

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح بور قلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع



دور الاتصال الشخصي المباشر في إحداث نسق للفعل الاجتماعي داخل المؤسسات
دراسة ميدانية لمؤسسة سونطراك (DML) بولاية الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع
الاتصال في المنظمات

- إشراف :
- أ.د. الهاشمي مقراني

- إعداد الطالب :
- بساس بلخير

السنة الجامعية 2010\2011

Résumé:

les raisons du choix de ce sujet:

Il ya plusieurs raisons nous ont conduits à choisir ce sujet pour l'étude, y compris les causes et les facteurs liés à l'auto-autonomie du chercheur, pour lui personnellement, y compris une affaire privée pour des raisons objectives et l'élévation du chercheur.

cette étude et la zone ouverte à l'avant de la profondeur à l'avenir.

pour leur prise de conscience sociale de la nécessité d'une plus grande automatisation et de développement technologique qui n'est plus invoqué par l'argument pour justifier ses échecs étant devenue une possession, et est resté sous-développement touchent non seulement le matériel des ressources humaines des ressources.

Comme si le retard social et culturel de la société dans son ensemble est le retard même culturelle de la procédure de l'institution, la seule chose qui nous met en face d'un grand nombre de questions, il est parce que les membres de l'organisation est créative et est capable de produire une culture et un sous-système, y compris l'examen par elle seule, ou la structure sociale des Affaires étrangères mène les gens à s'accrocher à et empêché le développement de suivre le rythme de la structure sociale de l'institution avec le développement technologique, car la plupart des institutions, en particulier les industriels, malgré la présence de développement technologique et de l'automatisation, elles souffrent encore beaucoup de problèmes dans le côté humain, comme l'étaient pas déclaré faillite. Si nous avons indiqué que les institutions et organisations qui donnent à notre société, de l'urbanisation contemporaine et l'état de développement de celui-ci et malgré la présence de la matière et l'intérieur initiale de ses membres ne pouvaient pas suivre le rythme des progrès et au développement pour atteindre similaires ou du moins plus proche de sociétés occidentales.

Ce qui prouve que le bug est cette structure sociale des institutions publiques et privées ne sont pas les ressources matérielles, y compris la technologie moderne, c'est que nous observons dans la réalité que nous avons adopté dans notre développement social sur les ressources humaines de l'étranger, y compris les ressources chinois, français et américains, une disposition initiale pour nous, mais plus que cela Taguent nationales de défense conduit l'esprit des étrangers, c'est parce que nous ne pouvons pas configurer la structure sociale de manière cohérente et cohésive dans nos établissements de cette structure qui sont les mêmes et d'organiser la version autonome de même par l'esprit collectif de leurs composants ne sont pas des morceaux de la pensée individuelle, où l'intérêt ou de stratégies individuelles ou même les soi-disant auto-pouvoir et clientisme.

تشكرات

- أحمدهم اللهم على فضلك ومنك و عطائك حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه ، وعلى ما وفقتنا إليه من خير وسلاح ونجاح .

- فالحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ، نحمده حمداً كثيراً لما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه ومداد كلماته .

وصلى اللهم على خاتم الأنبياء و المرسلين محمد المادي الأمين إلى النور و الصراط المستقيم أما بعد:

- استعمل هذه الفرصة بالشكر و العرفان و الترحم إلى روح الأستاذ الدكتور محي الدين مختار رحمه الله رمز العلم و المعرفة و الجد و المثابرة الذي كان له بصمات هامة في إنجاز هذا العمل .

- ثم إن الكلمات تخونوني ، وإن كنت أرى بأنها مهما كانت هذه الكلمات ، لا يمكن أن توفي مقام ومكانة وفضل الأستاذ الدكتور الماشهي مقراي ، الذي كان خير خلفه لخير سلفه ، هذا الرجل الذي يقدس العلم و العمل ،

والذي لولا ما كنت أبدأ إلى أن أصل إلى هذا الانجاز و هذا العمل ، فأريد أن أتقدم بالشكر كل الشكر ، من خلال هذه الفرصة لصاحب العزيمة والقوة، المتواضع في معاملته ، المرفوع في عمله ومكانته الذي علمنا ليس فقط في الميدان العلمي فحسب ، بل حتى معنى المثابرة والصبر والجد وحتى في الأمور الحياتية ، ومما قلنا فيه من شكر لا نوفيهِ حقّه ، داعين الله أن يرفع مقامه في الدنيا والآخرة ونتمنى له المناء والصحة وطول العمر .

- كما أتقدم بالشكر إلى الحاج بيران بن شاعة ، و الأستاذ الدكتور بن هين أحمد ، و الأستاذ أحمد حجاج ، والأستاذ رشيد بكاي ، هو أول من أثار الدرب أمامنا منذ البداية في السنوات الجامعية .

- كما أتقدم بالشكر إلى عمال و إدارات مؤسسة سونطراك على تعاونهم وصراحتهم واستقبالهم لنا بصدر رحب ، و الذي فعل وساعد على إنجاز هذا العمل .

الإهداء

- إلى الذي لبس العز وقال به ، والذي تعطف بالمجد وتكرم به ، إلى الذي لا ينبغي التسبيح إلا له ، الذي أحصى كل شيء بعلمه ، إلى خالقي : الله ذو الفضل والنعم ، وذو العزة والكرم ، فسبحانه الذي يذكره تنقشع سحب الفزع والهم ، وتزاح جبال الكرب والغم

- إلى منبع الحنان ومشعل الأمل ونبراس الحياة ، إلى أمي الغالية وإلى الأب الغالي و
المثال العالي ، راجياً من الله عز وجل أن يوفقني لرضاه ورضاهما.

- إلى إخوتي الأعزاء .

- إلى جميع الأهل والأقارب .

- إلى زملائي ورفقاء دربي وحياتي العلمية ، طلبة ما بعد التدرج : ميلود ،
فتحي ، عبد اللطيف ، عبد القادر بداوي ، محمد بوخاري ، إبراهيم قاسمي ، بن عون
الزبير ، يحيوي عبد الحق ، فويدر بن دبله ، فضل الله عطاء الله ، كانون جمال ، زينب ،
دليلة.

- من دون أن أنسى طلبة مدرسة دكتوراه ، خاصة: أحمد بوشمال ، أحمد دناقة ،
بلقاسم براهيممي ، محمد در ، عياط سعد .

-ومن دون أن أنسى رفاقي في مرحلة التدرج: البشير نكاح ، أحمد بن العربي ، محمد
زريق ، مراد بقبيرة ، جلول، طيفوري ، علي جريببيرة ، البشير بلحماري ، بن عيسى لزهاربي ،
وإلى كل من نساهم قلمي ولم ينسأهم قلبي ، وإلى من يحب بلخير ، أهدى هذا العمل .

بلخير

-المقدمة:..... ١-ث

-الفصل الأول: المخل المنهجي للدراسة.

- 1- أسباب اختيار الموضوع..... 6
- 2- أهداف الموضوع 7
- 3- أهمية الموضوع 7
- 4- الإشكالية..... 8
- 5-الفرضيات..... 11
- 6- تحديد المفاهيم..... 11
- 7-المقاربة النظرية..... 20
- 8-الدراسات السابقة..... 21

- الفصل الثاني: النظرة السوسيولوجية للاتصال و الاتصال في المؤسسة .

- تمهيد..... 35
- 1- تعريف الاتصال..... 35
- 2- التعريف السوسيولوجي للاتصال..... 36
- 3- العناصر المكونة للاتصال..... 36
- 4-أنواع الاتصال..... 39
- 1-4- نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة..... 39
- 1-1-4- الاتصال اللفظي..... 39
- 2-1-4- الاتصال غير اللفظي..... 40
- 2-4- نوع الاتصال من حيث عدد المشاركين في عملية الاتصال..... 40
- 1-2-4-الاتصال الذاتي..... 40
- 2-2-4- الاتصال الشخصي 41
- 3-2-4- الاتصال العام 43
- 4-2-4- الاتصال الجماهيري..... 43
- 3-4- نوع الاتصال من حيث الرسمية..... 44
- 1-3-4- الاتصال الرسمي..... 44
- 2-3-4- الاتصال غير الرسمي..... 44
- 5- وظائف الاتصال و خصائصه 46
- 1-5- وظائف الاتصال 46
- 2-5- خصائص الاتصال..... 47
- 6- جوانب ومحاور البحث في سوسيوجيا الاتصال 48

50.....	1-6- الجوانب الاجتماعية و الثقافية للاتصال
50	2-6- الجوانب المهمة بتحليل مضمون الرسائل الاتصال
51.....	3-6- الجوانب المهمة بالاتصال التنموي
51.....	4-6- الجوانب المهمة بالاتصال التنظيمي
53.....	7- التفكير السوسيولوجي و النظريات المفسرة للاتصال
54.....	1-7- أول البحوث في علم الاجتماع الاتصال
56.....	2-7- النظريات السوسيولوجية المفسرة للاتصال
56.....	1-2-7- النموذج التطوري
57.....	2-2-7- النظرية الوظيفية
58.....	3-2-7- نظرية الصراع الاجتماعي
59.....	4-2-7- النظرية النقدية
60.....	ا- مدرسة فرانكفورت
62	ب- النظرية التبعية
63.....	5-2-7- النظرية الفينومينولوجية
64.....	6-2-7- النظرية الاثنومينولوجية
65.....	7-2-7- نظرية التفاعلية الرمزية
66.....	8- الاتصال في المؤسسة
66.....	1-8- تعريف الاتصال داخل المؤسسة
67.....	2-8- اهمية الاتصال داخل المؤسسة
68.....	3-8- وسائل الاتصال داخل المؤسسة
69.....	1-3-8- وسائل الاتصال الشخصي المباشر في المؤسسة
72.....	2-3-8- وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر في المؤسسة
75.....	3-3-8- وسائل الاتصال غير الشخصي غير المباشر في المؤسسة
76.....	9- أنواع شبكات الاتصال في المؤسسة
79.....	10- معوقات الاتصال داخل المؤسسة
81.....	11- مقومات الاتصال الناجح في المؤسسة
83.....	-خلاصة

-الفصل الثالث : المؤسسة كنسق اجتماعي و تفاعل اتصالي لتحديد أفعال الفاعلين و ضبطها .

85.....	- تمهيد
86.....	1- علاقة البناء الاجتماعي للمؤسسة بالتفاعل الاتصالي بين الأفراد
86.....	2- ابرز المقاربات المهمة بتحليل أفعال و سلوكات الأفراد داخل البناء الاجتماعي للمؤسسة
86.....	1-2- المقاربة الفردية
88.....	2-2- المقاربة البيروقراطية

89.....	3-2- المقاربة النسقية.....
90.....	3- المراحل التي مر بها علم الاجتماع في دراسته لمجتمع المؤسسة.....
90.....	3-1- مرحلة علم الاجتماع العمل
92.....	3-2- مرحلة علم الاجتماع التنظيم
94.....	3-1-2- المسلمات الأساسية لدى كروزي في تحليله للأفعال داخل المنظمة.....
95.....	3-2-2- المفاهيم الأساسية التي يعتمد عليها كروزي في التحليل الاستراتيجي.....
98.....	3-3- مرحلة علم الاجتماع المؤسسة.....
101.....	4- المؤسسة ككيان اجتماعي: كنسق وبناء و تنظيم اجتماعي
101.....	4-1- المؤسسة كنسق اجتماعي.....
104.....	4-2- المؤسسة كبناء و تنظيم اجتماعي.....
105.....	4-3- المؤسسة كجماعة أو كجماعات اجتماعية.....
107.....	4-3-1- بعض المفاهيم القريبة من مفهوم الجماعات الاجتماعية بالمؤسسة.....
108.....	4-3-2- الفروق السوسيولوجية بين الجماعات الاجتماعية داخل المؤسسة و الجمع العادي.....
110.....	4-3-3- الفروق بين الجماعات الاجتماعية داخل المؤسسة و فرق العمل.....
112.....	4-4- النظريات المفسرة لنشوء هذه الجماعات الاجتماعية داخل المؤسسة
112.....	4-4-1- نظرية القرب المكاني.....
113.....	4-4-2- نظرية جورج هومانز. george homon.....
114.....	4-4-3- نظرية التبادل الاجتماعي لبيتر بلاو. Peter Blau.....
115.....	5- مرحلة تكوين هذه البنية الاجتماعية ودور الاتصال الشخصي المباشر في ذلك.....
115.....	5-1- مراحل تكوين هذه البنية الاجتماعية.....
115.....	5-1-1- ظهور عوامل تثير تكوين وحدة اجتماعية
115.....	5-1-2- دور الاتصال في بناء و توطيد العلاقات الاجتماعية
116.....	5-1-3- بروز المعايير و قيم الجماعة
116.....	5-1-4- مرحلة النضوج.....
117.....	5-2- أسباب اندفاع الأفراد إلى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.....
117.....	5-3- دور الاتصال الشخصي المباشر في بناء وحدات اجتماعية متماسكة بالمؤسسة.....
118.....	5-4- مكونات البناء الاجتماعي داخل المؤسسة.....
119.....	6- المستويات التي يمكن من خلالها قياس تماسك الأفراد داخل بنية اجتماعية في المؤسسة
	7- دور الاتصال الشخصي المباشر في زيادة التكيف و اندماج الأفراد داخل البنية الاجتماعية
121.....	للمؤسسة.....
121.....	7-1- دور الاتصال الشخصي المباشر في زيادة التكيف لدى الأفراد
124.....	7-2- دور الاتصال الشخصي المباشر في تحقيق الاندماج لدى الأفراد.....
125.....	8- دور الاتصال الشخصي المباشر في تحقيق تماسك الأفراد.....

127.....	1-8- المعايير التي تظهر في البناء الاجتماعي ودور الاتصال في بلورتها
127.....	1-1-8- ماهية المعايير التي تظهر في البناء الاجتماعي داخل المؤسسة
128.....	2-1-8- دور الاتصال الشخصي في بلورتها
130.....	2-8- تأثير هذه المعايير من خلال بلورت السلوك الجمعي لدى الأفراد
132.....	3-8- العوامل المؤثرة في تماسك أفراد المؤسسة داخل هذه البنية الاجتماعية
133.....	9- دور هذه البنية في ضبط أفعال أفرادها
	10- استراتيجيات و الإجراءات المتخذة من طرف المؤسسات من اجل دمج الأفراد داخل بنائها
135.....	اجتماعي
	-الفصل الرابع:الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية .
140.....	-تمهيد
140.....	1 -المنهج المستخدم
141.....	2- الفرضيات الجزئية و مؤشراتها
145	3- مجالات البحث
153.	4-العينة وطريقة اختيارها
158	5- أدوات جمع البيانات
161.....	-خلاصة
	الفصل الخامس: تحليل و تفسير الفرضية الأولى و الثانية.
163.....	-تمهيد
163	1-تحليل وتفسير الفرضية الأولى
196	2-تحليل وتفسير الفرضية الثانية
	-الفصل السادس: تحليل و تفسير الفرضية الثالثة.
226	3-تحليل وتفسير الفرضية الثالثة
261	-الاستنتاج العام
265	الخاتمة
	قائمة المراجع.
	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	155
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.	155
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السكن.	156
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	156
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	157
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.	157
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة المزاوله.	158
08	علاقة الوسيلة الاتصالية بنوع المشكلات المواجهة.	163
09	علاقة الوسيلة الاتصالية المستعملة بدافع الاقتناع .	166
10	علاقة الطريقة المستعملة لابرار الاراء و الافكار بكيفية قضاء الوقت داخل المؤسسة .	169
11	الطريقة المستعملة في نقل الآراء والأفكار العمال وعلاقتها بدافع ارتياح الأفراد.	171
12	رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بتصورهم لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة.	174
13	رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بعامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة في تصورهم.	177
14	مجال المكالمات الشخصية المباشرة لدى الأفراد وعلاقتها بعامل ارتياحهم.	180

183	لغة المحاور والتفاعل وعلاقتها بتصوير كيفية تحقيق مكانه.	15
186	نتائج ومخلفات كثرة الالتقاءات والمحادثات المباشرة بين الأفراد وعلاقتها بتصورتهم لكيفية تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي.	16
189	نتائج كثرة التقاء والمحادثات الشفوية بين الأفراد وعلاقتها بنوع المشكلات المواجهة.	17
192	نتائج كثرة الإلتقاءات والمحادثات الشفوية وعلاقتها بدافع الاقتناع حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية.	18
196	الكيفية التي يقضي بها الفرد وقته في العمل وعلاقتها بوضعه المهني والاجتماعي.	19
199	الكيفية التي يقضي بها الفرد وقته في العمل وعلاقتها بمستوى الضغوط.	20
201	رؤية الأفراد للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وعلاقتها بمستوى الضغوط.	21
203	تصورات الأفراد حول كيفية تعايشهم داخل المؤسسة وعلاقتها بوضعهم المهني والاجتماعي.	22
206	نوع المشكلات التي تواجه الأفراد وعلاقتها بالوضع المهني والاجتماعي.	23
208	دافع الاقتناع حول قضايا الحياة المهنية وعلاقتها بالوضع المهني والاجتماعي.	24
211	دافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.	25
214	دافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة وعلاقتها بنوع النشاطات المشارك فيها.	26
216	رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وعلاقتها بمصادر معلوماتهم .	27
218	نوع المشكلات التي يواجهها الأفراد وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.	28

221	رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي أفراد المؤسسة.	29
226	الوضع المهني والاجتماعي للفرد وعلاقته بإمكانية مغادرته المؤسسة.	30
229	الوضع المهني والاجتماعي وعلاقته بإعتقاداتهم حول ضرورة المراقبة للعمل والعمال.	31
232	مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة في حياته اليومية والعملية داخل المؤسسة.	32
236	مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد وعلاقتها بنوع العقوبة ذات الأثر الأكبر.	33
239	طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية بين الافراد و علاقتها بالعلاقة التنظيمية بينهم داخل بالمؤسسة .	34
242	النشاطات التي يشارك فيها الأفراد وعلاقتها بتصوراتهم لأسباب حب وتماهي الفرد بالمؤسسة .	35
245	مكان إقامة العلاقة الاجتماعية وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة في حياته العملية داخل المؤسسة.	36
247	مصادر المعلومات بالنسبة للفرد وعلاقتها بنوع العقوبة ذات الأثر الأكبر.	37
250	العلاقة المهنية والاجتماعية بين الأفراد وعلاقتها بتصوراتهم للمناخ اليومي للمؤسسة.	38
253	الوضع المهني والاجتماعي للأفراد وعلاقته بتصوراتهم لأسباب حب وتماهي الفرد بالمؤسسة.	39
256	طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بين الأفراد وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة.	40

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج تصوري لشبكات الاتصال الرسمي وغير رسمي داخل المؤسسة.	45
02	الشبكة العجلية للاتصال داخل المؤسسة .	77
03	الشبكة السلسلة للاتصال داخل المؤسسة.	77
04	الشبكة الدائرية للاتصال داخل المؤسسة.	78
05	الشبكة المتشابكة للاتصال داخل المؤسسة.	78
06	دور الاتصال وفعاليته في المنظمات.	82
07	أنواع الجماعات والبنى الاجتماعية داخل المؤسسات.	106
08	تقاطع المجالات المحددة للفعل الاجتماعي داخل المؤسسة.	133
09	الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة DML	149
10	مراحل الاستقبال والتوظيف في مديرية الصيانة DML	151
11	مهام فرع التدريب في مديرية الصيانة DML	152

إذا ما نظر أي احد منا من حوله فسرعان ما يلاحظ بأن المجتمع مملوء بالمؤسسات والتنظيمات بشتى أنواعها وكأنها هي الأجزاء التي تكونه، وهي اللبنة التي يستمد منها بناءه، بل إذا ما لاحظنا حتى على المستوى العالمي نجد أن هذه المؤسسات والتنظيمات موجودة كالمؤسسات والمنظمات الدولية المعروفة باختلاف أنواعها وأيديولوجياتها وكأنها هي الأخرى اللبنة التي تستمد منها المجتمع العالمي بناءه الذي يضم مختلف المجتمعات.

فالمؤسسات والمنظمات التي كثرت من حيث الكيف والكم معا في مجتمعنا حاليا هي التي تعطي له خاصية المجتمع المعاصر المتحضر والمتطور الذي يسوده التعقيد والتخصص والتكامل في الوظائف والمهام، فنجد المؤسسات الاجتماعية كما نجد المؤسسات الاقتصادية وأخرى سياسية وأخرى خيرية ورياضية وغيرها الكثير التي تحاول أن تتكامل فيما بينها وأن ترقى به إلى أبعد ما يمكن.

إنما نقطة الالتقاء والاشتراك بين كل هذا العدد الهائل من المنظمات والمؤسسات التي تكون البناء الاجتماعي، هي أنها وعلى اختلاف أنواعها وأشكالها عبارة عن مجتمع إنساني مصغر تتم فيه تفاعلات اجتماعية بين أفرادها.

ولما كانت هذه المؤسسات هي عبارة عن مجتمعات إنسانية مصغرة تتم فيها تفاعلات اجتماعية بين أفرادها وما ينجم عنه من ظواهر إنسانية واجتماعية متشعبة بداخلها، كانت تمثل ميدانا خصبا للدراسة بالنسبة لكثير من العلوم الإنسانية المعروفة، التي كانت تهتم بالبنية الداخلية للمنظمات والمؤسسات من جهة، ومن جهة أخرى العلاقة التأثيرية بين هذه البنية الداخلية للمنظمات والمؤسسات بمحيطها الخارجي، والتي كانت تفرز ألباز وشفرات جلبت إليها أنظار الباحثين ولا تزال إلى يومنا هذا.

