

الفصل الأول

مدخل لموضوع الدراسة

القسم نظري



أولا * الإشكالية :

الاتصال كضرورة إنسانية وحضارية هو احد ركائز تحقيق التنمية البشرية سواء على المستوى الفردي أو المجتمعي ، فالتعقيد الذي شهده عالم اليوم من انفجار لمصادر المعرفة و تعددها وسهولة الحصول عليها ، زاد من ضرورة سيرورة العملية الاتصالية وفق ما يمليه التطور العلمي والتكنولوجي للاتصال.

كما انه ضرورة فردية واجتماعية وتنظيمية له أسس وقواعد داخل المنظمات والمؤسسات المالية والاقتصادية ككل ونعني هنا عملية الاتصال الإداري .

إن الاتصال الإداري ليس مجرد تبادل في المعاني ولكن يؤدي إلى أعمال متوقعة تتصل بعلاقات التنظيمية والإدارية ، فهو يحدد الترابط التنظيمي أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها .

من خلال هذا يمكن القول أن الاتصال الإداري يؤثر على العنصر البشري المحرك الأساسي في عمل الإدارة وباعتباره جزءا لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية التنظيمية و للمنظمة مهما كانت أهدافها ، فالمورد البري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القدرة التنافسية لكل منظمات القرن الواحد والعشرين ولا يستند لمجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب بل يستند في المقام الأول على قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية .

فالأفراد هم العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية في تحقيق أهدافها و الحفاظ على بقائها في ظل المشهد التنافسي الذي تعرفه المنظمات اليوم .

فالأداء الجيد العالي هو نتاج جهد سواء كان عضلي أو فكري قام ببذله فرد أو مجموعة لانجاز معين لتحقيق أهداف مسطرة سلفا مبني على استغلال الموارد المتاحة أو

مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة العامل ، هذا ما يعطي المؤسسة مكانتها بين نظيراتها بطبيعتها الاقتصادية أو الخدماتية ويضمن لها البقاء والاستمرار .

إذن فمحاولة معرفة أنماط الاتصال داخل المؤسسة ودورها في أداء الوظيفة محور دراستنا من وجهة نظر عمال إحدى المؤسسات المالية والمتمثلة في الخزينة العمومية اللوائية، حيث تؤثر الاتصالات سلبا أو إيجابا على أداء العاملين وكفاءاتهم، تبعا لسهولتها وانسيابها بين المستويات الإدارية المختلفة، فالاتصالات الفعالة تمكن القادة من التعرف على كل كبيرة وصغيرة، بالإضافة إلى حسن توجيه المرؤوسين في المستويات الإدارية الدنيا، وسرعة حل المشكلات ومواجهتها وحسن التسيير، وهذا كله يترتب عليه رفع مستوى الأداء وتقليل الأخطاء إلى أدنى حد ممكن .

من ذلك كله يمكننا أن نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

كيف تساهم أنماط الاتصال الإداري في رفع أداء العامل ؟

وقد تترتب عنه تساؤلات فرعية :

1. ما هي أنماط الاتصال الإداري السائد داخل المؤسسة ؟
2. هل ساهم النمط السائد في تسهيل المهام بين وحدات المؤسسة ؟
3. ما هي المعوقات للاتصال التي لها علاقة بأداء العامل ؟

ثانيا * فرضيات الدراسة :

الفرضية بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة ، وبالتالي فان الفرضية عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث كحل ممكن و محتمل لمشكلة الدراسة ، و الفروض تأخذ غالبا صيغة التعميمات أو المقترحات التي تصاغ بأسلوب منسق و منظم يظهر العلاقات التي يحاول الباحث من خلالها حل المشكلة ، وتشمل الفرضيات عادة على بعض العلاقات المعروفة كحقائق والتي يقوم الباحث بربطها ببعض الأفكار المتصورة التي ينسجها من خياله ليعطي بذلك تفسيرات و حلول أولية مقبولة لأوضاع الظاهرة أو الظاهرة المشككة التي ما زلت مجهولة . (1)

الفرضية العامة :

ساهم نمط الاتصال الإداري الرسمي السائد في الرفع من أداء العامل بمؤسسة الخزينة العمومية لولاية الجلفة .

