقرات ذلك أن العلاقة تضم اتجاها متبادلا بين طرفين وتحتاج إلى توضيح أكثر .

**4-2-2- التعليمات :** ويحتوي هذه الاستبيان على تعليمات خاصة بالمبحوث تهدف إلى تهيئته للإجابة، وتوضيح كيفيتها من خلال مثال يشرح ذلك ، هذا بالإضافة إلى البيانات الشخصية الضرورية للدراسة.

**4-2-3- طريقة التصحيح :** يقوم العامل بالإجابة على استبيان التوافق المهني ، وهذا باختيار بديل واحد من البدائل الخمسة المقترحة لكل فقرة ، ووفقا لهذا الاختيار ووفقا لاتجاه الفقرة إن كانت في اتجاه السمة المقاسة أو عكس اتجاهها تعطى له درجة معينة تتحصر من 1 إلى 5 درجات ، وجمع درجات كل الفقرات تحدد الدرجة الكلية للعامل حول الاستبيان ، حيث تتحصر من 24 درجة كأدنى حد إلى 120 كأقصاه .

## 5- الدراسة الاستطلاعية :

- تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يجب القيام بها في أي دراسة ميدانية ، حيث يتم من خلالها التهيؤ لتطبيق أدوات جمع البيانات و التأكد من مدى صلاحيتها ، ولقد تحدد هدفنا من الدراسة الاستطلاعية في:
- التأكد من صدق وثبات أدوات جمع البيانات.
- استطلاع ميدان الدراسة للتأكد من إمكانية التطبيق والتدريب على كيفيته.

ولقد تمت الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (80) عاملاً تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة، حيث اشتملت من حيث الجنس على (06) إناث و(74) ذكر تتراوح أعمارهم من 20 إلى 55 سنة بمتوسط قدره 38 سنة، منهم (18) ذو مستوى تعليمي منخفض و(62) ذو مستوى تعليمي مرتفع ، لهؤلاء العمال أقدمية تتراوح من 1 إلى 28 سنة بمتوسط قدره 14 سنة.

و كانت نتائج ذلك كما يلي :

- الاطمئنان إلى صدق وثبات أدوات جمع البيانات، وسيتم توضيح ذلك لاحقاً.
- إمكانية تفادي الصعوبات التي يمكن أن تواجهها أثناء التطبيق الأساسي للدراسة.

## 6- الخصائص السيكومترية للأدوات :

### 6-1- استبيان الاتصال الشخصي لدى العمال :

#### 6-1-1- الصدق :

6-1-1-1- صدق التحكيم : بهدف التأكد من صدق مضمون استبيان الاتصال الشخصي لدى العمال تم عرضه على سبعة أساتذة من قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة \*

وقد تحدد المطلوب منهم تقويم هذا الاستبيان من حيث :

1- مدى ملاءمة الأبعاد للاستبيان .

2- مدى ملاءمة الفقرات للأبعاد .

3- مدى ملاءمة البدائل للفقرات .

\* مدى ملاءمة الأبعاد : كانت ملاحظات المحكمين حول أبعاد هذا الاستبيان كما يوضحه الجدول الموالي :

\* أ.د. محي الدين مختار : أستاذ التعليم العالي  
أ. يوب مختار : أستاذ مساعد مكلف بالدروس  
أ. تارزولت حورية : أستاذ مساعد مكلف بالدروس  
أ. بن زاهي منصور : أستاذ مساعد مكلف بالدروس  
أ. بن زياني محفوظ : أستاذ مساعد  
أ. بن زعموش نادية : أستاذ مساعد  
أ. محجر ياسين : أستاذ مساعد

### الجدول رقم (06)

يوضح مدى ملاءمة الأبعاد لاستبيان الاتصال الشخصي

الملاحظة	عدد الأساتذة	الأبعاد
مناسب	7	الاتصال الشفهي
مناسب	7	الاتصال بالإيماءات والحركات
مناسب	7	الإصغاء
إدراج بعدين	4	الاتصال الأفقي
		الاتصال العمودي

يتبين من خلال الجدول السابق أن جميع الأساتذة المحكمين قد وافقوا على الأبعاد المقترحة لاستبيان الاتصال الشخصي، إلا أن هناك أربعة أساتذة منهم اقترحوا إضافة بعدين هما :

- الاتصال الأفقي.

- الاتصال العمودي.

وقد تم أخذ هذه الملاحظات بعين الاعتبار في تعديل هذا الاستبيان .

\*مدى ملاءمة الفقرات : كانت ملاحظات 04 أساتذة محكمين حول فقرات استبيان الاتصال الشخصي بين الإلغاء والتعديل , وذلك كما يلي :

- الفقرات الملغاة : نظرا لتكرار عدد من الفقرات اقترح 06 من الأساتذة المحكمين إلغاء البعض منها .

- الفقرات المعدلة : كان عدد من فقرات الاستبيان على درجة عالية إلى حد ما من التعقيد وعدم البساطة , لذلك اقترح 05 أساتذة محكمين إعادة صياغتها , هذا بالإضافة إلى أنه تم إدراج بعدين -كما سبق وذكرنا- يحددان اتجاه الاتصال .

- الفقرات السليمة : تُركت بعض الفقرات من الاستبيان دون إلغاء أو تعديل على اعتبار أنها سليمة ومناسبة .

والجدول الموالي يوضح ما سبق :

### الجدول رقم (07)

يوضح مدى ملاءمة الفقرات لأبعاد استبيان الاتصال الشخصي

الفقرات السليمة	الفقرات المعدلة		الفقرات الملغاة وأرقامها
	بعد التعديل	قبل التعديل	
1- أكتفي بالحديث اللفظي دون اللجوء إلى الإيماءات والحركات 2- أتبادل أطراف الحديث مع باقي العمال 5- ينتابني الملل عند الإبقاء على حالي مستمعا 6- أشارك الآخرين في التحدث عن انشغالاتهم 14- أجد راحتي في البقاء صامتا في مجال العمل 17- ألبأ إلى الإيماءات برأسي أثناء حديث الآخرين معي 19- أستجيب للآخرين بحركات أو إشارات معينة 23- أصغي باهتمام لنصائح زملائي في العمل 29- أفهم الحركات التي يقوم بها العمال وأخذ بها	12- أركز جيدا فيما يقوله لي باقي العمال	7- أركز بانتباه فيما يقوله الآخرين	3- أستمر طويلا في الإصغاء إلى من يكلمني
	13- أستعين بحركات الجسم أثناء حديثي مع المسؤول المباشر	8- أستعين بحركات الجسد للاتصال بالآخرين	4- أعبر عما أعنيه باتخاذ هيئات معينة في الوقوف أو الجلوس
	9- أتصل وجها لوجه مع باقي العمال لمناقشتهم حول أمور العمل	10- أناقش زملائي حول مشاكل في العمل	9- أشعر من حولي بالاهتمام لما يبديه نحوي 12- أستخدم تعبيرات الوجه والعينين للإدلاء بما أقصده
	24- لا أهتم بما يقوله لي زملائي العمال	11- أتجاهل بعض ما يقوله الآخرون لي	15- أفهم مشاعر الآخرين واتجاهاتهم بمجرد حديثهم معي
	2- أستمع جيدا إلى من يكلمني	13- أصغي للآخرين باهتمام أثناء حديثهم معي	16- ألبأ للتعبير عما أقصده إلى حركة الأيدي والجسد
	23- ألبأ إلى استخدام الإشارات للتعبير عما أريده	20- ألبأ إلى استخدام الإشارات والحركات لتبليغ ما أقصده	18- أخبر زملائي شخصا بما يحدث لي في العمل
	8- لا أنتبه جيدا عندما يتحدث الآخرون معي	21- تجذبني المؤثرات المشتتة للانتباه عندما يتحدث الآخرون معي	22- أرفض تدخل الآخرين في أمور عملي
	17- لا أتبع كلامي بأي حركات معينة	24- لا تبدو لي أهمية إرفاق كلامي بأي حركات معينة	
	22- تدفعني نفسي إلى مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم	25- أقوم بمقاطعة الآخرين عند حديثهم معي	
	19- يغلب علي الصمت عندما أكون مع الآخرين	26- يغلب علي الصمت عندما أكون في مجال العمل	

	27- أهتم بإيماءات الآخرين و بحركاتهم أثناء حديثهم معي	20- أهتم بحركات الآخرين أثناء حديثهم معي
	28- أتخذ أسلوب الصمت للتعبير عن بعض المعاني	5- أتخذ أسلوب الصمت مع الآخرين للتعبير عن بعض المعاني

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم فقرات الاستبيان تم تعديلها , وهذا لتتماشى مع مستوى فهم العينة , وكذلك لغرض تحديد اتجاه الاتصال الذي تحده الفقرات ( أفقي أم عمودي), وقد تم اخذ كل ذلك بعين الاعتبار في تعديل الاستبيان .  
\* مدى ملاءمة البدائل : أجمع كل الأساتذة المحكمين على ملاءمة البدائل المقترحة لاستبيان الاتصال الشخصي .

6-1-1-2- صدق المقارنة الطرفية : لمعرفة مدى قدرة استبيان الاتصال الشخصي لدى العمال لقياس ما وضع لأجله تم تقدير معامل صدق المقارنة الطرفية حيث تم تصنيف نتائج ثمانين عامل إلى 27 % من المرتفعين في الاتصال الشخصي و 27% من المنخفضين فيه , وتم قياس الفرق بينهما عن طريق النسبة الحرجة والجدول رقم (06) يوضح ذلك :

### الجدول رقم (08)

#### يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الاتصال الشخصي

الدالة الإحصائية	النسبة الحرجة	منخفضي الدرجات ن = 22		مرتفعي الدرجات ن = 22		الاستبيان
		ع	م	ع	م	
دالة عند 0.01	8.79	1.34	72.76	0.77	93.77	الاتصال الشخصي

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة النسبة الحرجة تساوي 8.79 وهي أكبر من 2.58 عند مستوى دالة 0.01 وهذا يدل بأن الفرق قد كان ذا دلالة إحصائية ومن ثم

فإن الاستبيان يميز بين مجموعة الأقوياء في الاتصال الشخصي ومجموعة المنخفضين فيه، وهو بذلك يتميز بمستوى مقبول من الصدق ويقاس فعلاً ما أعدّ لأجله.

#### 6-1-2- الثبات :

لمعرفة مدى حفاظ استبيان الاتصال الشخصي لدى العمال على نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على نفس العينة و في نفس الظروف مرة أخرى تم الاستعانة بطرق تقدير الثبات التالية:

6-1-2-1- ثبات التجزئة النصفية : تم تقسيم استبيان الاتصال الشخصي إلى نصفين متساويين على أساس الفقرات الفردية والزوجية ، ثم قدر معامل ارتباط بيرسون بين النصفين ثم عدّل بمعادلة سبيرمان وبراون والجدول الموالي يوضح ذلك .

#### الجدول رقم (09)

يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الاتصال الشخصي

الاتبيان	ر قبل التصحيح	ر بعد التصحيح	دح	ر الجدولية	الدالة الإحصائية
الاتصال الشخصي	0.47	0.64	78	0.38	دالة عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.47 وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان وبراون أصبحت تساوي 0.64 وهي أكبر من قيمة "ر" المجدولة المساوية لـ 0.38 عند مستوى دلالة 0.01 وهذا يعني دلالة ارتباط نصفي الاستبيان وهو بذلك ثابت ويمكن الاعتماد عليه .

6-1-2-2- إعادة الاختبار: تم إعادة تطبيق الاستبيان الخاص بقياس الاتصال الشخصي لدى العمال على أفراد العينة الاستطلاعية، حيث تم استرجاع خمسين 50 استمارة منها فقط ، وبعد ذلك تم تقدير معامل ارتباط بيرسون بين نتائج التطبيق الأول ونتائج التطبيق الثاني ، والجدول الموالي يوضح ذلك .

### الجدول رقم (10)

يوضح ثبات إعادة الاختبار لاستبيان الاتصال الشخصي

الاستبيان	ر المحسوبة	دح	ر الجدولية	الدالة الإحصائية
الاتصال الشخصي	0.82	98	0.25	دالة عند 0.01

يتبين لنا من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين نتائج التطبيق الأول ونتائج التطبيق الثاني يساوي 0.82 وهي قيمة مرتفعة وتفوق قيمة "ر" الجدولية المساوية لـ 0.35 عند مستوى دلالة 0.01 ، وهذا يدل على مدى قوة الارتباط بين نتائج التطبيق الأول ونتائج التطبيق الثاني وهذا يعني أن هذه الأداة ثابتة .

### 6-1-2-3- ألفا كرومباخ :

إضافة إلى طريقتي تقدير الثبات السابق ذكرها استعين كذلك بطريقة ألفا كرومباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات استبيان الاتصال الشخصي ، حيث يعكس ذلك مدى الثبات في قياس السمة ومدى صدقها أيضا ، ومعادلته كما يلي :

$$R(\text{ألفا}) = \frac{n}{n-1} - \frac{\left[ \begin{array}{c} \text{مج ع}^2 \text{ ب} \\ \text{ع}^2 \text{ ك} \end{array} \right]}{n-1}$$

حيث:

ن : عدد الفقرات .



مج ع ب : مجموع تباينات الفقرات .

