

الفصل السادس

نتائج الدراسة والاستنتاج العام

1- استنتاج الفرضية الأولى.

2- استنتاج الفرضية الثانية.

3- الاستنتاج العام.

4- الخاتمة.

- استنتاج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها عند تحليلنا للجداول الإحصائية الخاصة بالفرضية الأولى نستنتج أن عملية الاتصال داخل المديرية قائمة على وسائل الاتصال الكتابية والوسائل الشفهية.

أ- الوسائل الكتابية: المتمثلة في الملصقات، المذكرات الإدارية، مجلة المؤسسة، إلى جانب الإعلانات المكتوبة والتي تعتبر وثائق رسمية يمكن الرجوع إليها في الوقت الضروري إذا اقتضى الأمر ذلك، وهي وثيقة ملزمة لصاحبها من الناحية القانونية.

ب- الوسائل الشفهية: المتمثلة في الاجتماعات، ممثلوا العمال، الإشاعات، الأخبار التي يتناقلها المستخدمون، إلى جانب التعامل مع الرؤساء المباشرين والذين يتصلون مع العمال بطريقة مباشرة لأنها تسمح بالتبادل المباشر للأفكار والآراء والقرارات.

ويمكن القول أن هذه الوسائل بنوعها تساعد على تسهيل وتحسين أداء العمال داخل المديرية، وهذا ما يتضح لنا خاصة في عملية الاتصال النازل الذي له دور فعال وكبير يتمثل في تزويد العمال بمختلف القرارات والأفكار والمعلومات الكافية لإنجاز عملهم بطريقة جيدة.

استنتاج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها عند تحليلنا للجداول الإحصائية الخاصة بالفرضية الثانية

نستنتج ما يلي :

- السن له علاقة مباشرة مع رد فعل العمال للطريقة القيادية المتبعة في المديرية، وهذا ما أثبتته الجدول الخاص بهذا التوزيع والذي يبين لنا أن الشباب هي الفئة الأكثر رضا ولها تفاعل ايجابي كبير مع الطريقة القيادية الديموقراطية المتبعة في المديرية
- كما نستنتج أن الفئة السوسيو مهنية والتي تخص فئة الإطارات هي الفئة التي يرى معظم أفرادها أن النمط القيادي الملائم لتحقيق الفعالية هو بتقديم المسؤولين اقتراحات عن العمل وعرضها على العمال لمناقشتها.
- كما أن الطريقة القيادية المتبعة حاليا في المديرية هي الطريقة الديمقراطية أي المشاركة الجماعية ي اتخاذ القرار وهذا ما تؤكدته فئة الإطارات.

الاستنتاج العام:

نستنتج أن وسائل الاتصال داخل المديرية متوفرة بنوعها الشفهية والكتابية، تؤدي دور فعال في نقل المعلومات والآراء وتبادل الأفكار والقرارات كما نستنتج أن الاتصال النازل له دور كبير وفعال داخل المديرية يبرز من خلال مساهمته في التحكم الجيد والتسيير المنظم بين مختلف المصالح الإدارية.

إلى جانب هذا يمكن لنا القول أن الاتصال داخل المديرية يساهم بشكل كبير في إبراز القائد لقدراته وكفاءاته في التسيير، ويبرز هذا من خلال الاستجابة والتفاعل الإيجابي الذي لاحظناه من غالبية العمال حيث أن معظمهم راضين عن الطريقة القيادية المتبعة داخل المديرية، وهم على يقين كبير أن هذه الطريقة هي الأنسب لتحقيق أهداف المنظمة.

من خلال تحليلنا لنتائج لجدول الفرضيتين وتحليل نتائج كل فرضية على حداً نستنتج أن: مؤسسة سونلغاز بالجلفة تتميز بخصائص فريدة لأنها تحتوي على أفراد متقاربين في السن والمستوى التعليمي، هذا على اختلاف الجنس.

فقد ساهم هذا التقارب إلى حد بعيد في بناء وإنجاح المؤسسة، ومواصلة نهوضها، غير أن طبيعة الأفراد مختلفة من فرد آخر، خاصة في التعامل ومحاولة الوصول إلى تحقيق الأهداف العامة، فالمعاملة الحسنة تزيد من استقطاب الزبائن وتوجههم نحو مؤسسة سونلغاز بالجلفة إرادياً، ولكن إن كانت الأهداف خاصة سوف يظهر اختلاف أكثر من سابقة في التعامل وبلوغ الأهداف المرجوة، فهنا سيعملون بمبدأ الغاية تبرر الوسيلة، وهذا غير ما وجد في مؤسسة سونلغاز فهو

نتائج الدراسة والاستنتاج العام

يغلب عليها الطابع الاجتماعي، فقامرا بالتطبيق الفعلي للاتفاقية الجماعية والقوانين الداخلية من أجل الحد من تغطرس الأفراد وحبهم لذاتهم، فقد حاولوا إبراز الجانب الاجتماعي والإنساني من خلال التصرف الجيد والسوي ضمن مجال العمل.