الفرضيات الجزئية :

1. يعتبر الاتصال رسمي هو النمط السائد داخل المؤسسة .
2. ساهم نمط الاتصال السائد الرسمي في تسهيل المهام بين وحدات المؤسسة .
3. هناك معوقات اتصالية تؤثر على مستوى أداء العامل .

(1) - العواملة نائل حافظ :أساليب البحث العلمي (الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة) ، مكتبة أحمد ياسين عمان ط 1 1995 ، ص 266.

ثالثا * أهمية الدراسة :

إن الاتصالات وما تعني من نقل وبت الأفكار، التجارب، المشاعر إلى آخره هي التي سمحت عبر التاريخ للعنصر البشري في النمو والاستقرار وبعبارة مختصرة إذا فقدت الاتصالات بين الأفراد والمجتمعات لن يكون هناك مجتمع ولا مؤسسات عاملة.

تتبع أهمية البحث من وجود نقص كبير في مدى استيعاب المنظمات لتلك الأهمية البالغة التي يحتلها الاتصال، إذ يؤثر على صورة المؤسسة والسير الحسن لها والكفاءة الإنتاجية للعمال والموظفين، فتطبيق مخطط عملي وفعال لا ينجح إلا إذا شكلت المؤسسة هوية واحدة تمثل وحدة المؤسسة وتماسك أعضائها وأقسامها مما يؤدي إلى الفعالية والحضور بصورة جيدة، وبما أن الاتصال يشكل لبنة في بناء صورة المؤسسة، فإن هذه الدراسة تهدف إلى محاولة معرفة مدى اعتماد الخزينة العمومية على الاتصال الإداري والتحكم الجيد، وإبراز مكانته والدور الذي يربطه بالأداء العمالي .

رابعا * أسباب اختيار الموضوع :

1. أسباب ذاتية:

- ❖ الحصول على درجة علمية متمثلة في شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل
- ❖ الرغبة في كسب الخبرة حول عملية الاتصال في المؤسسة والتي تسمح وتسهل لنا الدخول في الحياة المعرفية والعملية.
- ❖ إرضاء فضولنا كطلبة للتعرف على سيرورة عملية الاتصال خاصة لمؤسسة الخزينة العمومية (الجلفة) باعتبارها مؤسسة حساسة لها وزنها ومكانتها .
- ❖ تطبيق الدراسات النظرية المكتسبة في ميدان اتصال المؤسسة على أرض الواقع بمعنى التوفيق بين البرنامج الأكاديمي العلمي والجانب التطبيقي .

❖ اهتمامنا الشخصي بهذا الجانب ومحاولاتنا التنبيه بهذا الموضوع ومدى أهميته في تحسين صورة الإدارة لدى المواطن وتقريبها منه .

2. أسباب موضوعية:

❖ إن هذا الموضوع قديم بحيث أنه تم تداوله من طرف باحثين آخرين وجديد من حيث دراسته في ظل التطور الذي عرفته وسائل الاتصال خاصة الإداري في المؤسسة الاقتصادية.

- ❖ معرفة واقع الاتصال الإداري في المؤسسة (الخزينة العمومية وحدة الجلفة).
- ❖ معرفة أهمية الاتصال والدور الذي يلعبه لتحقيق أهداف المؤسسة الإدارية.
- ❖ انعدام أو قلة الاهتمام بالاتصال الإداري كعامل أساسي في العمل الإداري.
- ❖ الصعوبات الاتصالية التي يعانيها كل من المواطن أو الموظف في تعاملهما اليومي.

خامسا * أهداف الدراسة :

- ❖ التعرف على أنماط الاتصال الإداري السائد بالخزينة العمومية الولائية بالجلفة
- ❖ نقل واقع الاتصال الإداري بالخزينة العمومية الولائية بالجلفة من خلال دراسة العملية الاتصالية السائدة فيها والدور الذي يلعبه الاتصال في رفع الأداء وتسهيل المهام بين وحداتها .
- ❖ التعرف لمعوقات الاتصال التي تؤثر على مستوى أداء العامل .
- ❖ الاطلاع على آراء و مواقف موظفي المؤسسة حول وضعية الاتصال في مؤسستهم.
- ❖ السعي وراء تقديم بحث علمي بمنهجية علمية للوصول إلى نتائج دقيقة وشاملة يكون مصدر معلومات لمن يريد إجراء بحوث مشابهة مستقبلا .