وكون هذه الأخيرة عبارة عن مجتمع مصغر يتم فيه تفاعلات اجتماعية بين أفرادها، كان لعلم الاجتماع دورا كبيرا لفهم وتفسير الظواهر الاجتماعية سواء داخل البيئة الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات، أو

حتى الظواهر الماكرو اجتماعية لعلاقة المنظمة بالبيئة المحيطة بها، ولقد قدم تراث علمي هائل حول هذه القضايا واستطاع أن يعطي استكشافات وتفسيرات علمية لها.

ورغم أن علم الاجتماع قد مر بمراحل عديدة في دراسته لمثل هذه المجتمعات المصغرة إلا أنه مازال هناك الكثير من القضايا التي يكتنفها الكثير من الغموض وتحتاج إلى الفهم والتفسير ومازال البحث متواصل ومازالت هناك مجهودات تبذل.

وتحاول المؤسسات الاستفادة من كل هذه الدراسات السابقة التي تحاول فهم وتفسير العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل هذا الكيان الاجتماعي من أجل تجاوز كل المشكلات الاجتماعية الناجمة من التفاعل الاجتماعي لمجتمع المؤسسة والتي يمكن أن تعيق مصالحها، وتفاذي كذلك التصادم بين المصالح الشخصية والمصالح العامة لها.

ومن أجل ذلك تضع المؤسسة قانونها التنظيمي الخاص بها تضبط هذه التفاعلات الاجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى تتحدد فيه المهام والأدوار لكل وحدة أو جزء مكون لها، فالمؤسسة اليوم أصبحت واعية ومدركة تماما لأهمية المورد البشري، من أجل تجاوز هذه المشكلات الناجمة من التفاعل الاجتماعي للمجتمع المؤسسة التي يمكن أن يعيق أهدافها العامة ومن أجل تحقيق أهدافها، واضعتا قانونا تنظيميا خاص بها والذي تراه قادرا على ضبط هذه التفاعلات الاجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى تحدد فيه المهام والأدوار لكل فرد وجزء مكون لها.

كما توضع هذه المهام والأدوار في شكل مسؤوليات تضبط فيها العلاقات بين الأفراد كمحاولة لضبط حركات وأفعال أفرادها لما يصب في اتجاه أهدافها، ومركزة في ذلك على تحديد مسار وأطراف الشبكة الاتصالية داخل المؤسسة التي تضمن التفاعلات المطلوبة والانسجام والتنسيق المطلوبين.

ومؤسسة سونطراك التي تعتمدا اختيارها للدراسة، هي مؤسسة عريقة ولها من الخبرة التي تمتد إلى حوالي أكثر من عشرين سنة التي من المفروض أنها تنعكس على نجاحاتها التسييرية وكفاءتها التنظيمية من أجل الوصول إلى أقصى انسجام وتكامل وتنسيق بين أفرادها وأجزائها المكونة لها كما أنها تملك

إمكانيات عالية ومتطورة سواء تكنولوجياية"أحدث وأرقى الوسائل التكنولوجية"وكذا البشرية منها التي تبذل مجهودات جبارة في اختبارهم واختيارهم أولا ثم تكوينهم وتدريبهم، إضافة إلى انه لديها احتكاكات بإطارات أجنب من أجل الاستفادة من تجاربهم لتطوير قدراتها التنظيمية، أما هذه التكنولوجيا الحديثة والمتطورة كالهاتف والانترنت والفاكس والرابط الكابلي للكمبيوترات والكاميرات اللاصقة الحائطية، وكل هذا من أجل تحقيق أقصى تحكم في العملية الاتصالية داخل المؤسسة أكثر، ومن أجل تحديد وضبط التفاعلات المطلوبة والتنسيق والانسجام المطلوبين للذين يمكنهما من تحقيق الأهداف.

لكن واقع المؤسسة والوضع الاجتماعي لا يعكس تماما هذا الحال، فرغم هذه الخبرة التي تتجاوز العشرين سنة، وهذه المجهودات المبذولة في الاختيار والاختبار والتدريب والتأهيل، وهذه الإمكانيات البشرية منها والمادية تكنولوجياية عالية قادرة على إدارة الشبكة الاتصالية لمؤسسة وضبط التفاعلات فيها وهذه الاحتكاكات الأجنبية لهذه المؤسسة، ففي أول ملاحظة لنا ومع تكرارها لهذا الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة اصطدنا بعشوائية مطلقة، وجود تفاعلات واتصالات بدائية "اتصالات شخصية مباشرة" رغم كل هذه التكنولوجيا العالية سواء عند أعوان التنفيذ أو حتى عند أعوان التحكم، أو حتى عند الإداريين أنفسهم أصحاب الكفاءات والخبرات، وتظهر الزيارات والمقابلات بين الأفراد والتجمعات داخل وخارج الأروقة أين يظهر التسبب وأين تظهر الالعقلانية في التفاعلات المتداخلة المطلوبة وغير المطلوبة والتنسيقات المطلوبة وغير المطلوبة.

ومع تكرار الملاحظات والزيارات عبر الكثير من المرات ورغم هذه التفاعلات الاجتماعية والاتصالات البدائية والعشوائية بين الأفراد، وظهور الالعقلانية في التفاعلات المتداخلة، لم تظهر أي تأثيرات على نجاعة التسيير في المؤسسة حيث لم تظهر مشاكل حالت بين التفاعلات المطلوبة والتنسيق والانسجام المطلوبين للذين يحققان أهداف ومصالح المؤسسة، بدليل أننا لم نلاحظ معارضة الإدارة ولم نجد أية نية لها في محاولة تغيير هذا الوضع المهني والاجتماعي أو التحكم فيه، بل المدهش في الأمر هو أننا لاحظنا إن هذا الواقع المهني والاجتماعي الذي يسوده التفاعل الاجتماعي المباشر والعشوائي في غاية

الدقة والتنظيم والتنسيق بين هؤلاء الأفراد المتفاعلين، ولكي نمكن القيام بدراسة أكاديمية حول هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى جانبين جانب نظري والآخر ميداني.

كل منهما يتكون من ثلاث فصول و هي :

-الفصل الأول: ويتمثل في الإطار النظري والمنهجي للدراسة ويتضمن أسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الموضوع، ثم الإشكالية والفرضيات وتحديد المفاهيم للمقاربة النظرية والدراسات السابقة.

-الفصل الثاني: تحت عنوان النظرة السوسيولوجية للاتصال والاتصال في المؤسسة.

-الفصل الثالث: تحت عنوان المؤسسة كنسق اجتماعي وتفاعل اتصالي لتحديد و ضبط الأفعال.

-الفصل الرابع: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث تم التعرض للمنهج المستخدم ثم التعرض إلى الفرضيات ومؤشراتها ثم مجالات الدراسة أو البحث، ثم التعرض للعينة وطريقة وكيفية استخراج مجتمع بحث، ثم الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

-الفصل الخامس: تحت عنوان تحليل و تفسير نتائج كلا من فرضية الأولى والثانية والاستنتاجات الخاصة بكل فرضية منهم على التوالي .

-الفصل السادس: تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة و الاستنتاج خاص بها ،ثم الاستنتاج العام

فالخاتمة

الفصل الأول: المدخل المنهجي للدراسة.

- أسباب اختيار الموضوع.

- أهداف الموضوع.

- أهمية الموضوع.

- الإشكالية.

- الفرضيات.

- تحديد المفاهيم.

- المقاربة النظرية.

- الدراسات السابقة.

1 - أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع للدراسة، منها أسباب وعوامل ذاتية متعلقة بذاتية الباحث، المتعلقة به شخصيا ، ومنها أسباب موضوعية خاصة بالموضوع ومدى إثارته للباحث.

أما الأسباب الذاتية فهي، كان لدينا مناقشات شخصية ومباشرة مع الأساتذة الكرام في السنة النظرية، ومن أفكارهم تم الاقتناع حول هذا الاختيار.

وكان لدينا أيضا معرفة وعلاقات مع بعض عمال وموظفي هذه المؤسسة وكان لنا معهم أحاديث حول الواقع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة كما سهلوا لنا القيام بالكثير من الزيارات والاطلاعات الميدانية في عين المكان.

و لدينا الرغبة الشديدة في محاولة التعمق أكثر من خلال تطبيق ما تم دراسته نظريا على أرض الواقع حتى يتسنى لنا الربط بين النظري والتطبيقي ويتم الفهم أكثر، والتعمق أكثر، ولدينا اعتقاد بأن هذا الموضوع ميدان خصب يربط ما تم تلقيه من دروس نظرية بدافعه الميداني.

و نريد أن نقوم بدراسة سوسيولوجية ترتبط بهذا التخصص لإتمام متطلبات نيل الشهادة الممنوحة في هذا التخصص و اعتقاداتنا الشخصية بأن هذا الموضوع يعطي إضافة علمية ولو بسيطة في هذا التخصص.

أما الأسباب الموضوعية:

- يرتبط هذا الموضوع ضمن تخصص الباحث (علم الاجتماع الاتصال في المنظمات)، بل إن هذا الموضوع يربط بين تخصصين علم الاجتماع الاتصال وعلم الاجتماع التنظيم ويدخل ضمن اهتماماتنا لذلك اختاره الباحث وهو مقتنع بأنه يصب في مجال تخصصه.

- اعتبار أن هذا الموضوع جديد الطرح، ورغم التراث الفكري الذي تناول ويتناول دراسة مجتمع المؤسسة لم نصادف أية دراسة أكاديمية تربط بين الاتصال الشخصي المباشر و الأنساق الاجتماعية داخل المؤسسات كمحركة وضابطة لأفعال أفرادها.

اعتقادنا بأن هذا الموضوع واسع وشاسع يمكن أن تكون هذه الدراسة كنقطة بداية وتفتح المجال أمام التعمق فيه مستقبلا.

2- أهمية الموضوع

تكمن أهمية دراستنا في أنها تتطرق إلى أهم جانب من جوانب نجاح وفعالية المؤسسات ألا وهو الكيان الاجتماعي الذي هو بداخلها وإخطار بأهميته، ليس باعتباره مجموعة أفراد أو مجموعة كفاءات بل لأنه هو الذي يعبر عن حال وواقع المؤسسة، وهو الشيء الرئيسي و مقوم لنجاحها، ومن خلال هذه الدراسة نريد التعمق أكثر من اجل تقديم حلول واقتراحات هامة يمكن من خلالها أن تتجاوز المؤسسات محتتها الاجتماعية وحل وفض أدق واصغر القضايا والمشاكل العالقة بين تصادم مصلحة المؤسسة العامة ومصلحة الأفراد، <<عقلانية المؤسسة وعقلانية الفرد>> وهذه الحلول والاقتراحات تحاول أن تجعل واقع المؤسسات التي يكتنفها التنافر والتنازع بينها وبين أفرادها وبين الأفراد فيما بينهم إلى واقع يكتنفه التناغم والتعاون .

3- أهداف الموضوع:

لكل بحث علمي أهداف أو على الأقل هدف يحاول الباحث الوصول إليه، ولدينا في دراستنا هذه أهداف مسطرة، أولها نريد التعمق أكثر في دراسة مجتمع المؤسسة، والتي نريدها أن تكون حلقة من تلك السلسلة الطويلة التي تحاول الفهم الاجتماعي للمؤسسات و التنظير فيه .

فلدينا أهداف منها محاولة فهم الواقع الاجتماعي و المهني لهذه المؤسسة من خلال التفاعل الاجتماعي بين أفرادها الذي يلعب الاتصال الشخصي دورا كبيرا في تفعيل هذه عملية، ثم نحاول الوصول إلى تفسير مقنع بين هذه التفاعلات الاجتماعية و الواقع الاجتماعي و المهني للمؤسسة، ثم

الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق تفاعلات اجتماعية سليمة بين أفراد المؤسسة تؤدي إلى تكوين واقع مهني و اجتماعي يضمن عقلانية أفرادها كما يضمن عقلانية المؤسسة.

4- الإشكالية:

إن الإفراز الذي جاء به التغير الاجتماعي المعاصر يتمثل في كثير من النواحي، منها بروز المنظمات والمؤسسات بصفة جلية في البناء الاجتماعي، إن لم تكن هي أحد الأسباب الرئيسية في هذا التغير، وأصبحت تظهر كبرى المؤسسات والمنشأة داخل المجتمعات، بل نراها حتى على المستوى العالمي كالمنظمات الدولية المعروفة باختلاف أنواعها وأيديولوجياتها.

فالمنظمات والمؤسسات في المجتمعات الحالية تعتبر اللبنة التي تكونها أين تكاثرت وتنوعت من حيث الكم والكيف معا بداخلها، منها المؤسسات الاجتماعية والمؤسسات الاقتصادية والسياسية الخيرية والرياضية وغيرها الكثير، وأين أصبحت تفرض وجودها كظاهرة داخل البناء الاجتماعي.

أما المهم والأهم فيه ونقطة الالتقاء والاشتراك بين هذا الزخم من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها، هي أنها في الأول والأخير عبارة عن مجموعة أفراد أو مجتمع مصغر تتم فيه تفاعلات بشكل مستمر بين أفرادها، بل تعتمد المؤسسات على هذه التفاعلات بينهم من أجل تحقيق التكامل والتساند والانسجام والتنسيق بين أجزائها، وذلك من أجل تحقيق مصالحها وأهدافها المسطرة.

وتضع المؤسسة من أجل ذلك التنسيق والانسجام والتكامل بين أجزائها قانونا تنظيميا مهيكلا ومنظما ومحكما ومخططا تحدد فيه المهام والأدوار لكل وحدة وجزء مكونة لها، كما تحدد فيه المسؤوليات وتضبط فيه العلاقات بين الأفراد من خلال القادة والمرؤوسين، وذلك من أجل تجاوز كل الصعوبات أمام تحقيق النجاعة التسييرية والتي تضبط حركات وأفعال الأجزاء ما لما يصب في مصلحتها العامة، مركزة في ذلك على تحديد مسار وأطراف الشبكة الاتصالية داخل المؤسسة التي تضمن التفاعلات المطلوبة والانسجام والتنسيق المطلوبين.

ومؤسسة سونطراك هي مؤسسة عريقة أكثر من عشرين سنة خبرة، وهي الأخرى كباقي المؤسسات تحاول أن تدقق وتهيكّل قانونها التنظيمي لكي تحدث أقصى انسجام وتكامل وتنسيق بين أجزائها المكونة لها بداية من أبسط عنصر وهو الفرد وبداية من أول عملية وهي عملية الاختبار والاختيار للأفراد.

كما تملك إمكانيات عالية ومتطورة، حيث أن لديها من الإطارات والكفاءات وخبرات من حاملي الشهادة، الذين يفترضون بأنهم قادرون إدارة شؤون المؤسسة، ويتحكمون ويستغلون أرقى وأحدث الوسائل التكنولوجية بداخلها، علاوة على أن لديها احتكاكات مباشرة بإطارات أجنبية من أجل الاستفادة من تجاربهم لتطوير قدراتها التنظيمية، وتسخر وسائل تكنولوجية متنوعة ومتطورة كالهاتف والانترنت والفاكس والرباط الكبلي للكمبيوترات والكاميرات اللاصقة الحائطية للتحكم في العملية الاتصالية داخل المؤسسة أكثر، ومن أجل تحديد وضبط التفاعلات المطلوبة والتنسيق والانسجام المطلوبين الذين يمكنها من تحقيق أهدافها.

ولكن واقع المؤسسة لا يعكس هذا الحال فرغم الاحتكاكات بإداريين أجنبية لتطوير قدراتها التنظيمية، ورغم توفر الإدارات وخبرات وحاملي الشهادات الذين يفترضون بأنهم قادرين على إدارة شؤون المؤسسة، ورغم التكاليف المسخرة على هذه التكنولوجيا العالية لهيكله وضبط الشبكة الاتصالية بداخلها، نجد أن الأفراد لا يملون لاستعمالها في التواصل والتفاعل فيما بينهم بقدر ما يملون في التواصل والتفاعل فيما بينهم عبر الاتصالات الشخصية المباشرة سواء عند هؤلاء الإداريين أنفسهم أو عند المنفذين أو عند إطارات التحكم أو حتى التداخل في اتجاه الاتصالات والتفاعلات بينهم، أين يبدو أن هذا الواقع تسوده العشوائية المطلقة، وتظهر الزيارات والمقابلات بين الأفراد، والتجمعات داخل وخارج الأروقة، وأين تظهر اللاعقلانية في التفاعلات المتداخلة المطلوبة وغير المطلوبة، والتنسيقات والانسجامات المطلوبة وغير المطلوبة.

وعند تكرار واستمرار الزيارات والملاحظات عبر الكثير من المرات للواقع الداخلي لهذه المؤسسة العريقة لا حظنا بأنه ورغم هذه التفاعلات الاجتماعية والاتصالات الشخصية المباشرة العشوائية بين الأفراد، وظهور اللاعقلانية في التفاعلات المتداخلة، لم تظهر مشاكل حالت بين التفاعلات المطلوبة والتنسيق والانسجام المطلوبين اللذين يحققان أهداف ومصالح المؤسسة، بدليل أننا لم نلاحظ معارضة للإدارة لما يسود في هذا الواقع المهني والاجتماعي، ولم نجد أية نية منها في تغييره أو محاولتها في التحكم فيه، بل المدهش في الأمر و أكثر من ذلك لاحظنا داخل هذا الواقع المهني والاجتماعي الذي يسوده التفاعل الاجتماعي المباشر والعشوائي في غاية الدقة والتنظيم والتنسيق بين هؤلاء الأفراد المتفاعلين.

فإن كان الاتصال الشخصي المباشر هو المواجهة المباشرة وجها لوجه بين المرسل والمستقبل، وهو أكثر أنواع الاتصال إقناعا واقتناعا وأكثر أنواعه للاحتكاك والتفاعل مع الآخرين لنقل الانطباعات والتصورات لبعضهم البعض وأكثر أنواعه في تقوية العلاقات الاجتماعية الشخصية من خلال بناء جسور الثقة والألفة بين الأفراد، ومن خلاله يمكن لأفراد المؤسسة تكوين مجال مشترك من المعاني والتصورات لواقعهم المهني والاجتماعي، وإذا كان الفعل الاجتماعي تحركه المعاني والتصورات الذاتية للأفراد.

فكيف يمكن للاتصال الشخصي المباشر أن يحدث نسق للفعل الاجتماعي داخل المؤسسة؟

ولقد جزئنا هذا السؤال إلى ثلاث أجزاء حتى يمكن لنا معالجته.

- هل الاتصال الشخصي المباشر بين الأفراد يرفع درجة تفهمهم واندماجهم داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة؟
- هل هذا التكيف والاندماج داخل الوضع المهني والاجتماعي يقوي تماسك أفراد المؤسسة؟
- هل هذا التماسك بين أفراد المؤسسة يزيد من مجال تنظيم الأفعال وتوقعها فيما بينهم أي هل زيادة التماسك يؤدي إلى زيادة قدرة النسق الاجتماعي في ضبط أفعال الأفراد داخل المؤسسة".

5- الفرضيات:

- **الفرضية العامة:** الاتصال الشخصي المباشر بين أفراد المؤسسة يؤدي إلى خلق نسق اجتماعي قادر على تقنين وضبط أفعالهم.
- **الفرضيات الجزئية:**
 - 1 - كلما زاد الاتصال الشخصي المباشر بين الأفراد زادت درجة تكيفهم واندماجهم داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.
 - 2 - كلما زادت درجة هذا التكيف والاندماج داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة زادت شدة تماسك أفرادها.
 - 3 - كلما اشتدت قوة التماسك بين الأفراد زاد مجال تنظيم الأفعال وتوقعها فيما بينهم " أي زيادة التماسك تؤدي إلى زيادة قدرة النسق الاجتماعي القائم بينهم في عجن وتقنين وضبط أفعال الأفراد داخل المؤسسة".

6- تحديد المفهوم:

6-1- مفهوم المؤسسة:

"يمكن تعريف أية مؤسسة بأنها نسق اجتماعي يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وفق القواعد والقيم والمعايير السائدة ضمن نطاق جغرافي معلوم "حيز" لتحقيق أهداف محددة"¹.

فالنظر للمؤسسة من زاوية اجتماعية يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن نسق اجتماعي يتكون من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض ويشتركون في القيام ببعض الأنشطة المشتركة"². وهذا "النسق عبارة عن مجموعة من الأشخاص والأنشطة، تتميز هذه العلاقات المتبادلة بقدر من الثبات والاستقرار"³.

¹ - بلقاسم سلاطينية، اسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008، ص 09.

² - محمد الجوهر، المدخل إلى الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ط3، 206، ص27.

³ - نفس المرجع، ص30.

- المفهوم الإجرائي:

المؤسسة هي عبارة عن كيان اجتماعي أكبر من أن يكون مجموعة أفراد أو مجموعة من الاستراتيجيات الفردية، ويتم داخل هذا الكيان تفاعلات اجتماعية يتم من خلالها تبادل المعاني والرموز والتصورات بين الأفراد، ويكسب فيها الأفراد ذواتهم البشرية داخل هذا الواقع الاجتماعي الذي هم صانعوه، و الذي يلعب الاتصال الشخصي المباشر بالخصوص دورا كبيرا في تفعيل عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد و إحلال التصور الجماعي و الخيال المشترك بينهم ، ومن خلال هذه المعاني والرموز والتصورات التي ترسخ في أذهان الأفراد مع تكرار نفس الأفعال في نفس المواقف يمكن لهذا الكيان الاجتماعي أن يحدد ويضبط أفعال أفرادها اجتماعيا، فالمؤسسة بهذا المعنى هي كيان اجتماعي ونسق وتنظيم اجتماعي أكبر من أن تكون مجموعة أفراد لهم سماتهم الشخصية، أو مجموعة أفراد يحكمهم الوازع القانوني الداخلي للمؤسسة، أو حتى مجموعة من الاستراتيجيات الفردية.