ع ك : تباين الدرجات الكلية للاختبار .

(صلاح مراد وفوزية هادي , 2002 , ص196)

وقد كانت نتيجة ر (ألفا) تساوي 0.86 , وهي تفوق قيمة "ر" الجدولية المقدره

ب 0.38 عند مستوى دلالة 0.01 , ومنه فإن هذا الاستبيان ثابت في قياسه الاتصال

الشخصي بمستوى ثقة 99% .

6-2- استبيان التوافق المهني لدى العمال :

6-2-1- الصدق :

6-2-1-1- صدق التحكيم : طلب من نفس الأساتذة المحكمين والمذكورين سابقا مراجعة استبيان التوافق المهني لدى العمال للتأكد من صدق مضمونه , وقد انصبت ملاحظات خمسة أساتذة منهم حول ضرورة تقليص عدد الأبعاد , وذلك بإلغاء البعض منها , وبالموازاة مع ذلك تم إلغاء 16 فقرة والإبقاء على 24 فقرة كانت كلها سليمة , والجدول الموالي يوضح الأبعاد والفقرات الملغاة من الملحق رقم (01) .

الجدول رقم (11)

يوضح الأبعاد والفقرات الملغاة من استبيان التوافق المهني

الفقرات الملغاة	الأبعاد الملغاة
6- أنا غير راض عن التوزيع الزمني لأداء عملي بالمؤسسة	- الرضا عن توقيت العمل
8- يشبع عملي أغلب حاجات	- إشباع الحاجات
9- أعتقد أنني أقوم بمجهودات كبيرة في عملي	- الإنتاجية
13- تمنعني بعض الأمراض من المجيء للعمل	- الإصابات
14- لا تتوافق قدراتي مع طبيعة عملي	- اتفاق القدرات مع متطلبات العمل
15- وقعت في شكاو بسبب مخالفتي لنظام سير العمل	
20- أفضل تغيير وظيفتي بوظيفة أخرى في نفس المؤسسة	
21- أفضل لو يغير لي توقيت العمل	
23- يحقق لي عملي بالمؤسسة معظم طموحاتي	
24- أشعر بقوة إخلاصي في عملي بالمؤسسة	
28- تستهدفني بعض الإصابات فتعرقلني عن العمل	
29- يجهدني عملي كثيرا للتوافق مع متطلباته	

32- أنا راض عن ظروف العمل بالمؤسسة	
36- لا يساعدني توقيت العمل بهذه المؤسسة	
37- يلزمني بذل جهد أقصى لزيادة كفايتي في العمل	
38- إن مشرفي لا يُعجب بأي عمل أؤديه داخل المؤسسة	

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنه تم إلغاء بعض الأبعاد و اتخاذ أبعاد أخرى بديلة تتناسب مع نتائج التحكيم وتناسب أكثر الاستبيان , هذا وقد وافق جميع الأساتذة المحكمين على سلامة البدائل المقترحة وملاءمتها لاستبيان التوافق المهني .

#### 6-2-1-2- المقارنة الطرفية :

تم تقدير معامل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان التوافق المهني ، وذلك من خلال حساب النسبة الحرجة بين مجموعة المرتفعين ومجموعة المنخفضين في التوافق المهني ، وذلك بنسبة 27 % لكل منهما ، وكانت نتائج ذلك كما يبينه الجدول الموالي :

#### الجدول رقم (12)

#### يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان التوافق المهني

الدالة الإحصائية	النسبة الحرجة	منخفضي الدرجات ن = 22		مرتفعي الدرجات ن = 22		الاستبيان
		ع	م	ع	م	
دالة عند 0.01	8.60	ع	م	ع	م	الاتصال
		1.42	71.90	1.03	98.32	الشخصي

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة النسبة الحرجة تساوي 8.60 ، وهي أكبر من 2.58\* عند مستوى دلالة 0.01 ، ومنه فإن هذا الاستبيان صادق في قياسه للتوافق المهني

\* 2.58 تمثل الدرجة المعيارية المقابلة للحد الأعلى للثقة ، وهو 99 % . (فؤاد البهي السيد ، 1978 ، ص322 )

## 6-2-2- الثبات :

لمعرفة مدى ثبات استبيان التوافق المهني إذا ما أعيد تطبيقه لمرة أخرى، تم تقدير معامل الثبات من خلال ما يلي:

6-2-2-1- ثبات التجزئة النصفية : قدر معامل الثبات وفقا لطريقة التجزئة النصفية لاستبيان التوافق المهني ، بمعامل ارتباط بيرسون ثم تم تعديله بمعادة سبيرمان وبراون ، والجدول التالي يبين ذلك :

### الجدول رقم (13)

يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان التوافق المهني

الاستبيان	ر قبل التصحيح	ر بعد التصحيح	دح	ر الجدولية	الدالة الإحصائية
الاتصال الشخصي	0.64	0.78	78	0.38	دالة عند 0.01

يتبين من الجدول السابق أن معامل ارتباط بيرسون يساوي 0.64 وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان-براون وصل إلى 0.78 وهي قيمة تفوق قيمة "ر" الجدولية المساوية لـ 0.38 عند مستوى دلالة 0.01 ، وهذا يعني أن هذا الاستبيان ذو مستوى مقبول من الثبات .

6-2-2-2- ثبات إعادة الاختبار: بهدف التأكد من ثبات استبيان التوافق المهني تم إعادة تطبيقه للمرة الثانية بعد مدة عشرة (10) أيام ، وبعدها تم حساب معامل الارتباط بين نتائج التطبيق الأول و نتائج التطبيق الثاني وكانت نتيجة ذلك كما يبينه الجدول الموالي :

### الجدول رقم (14)

يوضح ثبات إعادة الاختبار لاستبيان التوافق المهني

الاستبيان	ر المحسوبة	دح	ر الجدولية	الدالة الإحصائية
الاتصال	0.80	98	0.25	دالة عند 0.01

				الشخصي
--	--	--	--	--------

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة "ر" المحسوبة المساوية لـ 0.80 تفوق قيمة "ر" الجدولية المساوية لـ 0.25 عند مستوى دلالة 0.01 ، وهذا يعني أن الاستبيان ثابت في قياسه للتوافق المهني .

#### 6-2-2-3- ألفا كرومباخ :

تم تقدير معامل الثبات ألفا كرومباخ للتأكد من اتساق فقرات استبيان التوافق المهني ، وقد كانت نتيجة ر(ألفا) تساوي 0.86 ، وهي تفوق قيمة "ر" الجدولية المقدره بـ 0.38 عند مستوى دلالة 0.01 ، ومنه فإن هذا الاستبيان ثابت في قياسه للتوافق المهني بمستوى ثقة 99% .

#### 7- تقنيات التحليل الإحصائي :

بعد قياس المتغيرات التي تسعى الدراسة إلى معرفتها ، وبعد تصنيفها تم الاستعانة بعدد من التقنيات الإحصائية لغرض تحليل نتائج الدراسة وفهم ما توجي إليه من صحة أوعدم صحة الفرضيات المقترحة ، يمكن أن ندرج هذه التقنيات فيما يلي:

7-1- معامل ارتباط بيرسون (SPSS 11) : واستخدم لاختبار العلاقة بين اتجاه الاتصال الشخصي والتوافق المهني للعمال .

7-2- اختبار "ت" (SPSS 11) : واستعين به لاختبار الفروق في المتوسطات حسب متغيرات الدراسة.

7-3 - تحليل التباين (SPSS 11) : واستخدم لتقدير الفروق في المتوسطات بين المجموعات حسب متغيرات الدراسة.

7-4- المتوسط الحسابي : ويساوي :  $\frac{\text{مجم س}}{\text{ن}}$

(أحمد محمد الطيب ، 1999 ، ص107)

7-5- نظام Excel للتحليل الإحصائي : (L.Saidi,2001,p79)

- خلاصة الفصل :

تم الاستعانة في هذه الدراسة بالمنهج الوصفي بنوعيه السببي المقارن والارتباطي المختلفة كونه يتلاءم مع أهداف الدراسة ، وبعينه قوامها 300 عاملا ، حيث طبق عليهم استبيانان تم التأكد من صلاحيتهما سيكومتريا ، الأولى لقياس الاتصال الشخصي، والثانية لقياس التوافق المهني ، وبعد جمع البيانات تم معالجتها إحصائيا ، وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى عرض نتائج ذلك .

# الفصل الخامس

## عرض نتائج الدراسة

- تمهيد
- عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات
- خلاصة الفصل

- تمهيد :

بعد التعرف على منهج الدراسة وحدودها، والعينة ومواصفاتها ، والأدوات المستخدمة وخصائصها السيكومترية ، ثم تعديل هذه الأدوات وفقا لما أسفرت عنه

نتائج صدق التحكيم ونتائج الدراسة الاستطلاعية ، فكانت صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (02) ، هذا ويعد تطبيق التقنيات الإحصائية المذكورة سابقا ، تم الحصول على نتائج صنفت إلى مستويين منخفض و مرتفع وهذا باعتماد المتوسط الحسابي محكًا في ذلك فالدرجة التي تقل عنه تكون ضمن فئة المستوى المنخفض ، أما الدرجة التي تكبره فهي ضمن فئة المستوى المرتفع ، وفي هذا الفصل سيتم عرض هذه النتائج جدوليا وبيانيا وتحليلها بالتسلسل مع فرضيات الدراسة .

## - عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات :

### 1- نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على أنه: " لا توجد فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض و العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع " .

### الجدول رقم (15)

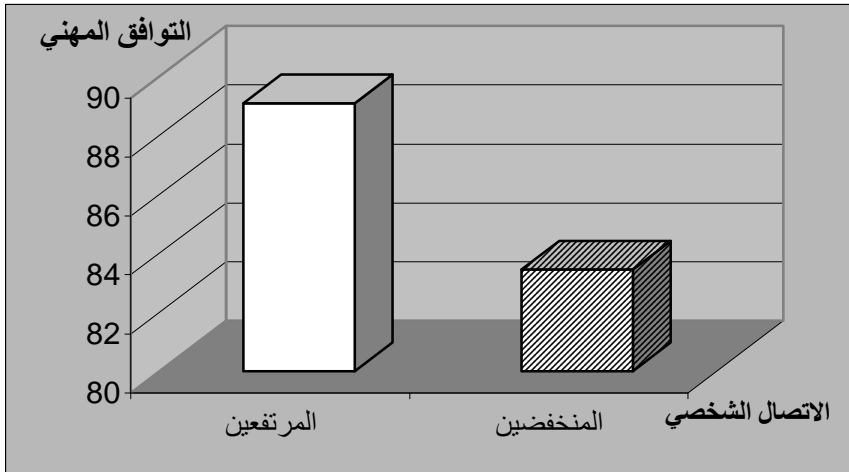
يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال حسب مستوى الاتصال الشخصي

الدالة الإحصائية	د ح	ت الجدولية	ت المحسوبة	مرتفعي الاتصال		منخفضي الاتصال		الاتصال الشخصي
				ع	م	ع	م	
دالة عند 0.01	298	2.59	4.69	10.89	89.08	11.17	83.46	التوافق المهني

يتبين من خلال الجدول وجود فروق جوهرية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع ، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة 4.69 وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية البالغة 2.59 عند



درجة حرية 298 ومستوى دلالة 0.01 ، ومن هذا نرفض صحة الفرضية الصفرية المقترحة ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع، والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (07) : يوضح التوافق المهني لكل من العمال المنخفضين والمرتفعين في الاتصال الشخصي

يبدو من خلال الشكل رقم (07) أن هناك فرقا واضحا في التوافق المهني بين العمال باختلاف مستوى الاتصال الشخصي ، حيث نلاحظ أن التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض أدنى بكثير من التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع .

## 2- نتائج الفرضية الثانية :

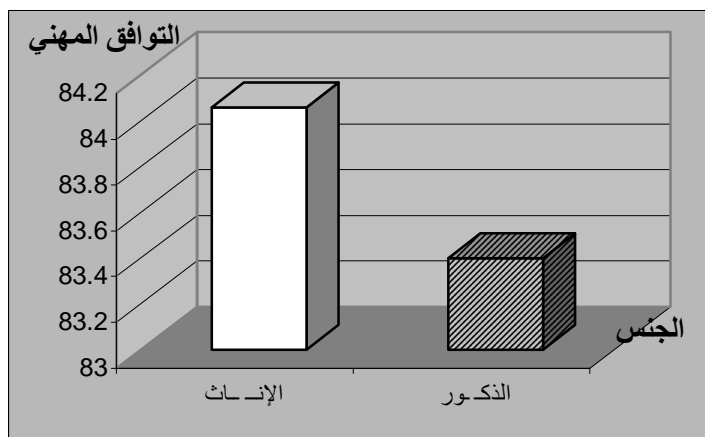
تنص الفرضية الثانية على أنه: " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الجنس ."