سادسا * تحديد المفاهيم:

تعتبر المفاهيم إحدى خطوات البحث العلمي ولها من الأهمية ما لا ينبغي تجاوزها نظرا لأن المفهوم حلقة وصل بين النظري والميداني، حيث أنها غالبا ما تعتبر رموزا تعكس مضمون فكر أو السلوك أو موقف الأفراد مجتمع البحث بواسطة لغتهم أو تجريدات لأحداث واقعية⁽¹⁾.

الاتصال :

كلمة اتصال تقابلها في اللغة الفرنسية communication تعني التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتتطوي على عنصر القصد والتعبير .

كما ورد مفهوم الاتصال من الكلمة اللاتينية communis التي تعني باللغة الانجليزية commun أي مشترك أو اشتراك⁽²⁾.

عرفه عبد الرحمان عزي "عملية إرسال واستقبال الرسائل سواء كانت شفوية أو كتابية لفظية كما هو أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومختلفة المواقف سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر"⁽³⁾

كم عرفه مصطفى العشوي بأنه " عبارة عن عملية إرسال واستقبال رموز أو رسائل سواء كانت رموز شفوية أو كتابية أو لفظية ويعتبر الاتصال أساس التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومتعددة في مختلف المواقف سواء كان ذلك بين شخصين أو أكثر "⁽⁴⁾

(1) فضيل ديليو وآخرون : الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة مونترني، قسنطينة، الجزائر، 1999، ص92.

(2) منال طلعت: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص20.

(3) فتح الباب عبد الحليم حفظ الله: وسائل التعليم والإعلام، القاهرة، عالم الكتب، 1976، ص69.

(4) عبد الرحمان عزي: عالم الاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات، ص27

أما المنظور السيكولوجي أو النفسي فيري بالية الاتصال ما هي إلا عملية نفسية يتفاعل فيها أحاسيس ... وتقوم على دافع، فلا يوجد سلوك بلا دافع.

وفي تعريف آخر هو تبادل الفهم المشترك من خلال استعمال الرموز. (1)

كما يعرفه **سكيتز** : "أن الاتصال هو استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات" (2). حسين محمود حريم ، مهارات الاتصال ، دار حامد، الاردن، 2010 ،ص15

تعرف **جمعية الإدارة الأمريكية** الاتصال على انه "سلوك ينتج عنه تبادل المعنى ويعرفه **كارل هوفلاند** انه " العملية التي يقوم بها الفرد بنقل المثير وغالبا ما تكون رموز شفوية لتعديل سلوك الأفراد الآخرين "

محمود عورة يرى أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ، ومن حيث العلاقات المنتظمة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعية صغيرة أو مجتمع محلي أو حتى المجتمع الإنساني ككل (3).

كما يعرف الاتصال على انه إشارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر وهو في اللغة الصلة، والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة ، يعتبر الاتصال مقوما أساسيا لوجود الإنسان وينشأ من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة. (4)

ومن خلال ما سبق نجد أن الاتصال :

-
- (1) - حسين محمود حريم: مهارات الاتصال ، دار حامد، الاردن، 2010 ،ص15
 (2) - صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار البيضاء، مصر، 2001، ص230.
 (3) - جمال مجاهد، شدون شيبية: مدخل إلى الاتصال الجماهيري، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2007، ص20.
 (4) - حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، ط1 ، لبنان ، 2003 ، ص156 .

هو جميع النشاطات الاتصالية التي تحدث في إطار المنظمة لنقل المعلومات بين أعضائها لتتقنهم بأهداف المنظمة وأهم مشاكلها , كما يعمل على تحقيق التفاهم والتفاعل من أجل خلق الوعي الجماعي والفردى.