إضافة إلى الانتباه في العمل من أجل محاولة عدم الوقوع في الأخطاء المهنية التي تؤدي إلى وضع العامل تحت تصرف القانون وجعله يعاقب قانونياً، حسب نوع الخطأ وتكراره والقانون المرادف له، فتطبيق القوانين الداخلية أمر حتمي على كل عامل.

وعند الحديث عن المشاكل الناشئة ضمن مجال العمل، فهناك من يقوم بحل المشاكل رسمياً أي في الإطار القانوني المحض، وهناك من يلجأ إلى العلاقات الشخصية في الوصول إلى حلول، فإن قام العامل بإبراز المشكل رسمياً وتم التوصل إلى الخاطئ فسوف يعاقب قانونية على خطئه، ويتم حينها إبراز درجة الخطأ وإصدار الحكم بحقه سواء كان ذا منصب عادي أو متميز، فالقانون الجاري المفعول على كل مخطئ ولا تتدخل فيه العلاقات الشخصية للفرد، فإذا أخطئ يحاسب.

أما في الحالة غير الرسمية يتم تدارك الأمر ضمناً، وحل المشكل في صمت وبدون إحداث أي شوشرة، ولكن إذا تواصل حل المشاكل بهذه الطريقة فحتماً سيؤدي إلى غياب مبدأ التعامل القانوني وتصبح فوضى عارمة.

نتائج الدراسة والاستنتاج العام

بهذا اتضح أن جل تعاملات مؤسسة سونلغاز بالجلفة رسمية للتخفيض من المشاكل وبالتالي انتشار العوائق الإنسانية التي تنشأ بين جماعات العمل وتتحول إلى مسالك تعود على المؤسسة بالفائدة.

حيث أن جماعات العمل تظهر نتيجة وجود علاقات بين الأفراد سواء كانت هذه العلاقات مهنية أو زمالية أو شخصية تحقق أهداف المؤسسة وللأفراد مع أنه يوجد فرق طفيف بين هذه العلاقات وهي على كل حال علاقات جيدة.

فالتعاون والتكامل من بين المؤشرات التي تدل على وجود عمل جماعي داخل المؤسسة، حيث ينتج عن احتكاك هذه الجماعات مع بعضها وجود علاقات في إطار العمل وعلاقات في الإطار الاجتماعي، تعمل على الحد من الروتين وتخطي الملل الناتج عن العمل الدائم والمتكرر، فلهذا وجد الجانب غير الرسمي الذي اعتمدت عليه المؤسسة بشكل واسع النطاق من أجل التحكم في المشاكل والسيطرة عليها، ولكن هذا المجال المتسع للجانب غير الرسمي يمثل نسبة أقل من مجال التعامل الرسمي.

ومع هذا التطور الملحوظ في العلاقة بين أفراد مؤسسة سونلغاز نجد بعض العوائق الناتجة عن النزاعات العمالية الشخصية أو العملية، تعيق الإطار العام لإنجاز المهام ومحاولة التجديد في المخططات السنوية للمؤسسة، ولكن هذا لا يؤدي إلى التغيير الجذري في إتمام المشاريع بالمفاوضات السلمية والحوارات الرفيعة المستوى استطاع عمال المؤسسة تدارك هذه العوائق ليس اقتلاعها من جذورها ولكن الحد من وجودها.

هذا أدى بهم إلى تقنين عملية الاتصال للسيطرة على تفاعل الأفراد إذ يحسبون حساب كل تعامل وحوار بينهم من شأنه إعاقة العمل، إضافة إلى الحد من البلبلة النسوية والمجادلات التي هم في غنى عنها وتعرقل من تنفيذ مخططات مشاريع المؤسسة.

بهذا نستطيع القول انه بعد عرض نتائج كل فرضية على حدا وعرض مجمل النتائج قد

توصلنا إلى نسبة كبيرة من صحة الفرضيتين:

السلوك التنظيمي يؤثر على عملية الاتصال التنظيمي.

للعمل الجماعي دور إيجابي في عملية الاتصال.

ونشير في الأخير أن عملية الاتصال وديناميكيته لا تتوقف على عامل أو عاملين

كالسلوك التنظيمي والعمل الجماعي، وإنما ترتبط بعوامل كثيرة ومختلفة سواء كانت مجتمعة أو

منفردة، فيكون لها أثرها الإيجابي أو السلبي على الاتصال وأشكاله المتبعة حسب معطيات

الظروف والأولويات، وهذا ما تم التوصل إليه على العموم من خلال هذه الدراسة ومنها ما يزال

قيد الدراسة.