## الجدول رقم (16)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني بين الجنسين من العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض

الدلالة الإحصائية	د ح	ت الجدولية	ت المحسوبة	الإناث		الذكور		الجنس
				ن = 16	ع	م	ع	
غيردالة عند 0.05	162	1.97	1.57	8.99	84.06	11.41	83.40	التوافق المهني

نستنتج من خلال الجدول السابق أنه ليس هناك فرقا جوهريا في التوافق المهني بين عمال وعاملات مؤسسة سونلغاز ، حيث بلغت قيمة "ت" المعبرة عن هذا الفرق 1.57 وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية المساوية لـ 1.97 عند درجة حرية 162 ومستوى دلالة 0.05 ، وعليه فإننا نقبل صحة الفرضية الصفرية المقترحة ، ويمكننا القول بأن الجنس ليس عاملا مؤثرا على التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والشكل الموالي يبين ذلك:



الشكل رقم (08) : يوضح التوافق المهني لكل من الجنسين عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض

يبدو من خلال هذا الشكل وجود فروق في التوافق المهني بين الذكور والإناث، لكن هذه الفروق ليست جوهرية في حقيقتها .

### 3- نتائج الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على: " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس ."

#### الجدول رقم (17)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني بين الجنسين من العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع

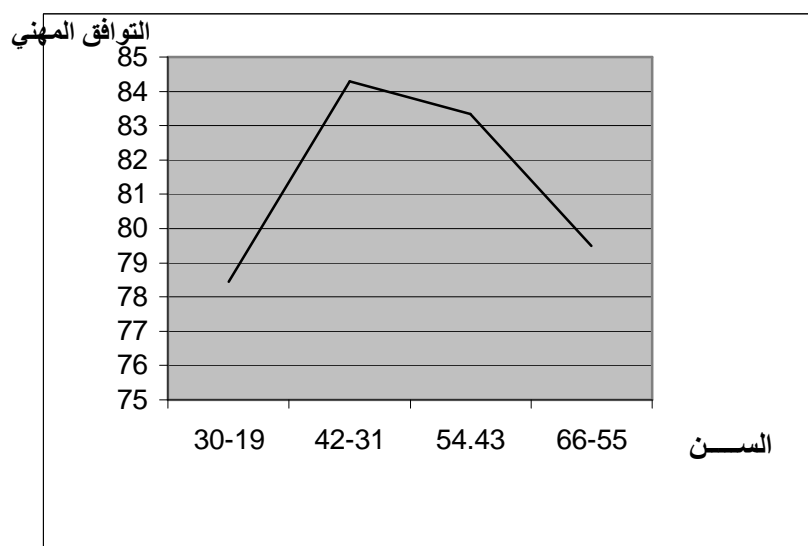
الدلالة الإحصائية	د ح	ت الجدولية	ت المحسوبة	الإناث		الذكور		الجنس
				ع	م	ع	م	
غير دالة	134	1.98	0.84	11.20	86.12	10.89	89.27	التوافق المهني

يتضح من الجدول السابق عدم دلالة الفرق في التوافق المهني بين الجنسين من العمال ذوي الاتصال الشخصي ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة تساوي 0.84 وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية المقدر بـ 1.98 عند درجة حرية 134 ومستوى دلالة 0.05 ، وهذا يجعلنا نقر بصحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس. والشكل الموالي يوضح ذلك:



الإحصائية	الجدولية	المحسوبة	المربعات		المربعات	التباين	
غير دالة	2.67	1.83	228.448	3	685.344	بين المجموعات	30-19
							42-31
			124.346	160	19895.357	داخل المجموعات	54-43
				163	20580.701		66-55
							المجموع

تشير النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل التباين الموضح في الجدول السابق عدم وجود تأثير لمتغير السن على التوافق المهني للعمال حيث أن قيمة "ف" المحسوبة تساوي 1.83 وهي أقل من قيمة "ف" الجدولية المساوية لـ 2.67 عند درجتي الحرية 3 و 160 ومستوى دلالة 0.05، ومن هنا نقبل صحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني حسب السن عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (10) : يبين الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن

نلاحظ من خلال هذا الشكل وجود فروق بين فئات السن المختلفة في التوافق المهني , لكن هذه الفروق وإن كانت واضحة في الشكل إلا أنها ليست فروقا جوهرية في حقيقتها .

### 5- نتائج الفرضية الخامسة :

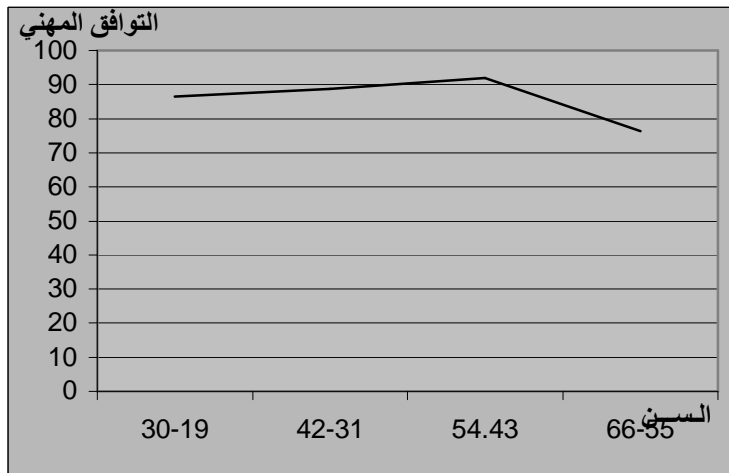
تنص هذه الفرضية على ما يلي: " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن " .

#### الجدول رقم (19)

يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن .

السن	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	ف المحسوبة	ف الجدولية	الدالة الإحصائية
30-19	بين المجموعات	1494.069	3	498.023	4.62	3.94	دالة عند 0.01
42-31							
54-43	داخل المجموعات	14739.335	132	107.586	4.62	3.94	دالة عند 0.01
66-55							
المجموع		16233.404	135				

نلاحظ من خلال الجدول السابق الموضح لنتائج تحليل التباين أن التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع يختلف باختلاف السن ، حيث كانت قيمة "ف" المحسوبة تساوي 4.62 وهي أكبر من قيمة "ف" الجدولية المساوية لـ 3.94 عند درجتي حرية 3 للتباين الصغير ، و 132 للتباين الكبير ومستوى دلالة 0.01 ، وهذا يعني أن تلك الفروق هي بالفعل فروقا حقيقية بين الفئات المحددة للسن في التوافق المهني، والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (11) : يوضح الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن.

نلاحظ من خلال هذا الشكل وجود فروق في التوافق المهني بين فئات السن المختلفة ، وإن كانت لا تبدو واضحة بصورة كبيرة إلا أنها فروق جوهرية في حقيقتها .

## 6- نتائج الفرضية السادسة :

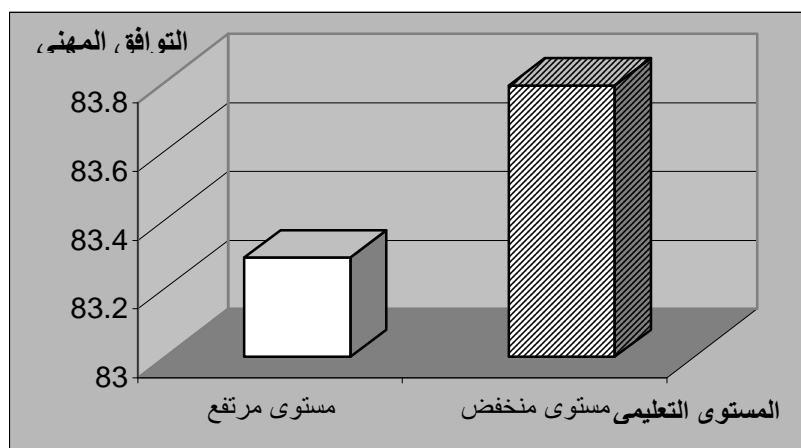
تنص الفرضية السادسة على أنه : " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي " .

### الجدول رقم (20)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي

الدلالة الإحصائية	د ح	ت الجدولية	ت المحسوبة	مستوى مرتفع ن = 114		مستوى منخفض ن = 50		المستوى التعليمي
				ع	م	ع	م	
غير دالة	162	1.97	0.78	11.43	83.29	10.77	83.79	التوافق المهني

يتضح من الجدول السابق عدم دلالة الفرق في التوافق المهني بين العمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض والعمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة تساوي 0.78 وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية المساوية لـ 1.97 عند درجة حرية 162 ومستوى دلالة 0.05، ومنه فإننا نقر بصحة الفرضية الصفرية المقترحة القائلة بعدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي، ونبين ذلك من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم (12) : يوضح الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال هذا الشكل وجود فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض والعمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع ، إلا أن هذه الفروق في حقيقتها لا ترقى أن تكون فروقا جوهرية .

### 07- نتائج الفرضية السابعة :

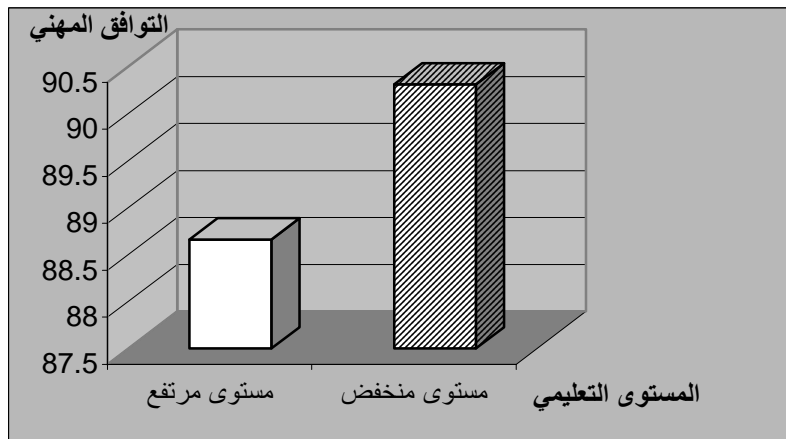
تنص هذه الفرضية على : " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي " .

#### الجدول رقم (21)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي

الدلالة الإحصائية	د ح	ت الجدولية	ت المحسوبة	مستوى مرتفع		مستوى منخفض		المستوى التعليمي
				ع	م	ع	م	
غير دالة	134	1.98	0.46	10.98	88.66	10.70	90.31	التوافق المهني

يتضح من الجدول رقم (18) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين العمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض والعمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع في التوافق المهني ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة تقدر بـ 0.46 وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية وهي 1.98 ، وعليه نقبل صحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي والشكل الموالي يوضح ذلك :



الشكل رقم (13) : يوضح الفروق التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي

يبدو من خلال الشكل رقم (13) وجود اختلاف إلى حد كبير في التوافق المهني بين العمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض والعمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع ، إلا أن هذا الفرق ليس جوهريا في حقيقته .

### 08- نتائج الفرضية الثامنة :

تنص هذه الفرضية على: " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية " .

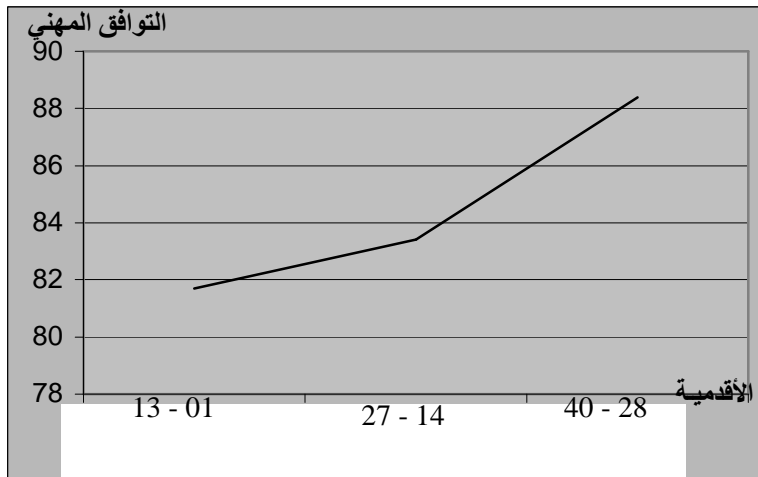
#### الجدول رقم (22)

يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية

الأقدمية	مصدر	مجموع	د ح	متوسط	ف	ف	الدالة
----------	------	-------	-----	-------	---	---	--------

الإحصائية	الجدولية	المحسوبة	المربعات		المربعات	التباين	
غير دالة	3.06	1.44	176.607	2	353.214	بين المجموعات	13-01
							27-14
			122.417	161	197009.097	داخل المجموعات	40-28
				163	20062.311		المجموع

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق أن التوافق المهني لا يختلف باختلاف الأقدمية ،حيث أن قيمة النسبة الفائية تساوي 1.44 وهي أقل من قيمة "ف" الجدولية المساوية لـ 3.06 وبذلك هي ليست دالة عند مستوى دلالة 0.05 ومنه نقبل صحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية والشكل الموالي يبين ذلك :



الشكل رقم (14) : يوضح الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن هناك فروقا في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الأقدمية , إلا أن هذه الفروق وإن كانت موجودة إلا أنها ليست جوهرية .