6-2- الاتصال:

"الاتصال يعني التواصل ويختلف معنى التواصل من علم إلى علم، ومن مجال إلى آخر، فهو في علم الاجتماع غيره في علم النفس، وفي التربية غيره في إدارة، فالتواصل في علم الاجتماع هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة "فكرة أو مهارة أو اتجاه" مجالا مشتركا بينهما.... وحسب عالم الاجتماع تشالز رأيت بأن الاتصال هو عملية نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد، وهي عملية أساسية في كل المجتمعات الإنسانية بدائية كانت أم حديثة العهد، و كل هذه المجتمعات نشأت وترعرعت من خلال قدرة الإنسان على نقل شعوره ومعرفته وخبرته من شخص لآخر ومن مجتمع بشري لمجتمع بشري ثان، ومن قبيلة إلى أخرى، والتواصل عملية لها صفة الاستمرارية وليست شيئا جامدا"¹.

وهو " العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار وضع اجتماعي معين، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن موضع معين أو قضية معينة أو معنى مجرد"².

¹ - عز الدين الزباني، التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، دار العلم للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص10.

² - حارث عبود، الاتصال التربوي، دار وائل، عمان، ط1، 2009، ص29.

- التعريف الإجرائي:

وهو العملية التي تتم من خلالها نقل المعاني والرموز بين طرفي الاتصال، أي من فرد لآخر وهذه المعاني والرموز تحمل مقاصد الفعل الاجتماعي وتتحكم فيه، ففي ضوء هذه المعاني والرموز يعطي الفرد معنى لسلوكه وفعله ويتصرف من خلالها، والاتصال هو الذي يمكن من خلاله نقل الاتجاهات والمشاعر والمعاني بين الأفراد وإشاعتها وهو الذي من خلاله يمكن تكوين مجال مشترك من المعاني والرموز وبالتالي يتحدد النسق الاجتماعي بينهم.

6-3- الاتصال الشخصي المباشر:

"فالاتصال الشفهي يحدث من خلال علاقات المواجهة المباشرة ويرى بعض الباحثين أن هذا النوع من الاتصال هو أكثر أساليب الاتصال فعالية وكفاءة من حيث قدرته على نقل المعلومات طالما أنه يسمح للمرسل أن يحدد مدى قدرة المستقبل على تفهم وتقبل ما يوصل إليه من معلومات وتوجيهات، كما أنه يتميز بالسرعة البالغة، وهو فوق كل ذلك يتيح لكلا الجانبين فرصة مشاركة في الموقف، وتبادل الآراء والمشاعر ولهذا فهو من مقومات الدافعية، ومن أسس ممارسة العلاقات الاجتماعية"¹.

- التعريف الإجرائي:

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يكون فيه المرسل والمستقبل وجها لوجه، كما يمكن استعمال كل الحواس كقنوات في هذا النوع من الاتصال، كما أنه أكثر أنواع الاتصال إقناعا واقتناعا وأكثر الأنواع في توفير الطمأنينة والهدوء والصراحة وتقوية العلاقات الاجتماعية وبناء جسور الثقة والألفة بين طرفيه وهو الذي يمكن من خلاله أن يدرك الفرد واقع الاجتماعي من خلال ما يوفره هذا النوع الاتصال من احتكاكات مباشرة مع الآخرين، ومن خلال هذا النوع من الاتصال أيضا يكونون أفراد

¹ - علي محمد علي، مجمع المصنع: دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1985م، ص199.

المؤسسة مجالا مشتركا من المعاني والرموز والمقاصد والتصورات للأشياء وللأفراد، ومن خلال هذا الإدراك يتصرف الأفراد ويوجهون أفعالهم داخل هذا الواقع الاجتماعي الذي شكلوه.

6-4- التكيف والاندماج:

و"يشير مفهوم التكيف إلى قدرة الفرد على التواءم مع ظروف بيئته المحيطة، لذلك فإن مفهوم التكيف يشير إلى التغير "change" الذي يجب أن يتبناه الفرد حتى يستطيع التعامل مع الظروف الجديدة بشكل عملي وإيجابي لكي يستمر في تأدية وظائفه"¹.

والتكيف والاندماج هو عكس تماما مفهوم الاغتراب" الذي يعني إقصاء أو إبعاد الأفراد عن ذواتهم وعن الآخرين، وترجع جذور هذا المفهوم إلى المعاني الفلسفية والدينية، إذ رأى ماركس إن الإنسان تم إقصاؤه كجذر من جذور البناء الاجتماعي، بحيث تم فصل الإنسان عن طبيعته البشرية المحبولة على العشرة والألفة"².

و"لقد حدد سميان بأنه هناك خمس مؤشرات لاغتراب الأفراد

- انعدام القوة التي تعني شعور الفرد أنه ليس لديه القدرة على التأثير في المواقف الاجتماعية المحيطة به.

- فقدان المعنى الذي يتضمن عجز الفرد عن الوصول إلى قرار و معرفة ما ينبغي أن يفعله ، أو إدراك ما يجب أن يعتقد موجه لسلوكه .

- فقدان المعايير و هو لجوء الفرد إلى استخدام أساليب غير مشروعة وغير موافق عليه اجتماعيا لتحقيق أهدافه.

- العزلة ومعناها انفصال الفرد حيال الثقافة السائدة، ويبنى مبادئ أو مفاهيم مخالفة مما يجعله غير قادر على مسايرة الأوضاع القائمة.

¹ - حسين حسن سليمان، السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية، المؤسسة الجامعية للدراسات، بيروت، ط1، 2005، ص35.

² - معن خليل عمر، معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق، عمان، ط1، 2000، ص109.

- عزلة الذات وهي إدراك الفرد بأنه أصبح مغتربا حتى عن ذاته"¹.

-التعريف الإجرائي:

التكيف والاندماج الاجتماعي، نقصد به هي تلك الحالة من الألفة والعشرة التي يشعر بها الأفراد داخل المؤسسة، كما يشعرون بأنهم فعالون ولهم تأثيرات في المواقف الاجتماعية، وهي تلك الحالة التي يكون فيها الأفراد غير مترددين وغير محتارين ، ويعلمون أي فعل أو سلوك يصدر عنه حيال موقف ما من خلال استخدام للأساليب المشروعة اجتماعيا، وتعني أن يكون الأفراد في حالة ارتياح تام وأكثر صنعا لواقعهم الاجتماعي داخل الوضع المهني، وأكثر قدرة على التعامل والتفاعل مع بعضهم البعض، وأكثر إقناعا واقتناعا وفهما وتفهما مع الآخرين وأكثر تأثيرا وتأثرا بهم.

6-5- مفهوم التماسك:

"التماسك هو الرباط يربط أعضاء الجماعة، ويبقى على العلاقات بينهم وبين البعض الآخر وقد تعددت معاني التماسك فتضمنت ما يقرب من إحدى المعاني الآتية، الروح المعنوية، الإتحاد، التنسيق بين جهود الأعضاء، الإنتاج، القوة، الاندماج في العمل، الشعور بالانتماء، الفهم المشترك للأدوار، العمل الجماعي"².

و"يشير هذا المفهوم إلى القوى التي تربط بين أعضاء الجماعة، وكلما زاد تماسك الجماعة كلما زاد تأثيرها على أعضائها وتصبح الجماعة ذات جاذبية كبيرة لأعضائها ، وتزيد قوتها على تغيير اتجاهات و أفكار و سلوك الأعضاء، و كلما زادت فرصة الاتصال بين الأعضاء كلما ساعد على إتاحة فرص التعبير عن الذات وزيادة فرص التفاهم وتكوين اتجاهات صحيحة عن الأعضاء عن بعضهم البعض مما يزيد من تماسك الجماعة"³.

¹ - حضير شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، الجزائر، ط1، 2002، ص16.

² - محي الدين مختار، محاضرات في علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص112.

³ - سلمة محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2005، ص26.

- التعريف الإجرائي:

التماسك الاجتماعي ونقصه به ذلك الانتساب الذي يشعر به الأفراد إلى بعضهم البعض، وهو الذي يقل شعور الأفراد بالضغط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي من جراء الاتصالات الشخصية المباشرة وتفاعل الاجتماعي مع بعضهم البعض ومن جراء تكيفهم واندماجهم الاجتماعي مع بعضهم البعض، ويترجم هذا الشعور في معاملاتهم واحترامهم لبعضهم البعض، وتوجيهات والنصائح وتبادل الآراء والأفكار وفي المساعدات والتعاون الحاصل و المتبادل مع بعضهم البعض.

6-6- مفهوم الفعل الاجتماعي:

يقول د. ريمون بودون، ف. بوريكو، في كتابهما المعجم النقدي لعلم الاجتماع بان ماكس فيبر يذهب في تعريفه للفعل الاجتماعي بأنه " يتضمن كل أنماط السلوك الإنساني طالما أن الفاعل يضفي على فعله معنى ذاتيا"¹.

"فحسب ماكس فيبر صاحب مفهوم الفعل الاجتماعي، يجب أن تتوفر ثلاث معايير أو مؤشرات لكي تتحدد الصفة الاجتماعية للفعل.

- ينبغي على الأشخاص أن يدخلوا في حسابهم سلوك الآخرين وكذلك حضور ووجود الآخرين.
- ويتعلق بمقياس الدلالة، أي أن يكون للفعل قيمة الدليل أو الرمز بالنسبة للفرد وكذلك بالنسبة للأفراد الآخرين، وأن يكون مفهومه من الطرفين، أي أن سلوك الفرد يندرج ضمن نسق الاتصال بين الأفراد.
- ينبغي أن يتأثر أي فعل اجتماعي بإدراك الفرد أو لمجموعة من الأفراد بفعل الآخرين، أي يبرهنوا على سلوكهم أنهم فهموا غايات ومقاصد الآخرين"².

¹ - ر. بودون. بوريكو، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، تر: سليم حداد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 1985، ص 428.

² - غي روشيه، مدخل إلى علم الاجتماع العام، الفعل الاجتماعي، تر: مصطفى دندشلي، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ط1، 1983، ص 29.

ويعرف ماكس فيبر "علم الاجتماع بأنه ذلك العلم الذي يحاول الوصول إلى فهم تفسيري للفعل الاجتماعي، لكن يتمكن من تقديم تفسير سبيحي لمجراه ونتائجه"¹.

ويرى ماكس فيبر "أن الأفعال الاجتماعية التي يقوم بها الأفراد هي التي تخلق مثل هذه البنى، وقد جرى في وقت لاحق تطوير هذا الموقف بصورة منهجية في الأوساط التفاعلية الرمزية، التي برزت وشاعت في الولايات المتحدة بصورة خاصة وتأثرت هذه المدرسة بصورة غير مباشرة بأفكار فيبر"².

و"يعتبر ماكس فيبر أول عالم اجتماع استعمل كلمة الفعل الاجتماعي وأكد على أهميتها كأساس لنظرية اجتماعية، وينطوي تقسيمه للفعل الاجتماعي على فعل غير مرشد، وفعل التقليدي، وفعل غير التقليدي، وكان اهتمامه أساسا بالفعل المرشد عند تحليله للنظم الاجتماعية والاقتصادية حيث أن هذا النوع من الفعل كما يقول مؤهل لخلق نظام مميز لتحقيق غاية الفرد، إذ يوضع في الاعتبار الغاية والوسيلة والنتائج الثانوية"³.

و يأمل "فيبر لعلم الاجتماع أن يحتفظ بميزات العلوم الروحية، فضلا عن ميزات العلوم الطبيعية، وهذه الميزات كما يذهب فيبر تكمن في تحقيق ضرب من الفهم ويرتكز على الحقيقة التي مؤداها، أن الكائنات البشرية تكون على وعي مباشر وإدراك تام ببناء الأفعال الاجتماعية"⁴.

- التعريف الإجرائي:

ونقصد بالفعل الاجتماعي عموما، بأنه كل فعل يقوم به الفرد داخل المؤسسة وله فيه مقصد ومعنى ذاتي أين يضع الآخريين في حسبانهم من حيث ردة فعلهم وأحكامهم على هذا الفعل.

-ونقصد في بحثنا هذا ذلك الفعل الذي يقوم به الفرد داخل المؤسسة والذي يكون له مقصد ومعنى ذاتي، وهذا المعنى أو المقصد الذاتي أو التصور اكتسبه من خلال تفاعله واتصاله المباشر

¹ - محمد احمد بيومي، أسس وموضوعات علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 163.

² - انتوني غنذر، علم الاجتماع، تر: فايز الصباغ، الحمراء، بيروت، ط4، 2009، ص 76.

³ - عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص 199.

⁴ - نكولا تماشيف، نظرية علم الاجتماع، طبيعتها وتطورها، تر: محمود عودة وآخرون، دار المعارف، القاهرة، 1997، ص 237.

واحتكاكه بزملائه ومحيطين به داخل المؤسسة ، ومن خلال هذه المعاني والرموز والتصورات التي اكتسبها من خلال تفاعله مع المحيطين به في واقعه الاجتماعي والمهني بالمؤسسة حول الكثير من القضايا والأشياء وحول بعضهم البعض ، يتصرف الفرد وتنتج لديه فعلا ما بناءا على موقف ما أو قضية ما.

-وفي بحثنا هذا سوف نركز على المعاني والرموز والتصورات التي شكلها الأفراد من خلال تفاعلهم مع بعضهم البعض في واقعهم الاجتماعي داخل المؤسسة وعلاقتها بأفعالهم.

6-7- النسق الاجتماعي:

ان بارسونز الذي يعتبر صاحب هذا المفهوم يعتقد "بأن النسق الاجتماعي يوجد وجودا قائما بذاته، أي أنه يفترض أن المجتمع يمتلك حقيقة مستقلة عن وجود الأفراد كنسق التفاعل"¹.

"وفي أعقاب تأسيس النسق الاجتماعي واكتمال ميكانيزماته التطبيقية، تتحول العلاقة من كون النسق تابعا للفرد الذي اعتبر المتغير المستقل إلى كونه متغيرا مستقلا يصبح البشر في إطاره متغيرات تابعة له"².

و"ينهض عن فكرة مفادها أن الحفاظ على التوازن الاجتماعي، يمكن إنجازه وتحقيقه عن طريق وجود قيم ومعايير عامة ومشتركة بين الغالبية العظمى بين المشاركين داخل المجتمع، ويكاد تالكوت بارسونز يكون من المتشيعين له"³.

-أما النسق الاجتماعي في رؤية دور كايم فيكمن في مفهومه للضمير الجمعي حيث يعتقد أن "الفعل الاجتماعي يتمثل في طرق السلوك والتفكير والشعور، وهذه الطرق خارجة عن الفرد وهي تتمتع بسلطة من القهر تفرض نفسها عليه"⁴.

¹ - براهيم كيلنوتش، تمهيد في النظرية الاجتماعية، تطورها ونماذجها الكبرى، تر: محمد سيد فرح، دار المعرفة، الإسكندرية، 1990، ص 225.

² - علي ليلي، النظرية المعاصرة، دار المعارف، القاهرة، ط3، 1991، ص 419.

³ - عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، عالم المعرفة، الكويت، 1998، ص 111.

⁴ - نبيل رمزي، السوسيولوجية المعاصرة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002، ص 217.

-أما النسق الاجتماعي عند ماكس فيبر حيث يعتقد أن:

"الفاعل لا يمارس فعله في فراغ اجتماعي، أنه مع الآخرين يتصل بهم ويتفاعل معهم ويحترمهم، ويسعى لكي يحظى بقبولهم لفعله واحترامهم له، إذن إن الآخرين حاضرين فعلا في الواقع كما أنهم حاضرين في ذهنه وتوقعاته واستجاباته كما أنهم مشاركون له قيمه ومعاييره التي تم دمجها في عقله وضميره خلال عملية التنشئة الاجتماعية"¹.

أما النسق الاجتماعي في النظرية التفاعلية الرمزية وعلى رأسها جورج ميد فيرون أن "الفعل الاجتماعي هو علة النسق الاجتماعي وسبب وجوده، إن النسق الاجتماعي منشق من الفعل الاجتماعي وناتج عنه، إن الفعل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي هو سبب وجود النسق الاجتماعي، و العالم الاجتماعي يصنعه أعضاؤه، لأنهم فاعلون، هادفون، إنهم كائنات خالقة ذاتيا واجتماعيا، إنهم يتغيرون معه، يصنعون الحياة الاجتماعية ويصنعون أنفسهم"².

-التعريف الإجرائي:

النسق الاجتماعي هو ذلك التنظيم الاجتماعي الذي يظهر تلقائيا وهو عبارة عن قيم ومعايير اجتماعية تحدد وتقنن وتعجن أفعال الأفراد المشتركين في هذا النسق. والذي يصنعه الأفراد نتيجة لاتصالاتهم المباشرة وتفاعلهم الاجتماعي مع بعضهم البعض، ونتيجة لتكيفهم واندماجهم وتماسكهم داخل الوضع الاجتماعي الذي صنعه، وهذا الواقع الاجتماعي عبارة عن منظومة من الرموز والمعاني والتصورات للأشياء وللقضايا وللأفراد وهي التي تنتج لدى الأفراد أفعالهم، وتكرار نفس الأفعال في نفس المواقف تنتج الأنساق الاجتماعية وهذه الأنساق تحدد الإطار المرجعي والقيم والمعايير التي تقنن وتحدد أفعال الأفراد المشتركين في هذا النسق وتضمن هذه القيم والمعايير تكرار نفس الفعل عند تكرار نفس الموقف.

¹ - نفس المرجع، ص 216.

² - نفس المرجع، ص 193.

7- المقاربة السوسيولوجية:

وهي "تحديد الزاوية الفكرية أو الاتجاه الفكري الذي نتناول به دراستنا"¹.

وإذا كان الموضوع هو الذي يحدد لنا المنهج المستعمل في هذه الدراسة، فإنه كذلك يحدد لنا المقاربة السوسيولوجية التي نتناول بها هذه الدراسة، وبما أن موضوع دراستنا هو دور الاتصال الشخصي المباشر في إحداث نسق للفعل الاجتماعي داخل المؤسسة، ونمضي في دراستنا على مبدأ أو تصور يرى أن الاتصال الشخصي المباشر بين أفراد المؤسسة وما يوفره من تبادل للأفكار والاتجاهات والاحتكاكات بالآخرين، وما ينتجه مجال مشترك أو ثقافة فرعية أو منظومة من المعاني والرموز والتصورات حول بعضهم البعض وحول الكثير من القضايا التي تحيط بهم، وهذا المجال المشترك من المعاني والرموز والتصورات هو الذي ينتج الأفعال الفردية منمطة ومقننة تحت نسق اجتماعي هم صانعوه، ورغم أننا استفدنا من مفهوم النسق الاجتماعي عند تالكوت بارسونز وأفكاره حوله، إلا أننا اعتمدنا في دراستنا على النظرية التفاعلية الرمزية التي أفادتنا كثيرا بالمفاهيم والشرح، ورأينا بأنها قادرة على شرح وفهم وتفسير الموضوع المدروس، وتذهب هذه النظرية إلى أن "الفعل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي هو سبب وجود النسق الاجتماعي، والعالم الاجتماعي يصنعه أعضاؤه، لأنهم فاعلون هادفون، إنهم كائنات خالقة ذاتيا واجتماعيا"².

ويعتقد هربت ميد أن المجتمع حصيلة العلاقات المتفاعلة بين العقل البشري والنفس البشرية والآخرين ولا وجود للنفس البشرية أو العقل البشري خارج المجتمع"³.

ويقول هربت ميد "تنشأ النفس البشرية خارج ظروف الوراثة فهي مكتسبة من مصدرين هما: الخبرات الاجتماعية التي يمر بها الفرد، وتفاعل الفرد مع الآخرين"⁴.

¹ - عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية، وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1975، ص 19.

² - نبيل رمزي، مرجع سابق، ص 217.

³ - علي الحوات، النظرية في علم الاجتماع، منشورات القا، ليبيا، 1997، ص 189.

⁴ - نفس المرجع، ص 187.

وترى هذه النظرية بأنه:

- "يجب أن يبدأ الباحث من أنماط سلوك الظاهرة، ثم يحاول الكشف عن المعاني التي يضيفها الفاعلون على هذه الأنماط السلوكية.
- يجب أن يركز الباحث على الذات كموضوع، وعليه في نفس الوقت دراسة السلوك من جهة نظر الأفراد الذين يدرسهم، موضحا تحول الذات عبر المعاني المختلفة في المواقف السلوكية المختلفة.
- ويحاول الباحث بعد ذلك أن يربط الرموز والمعاني التي يستخدمها الأفراد بالدوائر الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية الأوسع وإلا بقي التحليل في مستوى بسيكولوجي بحت"¹.

8- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: وهي دراسة سوسيولوجية , قام بها مسلم الجابري , بعنوان (الإرادة والفعل دراسة سوسيولوجية في أسس المجتمع الإسلامي) وهي دراسة نظرية بحتة , وهي في نفس الوقت تطوير لرسائلته المقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية, ECOL DES HOUTES ETUDES تحت عنوان (سوسيولوجيا علم أصول الفقه) ،وهذه الدراسة تضمنت ثلاث أبواب كاملة وتحتوي كلا منها على أربعة فصول كاملة.