الاتصال الإدارى :

هو ذلك النوع الذى يتم داخل الإدارات والذى يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة بين المستويات الإدارية المختلفة وانتقال رجوع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة فى المنظمة (1)

الاتصال إجرائى: هو عملية تبادل المعلومات من المدير "مرسل" إلى العمال "مستقبل" عبر قناة معينة, فى الخزينة العمومية بالجلفة.

الأداء :

يعرف الأداء **PERFORMANCE***: هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من منتجات ذات موصفات محدودة بأقل تكلفة ممكنة (2) .

تعريف آخر :

يعتبر مفهوم الأداء": عن النتائج المرغوبة التى تسعى المنظمة لتحقيقها. (3)

وقد عرفه هلال بأنه : " سلوك وظيفى هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به .

(1) - محمود يوسف: مقدمة فى العلاقات العامة ، مؤسسة حورس للنشر ولتوزيع ، مصر ، 2004 ، ص 113

(2) - حنفى محمود سليمان : السلوك التنظيمى والإدارى, دار الجامعات المصرية, القاهرة, مصر, بدون تاريخ, ص 14.

(3) - خالد محمد بنى حمدان, وائل محمد إدريس: الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجى, منهج معاصر, دار البازورى العلمية للنشر, بدون طبعة , الأردن , 2009 , ص 383.

قال عنه عبد الحكيم أحمد الخزامي الأداء سلوكا يهدف إلى تحقيق نتيجة فعرفه بأنه: "سلوك يحدث نتيجة وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الآخرون⁽¹⁾ .

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء ويرون أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعلو من بها أما الانجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن أداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا⁽²⁾ .

هناك من يؤكد على أن المقياس الذي يتم التنبؤ به في إطار استخدامه كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد⁽³⁾ كما نجد أن هنالك من يعرفه بأنه سلوك وظيفي هادف يقوم به العاملون لانجاز الأعمال المكلفين بها، أو بمعنى أدق مستوى

قيامهم بالعمل، وبناءا على هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان مميذا أوجيدا أو متوسطا أو متدنيا وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية، فالعوامل الخارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العامل والعلاقات بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملائمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل.

إما العامل الداخلي فنتضمن قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم واتجاهاتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي، وهذه تربط إلى حد كبير العوامل الوراثية والعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بهم ونوع تعلم والخبرات المكتسبة⁽⁴⁾ .

(1) - عبد الحكيم أحمد الخزامي : تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين " تقييم الأداء " , الجزء 01 مرجع سبق ذكره، ص 19 .

(2) - عبد الباري إبراهيم : تكنولوجيا الأداء البشري، ورقة عمل مقدمة إلى الحلقة العلمية للمهارات الإدارية، الرياض، السعودية، 1998، ص 03 - 04 .

(3) - اندرودي وآخرون : السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة أبو القاسم احمد، مطبعة معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1992، ص 637

(4) - محمد عبد الغني حسن: مهارة إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط02، القاهرة، مصر، 1999، ص02

التعريف الإجرائي: هو قدرة أساليب وتقنيات الاتصال المختلفة المسخرة في مؤسسة الخزينة العمومية بولاية الجلفة على تحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها من خلال انجاز المهام والأعمال في الوقت المحدد لها، مما يساهم في الرفع من أدائهم وكفاءتهم في العمل .

سابعا * الدراسات السابقة :

إن الرجوع إلى الدراسات السابقة إن وجدت أمر مهم وضروري لأي باحث من أجل الاستفادة منها من جهة ولتقاضي القيام بنفس الدراسة من جهة أخرى، فلا يمكن إنكار بان الدراسات السابقة تحمل أهمية بالغة، تظهر في مساعدة البحوث والدراسات الأخرى في تحديد مسارها العلمي، وقد تكون الدراسات السابقة تخدم الموضوع كاملا أو جزءا منه، ومن هذا يمكننا معرفة كيفية معالجة موضوعنا.

وتتضح أهمية الدراسات السابقة من عدة نواحي منها:

1. توضيح وشرح خلفية الموضوع.
2. وضع البحث في إطاره الصحيح وفي موقعه المناسب بالنسبة للبحوث الأخرى وبيان ما يضيفه إلى التراث العلمي.
3. تجنب الأخطاء والمشاكل التي تعرضت لها البحوث السابقة.
4. عدم التكرار الغير المفيد وعدم إضاعة الجهود في دراسة مواضيع بحثت بشكل جيد في دراسات سابقة.