### 09- نتائج الفرضية التاسعة :

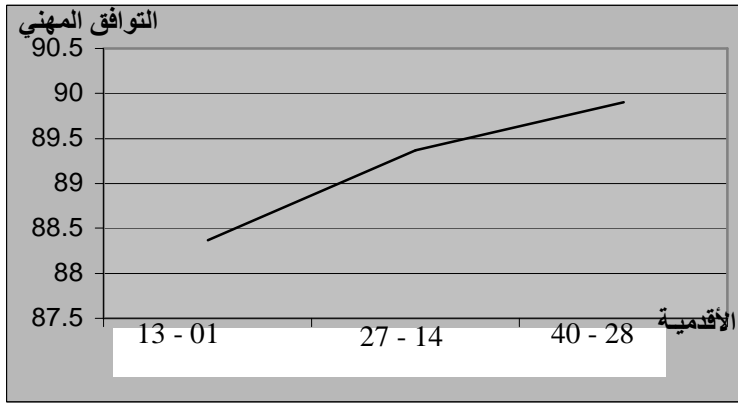
تنص هذه الفرضية على " لا توجد فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية " .

#### الجدول رقم (23)

يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية

الأقدمية	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	ف المحسوبة	ف الجدولية	الدالة الإحصائية
13-01	بين المجموعات	187.824	2	93.912	0.88	19.49	غير دالة
				106.715			
	داخل المجموعات	14513.284	133				
				135			

يوضح الجدول السابق عدم دلالة الفروق في التوافق المهني بين الفئات المختلفة من الأقدمية ،حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة 0.88 وهي أقل بكثير من قيمة "ف" الجدولية المساوية لـ 19.49 وهذا عند درجي حرية 2 و 133 ومستوى دلالة 0.05 ، وبذلك نقبل صحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود الفروق في التوافق المهني حسب الأقدمية عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع والشكل الموالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (15) : يوضح الفروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية

يتبين لنا من خلال الشكل رقم (15) وجود فروق في التوافق المهني بين الفئات المختلفة لأقدمية العمال ،لكن هذه الفروق لا تعدو أن تكون فروقا جوهرية.

## 10- نتائج الفرضية العاشرة :

تنص الفرضية العاشرة على أنه : " لا توجد علاقة ارتباطية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقيا كان أم عموديا والتوافق المهني للعمال".

### الجدول رقم(24)

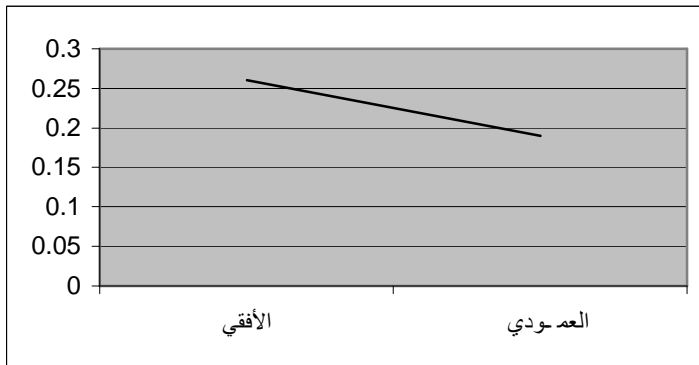
يوضح علاقة إتجاه الاتصال الشخصي بالتوافق المهني للعمال

الاتصال العمودي	الاتصال الأفقي	ر	د ح	الدلالة

الاتجاه الاتصال	معامل الارتباط (ر)	معامل الارتباط (ر)	الجدولية	الإحصائية
التوافق المهني	0.19	0.26	0.14	دالة عند 0.01

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل اتجاه من الاتصال والتوافق المهني للعمال ،حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بين الاتصال العمودي والتوافق المهني 0.19 ، وقيمة معامل الارتباط بين الاتصال الأفقي والتوافق المهني 0.26 ، وكلاهما أكبر من قيمة "ر" الجدولية المقدر بـ 0.14 عند درجة حرية 299 ومستوى دلالة 0.01 ، وهذا يجعلنا ننفي صحة الفرضية الصفرية المقترحة ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين اتجاه الاتصال الشخصي الأفقي والعمودي والتوافق المهني للعمال والشكل الموالي يوضح ذلك :

التوافق المهني



الاتجاه الاتصال

الشكل رقم (16) : يوضح علاقة اتجاه الاتصال الشخصي بالتوافق المهني للعمال

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية بين كل اتجاه من الاتصال الشخصي والتوافق المهني للعمال .

## - خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وقد تم التوصل إلى مايلي:

- 1- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع .
  - 2- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال باختلاف الجنس و باختلاف المستوى التعليمي .
  - 3- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن وكذلك باختلاف الأقدمية .
  - 4- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن .
  - 5- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية.
  - 6- توجد علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية بين اتجاه الاتصال الشخصي والتوافق المهني للعمال .
- وستتم مناقشة هذه النتائج في الفصل الموالي.

# الفصل السادس

## مناقشة نتائج الدراسة

- تمهيد
- مناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات
- خلاصة الفصل

- تمهيد :

بعد عرض النتائج المتوصل إليها في الفصل السابق ، واستكمالاً لخطوات هذه الدراسة سنتم في هذا الفصل مناقشة هذه النتائج انطلاقاً من الدراسات السابقة المشابهة



للدراسة الحالية وما تم رصده في الجانب النظري من معطيات نظرية حول متغيرات الدراسة وذلك تسلسلا بالترتيب مع الفرضيات.

## - مناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات :

### 1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

تبين من خلال التحليل الإحصائي للفرضية الأولى التي تنص بعدم وجود فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض و العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع كما هو مبين في الجدول رقم(15) أن عدد العمال منخفضي الاتصال الشخصي يساوي 164 أي نسبة 55% وهي أكبر من نسبة العمال مرتفعي الاتصال الشخصي التي بلغت 45%، وقد رافق ذلك زيادة في نسبة العمال غير المتوافقين مهنيًا عن العمال المتوافقين، وهذا يعود إلى مجموعة من العوامل تم استقاؤها من خلال الاستطلاع الميداني والمقابلات الشخصية للعمال أهمها ما يلي:

- كثافة العمل.

- إحساس العمال بالتهميش وعدم التقدير.

- العنصرية والتحيز لدى العمال و كذلك المسؤولين.

- عدم تكافؤ الفرص بين العمال بالإضافة إلى البيروقراطية.

إن هذه العوامل وغيرها مما لا يمكن حصره هنا كان لها تأثير واضح على اتصال العمال ببعضهم البعض وفقدان الثقة والتعاون بينهم، وهذا أدى إلى انخفاض التوافق المهني لأغلب العمال.

حيث ترى " حدة يوسفى " أن عدم فاعلية الاتصال وانسداد قنواته يخلق نوعا من الاختناق وعدم الرضا لدى العاملين في المنظمة، بالإضافة إلى الكثير من الأضرار التي تضعف من قدرات العامل ومن تقدم المنظمة كضعف القدرات الإنتاجية وتصارع الأدوار والشعور بالاغتراب النفسي والأمراض الاجتماعية. ( حدة يوسفى ,

2005 , ص 416 )

كما تعد زيادة عدد العمال من العوامل المؤثرة سلبا على اتصال العمال شخصيا مع بعضهم البعض ، حيث أثبتت ذلك دراسة " ماريا إلينا فيغيرا وآخرون " (Mria Elena Figueroa) من خلال دراسة مقارنة حول درجة الاتصال في بنغلاديش بين مجموعة تتكون من 09 أفراد ومجموعة أخرى تتكون من 59 فردا ، وقد وُجد أن الاتصال في المجموعة الأولى كان أفضل بكثير من الاتصال في المجموعة الثانية أين تتدخل العديد من العوامل المعيقة . ( Mria Elena Figueroa & others , 2002 , p36 )

وإن طريقة الاتصال تتأثر أيضا بمدى التفاهم والتعاون القائم بين العمال ، حيث يحدد ذلك أسلوب الاتصال ومدى فعاليته ، لهذا يُقال أن من واجبات الإدارة العليا أن تعمل على خلق المناخ السليم للاتصال الفعال ، وذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية ، وإشباع الحاجات البشرية .

(<http://www.islammemo.cc/filz/one.new,asp?IDnew=348>)

وقد تبين من نتائج التحليل الإحصائي لهذه الفرضية أيضا وجود فروق في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع لصالح هذا الأخير ، حيث كانت قيمة هذا الفرق والمقدرة باختبار "ت" تساوي 4.38 وهي دالة في حدود ثقة 99 % ، ويمكن أن يعزى ذلك إلى عدة عوامل منها :

إن وجود العامل مع غيره من العمال في نفس المكان والزمان ومشاركته لهم في المعلومات والأفكار والاتجاهات بالأخذ والعطاء في ذلك وجهها لوجه يساعده في اكتساب عدة أشياء كما أوضحنا ذلك في الفصل النظري الخاص بالاتصال الشخصي ، من هذه الأشياء فهم خصائصه الذاتية وخصائص الآخرين المحيطين به ، وكذلك التعرف بدقة على عناصر عمله المختلفة وظروفه المتغيرة ، من هنا يتمكن العامل من الاستجابة لكل متطلبات ذلك بما يتماشى معه ، فيحقق بذلك رضا مسؤوليه وزملائه عنه ، وكذلك يقوم بكل ما لديه من مهام بدرجة عالية من الدافعية والإتقان ، وهذا يزيد من إنتاجيته مما يدعم في علاقاته الإيجابية بالعمال .

ويؤكد ذلك "عبد العزيز شرف" حيث يرى بأن الاتصال يعمل على جعل العمال ملمين إماما تاما بما يجري داخل المؤسسة من أمور تهمهم ، ويساعدهم أيضا في إقامة علاقات مع بعضهم مبنية على التفاهم والثقة ،بالإضافة إلى تزويدهم بالمعلومات اللازمة لسير العمل ،كما تؤدي إحاطة العمال بما يجري داخل المؤسسة إلى شعورهم بالانتماء وشعورهم بقيمتهم ،وهذا يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة كفايتهم الإنتاجية . (رستم لطفي كمال ، 1965 ، ص45)

وهكذا فإن الاتصال الشخصي يمكن العامل بفضل تفاعله مع الآخرين عن قرب من تكوين انطباعات عن نفسه وعن الآخرين ،لأن الفرد كما يرى "رونالد أدلر و نيل تون " ينظر إلى نفسه من خلال الجماعات التي ينتمي إليها ويتعرف على خصائصه الشخصية (Ronald B.Adler, Neil Towne,1991,P6) ، وهذا يساعده على التمكن في عمله والتوافق باستمرار مع متطلباته وشروطه المادية والاجتماعية .

ويسعى أيضا الاتصال كما عرفه "جليل وديع شكور" و "جورج لندبرغ" و"جودت عزت عطوي" - كما هو مبين في الجانب النظري- إلى إحداث التفاعل القائم على التأثير المتبادل بين الأفراد في المواقف الاجتماعية لتحقيق أهداف معينة ، فالعامل بفضل ذلك إن لم تجر أمور العمل في صالحه فإنه يسعى إلى تغييرها بما يتوافق معه ، أو أنه يتغير هو ليتوافق معها ، فبتأثيره وتأثره قد يُقنع بما يريد أو يفتتح بما يُراد له . ويؤكد ذلك أيضا "برنت روبن" ، حيث يرى أن من الوظائف الأساسية للاتصال المساعدة على التكيف اليومي في النظام الإنساني . (برنت روبن ، 1991 ، ص46)

وإن من خصائص الاتصال الشخصي - كما سبق التعرف عليها- إتاحة فرص التعارف ورفع حواجز التكلفة وإضفاء جو من التعاطف وتقوية العلاقات الاجتماعية والشخصية ،وتحقيق الفهم المشترك والتقاء العقول، الأمر الذي يخفف لدى العمال من عوامل التوتر والقلق... من خلال مشاركة الآخرين لهم في انشغالاتهم ومشاعرهم ، وكل ذلك يساعد على التوافق .

ويمكن تفسير نتائج هذه الفرضية كذلك وفقا لنظرية "زاجونك" (Zajonc) حيث ترى بأن حضور الآخرين سواء بالمشاركة أو بمجرد الحضور يدفع الفرد إلى زيادة نشاطه والسرعة في أداء مهامه قصد الحصول على أحسن النتائج، مع العلم أنه تتحكم في كيفية الأداء القدرات والخبرات ، (محمد جمال يحيياوي ، 2003 ، ص 583 - 584) وهذا ينطبق على العمال في هذا الحالة، ويعود السبب هنا في زيادة النشاط بوجود الآخرين إلى أسباب نفسية محضة كالإحساس بالتنافس من أجل الوصول إلى تحقيق الأشياء ، كما أن حضور الآخرين للملاحظة فقط دون المشاركة يجعل الفرد خلالها يشعر بأنه في موضع تقييم وبذلك يسعى إلى تجنب الفشل للمحافظة على قيمته ومكانته الوظيفية والاجتماعية .

ويؤكد ذلك "حمدي حنبلي" حيث يرى أن من بين حاجات الفرد حبه لإتقان عمل شيء والنجاح فيه وذلك لجلب اهتمام الآخرين وتقبلهم له.(حمدي حنبلي ، 1969 ، ص 38-39)

هكذا الأمر بالنسبة لعمال سونلغاز ذوي الاتصال الشخصي المرتفع، فبحكم وجودهم مع بعض فهم يشعرون بالمراقبة والمنافسة والتقييم حتى وإن لم يكن ذلك واضحا وعلنيا فقد يكون ضمنيا وتلقائيا ،وهذا يزيد في دافعيتهم للعمل والاهتمام به و بجوانبه المختلفة ،ومن ثم التوافق معه.