- الباب الأول : تحت عنوان الفطرة من إبداع الإنسان إلى تطلعه الروحي .

- أما الباب الثاني: بعنوان الصبغة من اللون إلى المحتوى الحضاري .

- أما الباب الثالث: الشاكلة , الإرادة و الفعل وتناول فيه أربعة فصول.

- أما التساؤل الرئيسي الذي انطلق منه الباحث هو، كيف يرى الإسلام قضايا الإنسان الحضارية و الثقافية والفعل الذي يشكل نسيج الحياة الإنسانية وكذا اهتمام الإسلام بعوامل التغير، والتقدم في

¹ - نفس المرجع، ص 184.

الحركة الاجتماعية، ورأياه الأصلية والشاملة ؟ حيث حاول أن يقارنها بالتراث السوسيولوجي الغربي ، وأراد أن يبرهن انه هناك نظرية إسلامية حول قضايا الإنسان الحضارية والحياة الاجتماعية تمتاز بالشمولية والكمال وتتجاوز التراث الغربي .

- واستعمل المنهج المقارن في دراسته حيث يقول مسلم الجابري " لذلك رأيت حسب طريقة منهجية خاصة ، أن دراسة الموضوع القرآني الذي يتضمن مفهوما عن الكون أو عن العقيدة ، يجب أن تقوم على تتبع المقارن وفق الطريقة الأصولية ، التي استفاد منها الأصوليون في تتبع الحكم الشرعية ، وهذه النقطة هي منطلق الباحث في دراسته... و كان لابد من الإشارة إلى هذه المنهجية دون تفاصيلها، ونحن بصدد تأسيس تصور شامل عن أساس المجتمع الإسلامي الذي يقوم على التصور القرآني و النص الديني ، والأصل العقائدي"¹ .

- أهم النتائج المتوصل إليها

- أن علماء الاجتماع المعاصرين يعتقدون أن الفعل الإنساني هو أكثر عناصر الحياة الاجتماعية، حيوية و فعالية، ويكمن وراء الفعل الاجتماعي وعي خاص، يعمل في داخل الإنسان ، فيتحول إلى إرادة ومن ثم يتحقق فعلا على صعيد الواقع الاجتماعي.

- أما التصور الإسلامي ، يذهب في البحث عن مصادر الإرادة ، أي أبعد مما يذهب إليه السوسيولوجيون ، ويتابع الفعل الإنساني في نتائجه وأثاره إلى ما بعد المحطات التي تتوقف عندها الباحثون الاجتماعيون .

- ثم أكد أن التصور الإسلامي ، في البحث عن الفعل الإنساني يبدأ منذ فطرته الأولى وجبلته التي فطره الله عليها إلى فعله و تأثيره في الحياة ، عبر رصد تشكل وعيه و ثقافته و تبلور شخصيته وأشواقه و تطلعاته وتحقيق إرادته و فعاليته ، حيث أكد أن هذا التصور الإسلامي للفعل الإنساني ، كان شامل كامل ، واستطاع أن ينظم شؤون غريزية للإنسان ، ومن ثم العلاقات الإنسانية ، حيث

¹ - مسلم الجابري ، الإرادة و الفعل ، دراسة سوسيولوجية للمجتمع الإسلامي ، دار مكتبة الهلال ، بيروت ، ط2005، ص 31-32

برهن عليها من خلال البدايات الأولى لرسالة الإسلامية ، حيث استطاعت النظرية الإسلامية قلب المجتمع رأساً على عقب >> من ظلمات أجاهلية إلى نور الإسلام >>، حيث تغيرت كل معتقدات وأفكار و قيم ، وأفعال الأفراد ، وحتى العلاقات بينهم ، واستطاعت هذه المبادئ التشريعية في الإسلام من ضبط و تنميط أفعال أفراد المجتمع الإسلامي ، الذي كان سبباً في التحول الاجتماعي في حياة المسلمين ، من الجماعة القليلة المحاصرة في مكة ، إلى المجتمع الواسع الذي قاد العالم عبر قرون كثيرة ، من خلال مبدأ العلم و العقل ، حيث تحدى بتصوراته كل ما حوله من الأشكال القديمة و الحديثة ، فأصبح المجتمع الجديد و بفضل هذا الدين ، بهويته المحددة مناخاً مناسباً لولادة الشخصية الإسلامية بفطرتها السليمة ، وهويتها الثقافية الجديدة ، و عنفوانها الإرادي المتطلع إلى آفاق واسعة تزدهم بحركة الفعل الإنساني المقرون بالذكر و الوعي المتجذر.

- وأكد في النهاية أن الفعل في التصور الإسلامي، هو الأداة الفاعلة لتغيير الإنسان على مستوى التربية الفردية، وعلى الصعيد الاجتماعي، وانه لا يوجد عامل اشد فاعلية في عملية التغيير من العمل.

- تعقيب: هو فعلاً أثبت النظرة الثاقبة للتصور الإسلامي للفعل الاجتماعي، وأعطى له أبعاد ومفاهيم جديدة، وأكد أنما حدث للمجتمع الإسلامي منذ نشأته الأولى هو انقلاب فهمي وقيمي و عقائدي، رغم الأخطار الخارجية التي كانت تحيط به و تهدد بقاءه و استقراره.

لكن ما يعاب عن هذه الدراسة ، أنها تعالج قضايا مجتمعات بالية منذ أكثر من أربعة عشر قرن ، ولو أسقط النظرية الإسلامية السوسيولوجية على واقعنا الاجتماعي الحاضر ، لكان المعنى أكثر حضوراً ، وأكثر فهماً ، وتظهر معالم النظرية الإسلامية لتتحدى التراث السوسيولوجي الغربي كون أن الباحث مقتنع بأن النظرية الإسلامية شاملة و كاملة ، طبعاً لا نشك في قصورها ، وإنما أريد أن أقول أن الباحث أخذ يسرد في أحداث تاريخية فإذا كان يريد بها المجتمع الإسلامي ، فالمسلمون يعرفونها ، ويؤمنون بها ، وإذا كان يريد بها الغربيين الملحدون فهم لا يؤمنون بها ، ولا يعرفونها ، وإنما كان الأخرى به أن يسقط النظرية الإسلامية على واقعنا الحاضر وبشكل علمي حتى تستهوى عقول العلماء من

الملحدين , خاصة وأنه هدف الأول من البحث هو إبراز و مقارنة الفكر والتصور الإسلامي بالتصور الغربي حول مفهوم الفعل الإنساني , و تبيان شمولية هذا التصور الإسلامي وقصور التصور السوسيولوجي الغربي .

- ثم وأنه استخدم مصطلحات فلسفية ونفسية كثيرة جداً لأنه حاول أن يتوسع أكثر في مفهوم الفعل الاجتماعي من قبل المعنى الذاتي ثم إلى ما بعد حدوث الفعل , مما جعله يسقط في فخ المصطلحات الفلسفية و البسيكولوجية .

- الدراسة الثانية: فهي ل : د. بن عيسى محمد المهدي, تحت عنوان (ثقافة المؤسسة) دراسة ميدانية للمؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر حالة بياي غاز PIPE GAZ غرداية , وهي رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2005.

- أما الخطة التي اعتمدها الباحث , فتتمثل في تقسيم الدراسة إلى بابين , الباب الأول: للجانب النظري , والباب الثاني: للجانب الميداني .

- و فيما يخص الجانب النظري: فقد احتوى على أربعة فصول كاملة , إضافة إلى المدخل العام و طرح الإشكالية .

- أما الباب الثاني و الجانب الميداني: فقد احتوى على فصلين فقط .

- وقد انطلق الباحث من جملة من التساؤلات هي:

- ما هي طبيعة الأطر و النماذج الثقافية المتبناة من طرف مختلف الفاعلين الاجتماعيين المتواجدين داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتلعب دور موجه لسلوكاتهم وأفعالهم و تحدد مواقفهم المختلفة ؟

بدا من تصور عام أن المؤسسة ليست مجرد نصوص وقواعد قانونية , و ليست كذلك نماذج و هياكل رسمية , بل أنها تتشكل كذلك من روابط اجتماعية معقدة وأصلية , فالمؤسسة لها تاريخها الخاص بها الذي يصغه الفاعلون الاجتماعيون , كرد فعل منهم على الإشكالات الداخلية و الخارجية المطروحة

عليها , فالمؤسسة بهذا المعنى هي كذلك مجال و إطار للتفاعل والفعل الاجتماعي بتجاوز الضوابط و القواعد القانونية الرسمية , بل تتحكم اطر مرجعية أخرى غير رسمية نابعة من الخصوصية السوسولوجية , والثقافية للشكل الاجتماعي القائم , فمن هذا المنطلق نريد أن نطرح في هذه الدراسة جملة من التساؤلات الرئيسية.

- هل هذه السلوكات والأفعال الاجتماعية التي نتحكم فيها هذه الأطر المرجعية والثقافية متطابقة و متماشية مع مقتضبات العقلنة الاقتصادية التي تتطلبها هذه الأنواع من التنظيمات الاقتصادية المنتجة للتنمية والتقدم ؟.

- هل المؤسسة محل الدراسة يوجد إطار مرجعي واحد أو نموذج ثقافي واحد يعبر عن كفاءة نسقها التسييري و التنظيمي وقدرته على إنتاج وإعادة إنتاج التعاون والتضامن بين مختلف الفاعلين للمستوى الذي يضمن للمؤسسة أن تحقق أهدافها ؟.

- ما طبيعة التفاعل الذي يحكم مختلف الفاعلين سواء كانوا أفراد أم مجموعات ؟ هل هو صراع , نزاع , تكامل ؟ ومن أجل تحقيق أي غاية ؟.

- الفرضية العامة:

أن السلوكات و الأفعال الاجتماعية التي يقوم بها العمال داخل المؤسسة غير مطابقة للدور التاريخي أو الدور الوظيفي الذي تقتضيه المؤسسة بصفاتها عون اقتصادي , بسبب غياب النظرة للعمل على أنه قيمة ثقافية تاريخية أو على الأقل ضرورة وظيفية , وهذا سبب غياب ثقافة تنظيمية وتسييره , قادرة على دمج هذه الإستراتيجيات الفردية وتوجيهها بالمستوى الذي يعطي للكيان البشري المشكل للمؤسسة قدرة جماعية وثقافية لتحقيق الهدف المشترك أو القدرة على بناء مشروع تغييري يتطابق و الأهداف الاقتصادية و التاريخية , مما أدى إلى إعادة إنتاج سلوكات و أفعال تؤطرها و توجهها الإستراتيجية الخاصة بأصحابه.

- الفرضية الجزئية الأولى :

أن الأفعال و السلوكات الاجتماعية التي تتم داخل المؤسسة من طرف العمال بصفقتهم فاعلين اجتماعيين غير مطابقة للدور التاريخي أو الوظيفي بسبب عدم النظرة للعمل على أنه قيمة ثقافية تاريخية أو على الأقل ضرورة وظيفة , مما أدى ذلك إلى ظهور أفعال تاطرها الاستراتيجيات الخاصة بأصحابها ؟

- الفرضية الثانية:

إن القرارات التفسيرية التي تنتجها الفئة القيادية داخل المؤسسة من أجل إنجاز هذه الأهداف الاقتصادية للمؤسسة أو التاريخية عجزت عن دمج هذه الاستراتيجيات الخاصة وذلك بسبب التعامل مع التشكيل البشري الموجودة في المؤسسة على أنه جمع بسيط من الأفراد , تابع للبناء التنظيمي , وليس تشكل اجتماعي نوعي قائم بذاته ومنتج لثقافة خاصة و مستقلة عن التنظيم .

-الفرضية الثالثة: أن التفاعلات التي تتم بين مختلف الفئات العمالية المكونة للمجتمع المؤسسة لا توجد بينها تضامن المطلوب لخدمة مشروع تغيري يتطابق و الأهداف التاريخية والاقتصادية للمؤسسة.

- العينة و طريقة اختيارها: لجأ الباحث إلى عملية المعاينة و اختار العينة إلا فيما يتعلق بجمع معطيات الاستثمار الأولى [أ] الموجهة للفئة العمالية وذلك بعدما تم طرح الفئة القيادية المعنية بالاستثمار [ب] وعددهم 22 عاملاً ، وتمت هذه المعاينة وفق القاعدة القانونية للعينة الطبقية العشوائية .

- أما المنهج المستعمل هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يراه الباحث مناسب لمثل هذه الدراسات .

- أهم النتائج المتوصل إليها هي :

- أن غياب مفهوم العمل كإطار مرجعي يوجه السلوكات والأفعال كقيمة ثقافية حضرية أو وظيفية , أدى بهذه الأفعال الاجتماعية الجماعية أن تكون مؤطرة وموجهة بإستراتيجيات الذاتية والخاصة

بأصحابها و الذي ساعد على ذلك الأسس التي يقوم عليها التنظيم في المؤسسة كونها غير قادرة على ضمان إعادة إنتاج للسلوكات و الأفعال الإنتاجية وفق مقتضيات الأهداف الاقتصادية للمؤسسة .

- أن هذه الفئة القيادية تعتقد أن دورها الإشرافي يمثل في المتابعة الدقيقة لمدى تطبيق العمال للقوانين الداخلية في حين أن متابعة العامل على أدائه لدوره الإنتاجي لم يكن من اهتماماتها.

- إن أعضاء الفئة القيادية يرون بان قراراتهم التسرية يوجهها و يحكمها في نهاية المطاف العمل على تطبيق و احترام القوانين الإدارية للمؤسسة .

- إن هذه الفئة ترى كذلك أن معايير القائد الناجح هو الذي يتمكن من تشكيل مجموعة عمل منسجمة و متماسكة عن طريق فرض الانضباط, أما العوامل الاقتصادية كرفع الإنتاج , والإنتاجية كانت عوامل هامشية أو ثانوية بالنسبة لهم .

- أن نظرة هؤلاء القادة للعوامل التي تعيق المؤسسة على تحقيق النجاحات هو نقص التضامن والتماسك بين العمال حيث أن فئة القيادية أصابت في تشخيص المشكلة على أنها مرتبطة بالبناء الاجتماعي لكنها أخطأت في الوسيلة باعتمادها على القواعد القانونية والإجراءات التنظيمية المستمد من خبراتها المهنية الذاتية هذا ما جعلها تعيد إنتاج لنفس الحلول السابقة .

- أما فيما يخص العوامل التي تشكل على أساسها مجموعات الانتماء في المؤسسة رأينا بأن هذه العوامل متعددة , الشيء الذي يؤدي إلى تعدد الكيانات الاجتماعية داخل المؤسسة لكن هذه الانتماءات غير مستقرة وثابتة بل تتميز بالمرونة وعدم الاستقرار مما ترك مجال لكل عضو أن ينتقل من مجموعة إلى أخرى حسب إستراتيجية ومصلحة فردية .

- أما فيما يتعلق بطبيعة التفاعلات التي تحكم العلاقات الاجتماعية رأينا أن هذه العلاقات الاجتماعية سواء الأفقية أو العمودية ما هي إلا حالة من التآلف و التآنس التي تشتد وتضعف حسب

الانتماءات الطريفة وليست علاقات تضامن من أجل تحقيق الهدف الاقتصادي الذي هم موجودون من أجله في المؤسسة .

- أما التوجهات المطلوبة لدى العمال هي فقط على مستوى وضعيتهم المهنية , ولم ترقى إلى أن تتحول إلى فكرة فاعلة محركة للسلوك المطروحة و الأفعال الجماعية من أجل التغير أي أن فرص التعبير من أجل فرض تصور أو عقلنة جديدة غير مطروحة في الوقت الراهن في ظل النموذج الثقافي السائد حالياً في المؤسسة وهذا ما يتطابق مع مضمون الوظيفة .

- تعقيب: يمكن أن توجه بعض المآخذ للباحث على أنه اختار موضوع واسع جداً كان الخوض في مضماره صعب جداً لأي باحث كان , حيث كانت هذه الدراسة ترحم بالمفاهيم و المتغيرات جعلت منه موضوعاً في منتهى التكامل و الانسجام , فمن خلال إن الباحث درس لسنوات عديدة في كلية الاقتصاد و كذا في كلية علم النفس، أعطى هذه النكهة الحلوة لهذه الدراسة , و يمكن أن نراها بأنها موسوعة و أنها دراسة متكاملة تحيط بالموضوع إحاطة شاملة , كون أن العلوم الثلاث علم الاجتماع و الاقتصاد و علم النفس تتداخل ومكملة لبعضها البعض .

- الدراسة الثالثة: وهي دراسة قام بها الطالب مازن سليمان الحوش, بعنوان (الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية , دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة -).

- وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل , جامعة باتنة , سنة 2006 , ولقد اشتملت هذه الدراسة على ثمانية فصول.

- أما فروض الدراسة فهي:

- كلما تعددت أنواع الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل في المؤسسة .
- كلما تعددت قنوات الاتصال كلما قوبل ذلك بالارتياح لدى جماعة العمل .
- كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.

- كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة إيجابية كلما أدى ذلك إلى زيادة في مردودية العمل وعكس صحيح.

- العينة وطريقة اختيارها:

قام الباحث بمسح شامل لعينة تضم 42 عاملاً يتأصلهم مدير وهم كآتي, كما قام بتصنيفهم إلى،الإداريين وهم 5 أعضاء ،وفئة الصحفيين و المراسلين وهم 29 , و الأعوان 8 أفراد , حيث يصبح العدد الكلي 42 موزعون على أربعة أقسام في المؤسسة , قسم الإدارة , قسم الأخبار , قسم الإنتاج , قسم التقنيات .

- أما المنهج المستعمل فهو منهج دراسة الحالة الذي يتجه إلى جمع المعلومات البيانية المتعلقة بأي وحدة , من أجل التعمق في الدراسة في مرحلة معينة وفي وضعية معينة من أجل الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة , و يغيرها من الوحدات المشابهة لها.

. أهم النتائج المتوصل إليها:

. إضافة إلى الاتصال الرسمي فإن الاتصال غير الرسمي كان مكماً له ويسود الأجزاء داخل المؤسسة، حيث أن غالبية العمال صرحوا بأنهم يتبادلون الآراء في أقسامهم هذا إضافة إلى تبادل الزيارات خارج فترات العمل , هذا بدوره يعطي إثراء العلاقات بين العمال مما يؤدي ذلك إلى زيارة في المردودية .

و صرح أغلب العمال أنهم يفضلون الاتصال فيما بينهم عن طريق الرسائل ثم عن طريق المناشير ثم تليها المحادثات الشفوية.

. و أيضاً تبين اهتمام المشرف المباشر بالعامل و رضا العمال على أسلوب المشرف في المعاملة وقيام الإدارة بواجبها على أحسن وجه , وتبين أن هناك انعدام تام لعوائق الاتصال في المؤسسة .

. تبين له أن تأثير العامل على زملائه في القسم يكون أكثر من تأثيره على زملائه في الأقسام الأخرى ذلك بحكم الصداقة و المحابة.

-تعقيب: لم تكن خطة تقسيم الدراسة جيدة و محكمة , حيث وضع ثمانية فصول منها فصلين فقط لجانب الميداني , و كان الأخرى به أن يقسمها إلى بابين مادام أن لديه الكثير من الفصول. وكان عاجزاً تماماً في إيجاد أو الوصول إلى ايجابيات لفروضه , كونه استعمل تقنية الاستمارة ولم يستعمل المقابلة رغم قلت العدد الكلي , لم يستعمل الجداول المركبة , ولو جدول واحد لا يوجد , فقط هي جداول بسيطة { نسبة التكرار } لن يستطيع من خلالها الربط بين المتغيرات , و بالتالي كان هذا حاجز أمامه للوصول إلى صحة أو خطأ فرضياته .

بدليل أنه لم يصل إلى نتائج ولم يستطيع في الأخير أن يعطي نتائج وإيجابيات ميدانية , بل كانت هذه الاستنتاجات و الخلاصات من فكره وفلسفته الشخصية .

- الدراسة الرابعة: وهي قام بها الطالب بودبزة ناصر , وهي رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنمية تحت عنوان (الفعل الاجتماعي وعلاقته بالتنمية في المجال التربوي) , جامعة بسكرة , 2006.

- التساؤلات التي انطلق منها الباحث:

- هل لدينامية الفعل الاجتماعي علاقة بالتنمية في المجال التربوي؟

- أما التساؤلات الجزئية هي:

- هل النماذج الثقافية المعاشة للجماعة التعليمية علاقة بالتنمية في مجال التربوي؟

- هل التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة التعليمية علاقة بالتنمية في مجال التربوي؟

- هل للمركبات النفسية لأفراد الجماعة التعليمية علاقة بالتنمية في مجال التربوي؟

- هل للتنشئة الاجتماعية لأفراد الجماعة التعليمية علاقة بالتنمية في مجال التربوي ؟

- الفرضيات:

- كلما كانت النماذج الثقافية الأفراد الجماعة التعليمية متقاربة وإيجابية كلما زادت التنمية في المجال التربوي.

- كلما زاد التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة التعليمية إيجابيا كلما زادت التنمية في المجال التربوي.

- كلما كان هناك اندماج بسلوكولوجي بين أفراد الجماعة التعليمية كلما زادت التنمية في المجال التربوي .

- كلما كانت طرق التنشئة الاجتماعية لأفراد الجماعة التعليمية إيجابية كلما زادت التنمية في المجال التربوي.

- المنهج المستخدم: ولقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يراه مناسب للدراسة.