1- الدراسات الأجنبية :

دراسة هاوثورن : 1927 بدأت في عام 1927 سلسلة من التجارب و الدراسات في مصنع هاوثورن في مدينة شيكاغو التابع لشركة) وستيرن اليكترويك(إضافة إلى أبعاد جديدة لعملية الإدارة،اعتمدت هذه الدراسات على افتراض الإدارة التقليدية التي تنص على أن الظروف المادية المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العاملين الذي يتحسن بتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل.

وقام فريق من الباحثين من جامعة هارفارد باختبار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع، ولوحظ ردود أفعال العاملين إزاء تغيير في الإضاءة، كما أن أداء العاملين انخفض بانخفاض مستوى الإضاءة (1) .

2- الدراسات العربية :

دراسة محمد علي محمد: قام بدراسته في مصر عام 1971 ، و في شركة تدعى "شركة النصر للأصواف و المنتجات"، و الغاية منها هو التحقق من أن الاتصال يؤدي وظيفة هامة في تحقيق استقرار العامل في عمله و نظريته اتجاه الإدارة. كما هدفت الدراسة كذلك إلى وصف طبيعة العلاقة القائمة بين سهولة الاتصال و وضوح القرارات و البيانات و انعكاس ذلك على استقرار العمال و رفع مستوى أدائهم للعمل .

وشملت عينة الدراسة مجموعة من العمال في خمسة أقسام أساسية في التنظيم، و من النتائج التي توصل إليها، نذكر ما يلي:

يحقق الاتصال في التنظيم الصناعي وظيفة هامة في التكامل و التوازن بين الوحدات و الأقسام المختلفة للمؤسسة. -ان فشل في اتجاه شبكة قوية للاتصال الصاعد و تعدد المستويات الإشرافية و اتساع المسؤولية، قد عمل على تغيير اتجاه العامل نحو العمل من الحالة الايجابية إلى الحالة السلبية.

(1) - جاري دسلر: أساسيات الإدارة المبادئ و التطبيقات الحديثة ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، 1992 ، ص 42

الدراسات "الجزائرية"

الدراسة الأولى :

هي دراسة قام بها "مازن سليمان الحوش" تحمل عنوان (الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية) ،دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس - باتنة - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع- التنظيم والعمل- بجامعة العقيد لخضر- باتنة - لسنة 2006/2005 وقد تناولها في ثمانية فصول، وكانت إشكالياتها الرئيسية هي : ما تأثير الاتصال كعملية على التنظيم داخل المؤسسة ؟

وكانت الأسئلة الفرعية التالية :

1. كيف تأثر قنوات الاتصال على جماعات اعمل داخل المؤسسة ؟
2. كيف تحقق عملية الاتصال الفرض المطلوب ؟

وقد كانت الفرضيات على النحو التالي :

- 1) كلما تعددت قنوات الاتصال في المؤسسة كلما قوبل ذلك بالارتياح من طرف جماعة العمل
- 2) كلما تم التغلب على عوائق الاتصال، كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة .
- 3) كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة ايجابية كلما أدى إلى زيادة مرودية العمل .

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج نذكر منها :

- طبيعة الاتصال تؤدي إلى الارتياح لدى جماعة العمل والذي بدوره يؤدي بسهولة العملية الاتصالية .
- التغلب على عوائق الاتصال يتم عن طريق اهتمام المشرف بالعمل ورضا العامل .

الدراسة الثانية :

كانت للطالبة "عقيلة زطال" بعنوان (الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين أساتذة التكوين المهني)

دراسة حالة وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم والإعلام والاتصال بجامعة " سعد دحلب - البليدة - للسنة الجامعية 2006/2005 "

وقد كانت اشكالياتها تتمحور في سؤال رئيسي : هل يلعب الاتصال دورا في التكوين بالمعهد الوطني المتخصص لتكوين أساتذة التكوين المهني ؟.