ولقد أثبتت الكثير من التجارب والدراسات كتجربة "لوبا" (Leuba) وتجربة "مالر" (Maller) ودراسة "ستوك" و"وياك" (Stock & Wyatt) أثر كل من التعاون والمنافسة حيث يُعتبران من مظاهر التفاعل الاجتماعي في العلاقات المتبادلة بين العمال ورفع أدائهم إلى نسبة 42 % في حالة التعاون وإلى نسبة 66 % في حالة المنافسة . (فرج عبد القادر طه ، 1986 ، ص 276-277)

ومن الدراسات التي تؤكد نتائج هذه الفرضية دراسة "محمد مزيان" حول علاقة الاتصال بتغيير اتجاهات العمال نحو العمل ، ودراسة "الطاهر أجغيم" حول أساليب الاتصال وعلاقتها باتجاهات العامل نحو عمله ، ودراسة "إبراهيم الغمري" حول تأثير الاتصال على العمال في الإدارة ، ودراسة "ناصر دادي عدون" حول الاتصال ودوره

في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، ودراسة "كريمة بوطبة" حول الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز ، وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك علاقة بين الاتصال الفعال والرضا عن العمل ، واكتساب الاتجاهات الإيجابية نحوه وزيادة كفاءة المؤسسة ، وهذا يساهم في التوافق المهني للعامل .

وأثبتت أيضا دراسة "موسى حريزي" حول علاقة الاتصال بالصحة النفسية، أن هناك علاقة بين سوء الاتصال والانحرافات والتصرفات المريضة التي تؤدي إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي. (موسى حريزي ، 2005 ، ص 483-500)

وبما أن التوافق المهني للعامل - كما رأينا في الجانب النظري - يعتمد في جزء كبير منه على مدى انسجامه في علاقاته بالأشخاص المحيطين به ، فقد جاءت دراسة " الهاشمي لوكيا وبوضرسة زهير " حول الاتصال واتخاذ القرار التنظيمي على عينة شملت 27 رئيس قسم من أقسام كليات جامعة منتوري قسنطينة ، ، حيث توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها « أن المحافظة على العلاقات الصحية الطيبة بين أعضاء الجماعة يتطلب إقامة الاتصالات الشخصية الثابتة والمستمرة ، ففي الظروف الاعتيادية كلما يقضي الياباني خمسة وعشرين ساعة في العمل نجده يمضي ساعة أخرى في توطيد أواصر العلاقات الاجتماعية مع بقية أعضاء جماعته » . (الهاشمي لوكيا وبوضرسة زهير ، 2005 ، ص 386-408 )

## 2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

ترى هذه الفرضية عدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف الجنس ، ولقد تبين من خلال الجدول (16) عدم دلالة قيمة هذه الفروق إحصائيا، وهذا يعني قبول صحة هذه الفرضية الصفرية حيث نجد أن متوسط التوافق المهني للذكور يساوي 83.40 ومتوسط التوافق المهني للإناث يساوي 84.06 وكلاهما يعد في المستوى المنخفض من التوافق المهني ، ووفقا لما توصلت إليه نتائج الفرضية الأولى فإن السبب في انخفاضهما معا في التوافق المهني يعود إلى أن كلاهما ذو اتصال شخصي منخفض ، فالانخفاض في مستوى الاتصال الشخصي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى التوافق المهني .

ونظرا لكون كل من العاملين والعاملات هنا قليلي الاتصال مع بعضهم فإن هذا الأمر أبقى على عامل الذكورة وعامل الأنوثة مستترا غير مظهر لتأثير أي منهما على درجة التوافق المهني ، بذلك لم يظهر فرق في التوافق المهني بين الجنسين .

وإذا اعتبرنا كلا من التوافق الاجتماعي والتوافق الدراسي والتوافق المهني أحد مظاهر التوافق العام للشخص فهي وإن كانت تتناول جوانب مختلفة إلا أن لها علاقة وطيدة مع بعضها البعض . من هنا فإن نتيجة هذه الفرضية تتفق مع دراسة " عبد الكريم قريشي " التي هدفت إلى معرفة علاقة الاختلاط في التعليم بالتوافق النفسي والاجتماعي ، حيث توصلت إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في التوافق الاجتماعي (عبد الكريم قريشي ، 1988، ص281) ، ومع دراسة أخرى له أيضا حول مشكلات التوافق لدى المراهق الجزائري حيث لم تظهر كذلك فروق في التوافق الشخصي والاجتماعي بين الذكور والإناث . (عبد الكريم قريشي ، 1999 ، ص 168 ) .

وكذلك دراسة "عبدالله لبوز" حول التنشئة الأسرية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية ، حيث توصل إلى عدم دلالة الفروق بين الجنسين في التوافق الدراسي . (لبوز عبد الله ، 2001 ، ص 203)

### 3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

اتضح من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الفرضية الثالثة التي تنص على عدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الجنس أن قيمة هذه الفروق غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يوحي بقبول الفرضية الصفرية المقترحة ، والقول بأن التوافق المهني عند الذكور مرتفعي الاتصال الشخصي لا يختلف عنه لدى الإناث ذوات الاتصال الشخصي المرتفع وهو توافق عال لكل منهما حيث وصل إلى 89.27 لدى الذكور و86.12 لدى الإناث ، ويعود هذا استنادا لما توصلت إليه الفرضية الأولى إلى أن الارتفاع في درجة الاتصال الشخصي يرافقه ارتفاع في درجة التوافق المهني، وقد حصل هذا عند الذكور كما قد حصل أيضا عند الإناث .

حيث يتمكن العمال في حالة الاتصال الشخصي المرتفع من تحقيق توافقهم المهني من خلال خلق علاقات اجتماعية منسجمة مع المحيطين بهم من عمال ومسؤولين وكذلك التعاون والتآزر مع بعضهم لمواجهة عقبات العمل ومسايرة ظروفه المتغيرة وقد تساوى في ذلك العاملات مع العاملين نظرا لكون محددات التوافق المهني - كما سبق التعرف عليها في الجانب النظري - لا تتغير في وجودها باختلاف الجنس .

وبالنظر إلى الجدول رقم (17) نجد أن عدد العاملات قليل جدا بالمقارنة مع عدد العمال بالمؤسسة ، حيث تمكنت هذه الأقلية من التماثل بسهولة مع فئة العمال وعدم الانحدار بخصائص مميزة تؤثر على المتوسط العام .

بالإضافة إلى ذلك يمكن القول بأن العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع سواء كانوا ذكورا أم إناثا فهم يخضعون لنفس ظروف العمل المادية والاجتماعية، وهم يتفاعلون معها بنفس الدرجة من الاتصال ، الأمر الذي ساعد كذلك في أن يكون لهم نفس المستوى من التوافق المهني .

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة " مختار محمد فؤاد " حول دور التواصل ، وذلك باستخدام المنهج التجريبي على عينة 40 فردا من قرية شرنوب بمحافظة البحيرة ، حيث توصل إلى أن الجنس لم يكن عاملا مؤثرا في إحداث الفارق بين الذكور والإناث في اكتساب المعرفة من خلال أسلوب التواصل . (مختار محمد فؤاد ، 1992 ، ص 55-61 )

وباعتبار الرضا الوظيفي من محددات التوافق المهني فإن نتيجة هذه الفرضية لا تتفق مع ما توصلت له دراسة " وليامس " (Williams) 1977 التي هدفت إلى التعرف على علاقة بعض المتغيرات مثل الجنس والخبرة بالرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس ولاية " أيوا " (Iowa) الأمريكية ، حيث دلت النتائج على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس والرضا الوظيفي .

(<http://www.uqu.edu.sa/majolat/humanities/2vol14/b2.htm>)

قد يعود الاختلاف في النتائج هنا إلى الاختلاف في طبيعة الوظيفة.

#### 4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

بعد إجراء تحليل التباين لاختبار مدى الفروق في التوافق المهني باختلاف السن لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض ، اتضح أن قيمة "ف" المحسوبة وهي 1.83 أقل من قيمة "ف" الجدولية وهي 2.67 ، وهذا يؤدي بنا إلى قبول صحة الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض ، ويعود ذلك إلى كون هؤلاء العمال يشتركون جميعاً في نفس المستوى من الاتصال الشخصي ألا وهو المستوى المنخفض وهذا أدى بهم إلى أن يكونوا جميعاً في مستوى منخفض من التوافق المهني وفقاً لما توصلت له نتائج الفرضية الأولى ، هذا بالإضافة إلى أن التوافق المهني هنا لم يتأثر لا بنشاط شباب العمال ولا بخبرة كبارهم ولا بأي خصائص ترتبط بالسن لأن العمال هنا كانوا جميعاً باختلاف أعمارهم قليلي الاتصال مع بعضهم البعض ومع مسؤوليهم ، الأمر الذي لم يُظهر تأثير اختلاف السن على التوافق المهني .

#### 5- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة :

دلت نتائج تحليل التباين للفرضية الخامسة على وجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين فئات السن المختلفة ، وهذا يجعلنا ننفي صحة الفرضية الصفرية المقترحة والقول بوجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني باختلاف السن عند العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع ، حيث يزداد التوافق المهني تبعاً للزيادة في السن إلى غاية 54 سنة ، بعد هذا السن ينخفض مستوى التوافق المهني إلى ما دون المتوسط العام ، واتفق ذلك مع دراسة "الصبان و عبد الغفار" حول الرضا الوظيفي للمعلم وعلاقاته بأنماط القيادة التربوية ، حيث توصلوا إلى أن الرضا الداخلي للمعلم يتأثر سلباً بزيادة عمره ، إلا أن الباحثين هنا لم يحددوا السن الذي يتوقف فيه الرضا عن الزيادة . (أحمد بن دانية ومحمد حسن ، 1998 ، ص 207-208)



وتجدر الإشارة أيضا إلى أن عامل السن يتداخل مع عامل الخبرة ولا يمكن الفصل بينهما ، حيث أنه كلما زاد سن العامل فإنه يتبع ذلك زيادة في مقدار اكتسابه للمعارف والخبرات والتجارب فيحتفظ بها هذا العامل كخبرات سابقة يستفيد منها في مجال عمله ، و بما أن هؤلاء العمال يتمتعون بمستوى مرتفع من الاتصال الشخصي ، الأمر الذي أدى إلى بروز تأثير اختلاف السن على توافقهم المهني حيث كان هذا الأخير يزداد باطراد مع زيادة السن إلا عند فئة 55 - 65 سنة ، أين يكون العامل في حالة من الانحطاط والتعب النفسي والجسمي وهو على مقربة من انتهائه من مسؤوليات العمل وعلى وشك الإحالة إلى التقاعد .

وتؤكد ذلك نتائج الدراسة التي قام بها "بيفر" (1923 Beaver) باستخدام الملاحظة أن عدد ونسبة اللقاءات الاجتماعية التي يقوم بها الأفراد تتزايد حسب العمر الزمني، كما وجد "بارتين" (1923 Bartin) أن المشاركة الاجتماعية في أنشطة المدرسة ترتبط بالعمر، وكذلك دراسة قام بها "جرين" (1933 Green) استخدم فيها الملاحظة بينت أن كمية النشاط في اللعب لدى الجماعة تزايدت مع العمر (محمود السيد أبو النيل، 1984، ص 166) ، وهذا يعني أن نسبة الاتصال الشخصي بين أعضاء الجماعة ترتبط بالسن ، حيث كلما زاد هذا السن أدى إلى زيادة اتصال العمال وتفاعلهم مع بعضهم وإن هذه الزيادة في الاتصال يتبعها زيادة في التوافق المهني كما أثبتت ذلك نتائج الفرضية الأولى .

## 6- مناقشة نتائج الفرضية السادسة :

تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي للفرضية السادسة التي تنص على عدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف المستوى التعليمي ، صحة هذه الفرضية الصفرية ، أي أن العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض سواء كانوا ذوي مستوى تعليمي مرتفع أو ذوي مستوى تعليمي منخفض هذا لا يؤثر على توافقهم المهني ، ويرجع ذلك إلى جملة من الأسباب منها :

وفقا لما توصلت إليه نتائج الفرضية الأولى فإن عامل الانخفاض في مستوى الاتصال الشخصي لكل العمال بما فيهم منخفضي المستوى التعليمي أو مرتفعيه أدى بهم جميعا لأن يكونوا في مستوى منخفض من التوافق المهني ، ضف إلى ذلك أن هذا الانخفاض في مستوى الاتصال الشخصي لدى العمال كان سببا في عدم ظهور تأثير مستوى التعليم على التوافق المهني.

كما أن التوافق المهني كما رأينا في الجانب النظري لا يتحدد بالمستوى التعليمي بقدر ما يتحدد بما يمتلكه العمال من قدرات وخصائص شخصية تساعدهم على فهم جوانب العمل المختلفة كالخبرة بالميدان ، والذكاء ، الذكاء الاجتماعي ، هذه العوامل وغيرها في وجودها وعدم وجودها عند العامل ذو المستوى التعليمي المرتفع والعامل ذو المستوى التعليمي المنخفض قد تخفّض من توافق العامل الأول وقد ترفع من توافق العامل الثاني أو العكس ، الأمر الذي يجعلنا نقول بأن وجود هذه الخصائص يلغي تماما تأثير المستوى التعليمي على التوافق المهني للعمال.