- أما طريقة اختيار العينة , فبعدما تم حصر مجمع البحث , أساتذة و إداريين وتلاميذ , تم اختيار (50 %) من المجمع الكلي ليكون مجتمع البحث عن طريق العينة الطبقة العشوائية , حيث اختار الباحث مدرستين أكاديمية سيد رحوا , أما أكاديمية الطبري.

- أهم النتائج المتوصل إليها:

حيث يؤكد بعد الدراسة الميدانية المقارنة بين أكاديمية سيدي رحوا , ذات النتائج الحسنة و أكاديمية الإمام الطبري ذات النتائج الضعيفة , رغم أنهما في بيئة واحدة { بلدية ورقلة } تم التحقق من صدق فرضياته , حيث توصل إلى أن النماذج الثقافية الإيجابية و التي تكون من خلال قيم إيجابية في الميول والدوافع تبلور داخل ذوات الأفراد من خلال طرائق إيجابية للتنمية , خاصة في المدرسة حيث يخلق فعل اجتماعي إيجابي يساهم في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية ومنه التنمية .

-تعقيب:أولا الباحث استعمل مفاهيم ومتغيرات غير مضبوطة بشكل دقيق , مثل النماذج الثقافية المعاشة متقاربة إيجابياً , التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة التعليمية إيجابياً، وغيرها.
وكان الأخرى به أن يحدد ماذا يريد بالضبط منها , في متغيرات مضبوطة حتى يعرف أين هو ذاهب , وحتى نفهم ماذا يريد من ذلك , ونلاحظ أنه استعمل مفاهيم واسعة جداً وحتى مفاهيم خارجة عن علم الاجتماع ضمن فرضياته مثل اندماج سيكولوجي وهو تخصص قائم بذاته فكيف يدخل كمتغير مستقل في دراسة الاجتماعية؟.

- و كذا مفهوم التنشئة الاجتماعية يضعه كمتغير ضمن فرضية جزئية من فرضيات , رغم انه مفهوم واسع يمكن أن يكون موضوع لدراسة مثل دراسة الأستاذ الدكتور محي الدين مختار.

-وكان الأخرى به أن يضع مفاهيم في فرضياته يمكن التأكد منها ميدانيا و ليس مفاهيم ضخمة و فضفاضة مثل " اندماج السيكولوجي، التنشئة الاجتماعية، التفاعل الاجتماعي الايجابي، الثقافة المعاشة ".

وكذلك نلاحظ أنه لم يقم بتقسيم مفهوم التنمية في المجال التربوي بل تركه هكذا .

و بالتالي الباحث لم يجد له طريق واضح يمضي عليه , خاصة و أنه في الجانب الميداني كله يتكلم عن دراسة مقارنة بين الإكماليتين بينما في الجانب أو المدخل المنهجي و قال أنه استعمل المنهج الوصفي التحليلي ، ثم لم يوضح الباحث بأن كل الشروط مستوفاة حتى يستعمل المنهج المقارن أم لا، وفوق ذلك إن كل جداول الدراسة هي جداول غير مركبة بل بسيطة لا ترقى إلى أن تعطى دلالة بين متغيرات الدراسة ،

و التي (هذه الطريقة) عاجزة إلى أن توصل بالباحث إلى ما يريده.

الفصل الثاني :النظرة السوسيولوجية للاتصال و الاتصال داخل المؤسسة.

-تمهيد

I - تعريف الاتصال.

-التعريف السوسيولوجي للاتصال .

- أنواع الاتصال .

-جوانب و محاور البحث في سوسيولوجيا الاتصال .

-بداية التفكير السوسيولوجي حول قضايا الاتصال .

-النظريات السوسيولوجية المفسرة للاتصال.

II-الاتصال في المؤسسة .

-وسائل الاتصال في المؤسسة.

-أهمية الاتصال في المؤسسة .

-شبكات الاتصال في المؤسسة .

-معوقات الاتصال في المؤسسة.

-مقومات الاتصال الناجح في المؤسسة.

-خلاصة.

تمهيد:

لما كان الاتصال ملازما لحياتنا الاجتماعية حتى لقب بعصب الحياة، كان هناك اهتمام كبير من جانب العلماء بشتى تخصصاتهم واهتماماتهم في مجالات العلوم الإنسانية، أما المجال الاجتماعي كان أشد منهم اهتماما وبجثا فيه، لأنه ببساطة هو السبب المباشر في إنتاج لفعل وردة الفعل، لذلك كان للتنظير الاجتماعي تراث فكري كبير في هذا المجال، من أبرزها نظرية التفاعلية الرمزية، فيعتبر الاتصال لديهم بأنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد وتنمو وتتطور العلاقات الاجتماعية، وسنحاول في هذا الفصل تناول مفهوم الاتصال بشرح معمق ومفصل لمفهومه وأنواعه، ومحاور البحث فيه، والتفسيرات والنظريات الاجتماعية له، وفعاليته داخل المؤسسات.

1 تعريف الاتصال: **communication**

الاتصال عموما هو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن فن الاستماع والتأمل والتعبير والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك. "إن كلمة الاتصال والمترجمة عن الإنجليزية **communication** كلمة مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية **communis** والتي تعني الشيء المشترك وفعلها **commanicare** أي يذيع أو يشيع"¹.

● فكلما الاتصال تشير إلى أنها عملية تفاعلية بين طرفين بواسطة رموز أو علامات، ومهما كانت صفة هذه الرموز، حركات أم صور أو لغة، أو أي شيء آخر بشرط أن تحدث ردة فعل المتلقي، وعموما الاتصال هو النشاط الذي يهدف إلى تحقيق العمومية والذيع وانتشار للأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات دلالة واحدة ومشتركة بين هذين الطرفين.

"إن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، ويختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا

¹ - فضيل دليون، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص17.

النسق الاجتماعي مجرد علاقة نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل¹.

2 التعريف السوسيولوجي للاتصال:

يعرف الباحث الأمريكي شالزكولي الاتصال بأنه "يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان"².

ويشير الاتصال إلى "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار وضع اجتماعي معين، وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن موضوع معين أو قضية معينة أو معنى مجرد"³.
"فالالاتصال هو مرور الرسائل بين المرسل والمستقبل، إضافة إلى حدوث تغير وتأثير في السلوك الفعل والمعاني"⁴.

وفي تعريف آخر نجد أن الاتصال قد عرفه g.bussenailt بأنه "كل عملية تحدث بين شخصين أو أكثر يمكن من خلالها نقل المعلومات وفهمها بواسطة رموز مهما كان شكلها ونوعها"⁵.

3 العناصر المكون للاتصال:

لقد حاول العلماء ومنذ عصر ما قبل الميلاد مع أفلاطون وغيره وإلى الآن تحديد عناصر الاتصال في شكل تصوري يتمثل في مخططات ونماذج، بحيث هذه المخططات والنماذج يمكن أن تختصر عمليات الاتصال ومخططاتها، وكانت الاختلافات بادية في الآراء والنماذج المقدمة من طرف كل واحد منهم، حيث نجد منهم من حدد عناصر الاتصال في ثلاث عناصر، ومنهم من حددها في أربع، ومنهم في خمس، والبعض في ست، ويرون في هذه العناصر أنها حلقات أساسية في الاتصال، وانه إذا ما حدث أي خلل

¹ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط6، 2006، ص ص 24-25.

² - خليل خيرى الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996، ص09.

³ - حارث عبود، الاتصال التربوي، تر: حسين حمدي، دار وائل، عمان، ط1، 2009، ص29.

⁴ - Pierre. G. Bergeron, la gestion moderne, thé aries et cas gestion marun éditeur, québes, 1989, p369.

⁵ - G. Bussenailt ET M.pretet, organisation et gestion de l'entreprise edition, paris, 1990, p190.

على أي مستوى من هذه العناصر لا ريب في فشل الاتصال وعدم فعاليته، أما هذه العناصر فهي كما يلي:

3-1- المرسل: وهو صاحب الرسالة ومصدرها مهما كان نوع هذا المصدر سواء كان شخص أو محطة أو إذاعة، أو قناة تلفزيونية، ويعتبر هذا العنصر نقطة البداية بنسبة لعملية الاتصال، وهو مصدر الرسالة كشخص لديه مجموعة من الأفكار أو المعلومات يود أن ينقلها للطرف الثاني.

"وهو صاحب الفكرة حيث يقوم بوضع أفكارها في رموز معينة، ولا بد أن تكون الفكرة واضحة في ذهنه أولاً وأن يستعمل رموزاً لتوصيلها وأن يراعي طبيعة وقنوات الاتصال التي يستخدمها، كذلك مراعاة ظروف وخبرات المستقبل لكي يتسنى له استيعاب الرسالة والتفاعل مع مضمونها"¹.

"وهو مصدر الرسالة، مثل شخص لديه مجموعة أفكار يود أن يحولها إلى الطرف المقابل، فيحدث له تأثير من خلال فهمه وتفسيره وتحليله لهذه الأفكار في ضوء خبرته، من أجل تحقيق هدف معين يريده المرسل"².

3-2- الرسالة:

الرسالة هي ما تحمله من معلومات أو آراء أو اتجاهات أو أوامر التي يرغب المرسل في نقلها إلى غيره مهما كان شكلها، صوتي كالكلام أو صورية مثل الكتابة أو حتى حركية كالإشارات، وربما خليطاً من هذه الأشكال إذ أن الرسالة هي أساس عمليات الاتصال ومضمونها وهي جوهر ولب عملية الاتصال.

3-3- القناة أو الوسيلة:

الوسيلة هي الأداة التي تنتقل عبرها الرسالة الاتصالية، من المرسل إلى المستقبل وقد تكون سمعية كما هو الحال في الإذاعة، أو بصرية كما هو الحال في الصحف والمجلات والملصقات والصور، وقد تكون ثنائية ،

¹ - أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص44.

² - le bel(M.F), organiser la communication interne, ed chihat, 1995,p10.

سمعية بصرية، كما هو الحال في التلفاز. وعموما يمكن إقامة شبه للقناة الاتصال، بأنها ممر للرسائل بين المرسل والمستقبل، فهي عبارة عن وسيلة نقل المعلومات، وهي المحرك الرئيسي لعملية الاتصال.

3-4- المتلقي:

المتلقي وهو الهدف من عملية الاتصال، وهو الطرف الذي توجه له الرسالة مهما كانت صفته، وهو المقياس الذي يحدد نجاح أو فشل عملية الاتصال من خلال ما يصدر عنه من ردة فعل، حسب تتطابق الاستجابة مع ما يرده المرسل، لذا يجب على القائم بالاتصال أن يعرف قدر الإمكان عن خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته، فيستجيب على نحو ما أراده.

3-5- الاستجابة: التغذية الراجعة أو ردة الفعل.

"فالاستجابة هي مدى قبول الرسالة أو رفضها، وهي التي تحدد قبول الرسالة أو رفضها، كما أن هذه الاستجابة قد تكون سريعة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية بالنسبة للمرسل.

وقد تكون الاستجابة على شكل ابتسامة أو عبوس في الوجه، أو كلمة طيبة أو اتصال هاتفي أو اتصال على شكل مظاهرة عارمة أو استسلام للعدو، برفع الأيدي والأعلام والرايات، واختبار زعيم لمنصب ما، وقد تكون الاستجابة قبول فكرة أو الإحجام عن القيام بسلوك معين بالذات"¹.

وهذه الاستجابة تنتج للمتلقى اتجاهات بناء على ما يوجد لديه من معتقدات أو تصورات فيمل يتعلق بموضوع ما، أو حتى شخص ما، وهذا الاتجاه يدفعه إلى القيام بعدد من الأفعال والسلوكات وفق هذه التصورات والمعتقدات واتجاهات لمثل هذه المواضيع أو هؤلاء الأشخاص"².

وقد قدم هارود لاسويل نموذج في الاتصال مؤكدا على عنصر التأثير في العملية الاتصالية ولخص النموذج الذي قدمه في عبارته المشهورة: "من يقول؟ وما يقول؟ وبأي وسيلة؟ وبأي تأثير؟

¹ - محمد بو مخلوف، اليد العاملة في الصناعة الجزائرية، د.م.ج، بن عكنون، الجزائر، 1991، ص ص 89-90.

² - abd. Madjid BOUZIDI, la promotion, de la communication sociale par moyensdimframation, actes du seminaire sur la communication, alger, 1999, p119.

ويشير لاسويل إلى أن دراسة الاتصال تحاول الإجابة عن الأسئلة السابقة فالسؤال الأول من يقول؟ يشير إلى من يقوم بالاتصال؟ وما هي خصائصه سواء كانت الفردية أو الجماعية، إذ أن القائم بالاتصال يعد أحد عناصر العملية الاتصالية والعنصر الثاني في هذا النموذج يركز على السؤال ماذا يقول؟ أي على الرسالة ذاتها والعنصر الثالث يركز على سؤال لمن يقول؟ يركز على نوعية الجمهور وطبيعته إذ أن هناك العديد من الجماهير لذلك ينبغي تحديد الجمهور الذي ستوجه إليه الرسالة، والعنصر الرابع في هذا النموذج يركز على الوسيلة بأي وسيلة؟ إذ أن هناك من الرسائل يدخل تحتها الراديو والتلفزيون والصحف والمجلات وغيرها¹.

4 أنواع الاتصال:

إن الاتصال ينقسم إلى عدة أشكال، أو بالأحرى إلى عدة أصناف وذلك حسب كل زاوية التي يحاول المصنف أن يضعه فيها، سواء على أساس اللغة المستخدمة إلى اتصال اللفظي، وغير اللفظي، أو على أساس الاتجاه، صاعد أو نازل، أو على أساس الرسمية رسمي أو غير رسمي، أو حتى على أساس عدد الأفراد، ذاتي أو شخصي أو جمعي، أو جماهيري.

4-1- نوع الاتصال من حيث نوع اللغة المستخدمة:

يرى منظرون ومهتمون بالاتصال الإنساني أن كلمة لغة، تحمل في ثناياها على اللغة اللفظية وغير اللفظية، فاللغة هي كل طريقة منظمة وثابتة يعبر بها الإنسان عن فكرة أو اتجاه أو رأي يجيش في صدره، فالكون والشكل والموسيقى، والحركة والصور هي لغة إذا ما حقق بها الفرد الفاعل نقل للأفكار والاتجاهات، ويمكن إيجاز هذا إلى صنفين كما يلي:

4-1-1- الاتصال اللفظي: يركز هذا الصنف على اللفظ كوسيلة أو قناة لنقل الرسالة من المصدر إلى

المتلقي، ويشمل هذا الصنف على كل أنواع الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ المنطوق، أي أن هذا اللفظ يجب أن يكون منطوق ويستقبل من حاسة السمع لدى المتلقي.

¹ - محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2006، ص75.

4-1-2- الاتصال غير لفظي: هذا الصنف على عكس الصنف الأول تماما أي يستعمل كل أنواع الاتصال الذي يعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه باللغة الصامتة، أي لا يستعمل اللفظ المنطوق كوسيلة ولا حاسة السمع كقناة، ويحتوي هذا النمط على لغة الإشارة، وهي تتكون من الإشارات التي يستخدمها الفرد في اتصاله بغيره مثل إشارات المرور، ولغة الحركة والأفعال، وتشتمل على كل الحركات التي يشير بها الفرد إلى غير ليوصل إليه فكرة أو معنى معين، ولغة الأشياء وهي أخرى تشتمل على كل ما يستعمل كمصدر للاتصال غير لغة الإشارة أو لغة الحركة، كاللباس واللون، مثل اللباس العسكري، وكذلك بعض المؤسسات والمنظمات التي تتخذ لباس موحد بين أعضائها الذي يرمز إلى التكامل وانسجام بينهم.

4-2- نوع الاتصال من حيث عدد المشاركين في العملية الاتصالية:

أما هذا التصنيف فيقسم إلى خمسة أصناف وهي:

4-2-1- الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومذكراته، أي بالأحرى هو أسلوب الفرد في إعطاء معنى وتقييم للأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به، ولقد حظي هذا الصنف باهتمام علماء الاجتماع باعتباره حلقة هامة تربط بين سلوك الفرد والبيئة التي يعيش فيها، فنجد ماكس فيرير يربط بين الفعل والمعنى، وكذلك مدرسة التفاعلية الرمزية التي ترى أن الأفراد يتصرفون في ما تعنيه القضايا بالنسبة لهم.

"ويعتبر فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال، ذلك أن ردة الفعل تجاه أي رسالة يستقبلها الفرد في أي شكل من أشكال الاتصال الأخرى يتوقف على ناتج هذه العملية التي تحدث ذاتيا في جميع المواقف، وتتأثر بالمخزون الإدراكي لدى الفرد عن الأشخاص، و التي يتعرض لها الفرد في عملياته التفاعلية"¹.

¹ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، المرجع السابق، ص30.

4-2-2- الاتصال الشخصي:

وهو الاتصال المباشر أو المواجهي ويمكن في هذا الصنف استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية بين شخصين أو أكثر في قضية مشتركة "ومن نتائج الاتصال المواجهي تكوين الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد، ويتيح هذا النوع من الاتصال فرصة التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال ساحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فاعلية وإقناعاً"¹.

أ - أهمية الاتصال الشخصي: "يعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أنواع الاتصال تأثيراً وإقناعاً للأسباب التالية:

- يسير الاتصال الشخصي في اتجاهين، فعملية الاتصال الشخصي هي عملية تتيح للمشاركين في الاتصال تبادل أو تقاسم الأدوار إرسالاً واستقبالاً وسؤالاً وجواباً، وأخذاً وعطاءً، إقناعاً واقتناعاً، حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال.

- تكون الاستجابة في الاتصال الشخصي فورية أو مباشرة، مما يساعد المرسل على معرفة ما إذا استلمت رسالته وفهمت من قبل المستقبل أم لا وقد يلمح المرسل استجابة للمستقبل وكذلك المستقبل استجابة للمرسل في كلامه ولغة جسمه من تغيرات وجهه وغيرها، فاستجابة هنا ضرورية لأنها تساعد المرسل على تقييم عملية الاتصال لمعرفة مدى فعاليتها.

- يحدث الاتصال للشخص في جو اجتماعي تفاعلي عن طريق وجود المرسل والمستقبل في نفس المكان والزمان «ما عدا في حالة الاتصال الوسيط» فوجود المرسل والمستقبل في نفس المكان والزمان يتيح لهم فرصة التعارف فيما بينهم عن قرب ورفع حواجز التكلفة وإضفاء جو من الود على الاجتماع وتقوية العلاقات الاجتماعية الشخصية عن طريق بناء جسور الثقة والألفة بينهم.

- يتيح الاتصال الشخصي الفرصة للمشاركين في الاتصال تحديد أهدافهم المشتركة وتطوير أو تعديل رسائلهم الاتصالية عن طريق زيادة وحذف أو اكتشاف معلومات جديدة ذات قيمة عالية بالنسبة لهم.

¹ - نفس المرجع، ص 30.

-الاتصال الشخصي مرن فالمشتركون في الاتصال يتحققون من رسائلهم قبل بثها ويردون عليها بدقة ويستخدمون الوقت بشكل هادف لتعديل رسائلهم الاتصالية أو عرضها بأكثر من أسلوب حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال بالفهم والمشاركة والتقاء العقول ومن ثم التأثير المطلوب، فالمرسل يختار الفكرة التي تناسب المستقبل فإذا ما حصل إرباك أو تشكك من جانب المستقبل فإن المرسل يسارع بتعديل فكرته بناء على طبيعة المكان والزمان والموقف الاتصالي.

-يستخدم الاتصال الشخصي في علميات الضغط الاجتماعي كما هو الحال في عمليات التعذيب والتحقيق والاستجواب بحيث يمتنع بعض المشاركين في الاتصال عن وقف العملية الاتصالية.

-يتم الاتصال الشخصي بحضور الحواس الإنسانية، من سمع وبصر، وشم وذوق، ولمس لدى المشاركين في الاتصال بحيث يستمعون إلى بعضهم ويتبادلون النظرات والمعلومات بشكل منطوق ومكتوب وإشارات، ولغة الجسم أي قنوات الاتصال الشخصي هي الحواس الإنسانية بشكل خاص السمع والبصر¹.

ب-خصائص الاتصال الشخصي:

"أهم ميزة للاتصال الشخصي أنه يلعب دورا حيويا في حياة كل شخص فاتصالنا اليومي مع الآخرين يقوم عليه بنسبة كبيرة وساحقة، لذا نجد أن الاتصال الشخصي أكثر وأقوى أنواع الاتصال تأثيرا للأسباب التالية:

- إنه مواجهي وجه لوجه.
- استجابة مباشرة.
- حضور الحواس الإنسانية من سمع وبصر ولمس وذوق، وشم.
- تقاسم وتبادل الادوار بين المتكلم والمستمع أخذا وعطاء وحوارا .
- وجود المتكلم والمستمع في نفس المكان والزمان مما يضيفي على عملية الاتصال جوا من الإيجابية والألفة.

¹ - إبراهيم بوعرقوب، الاتصال في الفكر الإنسان ودوره التفاعل الاجتماعي، -مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1994، ص ص 124-125.

- يستخدمه الإنسان ليقوي علاقته بالمجتمع مما يساهم في عملية التفاعل الاجتماعي، ولأهمية الاتصال الشخصي في الحياة فقد اعتمد الأنبياء والرسل عليهم الصلاة والسلام جميعاً في تبليغ دعواتهم على الاتصال الشخصي، وحسبك أن الرسول العظيم محمد صلى الله عليه وسلم قد بلغ أعظم رسالة في الدنيا وهي القرآن، باستخدام الاتصال اللفظي المنطوق، وغير اللفظي من إشارات ولغة جسم لأنه كان أمياً لا يقرأ ولا يكتب، فالاتصال الشخصي هو عملية حيوية وأساسية لتقوية العلاقات الإنسانية بين البشر أفراداً أو مؤسسات¹.