وانجر عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

ما هي مكانة الاتصال داخل المعهد ؟

ما هي أنماط الاتصال داخل المعهد ؟

ما هي الدعائم الموظفة في الاتصال الداخلي بالمعهد؟

ما هي العوائق التي تحول دون تحقيق اتصال فعال داخل المعهد؟

ولقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ,تعتبر أن الاتصال حلة تتطلب النظر من زاويا مختلفة معتمدة على أدوات تمثلت في : الملاحظة باعتبار أن الطالبة كانت تجري تربصا بالمعهد والمقابلة من اجل إيفاء كل المعلومات عن الاتصال الداخلي وقد خرجت هذه الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات نذكر منها:

خلو النظام الإداري للمعهد من أي خلية أو مديرية للاتصال .

أظهرت الدراسة أن مسيري المعهد لهم إدراك نسبي لأهمية الاتصال الداخلي في المعهد .

كشفت نتائج الدراسة أن الاتصال الغير رسمي هو السائد في المعهد ويظهر ذلك من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين خارج إطار العمل .

كما كشفت الدراسة ان الاتصال النازل هو كذلك أكثر الأنواع شيوعا بالمعهد مقارنة مع الأنواع الأخرى، ويظهر في شكل قرارات وأوامر وتعليمات صادرة من الرؤساء إلى المرؤوسين .

جانب الاتفاق :

يظهر جليا أن دراستنا و الدراسات السابقة يتفقون في الكثير من الجوانب النظرية منها وحيث أن الدراستين تناولتا جانب من الجوانب التي تهتمنا ألا وهو الاتصال التنظيمي وتأثيره على العمال كذا والمعوقات الاتصالية داخل المؤسسة و طرق التغلب عليها .

اتفقت دراسة "مازن سليمان الحوش " تحمل عنوان (الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية) ودراستنا من حيث النتيجة أن طبيعة الاتصال تؤدي إلى الارتياح لدى جماعة العمل والذي بدوره يؤدي سهولة العملية الاتصالية وكذا التغلب على عوائق الاتصال يتم عن طريق اهتمام المشرف بالعمل ورضا العامل .

أما دراسة "عقيلة زطال " بعنوان (الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين أساتذة التكوين المهني) ودراستنا فكلا الدراستين و تعالج موضوع الاتصال من حيث المكانة ودعم الموظف لتحقيق الأداء الأفضل .

اتفقتا أيضا من حيث النتائج في أن مسيري التنظيم لهم إدراك نسبي لأهمية الاتصال الداخلي و أن الاتصال النازل هو كذلك أكثر الأنواع شيوعا مقارنة مع الأنواع الأخرى، ويظهر في شكل قرارات وأوامر وتعليمات صادرة من الرؤساء إلى المرؤوسين .

جوانب الاختلاف :

تختلف دراستنا و دراسة "مازن سليمان الحوش " تحمل عنوان (الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية) أنها تناولت الاتصال من حيث تأثيره كعملية على تنظيم المؤسسة أما دراستنا فركزنا على نمط الاتصال و دوره في الرفع من أداء العامل داخل المؤسسة .

أما الاختلاف بين دراستنا ودراسة عقيلة زطال " بعنوان (الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين أساتذة التكوين المهني) من حيث أنها تناولت تحليل الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة ودراستنا تناولت أنماط الاتصال الإداري والأداء العمالي .

واختلفت مع دراستنا أيضا في النتائج كونها توصلت أن الاتصال الغير رسمي هو السائد ويظهر ذلك من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين خارج إطار العمل عكس دراستنا التي توصلت إلى أن نمط الاتصال الرسمي هو النمط السائد .

كما كشفت الدراسة أن الاتصال النازل هو كذلك أكثر الأنواع شيوعا بالمعهد مقارنة مع الأنواع الأخرى، ويظهر في شكل قرارات وأوامر وتعليمات صادرة من الرؤساء إلى المرؤوسين.

جوانب الاستفادة :

استفدنا من الدراسات السابقة في الجانب النظري حيث توفرت على معلومات حول الاتصال بشتى أنواعه وكذا علاقاته والأدوار المختلفة التي يؤديها داخل وخارج المنظمة .