## 7- مناقشة نتائج الفرضية السابعة :

تنص هذه الفرضية على عدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف المستوى التعليمي ، وبعد عرض نتائج هذه الفرضية أتضح عدم وجود دلالة إحصائية لهذا الفرق ، ومنه نستنتج أنه ليس للمستوى التعليمي تأثير على التوافق المهني للعمال حتى في حالة ارتفاع درجة اتصالهم الشخصي .

ويعود عدم اختلاف العمال هنا في مستوى التوافق المهني إلى أنهم كانوا جميعا ذوي اتصال شخصي مرتفع مما نتج عنه وفقا لنتيجة الفرضية الأولى وجودهم جميعا في مستوى مرتفع من التوافق المهني ، ونظرا لكون التوافق المهني - كما أشرنا سابقا - لا يتأثر بالمستوى التعليمي بل يرتبط بخصائص أخرى تساعد العامل على فهم جوانب عمله والتوافق معه.

## 8- مناقشة نتائج الفرضية الثامنة :

ترى هذه الفرضية أنه لا توجد فروق في التوافق المهني حسب الأقدمية لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض ، وقد تبين من خلال التحليل الإحصائي أن نتيجة الفرق بين الفئات المختلفة من الأقدمية في التوافق المهني لا تختلف عن الصفر عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني قبول صحة الفرضية الصفرية المقترحة والقول بأن عامل الأقدمية ليس له تأثير على التوافق المهني للعمال ذوي الاتصال المنخفض .

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (22) نجد أن درجة التوافق المهني تزداد بزيادة سنوات الأقدمية حتى وصلت إلى مستوى عال من التوافق المهني عند العمال ذوي الأقدمية من 28-40 سنة ، إلا أن الفروق بين المستويات المختلفة من الأقدمية لم تكن دالة بحكم انخفاض مستوى اتصالهم وبذلك فإن الأقدمية هنا لم تساعد العمال على الانسجام والتكيف في ميدان عملهم ، حيث أن العامل حديث الوجود المؤسسة بإمكانه أن يتساوى مع العامل ذو أمد طويل بها في توافق مهني منخفض لأن كليهما ذو اتصال شخصي منخفض لم يمكنهما من اكتساب ما يؤهلها لأن يكونا متوافقين مهنيًا، فبالرغم من أقدمية العمال القدماء إلا أن انخفاض مستوى اتصالهم كان عائقًا على فهم و إدراك جوانب العمل المختلفة ولا سيما المتغيرة منها مما جعلهم في نفس المستوى من التوافق المهني مع العمال الجدد .

## 9- مناقشة نتائج الفرضية التاسعة :

تنص هذه الفرضية على عدم وجود فروق في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية ، وقد أوضح الجدول رقم (23) صحة هذه الفرضية الصفرية ، وبذلك فالتوافق المهني لا يتأثر بعامل الأقدمية في حالة الاتصال الشخصي المرتفع ، و هذا يرجع إلى كون هؤلاء العمال جميعًا على اختلاف أقدمياتهم كانوا في نفس المستوى من الاتصال الشخصي وهو المرتفع ، فاستنادًا لنتائج الفرضية الأولى كان هؤلاء العمال جميعًا ذوي توافق مهني مرتفع.

ضف إلى ذلك فإن هذا المستوى من الاتصال لدى العمال قد غطى ما يمكن أن يثيره عامل الاختلاف في الأقدمية بين العمال، فالعامل حديث التواجد بالمؤسسة بحكم اتصاله الشخصي المرتفع قد تمكن من الاستحواذ على أكبر قدر من المعلومات حول جوانب عمله، الأمر الذي ساعده على فهم وإدراك خباياه بسرعة ومن ثم الانسجام معه كما لو أنه يعمل بالمؤسسة منذ أمد طويل ، أي أن كلاهما هنا توصل إلى آخر ما يمكن التوصل إليه من إدراك شامل لجوانب العمل المختلفة .

وباعتبار الرضا المهني المتمثل في مشاعر واتجاهات العامل نحو عمله من أهم جوانب التوافق المهني ، فقد ثبت عكس ما توصلت له هذه الفرضية من خلال دراسة قام بها كل من "الصابر وعبد الغفار" (1988) حول أبعاد الرضا الوظيفي للمعلم وعلاقته بأنماط القيادة التربوية ، حيث توصلوا إلى أن الرضا الداخلي والخارجي للمعلم يزداد بزيادة سنوات خبرته (أحمد بن دانية ومحمد حسن، 1998 ، ص207-208) ، يمكن أن يعود الاختلاف هنا إلى طبيعة الوظيفة التي يشغلها العامل ، فربما يختلف تأثير الأقدمية على الرضا المهني في التعليم عن تأثيرها على رضا العامل بشركة .

## 10 - مناقشة نتائج الفرضية العاشرة :

تنص هذه الفرضية على عدم وجود علاقة ارتباطية بين اتجاه الاتصال الشخصي أفقيا كان أم عموديا والتوافق المهني للعمال ، وبعد الكشف عن طبيعة هذه العلاقة إحصائيا بمعامل الارتباط تبين وكما هو موضح في الجدول رقم (24) أن هناك ارتباطا إيجابيا بين الاتصال العمودي و التوافق المهني و كذلك ارتباطا إيجابيا بين الاتصال الأفقي و التوافق المهني و هذا عند مستوى ثقة 99 % .

إن الارتباط هنا في كلتا الحالتين وإن كان دالا إلا أنه ارتباط ضعيف، وهذا إن دل على شيء إنما يدل أكثر على أن التوافق المهني رغم ارتباطه بالاتصال الشخصي كما تبين من نتائج الفرضية الأولى إلا أنه لا يرتبط بصورة كبرى باتجاه محدد من الاتصال أفقيا كان أم عموديا ، وإنما يقتضي التوازن بين الاتجاهين وتكاملهما مع بعض، وهذا يعود إلى أن الاتصال الشخصي نظرا لطبيعته العرضية والتلقائية كما أنه

يتم خارج التنظيمات والقوانين والأطر الرسمية فهو لا يأخذ أشكالاً معينة أو اتجاهات محددة بل يسير وفقاً للعلاقات الاجتماعية والمشاركة حسب التفاهم والزمالة سواء بين العمال مع بعضهم أو بين العمال ومسؤوليهم .

من هنا لم يتحدد توافق العمال المهني باتجاه محدد من الاتصال الشخصي، بالإضافة إلى ذلك نجد أن الاتصال الشخصي يخضع في تأثيره لقادة الرأي وهؤلاء قد يكونوا قادة رسميين كما قد يكونوا قادة غير رسميين، أي أنهم قد يتواجدون ضمن العمال كما قد يتواجدون ضمن المسؤولين، لهذا قد يتأثر العامل بزميله أو بمسؤوله، الأمر الذي جعل من تأثير الاتصال الشخصي لا يقتصر على اتجاه محدد .

وفي هذا الصدد أشار "شيلز" في مقال له إلى عدد من الدراسات التي تشير كلها إلى أن قادة الجماعات يجب أن يكونوا حلقة الاتصال بين زملائهم وبين من يشغلون المراكز العليا التي يصدر عنها القرار أو الفكرة أو الرأي إذا أريد لكل من الفكرة أو الرأي أو القرار أن يكون له أثر أو مفعول. (لويس كامل مليكة، 1970، ص302)

ويساعد الاتصال الأفقي العمال على تحقيق عدة وظائف منها :

- التنسيق بين المسؤولين لتحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة .
- مساعدة أعضاء الدائرة الواحدة أو القسم الواحد على إيجاد حلول للمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة، وذلك من خلال المناقشات .
- تبادل أعضاء الدائرة الواحدة لآخر المعلومات حول أوضاع المؤسسة .
- يسهل الاتصال الأفقي عملية التنسيق بين الدوائر المختلفة ويقلل من الجهد والوقت اللازمين لتبادل المعلومات وحل الصراع .

(إبراهيم أبو عرقوب، 1993، ص138-139)

بالإضافة إلى ذلك يعمل الاتصال الأفقي على تحسين الإنتاجية والأداء وتوضيح الكثير من المعلومات والعناصر التي قد لا يتم الحصول عليها بواسطة الاتصال العمودي . (ناصر دادي عدون، 2003، ص38)

فمن خلال تحقق الأهداف السابقة يشعر العمال بالرضا على ظروف العمل المختلفة والقدرة على تخطي صعابها ، الأمر الذي يساعد على تحقيق التوافق المهني

ومن الدراسات التي أيدت علاقة الاتصال العمودي بتوافق العمال نجد الدراسة الميدانية التي قام بها "إبراهيم الغمري" (1968/1967) في القطاع العام الصناعي لجمهورية مصر حول مدى كفاءة الاتصالات الإدارية في المنشآت الصناعية والعوائق والمشاكل التي تجابه كفاءة تشغيلها ، وقد تبين أن ضعف خطوط الاتصال العمودية من أعلى إلى أسفل ،ومن أسفل إلى أعلى ينعكس على ميل وانتماء العامل إلى المنظمة وانخفاض روحه المعنوية وعدم شعوره بالمسؤولية ، وعدم تقديره لعمله وأهميته (إبراهيم الغمري ، 1980 ، ص333-343).

ويؤكد "عنصر يوسف" أيضا على أهمية الاتصال العمودي في قوله « إن المشرف الناجح هو الذي يفتح قنوات الاتصال أمام مرؤوسيه ويسهل لهم الاتصال به ويمنحهم فرصة إبداء الرأي أو طلب المعلومات التي يحتاجونها » (عنصر يوسف ، 2003 ، ص124) ، وهو يقصد بذلك أن الاتصال الشخصي يعد من أقوى أساليب الاتصال تأثيرا ونجاحا في توصيل المعلومات إلى العمال في اتصال نازل أو اتصال صاعد ، لأنه كما يرى " روجر ميكلي " (Roger Mucchielli) «أنه قد نقبل التسلسل والتزام الحدة من حيث القواعد الموجودة بين المسؤول والعمال إلا أن ذلك بحكم الطبيعة الإنسانية يقتضي وجود علاقات نفسية واجتماعية تجمع الأفراد مع بعضهم ». (Roger Mucchielli , 1991 , p80)

ويؤكد ذلك " فضيل دليو وآخرون " حيث يرون أن الاتصال الشخصي من أقوى أساليب الاتصال تأثيرا ونجاحا في توصيل المعلومات إلى العمال سواء في الاتصال الصاعد وكذلك الاتصال النازل وأن هذا الاتصال يعتبر من أكثر أنواع الاتصال التي يمارسها المديرون إذ يمثل نسبة 75% من مجموع وقت الاتصال. ( فضيل دليو وآخرون ، 2003 ، ص 124 )

وإن العمال أنفسهم يفضلون المسؤولين ذوي الاتصال العالي معهم حيث توصلت دراسة أجراها الباحثين في إحدى الدورات التدريبية ، عندما سئل المديرون المشاركون عن أفضل صفات المديرين الذين واجهوهم في حياتهم العملية ، فكانت معظم إجاباتهم توحى بأنهم أولئك الذين كانوا يتصفون بالأمانة والقدرة على الاتصال . ( فضيل دليو وآخرون ، 2003 ، ص 122 )

### - خلاصة عامة :

نستخلص مما سبق أن الاتصال عملية نفسية وعقلية واجتماعية تهدف إلى تحقيق التفاعل بين المرسل والمستقبل ، ويعد الاتصال الشخصي من أهم أنواع هذا الاتصال وهو الذي يحدث بصفة مباشرة ووجهها لوجه دون استخدام وسائط خارجية ، حيث يعمل على تحقيق أقصى حد من التفاعل والتفاهم بين الأطراف المتصلة ، يتأثر هذا الاتصال بخصائص كل من المرسل والمستقبل ، وكذلك اللغة المستخدمة والسياق النفسي والاجتماعي المحيط .

ويعتبر التوافق عملية ديناميكية مستمرة تستدعي تحقيق الانسجام والتناغم بين الخصائص الشخصية ومطالب البيئة الخارجية مادية كانت أو اجتماعية للوصول

بالشخص إلى حالة من الرضا والتوازن وذلك على المستوى البيولوجي وعلى المستوى النفسي وعلى المستوى الاجتماعي.

ويعد التوافق المهني من المؤشرات الدالة على توافق الشخص مع ذاته ومع غيره، حيث يتحدد من خلال التوافق مع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية المرتبطة بالمجال المهني من وسائل وآلات وأفكار واتجاهات وسلوكات وعلاقات، مع العلم أن كل ذلك يتأثر بعدد من العوامل قد تكون شخصية مرتبطة بالعمال أنفسهم كالحالات الانفعالية والسمات العقلية أو الاتجاهات الفكرية، كما قد تكون عوامل مرتبطة بالعمل كالظروف الفيزيائية والإمكانات المادية، وتعد العوامل الخارجية أيضا من العوامل المؤثرة بشكل أو بآخر في التوافق المهني للعمال كالظروف الخاصة بالأسرة أو بجماعات أخرى.