4-2-3- الاتصال العام:

وبعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح، ويميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كان غير رسمي، وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات أو تلك التي تقام خصيصاً لهذه الأغراض

4-2-4- الاتصال الجماهيري:

و"هو الاتصال الموجه إلى عدد غير محدد من أفراد ويتميز هذا النوع من الاتصال بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض ومتباين الاتجاهات والمستويات، وله سرعة فائقة وقدرة على خلق رأي عام وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلاً، والمقدرة على نقل الأفكار والمعارف والترفيه"².

4-3- نوع الاتصال من حيث الرسمية:

وهذا التقسيم يفيد على مستوى المؤسسات والمنظمات، حيث يقسم إلى اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

¹ - نفس المرجع، ص 128.

² - عماد مكاوي، وليلى حسين، المرجع السابق، ص 32.

4-3-1- الاتصال الرسمي:

و"هو الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتم من خلال القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي"¹.

أي أن الاتصال الرسمي هو كل الاتصالات التي تتم في المنظمة وبقراها القانون الوضعي، ولها شرعيتها المستمدة من الهيكل التنظيمي للمنظمة.

-ولقد صنف العلماء الاتصال كما هو شائع إلى قسمين الاتصال غير رسمي والاتصال الرسمي كما يمكن تقسيم هذا الأخير إلى الاتصالات الهابطة، ويمكن لنا أن نتصوره في انه ينطلق من الأجزاء العليا باتجاه الأجزاء الدنيا أو في التسلسل الهرمي للمؤسسة"²، أما الصاعدة فهي عكس الأولى تماماً، إلا أن الفرق يكمن في محتوى الرسالة فإذا كانت الاتصالات الهابطة فهي تتمثل في الأوامر، التقارير، الإعلانات، أما الاتصالات الصاعدة فهي تتمثل في الشكاوى، المطالب، الاقتراحات، أما الاتصالات الأفقية فتتمثل في التشاور والتحاو والتعاون في الإطار الرسمي.

4-3-2- الاتصال الغير رسمي:

وهي كل أنواع الاتصال التي تحدث داخل المنظمة أي هي كل اتصال يحدث بين أفراد وأعضاء المنظمة ولا يستمد شرعية من القانون الوضعي للمنظمة، وقد يكون هذا الاتصال ليس له علاقة بالمنظمة ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعة قياسا بالاتصالات الرسمية.

ومن مميزات الاتصالات غير رسمية أنها:

- تعبير تلقائي وعفوي عن كثير من المشاكل التي يعاني منها الأفراد داخل التنظيم

- تكوين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد مما يؤدي إلى الإشباع النفسي

- تقديمه للمعلومات والبيانات بطريقة أوفر وأكثر تفسيراً

¹ - فهد مسعود عبد العزيز العثيمين، الاتصالات الإدارية: ماهيتها، أهميتها، أساليبها. مطابع الشركة الذهنية، السعودية، ط2، 1993، ص23.

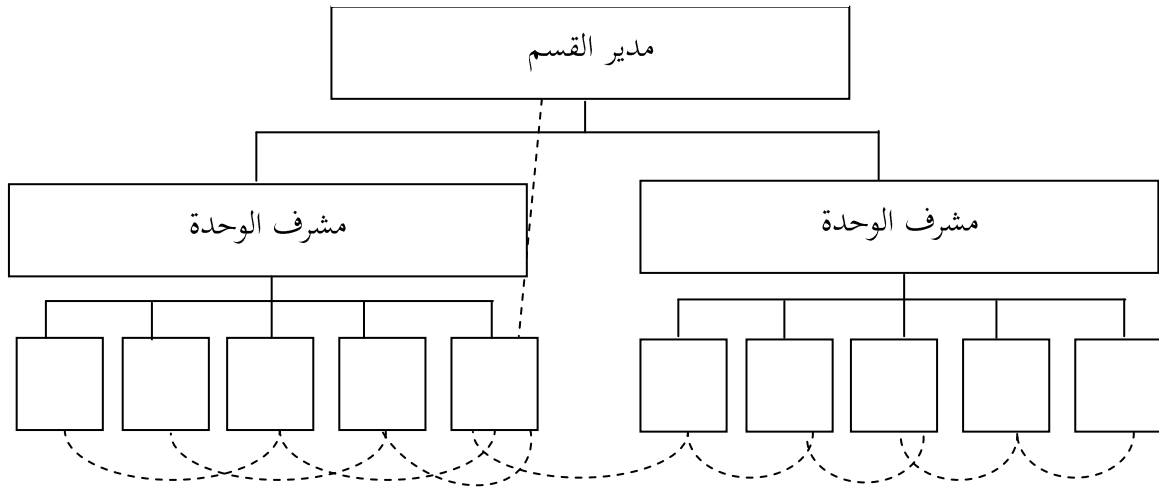
² - CHARLES Henri Besseyre, des Hârres, Gerer les ressonrces humainrres, dans entreprise concept et outils les editions d'organisation, paris, 1990,p177.

- يكون انتقال المعلومات في هذا الاتصال أسرع من الاتصال الرسمي¹.

ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على وجود علاقات إنسانية بين عناصر الإدارات المختلفة وبين الأفراد في المؤسسة الواحدة، وهي مكملية لدور الاتصالات الرسمية، ولكن قد تستخدم الاتصالات غير رسمية للتشويش على الإدارة، وتستغل لأغراض شخصية لذا على الإداري الناجح أن يستخدم كلا النوعين للاتصال الرسمي وغير الرسمي بإتقان ومهارة إذا رغب في رؤية عمله وقد تم إنجازه².

- والشكل رقم(01) يمثل نموذج تصوري لشبكات الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المؤسسات.

شكل رقم(01)



الخط المتقطع: يمثل الاتصالات الغير رسمية - الخط المتصل الاتصالات الرسمية.

نموذج تصوري لشبكات الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المؤسسات".

المصدر: صباح حمدي علي، غازي فرحات أبو زيتون، الاتصالات الإدارية، دار الحامد، عمان، ط1، عمان، ط1، 2007، ص27.

5 وظائف الاتصال وخصائصه:

1-5 وظائف الاتصال: إن الاتصال موجود في كل مناحي حياتنا، لذا نجد إن له وظائف شتى وكبيرة

يمكن حصرها في ما يلي كما حددها الدكتور إبراهيم أبو عرقوب.

¹ - عبد الرحمان عزي وآخرون، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، الجزائر، 1992، ص26.

² - معن ممد عياصرة، مروان محمد بن احمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار حامد، عمان، ط1، 2008، ص70.

5-1-1- الوظيفية التثقيفية:

"يهدف الاتصال إلى تزويد الناس بالمعلومات النافعة لهم في جميع نواحي حياتهم المختلفة، من صحة واجتماعية وسياسية وتزويد الناس بأخبار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه، فالهدف الرئيسي هو تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تضامن المجتمع بشتى أنواع مؤسساته.

5-1-2- الوظيفية التعليمية:

الاتصال عملية تفاعل اجتماعي بين الأستاذ والطالب فيها أخذ وعطاء وفعل وردة فعل وتعليم وتعلم وتهدف إلى تغيير السلوك، فالتعليم يعني التغيير المستمر في سلوك الفرد وذلك بتزويد الطالب بالخبرات والمواقف والأفكار والقيم الاجتماعية التي تساعد على التكيف مع مجتمعه، ويسهم الاتصال في نقل المعارف والعلوم والتراث من جيل إلى جيل مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.

5-1-3- وظيفة اجتماعية:

الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تقوم بنقل معلومات وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني، فالاتصال أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات بين الناس، والاتصال كذلك عامل مهم في توحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير الاتجاهات والعادات وخلق الرغبة للتغيير في نفوس الناس.

5-1-4- وظيفة سياسية:

يسهم الاتصال في التثقيف السياسي، ويسهل كذلك الاتصال بين الحاكم والمحكوم، ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه كما انه يساهم في تشكيل الرأي العام والرد على الدعاية المغرضة، كذلك يسهم الاتصال في التفاهم والسلم العالمي عن طريق الدبلوماسية الواعية والذكية".¹

¹ - إبراهيم أبو عرقوب، المرجع السابق، ص ص 48-49.

فمن هنا نرى أن "دراسة الاتصال هي دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع، فالإتصال يسهم نماء وزيادة التفاعل الإنساني مما يساعد الإنسان على العيش في جماعة وأمة وعالم متفاهم متماسك"¹.

5-2- خصائص الاتصال:

للإتصال كثير من الخصائص نذكر منها:

- الإتصال عملية تفاعلية ديناميكية: "إذا حدث إن وضعت كتابا على المنضدة فأطراف العملية التي حدثت هي: أنا والكتاب والمنضدة، ويلاحظ انه لم يحدث أي تغير جوهري في أي من هذه الأطراف نتيجة لهذه العملية، مثل هذا حدث يطلق عليه اسم إجراء، إما إذا حدث أن ألقى (أ) كتابا في وجهه (ب)، فإن (ب) يستجيب لهذا المؤثر الذي تسبب فيه (أ) بأن يرد عليه بالسباب أو العتاب ويتبادل (أ) و(ب) النقاش أو العراك، وعند انتهاء هذه العملية يستخلفان في علاقتهما وخبراتها عما كنا قبل البدء العملية، وهذه العملية يطلق عليها التفاعل الاجتماعي"².
- الإتصال عملية مستمرة: "الإتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد، فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، فالإتصال مستمر ما استمرت الحياة والدنيا والحياة الآخرة.
- الإتصال عملية دائرية: لا تسير عملية الإتصال في خط واحد بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الإتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل.
- الإتصال عملية لاتخاذ: تتغير الرسالة الاتصالية بتغيير الأزمات والأوقات والجمهور المستقبل وكذلك معناها، فرسائل الأمس الاتصالية ليست كرسائل اليوم أو الغد، فمن غير المحتمل أن ينتج الناس

¹ - نفس المرجع، ص 49.

² - على فؤاد أحمد، علم الاجتماع الريفي، دار النهضة العربية، بيروت، بدون سنة، ص 19-20.

رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذلك المعان بل الحياة كله

- **الاتصال عملية لا يمكن إلغاؤها:** ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود كزلة اللسان أو الخطأ في تخير الزمان والمكان والموقف الاجتماعي ففي هذا الحال نقول سبق السيف العذل قد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها.
- **الاتصال عملية معقدة:** الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحتويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال فهناك العشرات من الأمور يجب أخذها بالحسبان قبل القيام بالاتصال¹.

6 جوانب ومحاور البحث في سوسيولوجيا الاتصال:

"علم الاتصال يهتم بجوانب عديدة، مثل إنتاج الرموز، أثر هذه الرموز على السلوكات والأفعال والأفكار، وكذا اتجاهات ومعتقدات لدى الأشخاص والجماعات لكن ما يجدر التنويه به هنا هو أن هناك علومًا للاتصال وليست علمًا للاتصال، لأن مجال بحثه يقع في مفترق طرق عدة تخصصات رياضية، علوم اللغة، السياسة، الاقتصاد، الاجتماع، النفس، التاريخ... الخ ونستفيد من جميعها، ونفس الشيء يمكن قوله تقريبًا عن مناهج بحثه المستوحاة من تخصصات مختلفة فالدراسات الإحصائية، دراسات الحالة، الملاحظة بالمشاركة، المجموعة المتفاعلة، تحليل الخطاب، خير دليل على ذلك.

—أما فيما يخص محاور البحث في علوم الاتصال فيمكن تصنيفها إلى:

- الدراسات التي تهتم بالجوانب الاجتماعية والثقافية لوسائل الإعلام والاتصال، وموضوع بحوثها، والوسائل التقليدية والحديثة وآثار استعمالها على المستوى الفردي والجماعي، كدعائم تقنية وكمضامين إعلامية.

¹ - إبراهيم أبو عرقوب، المرجع السابق، ص 50-51.

● الدراسات التي تهتم بمضمون وسائل الاتصال الجماهيري، ويخص موضوعها الاتصالي رموز و محتوى مسلسل تلفزيوني بنية النص (شخصياته) تمثلات لافتة إعلامية...الخ، التي يمكن تحليلها ظاهريا وكما أو رمزيا وكيفيا.

● دراسات الاتصال التي تهتم بالاتصال التنظيمي وتشمل مواضيع تعنى مسار الرسائل التي تنقل داخل التنظيمات وبشروط إنتاجها أفعال الاتصال القولية الفعلية، غير اللفظية المسكوت عنها بمفاهيم المكان والزمان الاتصاليين.

● دراسات الاتصال والتنمية والتي عاجلت منذ خمسينيات القرن العشرين إشكالية العلاقة بين الاتصال والتنمية من خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي عن مكانة الإعلام والاتصال في تحقيق التنمية في البلدان المتخلفة خصوصا¹.

وعلى كلا لقد "ساهمت العلوم الإنسانية المختلفة في دراسة عملية الاتصال كظاهرة إنسانية، فبدأت أبحاثا وصفية تعتمد على الحدس والتخمين، ثم تطورت إلى أبحاث تجريبية، تطبق مناهج العلوم السلوكية والإحصاء والقياس، واستخدام العينات الميدانية، والتجارب المعملية، فتوصلت إلى نتائج وبلورت نظرياته التي يستند إليها كعلم مستقل بذاته"².

أما فريال مهنا ترجع اهتمام وتطور البحث السوسيولوجي في ميدان الاتصال والإعلام حيث تقول :
"ويمكن الجواب في أن تطور الدراسات الإعلامية يرتبط ارتباطا وثيقا بالسياق المؤسسي والاجتماعي - الاقتصادي والثقافي الذي تطورت الأبحاث الإعلامية من خلاله وبالمنهجيات التي نجحت عنها"³.

ويمكن حصر مجالات البحث في مجال الاتصال إلى ما يلي:

6-1- الجوانب الاجتماعية والثقافية للاتصال:

في بداية الأمر كان يعتقد بأن الاتصال يسير وفق اتجاه واحد، وإنه يمكن إحداث أي أثر مرغوب فيه في

¹ - فضل دليو، الاتصال: مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص41.

² - منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، بور سعيد، قناة السويس، بدون سنة، ص19.

³ - فريال مهنا، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر، دمشق، ط1، 2002، ص341.

آراء واتجاه وسلوك الأفراد المستقبلين، لأنه كان يعتقد بأنهم سلبين كما جاءت به نظرية الإبرة تحت الجلد، التي عرضتها المدرسة السلوكية التي تفترض بأن لكل منبه استجابة متوقعة، ويرجع تاريخ الدراسات الأولى في هذا المجال إلى ما بعد الحرب العالمية الأولى، حيث تبين أن للدعاية دور كبير في إيقاظ الحس الوطني، وعداوة وكره الأجنبي، ثم بدأ يبرز على الساحة باحثين ومنظرين بعد أن لاحظوا قصور النظريات السابقة في ذلك الشأن، منهم لازارسفيلد وغيره وكذا المحدثين، مارشال ماكلوهان، هارولد إنيس، اللذان بينوا افتراض يذهب إلى إن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تحدد طبيعة البنية الاجتماعية، وما تفرضه من تنقلات وتحولات، وأصبحت هناك مفاهيم كثيرة مرتبطة بعلم الاتصال مثل المجتمعات الرقمية، العالم الخلي، عصر العولمة، العالم الثالث، دقنة التقنية، العقل الأدائي، الإنسان ذو البعد الواحد.

2-6- الجوانب المهمة بتحليل مضمون الرسالة الاتصالية:

ويقوم على تحليل المعاني اللغوية، والصورية، والحركية مثل دراسة المعاني، النص وخصائصه، وسياق إنتاجه، وتوجهه الفكري، وكما هو معروف مراحل تحليل المحتوى، حيث يتم اختيار موضوع التحليل ثم الفرضيات ثم تحليل وحدات التحليل ثم التصنيف فتكميم من خلال قياس المساحة، الوقت، التاريخ، كما يوجد أيضا إضافة إلى تحليل محتوى التحليل السيميائي الذي يدرس نظم الإشارات وخاصة منها اللغوية والصورية، ونجده بكثرة عند الأدباء وأهل اللغة لاهتمامهم به.

3-6- الجوانب المهمة بالاتصال التنموي:

"فمع بدايات النصف الثاني من القرن العشرين، الذي شهد قيام العديد من الثورات التحررية والحكومات الوطنية، فرض مفهوم الإعلام التنموي نفسه في الخطاب السياسي والأكاديمي، وعلى المستويين المحلي والدولي، ومن الدراسات التي أجريت في هذا الميدان، الوطنية والاتصال الاجتماعي،

كارل دونش 1953، "الإعلام التنموي في إفريقيا" اليونيسكو 1962، الاتصالات والتطور السياسي،
لوسيان 1963¹.

-أما الدراسات التي قام بها وليبر شرام لوسائل الإعلام والاتصال في مجال التنمية الاجتماعية فقد
أكدت "على أهمية دور وسائل الاتصال والإعلام في توسيع الآفاق أو المدركات الشخصية الفردية
والقيادية في المجتمعات النامية، كما أنها تستطيع رفع معدلات الابتكار والتطلعات نحو المستقبل
وتغيير أساليب المعيشة والحياة وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية"².

6-4- الجوانب المهمة بالاتصال التنظيمي:

"يهتم هذا المحور أساساً بدراسة الرسائل الشفوية، المكتوبة غير اللفظية والمعلوماتية للمؤسسات، ويرجع
الاهتمام بالاتصال في المنظمة إلى أوائل القرن العشرين حيث برزت مدرستان، المدرسة الكلاسيكية،
ومدرسة العلاقات الإنسانية اللتان كانتا تعتبران الاتصال مجرد عنصر تنظيمي.

وتتميز الأولى (فايول 1911، تايلور 1916) بنظرتهما الشكلية والهيكلية للمنظمات معتبرة إياها كبنية
شكلية صلبة يمثلها الهيكل التنظيمي وتتميز بالخصائص التالية: تقسيم العمل، انضباط، سلسلة قيادية،
مركز السلطة، المردودية الفردية، أما مدرسة العلاقات الإنسانية (الأربعينيات) فقد لفتت الانتباه إلى أهمية
الفرد في تسير المؤسسة، بالإضافة إلى الإنتاج، وإلى تنظيم غير رسمي للمؤسسة والعلاقات العفوية غير
الرسمية بين العمال، وبالرغم من الأهمية المتواضعة التي أولتها هذه المدرسة للاتصال، فقد كان لها دور
إيجابي في انطلاق دراسات الاتصال في المنظمات والاتصال المؤسسي.

وتسيطر في هذا المجال مقاربتان أساسيتان: الوظيفية التي تعتبر المؤسسة كنسق متساند وظيفيا، والتأويلية
التفسيرية التي ترى بأن واقع المؤسسة بني من خلال المعاني التي يخصصها بها أعضاؤها.

¹ - فضيل ديليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، المرجع السابق، ص50

² - محمد علي البدوي، دراسات سوسيو إعلامية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2006، ص65.

ويتمثل المذهب الوظيفي مطبقا على وسائل الإعلام الجماهيري في مقارنة المجتمع "هنا المؤسسة" ككل عضوي متساند وظيفيا في مجال الاتصال التنظيمي، و تعتبر المقاربة الوظيفية المؤسسة كنسق مفتوح مع محيطها بغية توقع التغيرات والتكيف معها لكي تحافظ على توازنها وتعتبر المقاربة الوظيفية المؤسسة كنسق يقوم الاتصال بداخله بوظيفتين التفاعل وتكامل العناصر، حيث تسمح شبكات الاتصال للأفراد بالقيام بالعمل بانسجام، وتتفاعل المؤسسة كنسق مفتوح مع محيطها بغية توقع التغيرات والتكيف معها لكي تحافظ على توازنها .

-تعتبر المقاربة الوظيفية الهيكل التنظيمي وعاء توزع بداخله أدوار الأفراد في مستويات ودوائر وحدود مختلفة، وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تسببت في إنشائه وتغيره، إن هذه النظرة توحى بالاحتمية، بمعنى أن الأفراد نتاج لمحيطهم ،وهم يستجيبون للمنبهات الخارجية بطريقة آلية تقريبا، فالاتصال يعتبر مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا صعودا أو نزولا داخل هيكل المؤسسة، وإن الرسائل الاتصالية مواقع فضائية وزمنية مستقلة، عن المرسل والمستقبل، لذلك يعتبر إرسال الرسائل ودراسة أثر قنوات الاتصال، المواضيع المفضلة للمدرسة الوظيفية في مجال الاتصال المؤسسي.

-وعلى العموم وبالنسبة للوظيفيين، فالواقع موجود لذاته ويكفي تحليله من الخارج لفهم مضمون العمليات الاتصالية.

-أما المقاربة التأويلية للاتصال المؤسسي فلها نظرة مختلفة، بحيث أنها تهتم بدراسة المعاني، أي بالطريقة التي يعطي بها الأفراد معنى لعالمهم من خلال سلوكياتهم الاتصالية، وإن واقع المؤسسة يبني إذن من خلال المعاني التي يخصصها بها الأفراد وليس من خلال الوقائع الملموسة.

