مقدمــة:

من أهم الدراسات التي يتناولها علم الاجتماع خاصة في السنوات الأخيرة و التي امتدت لتشمل مجالات شتى هو موضوع التنظيم ، ذلك أن كل تنظيم هو تعبير عن مجموعة من القوى المادية و البشرية و التي تمثل الفاعلين الاجتماعيين في هذا التنظيم فقد يتوقف نجاحه على مدى قدرته في خلق التوازن بين هذه القوى من خلال التفاعل الموجود بينها و الذي يعتمد على الاتصال كآلية أساسية للفهم و اكتساب المهارات و كوسيلة لمعرفة طبيعة العلاقات بين الرئيس و المرؤوس و بين المرؤوسين فيما بينهم و على تأثير علاقة الاتصال بين مستوى كفاءة العاملين و انعكاسها على الصراعات التي تحدث في المؤسسة بالإضافة إلى تأثير المؤهل العلمي.

و كما يؤدي التفاعل و الاتصال بين الفاعلين الاجتماعيين داخل التنظيم إلى الاتفاق حول بعض الأمور، قد يؤدي إلى الاختلاف حول البعض الآخر، و غالبا ما تقود حالات عدم التوافق إلى حدوث صراع بين العمال ، و هذا الصراع هو أحد التحديات التي تواجهها المؤسسة مهما كان نوعها، فيمكننا القول أن الصراع يوجد بوجود الجماعة إذ لا تكاد تخلو منه أي مؤسسة ، فكان من الضروري دراسة غياب الاتصال التنظيمي على الصراع داخل المؤسسة و هذا لما له من تأثير على العاملين بالمؤسسة، و بالتالي التأثير على المنظمة ككل.

و هذا الصراع قد يكون سلبيا إذا لم نحسن استغلاله فقد يؤدي إلى حدوث انحلال أو خلخلة اجتماعية في البناء الوظيفي للمؤسسة، أما إذا كان إيجابيا فإنه يساعد على تحقيق الاستقرار للمؤسسة و بالتالي نجاحها في تحقيق أهدافها.

و من هنا تبرز أهمية دراستنا، إذ سنحاول إلقاء الضوء على مدى تأثير غياب الاتصال التنظيمي في زيادة الصراع بين عينة من عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية بولاية الجلفة. حيث تم بناء الموضوع وفقا لخطة منهجية اشتملت على مدخل للإطار المنهجي للدراسة و بابين نظري و ميداني.

الباب الأول : يمثل الجانب النظري مقسم إلى أربعة فصول

الفصل الأول : حيث احتوى على الإطار المنهجي للدراسة و الذي اشتمل على الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع ، ثم تطرقنا إلى أهداف الدراسة و أهميتها ثم الإشكالية المراد دراستها و التي تنتهي بتساؤل عام يتفرع عنه مجموعة من التساؤلات الجزئية متمثلة في أبعاد الدراسة و بعد البحث و الملاحظة قمنا بصياغة فرضيات الدراسة ، و منه قمنا بتحديد بعض المفاهيم و المنهج المتبع و الدراسات السابقة في دراسة هذا الموضوع ثم تطرقنا أخيرا لأهم الصعوبات التي واجهتنا.

الفصل الثاني : فقد تعرضنا فيه للجانب النظري للدراسة من ناحية الاتصال ، فالاتصال تضمن نشأة الاتصال عموما و مفهومه و خصائصه ثم الاتصال التنظيمي تحديدا، مفهومه و أقسامه و أهدافه و عوائقه .

الفصل الثالث : تطرقنا فيه إلى الفعالية التنظيمية تناولنا فيها تعريفها، أنواعها خصائصها ، عملياتها.

الفصل الرابع : فتطرقنا فيه دراسة الصراع تناولنا فيه مفهومه ، خصائصه ، أسبابه ، أنواعه ، مراحله.

الباب الثاني : فقد احتوى على الدراسة الميدانية والتي بدورها مقسمة إلى فصلين

الفصل الخامس : فقد تم فيه عرض إجراءات الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل التحقق من صحة الفروض حيث أعطينا فيه لمحة عن ميدان الدراسة و هو المؤسسة العمومية الإستشفائية.

الفصل السادس : حيث قمنا فيه بعرض و تحليل النتائج و الخروج بنتائج عامة كانت ملخص حول الدراسة .

ثم الوصول إلى خاتمة وهي كحوصلة لما مررنا به من مراحل في هذه الدراسة.

هذه كل محتويات الدراسة و أهم ما جاء بها و قد اجتهدنا قدر المستطاع في أن يشكل الموضوع وحدة متكاملة خالية من التعارض و التضارب، و نسأل الله التوفيق.