وقد كشفت هذه الدراسة أن الاتصال الشخصي لدى عمال مؤسسة سونلغاز يؤدي إلى توافقهم المهني حيث تبين ما يلي :

- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال باختلاف الجنس و باختلاف المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض باختلاف السن وكذلك باختلاف الأقدمية .
- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف السن .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع باختلاف الأقدمية.
- توجد علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية بين اتجاه الاتصال الشخصي والتوافق المهني للعمال .



وبالرغم من ذلك إلا أن العمال بالمؤسسة بحاجة إلى مستوى أعلى من الاتصال الشخصي لفهم بعضهم البعض ، وكذلك أمور العمل بشكل أفضل والوصول إلى درجة عالية من المشاركة والتفاهم والتآزر لتحقيق الهدف الاجتماعي من الاتصال الذي يساعد على تكوين العلاقات الاجتماعية ، وتقوية الصلات وقيام التفاعل والتعاون بين العمال .

وبذلك يتحقق توافق العامل مهنيًا حيث يسعى إلى خدمة المصالح العامة إضافة إلى مصالحه الشخصية، وتحقيق الأهداف المشتركة إضافة إلى أهدافه الخاصة بهذا يحدث التغيير الاجتماعي وتتحقق التنمية الشاملة للمؤسسة و للمجتمع .

# قائمة المراجع

- 1- المراجع العربية
- 2- المراجع الأجنبية
- 3- الأنترنت

1- المراجع العربية :

- 1- القرآن الكريم
- 2- إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، ط1 ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، 1993.
- 3- إبراهيم الغمري : السلوك الإنساني والإدارة الحديثة ، دار الجامعات المصرية ، 1980.
- 4- أحسن لبصير : دليل التسيير المنهجي لإدارة الثانويات والمدارس الأساسية ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2002.
- 5- أحمد عزت راجح : أصول علم النفس، ط10، المكتب المصري الحديث ، الإسكندرية ، 1976.
- 6- أحمد محمد الطيب : التقويم والقياس النفسي والتربوي ، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999.
- 7- أحمد محمد العيد بن دانية ومحمد محمود الشيخ حسن : علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي بدافعية الإنجاز لدى المعلمات الطالبات في الانتساب الموجه بجامعة الإمارات العربية المتحدة ، المجلة التربوية ، مجلس النشر العلمي جامعة الكويت ، العدد 46 ، المجلد الثاني عشر ، 1998 ، ص ص 199-225 .
- 8- إليزابيت تيرني : فن تفعيل مهارات الاتصال ، ط1 ، الدار العربية للعلوم ، القاهرة ، 1998 .
- 9- باسم محمد ولي ومحمد جاسم محمد : المدخل إلى علم النفس الاجتماعي ، ط1 ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2004.
- 10- بديع محمود القاسم : علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق ، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2001 .
- 11- بشير لعريط : دراسة نفسية اجتماعية لمؤشرات سوء التكيف المهني في العمل بالمناوبة ، رسالة ماجستير غير منشورة مودعة بجامعة قسنطينة ، 1996.

- 12- بوفلجة غياث : دراسات وبحوث حول علم النفس في الجزائر ،جامعة  
وهران ، 1984.
- 13- جابر عبد الحميد جابر وسليمان الخضري الشيخ : دراسات نفسية في  
الشخصية العربية ، دار عالم الفكر القاهرة ، 1978 .
- 14- جليل وديع شكور : أبحاث في علم النفس الاجتماعي و دينامية  
الجماعة ، ط1 ، دار الشمال ، لبنان ، 1989 .
- 15- جودت بني جابر :علم النفس الاجتماعي ، ط1 ، مكتبة دار الثقافة  
للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 .
- 16- جودت عزت عطوي : الإدارة المدرسية الحديثة ، ط1 ، الدار العلمية  
الدولية ودار الثقافة ، الأردن ، 2001 .
- 17- حدة يوسفى : بعض مخاطر كفاءة الاتصال داخل المنظمات وسبل  
تنميتها ،مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال  
والعلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة 2005، ص ص 411-419 .
- 18- حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد : الاتصال ونظرياته المعاصرة،  
ط2 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2001 .
- 19- حسين خريف : الاتصال ، مفاهيم أساليب وأنواع الاتصال في المؤسسة  
، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية قسنطينة ، 2003 .
- 20- حلمي الميلجي : علم النفس الإكلينيكي ، ط1 ، دار النهضة العربية ،  
بيروت ، 2002 .
- 21- حمدي حنبلي : الصحة النفسية ، مشاكل وحلول من الأسرة والمدرسة  
، ط1 ، الكتب التجاري للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، 1969 .
- 22- حمدي ياسين وآخرون : علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية  
والتطبيق ، ط1، دار الكتاب الحديث ، مصر ، 1999.
- 23- حنان عبد الحميد العناني : الصحة النفسية ، ط1 ،دار الفكر للطباعة  
والنشر والتوزيع ،الأردن ،2000 .

- 24- راوية حسن : السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، (ب ت) .
- 25- راوية محمود دسوقي : دراسات حديثة ومعاصرة في أساسيات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإداري : مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، 1996 .
- 26- رزق سند إبراهيم ليلي : التوتر في الصناعة أسبابه وآثاره والوقاية منه ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، مصر ، 1995 .
- 27- رستم لطفي كمال : الأخصائي الاجتماعي في المصنع ، مكتبة القاهرة الحديثة ، 1965 .
- 28- رشاد عبد العزيز موسى : سيكولوجية الفروق بين الجنسين ، مؤسسة مختار للنشر و التوزيع ، القاهرة ، (ب ت) .
- 29- رفعت قيحان : التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى طالبات المرحلة الإعدادية ، رسالة ماجستير غير منشورة مودعة بجامعة الجزائر ، 2000 .
- 30- رمزية الغريب : التقويم والقياس النفسي والتربوي ، ط 1 ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1970 .
- 31- رونالدي ريجيو : المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ترجمة فارس حلمي ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، 1999 .
- 32- زلاقي وهيبية : التوافق المهني لدى العمال المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية في ظل التحول نحو اقتصاد السوق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قسنطينة ، 2004 .
- 33- سامية محمد جابر : علم الاجتماع العام ، ط2 ، دار النهضة العربية ، لبنان ، 2003 .
- 34- سعد جلال : علم النفس الاجتماعي ، ط2 ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 1984 .

- 35- سعد جلال : المرجع في علم النفس ، ط11 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1985.
- 36- سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوى : أبعاد العملية الاتصالية ، المكتب الجامعي الحديث ، الأزاريطة ، الاسكندرية ، 1999 .
- 37- سهير كامل أحمد : الصحة النفسية والتوافق ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، 1999 .
- 38- صلاح مراد و فوزية هادي : طرائق البحث العلمي تصميماتها و إجراءاتها ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2002 .
- 39- طريف شوقي : السلوك القيادي وفاعلية الإدارة : دار غريب ، القاهرة ، 1992.
- 40- طريف شوقي فرج وآخرون : علم النفس ومشكلات الصناعة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1996 .
- 41- عبد الحفيظ مقدم : دور التوجيه و الإعلام المهني في الاختبار والتوافق المهني ، مجلة الرواسي العدد4 ، باتنة ، 1991.
- 42- عبد الحفيظ مقدم : المديرون دراسات نفسية - اجتماعية في المؤسسات الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 1996.
- 43- عبد الحفيظ مقدم : الإحصاء والقياس النفسي والتربوي مع نماذج من المقاييس والاختبارات ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2003.
- 44- عبد الحميد محمد شاذلي : الواجبات المدرسية والتوافق النفسي ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 .
- 45- عبد الرحمن عدس ومحي الدين توك : أساسيات علم النفس التربوي ، مركز الكتب الأردني ، عمان ، 1990.
- 46- عبد العزيز شرف ، نماذج الاتصال في الفنون ، والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال ، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1997 .

- 47- عبد الكريم قريشي : علاقة الاختلاط في التعليم بالتوافق النفسي والاجتماعي لطلاب المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة بجامعة عين شمس، القاهرة ، 1988 .
- 48- عبد الكريم قريشي : مشكلات التوافق لدى المراهق الجزائري في المدرسة الثانوية ، رسالة دكتوراه غير منشورة مودعة بجامعة قسنطينة ، 1999 .
- 49- عبد الله قلي : استراتيجيات التعلم التعاوني وتنمية مهارات الاتصال ، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة 2005 ، ص ص 333-351 .
- 50- عبد النور أرزقي :محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، دراسة ميدانية بوحدة إنتاج الأحذية أقبو-بجاية ، رسالة ماجستير غير منشورة مودعة بجامعة الجزائر ،1997.
- 51- عزيزي عبد السلام : مفاهيم تربوية بمنظور سيكولوجي حديث، ط 1 ، دار الريحانة للكتاب ،الجزائر ،2003.
- 52- علي غربي ويمينة نزار : التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية ، جامعة قسنطينة ، 2002 .
- 53- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995.
- 54- عمر عبد الرحيم نصر الله : مبادئ الاتصال التربوي والإنساني ، ط 1 ، دار وائل ، الأردن ، 2001 .
- 55- عنصر يوسف : الاتصال بين المشرفين والعمال الاتصال في المؤسسة ، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية ، قسنطينة ، 2003 .
- 56- غريب سيد أحمد : علم اجتماع الاتصال والإعلام ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 .

- 57- فؤاد البهي السيد : الجداول الإحصائية لعلم النفس والعلوم الإنسانية الأخرى ، دار الفكر العربي ، الكويت ، ب ت .
- 58- فؤاد البهي السيد : علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1978 .
- 59- فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ط5 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1986 .
- 60- فضيل دليو وآخرون : الاتصال في المؤسسة ، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة ، 2003 .
- 61- قاضي جيدة : الاتصال في الأسرة دراسة سيكولوجية لأسر الجزائر العاصمة وضواحيها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 1999 .
- 62- كريمة بوطبة : الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز دراسة استطلاعية لفئة الإطارات من 1999 إلى 2001 ، رسالة ماجستير غير منشورة مودعة بجامعة الجزائر ، 2000-2001 .
- 63- كمال دسوقي : علم النفس ودراسة التوافق ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت ، 1974 .
- 64- كيث ديفيز : السلوك الإنساني في العمل دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي ، ترجمة عبد الحميد مرسي ومحمد إسماعيل يوسف ، دار نهضة مصر للطبع والنشر ، القاهرة ، 1974 .
- 65- لبوز عبد الله : التنشئة الأسرية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة بجامعة ورقلة ، 2002 .
- 66- لويس كامل مليكة : سيكولوجية الجماعات والقيادة ، ط3، مكتبة النهضة المصرية، مصر ، 1970 .



- 67- مجدي أحمد محمد عبد الله : السلوك الاجتماعي ودينامياته ، دار المعرفة الجامعية ، الأزريطية ، 1996 .
- 68- محمد أحمد النابلسي : الاتصال الإنساني وعلم النفس ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، 1991 .
- 69- محمد جمال يحياوي : دراسات في علوم النفس ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، وهران ، 2003 .
- 70- محمد سلامة وآخرون : الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1991 .
- 71- محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان : الخدمة الاجتماعية العمالية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، 1965.
- 72- محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الأزريطية، 1995 .
- 73- محمد قريشي : القلق وعلاقته بالتوافق الدراسي والتحصيل لدى تلاميذ المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة ورقلة ، 2002 .
- 74- محمد محمود مهدي : تطبيقات علم الإحصاء في العلوم الاجتماعي ، الجزء الأول ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999 .
- 75- محمد مزيان : الاتصال وعلاقاته بتغيير اتجاهات العمال نحو العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة مودعة بجامعة الجزائر ، 1995 .
- 76- محمد مصطفى زيدان : السلوك الاجتماعي للفرد وأصول الإرشاد النفسي ، مكتبة النهضة المصرية ، 1965 .
- 77- محمد منير حجاب : مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر ، 1999 .
- 78- محمد يسري دعبس : الاتصال والسلوك الإنساني : البيطاش سنتر، الإسكندرية ، 1999 .

- 79- محمود السيد أبو النيل : علم النفس الاجتماعي - دراسات عربية وعالمية ، الجزء الأول ، 1984 أ .
- 80- محمود السيد أبو النيل : علم النفس الاجتماعي - دراسات عربية وعالمية ، الجزء الثاني ، 1984 ب .
- 81- محمود السيد أبو النيل : علم النفس الصناعي - دراسات عربية وعالمية ، دار النهضة العربية، الاسكندرية، 1985.
- 82- محمود السيد أبو النيل :سلسلة علم النفس الأمراض السيكوسوماتية، المجلد الأول ، ط2 ، دار النهضة العربية ، 1994 .
- 83- محمود عودة والسيد محمد خيري : أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1988 .
- 84- مختار محمد فؤاد :التواصل و الاتصال , دراسة مقارنة للتعرف على الأمثال الشعبية , المجلة الجزائرية للاتصال ، العدد 8 ، الجزائر ، 1992 .
- 85- مدحت عبد الحميد عبد اللطيف : الصحة النفسية والتفوق الدراسي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت ، 1990 .
- 86- مصطفى عشوي : أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، (ب ت) .
- 87- مصطفى عشوي : مدخل إلى علم النفس المعاصر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1994 .
- 88- منال عبد المنعم جاد الله : الاتصال الثقافي دراسة انثربولوجية في مصر والمغرب ، منشأة المعارف بالإسكندرية ، 1997.
- 89- موسى حريزي : علاقة الاتصال بالصحة النفسية ، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة ، 2005 ، ص ص 483-501 .
- 90- مي العبد الله سنو : الاتصال في عصر العولمة الدور والتحديات الجديدة ، الدار الجامعية بيروت ، 1999 .