-تفترض المقاربة التأويلية أن الأفعال الاجتماعية هي مصدر التأويلات بل إن المجتمع كله عبارة عن بناء نظري يتكون من تجارب الذاتية لأعضائه، وعلى مستوى أخص ترى بأن الفاعلين المؤسسين يستطيعون بفضل مهاراتهم الاتصالية إنشاء وبناء واقعهم الاجتماعي الخاص من خلال كلماتهم ورموزهم و سلوكياتهم.

- وبهذا المفهوم لم تعد المؤسسة تعتبر واقعا موضوعيا "النظرة الوظيفية" بل بناء لمجموعة من المعاني، والاتصال لا تعكسه الرسائل وتفاعلات وشبكات، "نظرة الوظيفية" بل يعتبر العنصر الذي يبني الواقع بأحداثه، وخرافاته، وطقوسه، للمقاربة إذن رمزية وليست جبرية، إن المهم بالنسبة لها هو إنشاء المعاني المشتركة فهذه النظرية الرمزية تجد معناها الاتصالي في التجارب المتبادلة من قصدية المرسل وتصنت المستقبل.

- تهدف مناهج بحث المدرسة التأويلية إلى فهم الظاهرة الاجتماعية بمحاولة استخراج الأبعاد الخاصة والفريدة للأوضاع بدلا من استنتاج قوانين قابلة للتعميم على جميع السلوكات الاجتماعية، فتركيزها ينصب إذن "هنا والآن" وعلى التجارب الذاتية للفاعلين المؤسسين أي من الداخل، بينما المقاربة الوظيفية بالخارجية والواقع الملموس"¹.

7- التفكير السوسيولوجي حول قضايا الاتصال:

لقد تضاربت النظريات السوسيولوجية في تفسير الاتصال حيث "تعددت الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع التي تهتم بدراسة الاتصال الإنساني بصفة عامة والاتصال الجماهيري خاصة، وقد ارتبط تفسير هذه الاتجاهات بالتوجيهات الأيدلوجية السائدة، وعلى سبيل المثال تؤكد النظرية الوظيفية في تفسيرها للواقع الاجتماعي بأنه مثالي تحكمه القيم والأفكار والمعتقدات، بينما تؤكد الاتجاهات النقدية على إن هذا الواقع تحكمه كبنية إنتاج أفراد المجتمع لمستلزمات معيشتهم وأسلوب توزيع عائد الإنتاج ونوعية العلاقة المترتبة على ذلك"².

- "ولقد جاءت عملية الاهتمام بتبني النظريات السوسيولوجية من قبل علماء مختصين في سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، بعد أن تطورت هذه النظريات وأصبحت لديها القدرات التفسيرية والتحليلية والوصفية لطبيعة البناءات والنظم والمؤسسات والتنظيمات والمشكلات والظواهر الاجتماعية التي توجد في المجتمعات الحديثة، وهذا ما ينطبق بالفعل عند دراسة العملية الاتصالية ونظم الاتصال

¹ - فضيل ديليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، المرجع السابق، ص ص 47-48.

² - طه عبد العاطي، الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص 47.

والإعلام باعتبارها نظم أو أنساق اجتماعية social system، ترتبط بمجموعة النظم والأنساق الاجتماعية الأخرى، كما تتحدد وتشكل في ضوء الأطر المجتمعية العامة التي تظهر فيه"¹.

- "وأخيرا استطاعت بحوث الاتصال الجماهيري أن تكتسب دفعة قوية واضحة بدخول وسائل اتصال جديدة، وخاصة التلفزيون، وتدلنا على صدق هذه المقولة كثرت البحوث التي أجريت في ذلك الحين لدراسة تأثير التلفزيون على الجمهور ثم بدأت تلفت النظر بعد هذا طائفة من الدراسات المقارنة التي استهدفت تحديد الخصائص المميزة لكل وسيلة من الجماهيري، ومزاياها ونواحي قوتها بالنظر إلى الوسائل الأخرى، سواء من حيث المضمون أو من حيث التأثير"².

1-7- أول البحوث في علم اجتماع الاتصال:

البحوث بصفة عامة في المراحل الأولى لم تخرج عن التوجه السيكولوجي حيث كانت تدرس الفوارق في الاستجابة حسب الجنس، الانتماء الطبقي، التجارب الشخصية، حسب الخصائص والفروقات الفردية لكل شخص، أي أن جل هذه البحوث والدراسات لم تخرج من إطار علم النفس الاجتماعي، ويمكن تقسيم مراحل البحث في علم الاجتماع إلى ثلاث مراحل:

- ففي المرحلة الأولى "في حرب العالمية الأولى" كانت البحوث تركز على جانب الدعاية، إرسال رسائل لتعبئة الرأي العام حول الحرب، وكانت للرسائل الاتصالية دورها أو هدفها الموجه نحو العواطف، وليس موجه للعقل، "سيكولوجي لإثارة العواطف"

- أما المرحلة الثانية فكانت متزامنة مع الحرب العالمية الثانية في و.م.أ أيام الرئيس الأمريكي روزفلت حيث كانت كل البحوث تركز حول موضوع إعادة إنتاج النظام السياسي، وكيف تأثر وسائل الاتصال في تحقيق ذلك، "أي الدور الوظيفي لوسائل الإعلام في إعادة إنتاج النظام السياسي الحاكم.

- أما المرحلة الثالثة، انتقلت الدراسات في علم الاجتماع الاتصال بالاهتمام بنقطتين أساسيتين:

¹ - عبد الله محمد عبد الرحمان، سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 144.

² - فاطمة القليني وآخرون، علم الاجتماع الإعلامي، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة، ط1، 2001، ص 61.

✓ دراسة تأثير وسائل الإعلام على السلوك والعواطف والآراء الشخصية، أي تأثير الإعلام عن الفرد وليس على الطبقة أو شريحة اجتماعية أو رأي عام.

✓ دراسة مضامين الرسالة من خلال تحليل محتوى الرسالة التي لها أكبر تأثير على المستقبل، المضمون والقدرة التأثيرية على المستقبل، حتى الخمسينيات لم تخرج بحوث علم اجتماع الاتصال من التصور السيكولوجي أو علم النفس الاجتماعي، وخاصة المدرسة الشرطية المنعكس الشرطي، (واطسون منه ← استجابة) وكانت كل البحوث تأتي على هذا النحو مثلاً، وسائل الإعلام وأثرها على السلوك الفردي.

وأول نظرة سوسيولوجية في علم الاجتماع الاتصال كانت بروج الوظيفة البنائية ونقصد بذلك بارسونز، لازويل، مرتن، حيث بدأت تظهر بحوث في علم الاجتماع الاتصال أنه له دور وظيفي وذلك تزامناً مع الحرب مع الحرب العالمية الثانية حتى إلى منتصف القرن العشرين، حيث يمكننا القول في هذه الفترة أي في فترة الخمسينيات من القرن الماضي، أنه بدأت تظهر دراسات متجاوزة ومغايرة للنظرية السيكولوجية الفردية بعد رواج الوظيفة وبدأت تظهر بحوث على نحو مغاير، مثل: دور وسائل الإعلام والاتصال من أجل المحافظة على التوازن في البناء الاجتماعي، أو المحافظة على النمط، ودورها في إنتاج وإعادة إنتاج القيم الأصلي للمحافظة على استقرار النمط، وكان ينظر للاتصال أنه يدخل في متطلبات النسق.

7-2- النظريات السوسيولوجية المفسرة للاتصال:

7-1-2- النموذج التطوري:

"يعد هذا النموذج واحداً من أقدم الافتراضات التي تركز بشكل مركزي على التغيير في الطبيعة الأساسية في المجتمع، وقد تحددت ملامح هذا النموذج خلال السنوات الأولى التي أرسى دعائم علم الاجتماع، ويركز هذا النموذج على التغيرات الاجتماعية التي تطرأ على المجتمع خلال مراحل تطوره، ويعتمد النموذج

أساسا على ما يسمى بالقياس العضوي على الأقل في شكله التقليدي الكلاسيكي، والفكرة هنا هي أن المجتمع يشبه الكائنات العضوية من حيث التنظيم وأيضا من حيث التطور.

ويمكن تلخيص الافتراضات التالية لنموذج التطوري في :

- النظر للمجتمع باعتباره مجموعة من الأجزاء المترابطة وإنه تنظيم يضم الأنشطة المتكررة والنموجية.
- يتعرض المجتمع باستمرار للتغير حيث تصبح أشكاله الاجتماعية مختلفة ومتميزة بصورة مطردة.
- يتم نقل الأشكال الاجتماعية الجديدة من مجتمعات أخرى عن طريق الأفراد الذين يبحثون وسائل أكثر فاعلية لتحقيق الأهداف التي يعتبرونها مهمة.
- تحظى الأشكال الاجتماعية الجديدة التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم ولا تتعارض مع القيم الموجودة بالقبول، وتتيح أجزاء ثابتة من المجتمع المتطور، على العكس من ذلك يتم نبذ الأشكال الأقل فاعلية والتخلي عنها.
- وتتضح أهمية هذه الافتراضات عندما يبحث في تاريخ وسائل الإعلام، فخلال هذا التاريخ أدرك الكثير من البشر الحاجة إلى أنظمة اتصال أسرع، يكون بوسعها الوصول إلى أكبر عدد من المستقبلين أو المتلقين، وبمعنى آخر فإن نمو الإعلام كان على الدوام عملية تطور، سواء أكان ذلك من الناحية التكنولوجية العلمية والآلية، أم من ناحية الأشكال الاجتماعية الضرورية لتحقيق استفادة مجتمعية ملموسة من هذه التكنولوجيا، وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي يعتبرها صناع القرارات أهدافا مهمة¹.

7-2-2- النظرية الوظيفية:

"يهتم مفهوم الوظيفة بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام، organsk ، وترجع جذور هذا المصطلح إلى العلوم البيولوجية الاجتماعية والسلوكية، ففي علم البيولوجيا مثلا يعتبر جسم الإنسان نظاما كليا تحتوي على مجموعة من الأعضاء، ويقوم كل عضو بدور مهم في حياة النظام

¹ - عماد مكاوي، حسن ليلي، المرجع السابق، ص ص 115، 116.

ككل، ويرتبط كل عضو أيضا بالأعضاء الآخرين داخل النظام، ويتضمن مفهوم الوظيفة في النظام الاجتماعي مجموعة من الوحدات **unit** والوحدة يمكن أن تكون الفرد، المؤسسة الاجتماعية، أو الثقافية، وتمارس هذه الوحدات مجموعة من الأنشطة، **activités** مثل الاستهلاك، نقل الأخبار، الترفيه، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المجتمع العام، وتتم ممارسة هذه الأنشطة داخل البناء **structure**، مثل النظام الليبرالي أو النظام الشمولي، وينتج عن ممارسة الأنشطة التي تقوم بها الوحدات داخل البناء مجموعة من الوظائف، **fonction**، أي آثار مرغوبة مثل: دور السلوك الفردي والجماعي في الحفاظ على البناء الاجتماعي والربط بين آثار هذا السلوك واحتياجات البناء الاجتماعي، ونقل التراث الحضاري من جيل لجيل، ومن ناحية أخرى يشير مصطلح الاختلال الوظيفي **dysfonctionnel** إلى الآثار الغير مرغوبة التي تحدثها وسائل الإعلام مثل أن يؤدي عرض الأخبار إلى زيادة القلق والاضطرابات لدى الأفراد"¹.

كما حرص ميرتون، "كغيره من علماء البنائية الوظيفية على أن يسعى إلى التأكيد على أهمية دور نسق الاتصال والإعلام في الحياة الاجتماعية ووظيفته كغيره، من الأنساق الأخرى في محافظة، على النظام العام، وتحقيق التوازن والانسجام والتوافق والامتثال والخضوع لقواعد الاجتماعية والمعايير الثقافية والأخلاقية والاقتصادية التي تنطلق منها عموما أفكار البنائية الوظيفية في علم الاجتماع"².

و"تقدم نظرية البنائية الوظيفية من خلال منظور التحليل الوظيفي نموذجاً لعلاج هذه المشاكل، حيث تبدأ التحليل بمشاهدة الوسيلة الإعلامية بوصفها نظاماً اجتماعياً يعمل ضمن نظام خارجي معين أي مجموعة الظروف الثقافية والاجتماعية، ويركز التحليل الوظيفي إلى إيضاح أن لهذه الظاهرة نتائج تساهم في استقرار وبقاء النظام ككل، وقد يكون لهذه الظاهرة تأثيراً إيجابياً فيقال أنها وظيفية، وقد يكون لها تأثيراً

¹ - نفس المرجع السابق، ص 126-127.

² - عبدالله محمد عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 149.

سلبيا فيقال أن لها اختلالا وظيفيا، والتحليل هو إستراتيجية ترمي إلى استنباط أو تحديد افتراض يمكن اختباره تجريبيا من خلال الدراسات المقارنة أو طرق البحث المناسبة¹.

7-2-3- نظرية الصراع الاجتماعي:

"وينظر علماء الاجتماع المعاصرون بوجه عام إلى أن كارل ماركس باعتباره الأب لنموذج الصراع في المجتمع والتغيير الاجتماعي، والواقع أن النظريات الاجتماعية والسياسية التي طرحها ماركس تقدم تحليلا للطريقة التي تكونها المجتمعات الجديدة، بافتراضها أنها نشأت من الصراعات بين من يملكون ومن لا يملكون، ولكن المراد لا يتعين عليه بالضرورة اعتناق الأيديولوجيات الماركسية لكي يقبل أن الصراع الاجتماعي يمكن أن يكون سببا هاما للتغيير الاجتماعي.

-ويركز نموذج الصراع الاجتماعي على الافتراضات الأساسية التالية:

-يتكون المجتمع من فئات وجماعات من البشر تختلف مصالحهم بشدة.

- تحاول كل جماعة داخل المجتمع تحقيق مصالحها الخاصة في إطار المنافسة مع الآخرين، والتي تقاوم الجهود التنافسية للآخرين.

-تحدث عملية التغيير المستمرة من ثنايا العملية الجدلية للمصالح المتنافسة والمتصارعة وهكذا فإن المجتمعات ليست في حالة توازن وإنما هي في حالة صراع وتغير مستمر.

-وبتطبيق هذه الافتراضات على وسائل الإعلام نلاحظ أنها في المجتمعات الحرة عبارة عن مشروعات متنافسة تركز جهودها لتحقيق أرباح وتسعى كل وسيلة إعلامية إلى تحقيق مصالحها وسط شبكة من القيود التشريعية والأخلاقية والقيمية، بالإضافة إلى ذلك فإن هناك تاريخا طويلا من العداء والخصومة بين الصحافة والحكومة، وهناك مناطق أخرى للصراع مثل الجدل حول حقوق وسائل الإعلام في مواجهة حق احترام خصوصية المواطنين، وحق وسائل الإعلام في حماية حرية مصادرها، مقابل حق الحكومات في حماية استقرارها في أوقات الطوارئ والأزمات وحق المواطنين في المحاكمة العادلة، وحق المستهلكين في

¹ - عماد مكاوي، ليلي حسن، المرجع السابق، ص129.

الحماية من الإدعاءات الكاذبة في بعض الإعلانات ومن خلال المعارك والصراعات القانونية حول هذه القضايا وغيرها تتغير وسائل وأساليب الاتصال بشكل مستمر، هكذا يقدم النموذج الصراع الاجتماعي تصورا مفيدا لدراسة قضايا الهامة المتعلقة بالنظم الاعلامية"¹.

7-4-2- النظرية النقدية وتفسيرها للاتصال:

والتي ركزت على استخدام المدخل النقدي لتقييم النظريات الكلاسيكية، سواء كانت البنائية الوظيفية أو الماركسية وخاصة بعد أن اقتنع الكثير من رواد وأصحاب هذه النظرية بالحاجة الماسة إلى ضرورة تحديث نظرياتهم التقليدية، التي أصبحت تعاني الكثير من النقائص والعجز، وكثير من الانتقادات العديدة، وسوف نحاول بإيجاز أن نختصر أفكار النظرية النقدية حول الاتصال والإعلام الجماهيري والتي انقسمت إلى مدرستين.

أ - مدرسة فرانكفوت: بقيادة قدماء مدرسة فرانكفورت الألمانية من أمثال هور كايمر، ادورنو، ماركيزو، فورم. الذين هاجروا إلى أمريكا بعد الحرب العالمية الثانية، وبعد (الآن حاليا) مركز الدراسات الثقافية المعاصرة في مدينة "برمنجهام" الانجليزية من أنشط ممثليها"².

"هاربرماس، الذين أسسوا هذه المدرسة عام 1923، في فرانكفوت، والتي تنتمي تحليلاتهم الأولى إلى الفكر الماركسي، ونظرا لمجموعة الظروف السياسية التي مرت بها ألمانيا خلال هذه الفترة، أجبرت هذه المدرسة أن تؤسس قسم الاجتماع في جامعة كولومبيا وظل يترأسه عدد من الرواد هذه المدرسة وكان آخرهم أدورنو الذي توفي عام 1968، لكنه عاد مرة أخرى عدد من رواد هذه المدرسة إلى فرانكفوت مع بداية الخمسينيات، لتشري الفكر الاجتماعي سواء ألمانيا أو الولايات المتحدة، وتمثلة لأفكار النقدية لكل من الأفكار الماركسية المنتشرة في أوروبا وآسيا التي تمثلت في الاتحاد السوفياتي والكتلة الاشتراكية،

¹ - نفس المرجع، ص 117-118

² - فضيل دليو، الاتصال : مفاهيمه، نظرياته، وسائله، المرجع السابق ، ص 27.

وأيضاً في انتقادها لواقع المجتمعات الرأسمالية التي عاشت فيها عن قرب لتستخدم أحدث الأساليب العلمية والتحليلية والواقعية، وتنتقد عموماً الأفكار الرأسمالية المحافظة التي تمثلت في تصورات البناية الوظيفية"¹.

وهذه المدرسة تعتبر أن النظام الإعلامي ووسائل الاتصال، ما هي إلا نظم فرعية ترتبط بالنظام الثقافي العام، الذي يشكل الإطار العام المعرفي والأيدولوجي ككل، ونقصد بذلك أفكار جورج هامبرماس. - ووسائل الإعلام تحاول السيطرة على الفضاء العام من خلال الهيمنة والسيطرة على الاستهلاكات مثلاً "المشروبات الغازية" فيري هامبرماس إن الفضاء العام حدث له تغير بنيوي، هيمنت عليه السلطة السياسية، وأصبحت تسيره وفق رغبات رجال الأعمال الذين يستغلون الفضاء العام، "الفكري" تتدخل السلطة السياسية بداخله، وتصنع من خلاله رأي عام يصب في صالحها، فمن هنا يتساءل، كيف إن الفضاء العام كان مجالاً للعقل وكيف أنه صار مساحة متوسطة بين السلطة والمجتمع.

حيث كان الفضاء العام في البداية ينتج نقاش عام بعقلانية، رأي عام موجه حسب قناعات معينة للسلطة، قائم على الحجج والبراهين العلمية دون تدخل سلطة سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، ثم فيما بعد ظهرت السيطرة على الفضاء العام في بريطانيا حيث أصبح الناس تحت تأثير وسلطة هذا الرأي العام ويخضعون له، دون مناقشة أو الرجوع إلى العقل، ولا يستند حتى إلى الحجج والبراهين العقلانية، فأصبح يقدم الشكل على حساب المضمون، والمظهر على حساب الحقيقة، والشيء على حساب الوظيفة.

- "ويرى هربت ماركيز (1898-1979) إن المجتمع الصناعي المتقدم خلق حاجات وهمية خاطئة للأفراد عن السياسة، الاقتصاد، الاجتماع، مؤكداً سيطرة المنطق التقني على الفكر الاجتماعي السائد في المجتمعات الغربية (الإنسان ذو البعد الواحد) ما يبرز جوهر فكرة (الحتمية الاجتماعية) في فكر ماركيز والإرادة الإنسانية السياسة والأيدولوجيا والإعلام والإدارة، وبالتالي ما يلزم تحرير الاقتصاد من القوى المهيمنة لتحرير حاجات الناس واختياراتهم وتفعيل الاهتمام الإيجابي بالتقنية والابتعاد عن

¹ - عبدالله محمد عبد الرحمان، المرجع السابق، ص158.

تطبيقاتها الضارة، ويكون ذلك بخلق عقل أداتي جديد قوامه التفاعل الحر بين مختلف أفراد وفئات المجتمع والتقنية وهو ما أفرز مفهوم جديد دقطة التقنية كحل لمشكلات تقنية في المجتمع¹.

-فماركيوز يحسب له أن أضاف مصطلح جديد إلى التراث السوسيولوجي، وهو البعد الواحد للمجتمع الذي توجد فيه ثقافة من صنع محترفي السياسة والرأي العام، وقد أكدت مدرسة فرانكفوت على مكانة الوسيلة باعتبارها آلة فعالة تقاوم التغيير وترتبط بمنظور السيطرة.

-أما هامبرماس بنحده قد "ركز على دراسة نقدية لوسائل الإعلام والاتصال واعتبرها الوسيلة المهيمنة لدولة ومؤسسات في خدمة أغراضها وتكوين رأي عام في صالحها وحاول وضع علاقة ذلك بالاتجاهات للكشف هذه الوسائل المهيمنة الرسمية وغير الرسمية ومعرفة الشيء والسبب الرئيسي في اغتراب الوعي الاجتماعي"².