أما في الجانب التطبيقي كانت الاستفادة من هذه الدراسة في كيفية تحليل المعطيات الكمية والتعليق عن النتائج و كيفية تحليل المعطيات.

ثامنا * المدخل النظري:

بما أن موضوع الدراسة يدور حول وظيفة الدور أي الدور الذي يلعبه نمط الاتصال في رفع الأداء أي البحث عن دور الجزء في أداء الكل فالإطار النظري الذي ارتأينا انتهاجه هو النظرية الوظيفية، فالنظرية كمنهج ونظرية ظهرت في العلوم الاجتماعية من خلال المحاولات التي بذلها علماء الانثروبولوجيا خلال القرن التاسع عشر وذلك من خلال دراستهم لثقافة الشعوب والوظائف التي كانت تؤديها للحفاظ على النسق الاجتماعي وقد ساهم كل من إميل دوركايم وراي كليف براون في صياغة المنطلقات الوظيفية في علم الاجتماع حيث تنطلق تصوراتهم من المسلمة أساسية هي أن المجتمع يمثل وحدة وظيفية تتربط في أجزائها وتؤدي وظائفها في اتساق وانسجام .

حاول بارسونز أن يطرح عدة تعاريف للنسق الاجتماعي على أساس أن النسق عبارة عن فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركز أو مكانة اجتماعية مباينة ويؤدي دوره، فهو عبارة عن نمط منظم يحكم العلاقات بين الأفراد وينظم حقوقهم وواجباتهم تجاه بعض هم البعض ومن خلال قد بارسونز تعريف للدور " وهو سلوك الفاعل في علاقاته مع الآخرين أما المكانة فتشير إلى موقع الفاعل ووجود علاقة اجتماعية" .

يمكن إبراز بعض إسهامات بارسونز بالنسبة للنظرية الوظيفية وحصرها في أفكاره عن البدائل النمطية للتوجيهات القيمية والتي تنحصر في متغيرات النمط الخمس المتمثلة في:

1-الوجدانية مقابل الحياد الوجداني

2-المصلحة الذاتية في مقابل المصلحة الجماعية العمومية مقابل الخصوصية

3-العمومية مقابل الخصوصية

4-الأداء مقابل النوعية

5-التخصص في مقابل الانتشار

وبارسونز يعتقد أن الفاعل يهدف للوصول إلى أكبر إرضاء والفرد من الناحية الواقعية لا يرغب في الحصول على كل شيء وذلك لابد أن يقف محايدا إزاء بعض

الأشياء بتحليله لهذه البدائل النمطية استطاع أن يصل إلى فكرته عن متغيرات النمط الخامس والتي ترتبط بنظرية الأنساق لبارسوز كما أن بارسونز أوضح وظيفة البناءات فذهب إلى أن التحليل البنائي يتطلب معالجة منظمة الأدوار ومراكز الفاعلين في موقف اجتماعي معين بالإضافة إلى معالجة النظم الاجتماعية المتضمن لها⁽¹⁾.

ويشير المركز إلى مكان الفاعل في نسق العلاقات الاجتماعية ينظر إليها باعتبارها بناء، والدور رغم ارتباطه بالمركز إلا أنه بمثابة الوجه الدينامي له كما أنه يشير إلى سلوك الفاعل في علاقته مع الآخرين، أما الأنماط النظامية في التوقعات النمطية، أو البنائية فهي التي تحد السلوك الثقافي المناسب للأشخاص الذين يقومون بالأدوار الاجتماعية متعددة ومختلفة⁽²⁾.

اعتبرنا أن الخزينة العمومية لولاية الجلفة عبارة عن نسق مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل منها وظيفة مستقلة لتؤدي في الأخير وظائفها جوهرية.

أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة " المؤسسة نسق اجتماعي، منظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة. "حيث يمكن تفكيك النسق كما يلي:

النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف.

على العموم تتطلق البنائية الوظيفية من:

1. المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل واحد منها على الآخر.
2. يأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء أي لا يستطيع أحد فهم أي جزء منفردا إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي والذي يشكل جزء منه.

(1) - السيد علي شتا: نظرية علم الاجتماع، المكتبة المصرية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 294.

(2) - المرجع نفسه، ص 295.