- 91- ناصر دادي عدون : الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة نظرية وتطبيقية ، الجزائر ، 2004 .
- 92- الهاشمي لوكيا وبوضرسة زهير : الاتصال واتخاذ القرار التنظيمي ، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة ، 2005 ، ص ص 386-410 .
- 93- يوسف الشيخ البقاعي : شرح ابن عقيل على ألفية الإمام مالك ، المجلد الثاني ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، 1998 .

## 2- المراجع الأجنبية :

- 94- A. Benzaoui : «La problématique de la recherche scientifique en sciences de l'information et de la communication dans les formation sous-développées , Revue Algérienne de communication N° : 08 université d'Alger, 1992, pp 33-40 .
- 95- Alphons Silbermann : communication de masse éléments de sociologie enperique, traduction. Michel Perrot, 1<sup>é</sup> édition , Hachette, paris,1981.
- 96- Armand Mattelart : L'invention de la communication , Casbah éditions , Alger,2004.
- 97- Bernard sananés : la communication efficace , 3<sup>é</sup> édition, Dunod,paris, 2002.
- 98- David G.Myers et Luc lamarche : Psychologie social , traduction louise Rousselle , cheneliere MC Graw Montreal Toronto , 1992 .

- 99- David J. Messer et autres : The development of communication from social interaction to language , chichester , New York Brisbane , Toronto , Singapore , 1994 .
- 100- David W.johnson : les relation humaines dans le monde du travail, éditions du renouveau pedagogique inc, paris 1989.
- 101- David W.Johnson : les relations humaines dans le monde du travail, éditions du renouveaux pédagogique inc , imprimé au Canada , 1988 .
- 102- Dawis V.R and lofquist H.L.: Psychological theory of work adjustment press Minneapolis, university of Minnesota , 1984.
- 103- Gail E. Myers et michele tolela Myers : les bases de la communication humaine, une approche théorique et pratique, 2<sup>é</sup> édition, chenillère MC Graw-hill montréal.
- 104- Gilles willett, de la communication à la télécommunication, les presses de l'université laval , Canada , 1989.
- 105- H.Bloche et autres : Dictionnaire fondamental de la psychologie , Larousse , France , 1997 .
- 106- J. vivien et autres : Action et communication administrative, Hachette livre technique , Paris,1994.
- 107- Jean pierre Paul : Economie de la communication T.V.Radio, 1<sup>é</sup> édition, Dahleb, 1991 .
- 108- Jean-Luc Michel : Le mémoire de recherche en information communication, Ellipses édition marketing S.A. , Paris , 1999 .

- 109- Jean-Marie Boisvert et Madeleine Beaudry :  
S'affirmer et communiquer , centre interdisciplinaire de  
Montréal inc. Les éditions de l'homme, Canada , 1979 .
- 110- L- Saidi : Livre de formation Microsoft Excel  
97/2000 par la pratique, Dar El houda, Algérie, 2001.
- 111- Larousse, le petit Larousse, paris, 2002.
- 112- Lazarus s.r.paternes of adjustment,3<sup>é</sup> edition student  
edition MC Graw Hill,Kogakusha, 1976.
- 113- M. jacquot et Ch.Letemplier : comment  
communiquer ? Tome 1, les editions foucher paris, 1987.
- 114- M. jacquot et Ch.Letemplier : comment  
communiquer ? Tome 2, les editions foucher paris, 1988.
- 115- Mimouni Mostéfa : communication interpersonnelle  
en Algérie : de beaucoup trop à presque pas du tout,  
communication présenté en la conférence  
international « la psychologie de la communication et les  
relations humaines » , université de ouargla, 2005 ,  
pp 61-73 .
- 116- Mohamed Meslem : la communication, les relations et  
le développment des ressources humaines,  
communication présenté en la conférence  
international « la psychologie de la communication et les  
relations humaines » , université de ouargla, 2005 ,  
pp380-385.
- 117- Mourad Merdaci : paradigmes psychique de la  
communication humaine , communication présenté en la  
conférence international « la psychologie de la  
communication et les relations humaines » , université de  
ouargla, 2005 , pp50-60 .
- 118- Mria Elena Figueroa & others : communication for  
social change working paper series ,Denise Gray – Felder  
,New York , 2002 .
- 119- Roger Mucchielli : psychologie de la relation  
d'autorité connaissance du problème, 5<sup>é</sup> édition , E.S.F  
editeur paris, 1991.

- 120- Ronald B.Adler et Neil Towne : communication et interactions, éditions études vivantes , Canada , 1991.
- 121- Shaffer and shoben J. : psychology of adjustment an approach through the study of healthy personality , second édition the Mac million company New York , 1965.
- 122- Shimon L.Dolan et autres : psychologie du travail et des organisation 2<sup>e</sup> édition gaëtan morin éditeur, Montreal, paris Casablanca, 1996.
- 123- Sillamy Nobert : Dictionnaire de la psychologie 2<sup>e</sup> édition , Hachette , France, 1982 .
- 124- Zamoum Khaled : « Faculté de l'information de masses & Relations publiques » .Revue Algérienne de communication numéro 18 janvier-juin, éditée par le département des sciences de l'information et de la communication faculté des sciences politiques et de l'information – université d'Alger, 2004.

### 3- الأنترنت :

- 125- أسامة إبراهيم حجار (12 فيفري 2005) : تعلم معنا إدارة الأعمال والإدارة العامة بأسلوب الاتصال , [إطلاع مباشر]  
<http://www.alnoor.world.com/learn/topiclbory.as?topID:173&secID:1>
- 126- بسام علي درويش (05 جانفي 2005) : الرضا عن العمل ضمانة للصحة , [إطلاع مباشر],  
<http://www.albayan.co.ae./albayan/2002/0/28/mnw/8.htm>
- 127- جهاد نصري العقل (04 مارس 2005) : العمل الإذاعي الثقافي ومشروع إنشاء المعهد الحزبي للإدارة , [إطلاع مباشر]

<http://www.ssnp.info/thenews/doily/Makalat/jihad20%Elakel/jihad-07-11-04.htm>

128- مركز الإعلاميات العربية (20 نوفمبر 2004) : أنواع أنظمة الاتصال

في المجتمعات المختلفة , [إطلاع مباشر]

<http://www.ayamm.org/Marsaid/public20%comahasen.htm>

129- مفكرة الإسلام (13 جانفي 2005) : مهارات الاتصال وبناء العلاقات,

[إطلاع مباشر] ,

<http://www.islammemo.cc/filz/one.new,asp?IDnew=348>

130- هيام نجيب شريدح (13 جانفي 2005) : بعض العوامل المؤثرة في

مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في

جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية , [إطلاع مباشر]

<http://www.uqu.edu.sa/majolat/humanities/2vol14/b2.htm>

131- وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير الإداري (04 مارس 2005) : مهارات

الاتصال , [إطلاع مباشر]

<http://www.moie.gov.sa/training/maharat.aletsal.atml+%d8%a7%d9%>

# الملاحق

**الملحق رقم (01) : أدوات جمع البيانات قبل الدراسة الاستطلاعية**

- استبيان الاتصال الشخصي

- استبيان التوافق المهني

**الملحق رقم (02) : أدوات جمع البيانات بعد الدراسة الاستطلاعية**

- استبيان الاتصال الشخصي للعمال

- استبيان الاتصال الشخصي للمسؤولين

- استبيان التوافق المهني للعمال والمسؤولين

**الملحق رقم (03) : تصريح القيام بالدراسة التطبيقية**

**الملحق رقم (04) : النتائج الخام للدراسة**



معارض جدا	معارض	بدون رأي	موافق	موافق جدا	العبارات	الرقم
					أفضل العمل في هذه المؤسسة عن المؤسسات الأخرى	01
					أشعر بكفاية الإشراف داخل العمل	02
					تربطني علاقات حسنة مع زملائي في العمل	03
					يوجد بالمؤسسة كل ما أحتاج إليه لأداء عملي	04
					أنا راض عن طبيعة عملي بالمؤسسة	05
					أنا غير راض عن التوزيع الزمني لأداء عملي بالمؤسسة	06
					لا يكفيني راتبي لمصروفاتي العادية	07
					يشبع عملي أغلب حاجات	08
					أعتقد أنني أقوم بمجهودات كبيرة في عملي	09
					إن مشرفي راض عما أقوم به من أعمال داخل المؤسسة	10
					لا يفضل زملائي مشاركتي في أعمالهم	11
					أحترم أوقات العمل وأنضبط معها بشدة	12
					تمنعني بعض الأمراض من المجيء للعمل	13
					لا تتوافق قدراتي مع طبيعة عملي	14
					وقعت في شكاوى بسبب مخالفتي لنظام سير العمل	15
					أنا راضي عن عملي بهذه المؤسسة بدلا من المؤسسات الأخرى	16
					تربطني علاقات طيبة مع مشرفي في العمل	17
					تقوم علاقاتي مع باقي العمال على الود والتعاون	18
					أشعر بكفاية المواد والأدوات اللازمة للقيام بالعمل	19
					أفضل تغيير وظيفتي بوظيفة أخرى في نفس المؤسسة	20
					أفضل لو يغير لي توقيت العمل	21
					لا يتناسب راتبي مع ما أقوم به من مهام	22
					يحقق لي عملي بالمؤسسة معظم طموحاتي	23
					أشعر بقوة إخلاصي في عملي بالمؤسسة	24
					يدرك مشرفي ما أقوم به من أعمال إيجابية	25

					أعمل كل ما بوسعي لإرضاء زملائي بالعمل	26
					كثيرا ما أتأخر في الوصول إلى العمل	27
					تستهدفني بعض الإصابات فتعرقني عن العمل	28
					بجهدني عملي كثيرا للتوافق مع متطلباته	29
					أنذرت عدة مرات لاحترام قانونالعمل بالمؤسسة	30
					لا يهمني تغيير هذه المؤسسة بأخرى ما دمت أقوم بالعمل ذاته	31
					أنا راض عن ظروف العمل بالمؤسسة	32
					تربطني علاقات صداقة مع زملاء العمل	33
					أنا راض عن ظروف العمل بالمؤسسة	34
					أنا غير راض عن نوع العمل الذي أقوم به داخل المؤسسة	35
					لا يساعدي توقيت العمل بهذه المؤسسة	36
					يلزمني بذل جهد أقصى لزيادة كفايتي في العمل	37
					إن مشرفي لا يُعجب بأي عمل أؤديه داخل المؤسسة	38
					لا يرغب زملائي في مغادرتي للمؤسسة	39
					لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى	40

الرقم	عندما أكون في العمل:	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	أكتفي بالحديث اللفظي دون الجوء إلى الإيماءات والحركات					
02	أتبادل أطراف الحديث مع باقي العمال					
03	أستمر طويلا في الإصغاء إلى من يكلمني					
04	أعبر عما أعنيه باتخاذ هيئات معينة في الوقوف أو الجلوس					
05	ينتابني الملل عند الإبقاء على حالي مستمعا					
06	أشارك الآخرين في التحدث عن انشغالاتهم					
07	أركز بانتباه فيما يقوله الآخرين					
08	أستعين بحركات الجسد للاتصال بالآخرين					
09	أشعر من حولي بالاهتمام لما يبديه نحوي					
10	أتناقش مع زملائي حول مشاكلي في العمل					
11	أتجاهل بعض ما يقوله الآخرون لي					
12	أستخدم تعبيرات الوجه والعينين للإدلاء بما أقصده					
13	أصغي للآخرين باهتمام أثناء حديثهم معي					
14	أجد راحتني في البقاء صامتا في مجال العمل					
15	أفهم مشاعر الآخرين واتجاهاتهم بمجرد حديثهم معي					
16	ألجأ للتعبير عما أقصده إلى حركة الأيدي والجسد					

					ألجأ إلى الإيماءات برأسي أثناء حديث الآخرين معي	17
					أخبر زملائي شخصيا بما يحدث لي في العمل	18
					أستجيب للآخرين بحركات أو إشارات معينة	19
					ألجأ إلى استخدام الإشارات والحركات لتبليغ ما أقصده	20
					تجذبني المؤثرات المشتتة للانتباه عندما يتحدث الآخرون معي	21
					أرفض تدخل الآخرين في أمور عملي	22
					أصغي باهتمام لنصائح زملائي في العمل	23
					لا تبدو لي أهمية إرفاق كلامي بأي حركات معينة	24
					أقوم بمقاطعة الآخرين عند حديثهم معي	25
					يغلب علي الصمت عندما أكون في مجال العمل	26
					أهتم بإيماءات الآخرين و بحركاتهم أثناء حديثهم معي	27
					أأخذ أسلوب الصمت للتعبير عن بعض المعاني	28
					أفهم الحركات التي يقوم بها العمال وأخذ بها	29
					ألجأ إلى التحدث مع العمال الآخرين بخصوص العمل	30