وكذلك تم "ظهور مجموعة أخرى من الدراسات التي ارتبطت بتحليلات أودرنو عن دور وسائل الإعلام في الصناعات الثقافية، cultural industries، ولتأكد على مجموعة من الوظائف الهامة لهذه الوسائل مثل الوظيفية الإعلامية والترفيهية والثقافية والاقتصادية والسياسية، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من الدراسات الحديثة التي طبقت على وسائل الاتصال والإعلام الجماهيري في المجتمعات الغربية مثل دراسات كل من هوبسون، موديلسكي، فينش، رادوي، هيدج، بنت، كابلن، وغيرهم وآخرون"³.

ب - نظرية التبعية:

"ركزت آراء النظرية التبعية على تحليل مدى العلاقات والروابط بين الدول النامية والدول المتقدمة، وكيفية سعي الدول الأخيرة وحرصها على جعل الدول النامية تسير في إطارها وأفلاكها السياسية والاقتصادية والثقافية، والتي تظهر عموماً في سيطرتها على نظم التكنولوجيا والمعلومات وآليات ومؤسسات صنع هذه الأشياء وزيادتها تعقيداً والتي تتمثل في شبكات الانترنت والحاسب الآلي، والأقمار الصناعية والشركات العالمية في مجال الاتصال والمعلومات وشبكات التلفزيون والأخبار والوكالات العالمية التي تسيطر على

¹ - علي محمد رحومة، الانترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، الحمراء بيروت، ط1، 2005، ص19.

² - الدسوقي إبراهيم، وسائل وأسابغ الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء، الاسكندرية، 2004، ص71.

³ - عبد الله عبد الرحمن، المرجع السابق، ص160.

عمليات وصناعة الثقافة والاتصال الجماهيري بصورة عامة، بالإضافة إلى ذلك أن الدول المتقدمة لديها القدرة المالية وأنظمة الضبط والسيطرة والرقابة والتحكم المستمر، لتظل مالكة لمقومات هذه الصناعة الثقافية والإعلامية والتكنولوجية، وهذا ما يجعل الدول النامية تدور في فلك التبعية العالمية الغربية"¹.

ولإشارة إن معظم رواد هذه النظرية هم من مفكري الدول النامية.

"كما جاءت هذه النظرية تعكس بوضوح بعض الآراء النظرية السوسيولوجية الجديدة، التي تم تأليفها الأوساط الأكاديمية العلمية في العلوم الاجتماعية خلال النصف الأول من القرن العشرين، ولا سيما أن معظم رواد هذه النظرية جاءوا من الدول النامية وخاصة دول أمريكا اللاتينية وعبرت عنها آراء كل من فرانك، كاردوسكو، فيرتارد"².

7-2-5- النظرية الفينومينولوجية:

وإذا كانت تصورات شوتز فيما يسمى بعلم الاجتماع الفينومينولوجي، ما هي إلا محاولة لتجميع أفكار هوسرل الفينومينولوجية مع ما يعرف بسوسيولوجيا ماكس فيبر حيث يسعى شوتز لأن يحلل أفكار الأول ومحاولته لإقامة فلسفة دون الاعتماد على فروض مسبقة والاعتماد أساسا على الخبرة الذاتية للأفراد وإحساسهم ككائنات بشرية، وبأنهم يعيشون ويتصرفون مع العالم مع الآخرين، ويشاركونهم المعنى العام، ولا سيما أن الجميع لديهم خبرات حول إدراك جميع الأشياء الخارجية التي تحيط بهم، كما ركز شوتز على الاهتمام بتحليلات ماكس فيبر من خلال فكرته عن معنى الفعل الاجتماعي، وطبيعة الاتصال والسلوك التي على ضوءها يتصرف الأفراد تجاه كل منهم نحو الآخر، باعتبارهم كائنات بشرية يحدث بينها اتصالات مستمرة تساعدهم في تفسيرهم وفهمهم لهذا المعنى، وهذا ما يتبلور عموما فيما يعرف بمقولة الفهم عند ماكس فيبر وتفسير الفرد للأشياء الخارجية التي تعتمد على واقع الخبرة والإدراك المستمر"³.

¹ - نفس المرجع، ص ص 162-163.

² - نفس المرجع، ص 161.

³ - نفس المرجع السابق، ص 176.

أما كارل مانهايم، الذي هو أحد أعمدة المدخل الفينومينولوجي، في تحليله لبناء الشخصية وتفسير سلوكها الاتصالي وتفسير مهاراتها في الاتصال والتعامل مع الآخرين فقد كانت له وجهة نظر هجينة مزوجة بالبعد السيكلولوجي " كما تبناه كارل مانهايم في تحليله لبناء الشخصية، وتفسير السلوك الصادر عنها ومستويات توافقه لا يغفل عما تحتويه من قوى ودوافع غريزية ثابتة يكون لها تأثير في حياة الأفراد وتشكيل سلوكهم والتأثير عليه، ولكن هذا البعد (النفسي - الاجتماعي) يرى أن دور هذه القوة الغريزية ليس منفرداً لأن شخصية الفرد تنمو وتتطور من خلال الخبرات الاجتماعية، التي تكتسبها من الواقع وتأخذ شكل عادات وعلاقات إنسانية تأخذ طابع التكرار والتواتر"¹.

وكذلك " يمكن اعتبار عمليات الاتصال الفردي والجماهيري من أهم مجالات التي يعالجها علم الاجتماع المتخصصين في سوسيولوجيا الاتصال الحديث، وهذا ما تبلور في تحليلات العديد منهم وخاصة الفرنج جوفمان التي ركزت على دراسة العلاقات الاتصالية بين الأفراد والدوافع التي ترتبط بها، وإلى مجموعة القواعد والمبادئ العامة التي تحدد عملية التبادل الرمزي بين الأفراد والجماعات هذا بالإضافة إلى دراسة أيضاً علاقات التفاوض التي تحدث خلال جميع أنماط الاتصال والعلاقات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، والتي تحدث بصورة ذاتية وتلقائية وتعبيرية، ومخططة في نفس الوقت، ولهذا لا يمكن أن نفسر الأفعال الاتصالية ووسائلها ليس على أنها مجرد وسيلة لنقل المعلومات، ولكنها تعتبر مركب اجتماعي يتكون من الكثير من العلاقات والمعاني والمواقف والثقافات الفرعية والكلية المعقدة"².

7-2-6- النظرية الأنثوميتودولوجية:

"ارتبطت عملية تطوير النظريات السوسيولوجية الحديثة بالتطورات العلمية التي طرأت على الكثير من نظريات ومناهج العلوم الاجتماعية والطبيعية الأخرى، وهذا ما تبلور بوضوح في كل من النظريات الفينومينولوجية والنظريات الأنثوميتودولوجية، خاصة خلال الربع الأخير من القرن العشرين، ويعتبر هارولد

¹ - جمال أبو شنب، العلاقات الإنسانية: دراسة في ممارسات الاتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 184.

² - عبد الله محمد عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 179.

جارفينكل، أول من استخدم هذه النظريات في علم الاجتماع وذلك عام 1967 عندما شهر كتابا يحمل عنوان "دراسات في الأنثوميتودولوجية"¹.

و"استخدم المدخل الأنثوميتودولوجية بهدف بالدرجة الأولى لتنويع وظائف واهتمامات وأنشطة ووسائل الاتصال والإعلام ومؤسساتها وجماهيرها المختلفة، ويقوم بإعادة إنتاج الاتصالات البشرية و في مادة اتصالية مميزة، ويعد هذا النوع من التقدم العلمي لتوصيل وتنويع مصادر وأساليب الاتصال الحديث والمستمر، والذي يفسر العملية الاتصالية بأنها عملية اجتماعية ومجتمعية، والذي يفسر العملية الاتصالية، بأنها عملية اجتماعية ومجتمعية وعصرية مركبة، يصعب دراستها وتحليلها بصورة سطحية وسريعة، دون الاهتمام عموما بالعديد من الأساليب والوسائل والنظريات العلمية والأدوات وطرق البحث المختلفة، التي تعزز عموما من فهمنا لظاهرة الاتصال، وإدراكنا الفعلي للواقع الاجتماعي والطبيعي، الذي تعيشه في العصر الحديث، وهذا أيدته نتائج دراسات ألبرت، بيترن وزيتربرج وتشرشل، وغيرهم آخرون"².

7-2-7- التفاعلية الرمزية:

ويمثل هذا الاتجاه كلا من تشالز كولي ، جورج ميد، جورج هومانز، وغيرهم كثير من أبرزهم جورج ميد، أول من تبنى المدخل التفاعلي الرمزي وهذا ما تبلور في كتابه المميز العقل وذات والمجتمع.

ويمكن تحديد العناصر الأساسية والأفكار العامة التي تكشف لنا بوضوح عن التعريف السابق لعملية الاتصال كما حددها بالفعل رواد نظرية التفاعل الرمزي للاتصال.

أ- اهتم جورج ميد بتحديد العلاقة المتبادلة بين العقل والنفس والمجتمع، وغيرها من العناصر الأساسية التي تشكل طبيعة أنماط الاتصال والتفاعل الذاتي والشخصي أو بين الأشخاص، واعتبارها من الميكانيزمات الأساسية.

¹ - نفس المرجع ، ص 179.

² - نفس المرجع ، ص 182-183.

- ب - ضرورة استخدام اللغة والتي تتضمن الرموز والإشارات والمعاني، والتي تحدد أنماط الاتصال الذاتي وبين الأفراد والجماعات وتفسر العلاقات الاجتماعية بصورة عامة.
- ت - يعتبر الفعل هو المصدر لعمليات التفاعل والاتصال وانتقال الأفعال الاجتماعية وردود الأفعال والسلوك من الاتجاهات والقيم من الحالة الفردية إلى الحالة الجماعية.
- ث - يتحدد السلوك بواسطة الأفراد ولكن يتم تشكيل سلوك الأفراد والجماعات عن طريق أنماط التفاعل والاتصال الرمزي "اللغة" أو الوسائل الاتصالية والإعلامية المختلفة.
- ج - يتأثر السلوك الفردي والجماعي عن طريق التأثير بطبيعة الموقف وهذا ما أكد عليه كل من ميد وبلومر لاسيما أن طبيعة الموقف الذي يشكل الكثير من سلوك الأفراد والجماعات.
- ح - تشكل طبيعة الذات الفردية والجماعية من خلال طبيعة الحياة الاجتماعية والمجتمعية التي نعيش فيها، واعتبارها -الذات- شيء محير وأداة الاتصال الفردي والجماعي مع الآخرين، ولكن داخل كل ذات فردية يوجد نشاط وإبداع، وفرص للتعبير، والتعبير عن ذلك كله عن طريق أنماط وأساليب الاتصال البشري"¹.

8- الاتصال في المؤسسة:

8-1- تعريف الاتصال داخل المؤسسة:

إذا كان مفهوم المؤسسة كما يعرف الاجتماعيون بأنها عبارة عن جماعة من الأفراد بينهم نوع من الاستقرار أو انسجام تجمعهم أهداف مشتركة يعملون معا من أجل تحقيقها"².

فإن الاتصال داخل المؤسسة هو تلك العملية التي تحدث بين الأفراد والأعضاء المكونين لها، بشتى أنواعها وأشكالها الرسمية منها وغير الرسمية.

¹ - ، نفس المرجع ، ص 123.

² - Labstem (j) Citepar.François. Organisation De l'entreprise .Tone 2.ed. Paris.1983.p14.

"أما الاتصال الرسمي هو ذلك الاتصال الذي تحدد خطوطه وقنواته إدارة المؤسسة، سواء تلك الاتصالات الصاعدة أو النازلة، أو حتى الأفقية منها، التي تحكمها قوانين ولوائح الهيكل التنظيمي للمؤسسة"¹.

والاتصال غير الرسمي، فهو عكس الأول تماماً، أي هو الذي لا تحدده الإدارة ولا يخضع لسيطرتها، حيث "إن المدرسة المعاصرة في الإدارة وبخاصة المهتمين بالعلوم السلوكية فيرون أن الاتصال غير الرسمي قد يكون إيجابياً أو سلبياً ويعود ذلك للإدارة الرشيدة، فالإدارة الحكيمة تبحث عن مصادره، ومساره وتحلل محتواه والأهداف التي يشغلها، ومقارنتها بالأهداف الرسمية، ومن ثم محاولة التقليل من مخاطره وتوجيهه لخلق جو من التلاؤم والتعاون داخل المؤسسة"².

إذا فالاتصال داخل المؤسسة لا شك في أنه أحد أهم العوامل الأساسية التي تقوم بتوجيه السلوك الفردي، وحتى الجماعي كرد فعل مباشر أو كرجع صدى لها، وهذه الحقيقة لا يمكن تجاهلها لأي رئيس منشأة، أو الجهاز الإداري لأي مؤسسة، بل يجب أن تحرص لأن تكون هذه الاتصالات عصب حياة بالنسبة لها كما يسمى، أو الرابط أو النسق بين أجزاء المؤسسة وبين أصغر وحدة اجتماعية مكونة للمؤسسة وهو الفرد، وبالتالي يمكن ربط نجاح واستمرار المؤسسة بنجاعة وفعالية إلى حد كبير بطبيعة ونمط الاتصال بين هذه الأجزاء.

8-2- أهمية الاتصال داخل المؤسسة:

"تشير الشواهد العلمية في المنظمات إلى أن الفروق الجوهرية بين المنظمات الناجحة والأخرى المتعثرة أو الفاشلة، لا تتمثل في نقص الموارد والإمكانات أو ندرتها، ولا تتمثل بدرجة أساسية في مدى

¹ - Benait denis. Information.Communication, édition.Organisation.Paris.1994.p 212.

² - عبد العزيز خواجه، انماط العلاقات الاجتماعية في النص القرآني: دراسة سوسيولوجية لعمليات الاتصال في القصة القرآنية، دار صفحات للنشر والتوزيع، سوريا، ط1، 2007، ص99.

ملائمة التنظيم الإداري للمنظمة، ذلك أن الدراسات التطبيقية والبحوث العلمية تشير إلى جودة الاتصالات الإدارية التي تعد أحد أهم المحددات الفعالة في النجاح"¹.

ولما كان للاتصال الإنساني أهمية في تحقيق التفاهم والتكامل بين الأفراد وضبط السلوكات والأفعال في المؤسسة، فإن "ممارسة الضبط تقتضي الاستعانة بقنوات اتصال محددة من خلالها يتم انتقال التعليمات والتوجيهات والأوامر"².

"وتشير نتائج العديد من البحوث والدراسات التطبيقية إلى أن غالبية حالات التعثر والفشل في المنظمات الأعمال وما يرتبط بها من ظواهر الصراع والنزاع الوظيفي والإداري والمؤسسي، وما ينتج من أعراض غير صحيحة في بيئة العمل داخل المنظمة وخارجها، إنما يرجع ذلك بشكل جوهري إلى عدم جودة الاتصال سواء كان ذلك بسبب عدم وجود رؤية صحيحة لدى المنظمة عن نموذج عملية الاتصال، أو خطأ تحديد أشكال وقنوات وأدوات الاتصال أو عدم توفير مقومات تفعيل الاتصال ومعالجة العوائق التي تقلل من فعاليتها"³.

وكحوصلة لما سبق فإن الاتصال في المؤسسة تبرز أهميته في "تدفق مخطط للمعلومات بين أجزاء التنظيم، وتوجيه للعلاقات والتفاعلات بما يحقق درجة عالية من التماسك بين الأفراد ويخلق تفهما واقتناعاً بالأهداف المشتركة"⁴.

8-3- وسائل الاتصال في المؤسسة:

وتختلف هذه الوسائل فيما بينها من حيث درجة المواجهة الشخصية التي تنتجها من جهة، ومن حيث سرعة رجع الصدى من جهة أخرى، وكذا بما توفره من فرص لكل من المرسل والمستقبل لاستخدام

¹ - مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، الاتصال الفعال، مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 48.

² - السيد الحسيني، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994، ص 168.

³ - مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن، نفس المرجع السابق، ص 52.

⁴ - علي سلمي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1975، ص 165.

مستويات لغوية أخرى كلغة الحس والنبرات الصوتية والتعبيرات الخاصة لزيادة فاعلية الاتصال، ونقص ذلك الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وعادة ما يكونان متطابقين ومتلازمين في اتصال المواجهي، فكثيرا ما نستخدم الإشارات والحركات لتوضيح معنى يصعب فهمه بالاتصال اللفظي، والعكس صحيح، وهذا ما يظهر كثيرا بين عمال وأفراد المؤسسات، كما يحدث لنا في الحياة الاجتماعية اليومية عندما نكون في حوار مواجهي مع أطراف أخرى، ويمكن لنا تقسيم الاتصال داخل المؤسسة كما يلي:

8-3-1- وسائل الاتصال الشخصي المباشر في المؤسسة:

نقصد بهذا النوع من الاتصال بأنه العملية الاتصالية التي يكون فيها المستقبل وجها لوجه مع المرسل بدون أي وسائط إضافة إلى إمكانية استعمال الحواس الخمس في هذه العملية، وبغض النظر تماما عن رسمية هذه العملية من عدمها لأن هذه الرسمية تحددها المؤسسة و تختلف من مؤسسة إلى أخرى وبالتالي الباحث عليه أن لا يتعامل مع هذا الشيء النظري التجريدي بل عليه أن يتعامل مع ما هو كائن لذا قمنا بتجاوز هذا المفهوم .

أ/ أهم مميزات الاتصال الشخصي المباشر في المؤسسة:

"أهم ما يميز هذا النوع من الاتصال عن وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر هو ما يلي :

- إن المرسل والمستقبل عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر يكونان وجها لوجه.
- إن التجاوب والتفاعل يكون فوريا وملحوظا.
- عدم احتياج هذه الوسائل إلى وسائط آلية.
- تتيح الفرصة للاشتراك جميع أفراد المجموعة الصغيرة في عملية الاتصال"¹.

" فالاتصال الشفاهي يحدث من خلال علاقات المواجهة المباشرة، ويرى بعض الباحثين أن هذا النوع من الاتصال هو أكثر أساليب الاتصال فعالية وكفاءة، من حيث قدرته على نقل المعلومات، طالما أنه يسمح

¹ - محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007، ص 392.

للمرسل أن يحدد مدى قدرة المستقبل على تفهم وتقبل ما يوصل إليه من معلومات وتوجيهات، كما أنه يتميز بالسرعة البالغة، وهو فوق ذلك كله يتيح لكلا الجانبين فرصة المشاركة في الموقف وتبادل الآراء والمشاعر، ولهذا فهو من مقومات الدافعية ومن أسس ممارسة العلاقات الإنسانية¹.

ب/ أشكال الاتصال الشخصي المباشر في المؤسسة:

عادة ما تأخذ الاتصالات الشفوية شكل الاتصالات وجها لوجه، أي عبارة عن مقابلات ونقاشات وحوارات، واجتماعات يتحدث فيها الرؤساء للمرؤوسين وكذلك المحادثات الهاتفية، وغيرها وهذا النوع من الاتصالات يستخدم الكلمات الشفهية للتعبير عن المعاني وتوصيل الأفكار المراد إيصالها للمرؤوسين، إن أهمية هذا النوع من الاتصالات يتمثل في أنه النوع الأكثر شيوعا واستخداما بين الرؤساء وتصل في بعض الأحيان إلى 90% من مجموع الوقت المكرس من قبل مدير الاتصال، ولعل ما يميز هذا النوع هو التفاعل والحصول على التغذية العكسية المباشرة من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار².

ويستعمل هذا النمط من الاتصال في رفع درجة الفاعلية والتنسيق بين الأجزاء وأفراد المؤسسة، وكذا في حل الكثير من القضايا العالقة فغالبا ما نجد أن العمال. " يجذبون التحدث إلى بعضهم البعض، ومن ناحية أخرى فتح مجال الاتصال يؤدي إلى توطيد الصلة بين الأفراد"³.

ويمكن لنا تقسيم هذا النمط من الاتصال إلى:

- **الاجتماعات:** وهي أحد المظاهر الاجتماعية التي تظهر على مستوى المؤسسات عموما، والمؤسسة المدروسة خصوصا حيث ما لاحظنا هذه الظاهرة بداخلها.

" والاجتماعات عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الأفراد في لقاء لتحقيق أهداف معينة، وتنبع أهميتها من أنها تهيئ الفرصة للتبادل الفكري بين الأعضاء فتساعد بذلك على تحقيق وحدة الفكر والسلوك (فعل) بينهم، أو تستشير الأعضاء لمحاولة التفكير في المشاكل، وتقويم آرائهم وانطباعهم في ضوء الآراء

¹ - محمد علي محمد، المرجع السابق، ص 199.

² - صالح مهدي وآخرون، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 494.

³ - كريك نوقس، كيف تسوي خلافات العمل بنجاح، تر: عماد الحداد، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2003، ص 32.

والحقائق التي تتضح أثناء الاجتماع، فضلا عن أنها تتيح لنا قوة الجماعة، فضلا على أنها تهيئ الفرصة لأعضاء تقدير التفكير والتعاون، وتزيد من اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والآراء التي يتفق عليها، فهي قراراتهم وليست مفروضة عليهم كما تحقق علاقات اجتماعية جديدة وقوية بين الأعضاء"¹.

كما أن هناك أنواعا لهذه الاجتماعات منها الاجتماعات الدورية، الاجتماعات الطارئة، الاجتماعات العامة، الاجتماعات المتخصصة، اجتماعات حل المشاكل، اجتماعات إرشادية، اجتماعات المتابعة والرقابة، اجتماعات بناء الخطط وبناء طرق التنفيذ.

● **المقابلات:** "عادة ما تكون للمقابلات هدفا محددا نريد تحقيقه، وأهم ما يميزها بأنها تتيح للأفراد فرصة التقابل وجها لوجه اتصال شخصي مباشر وكثيرا ما يتخذها الفاعلون وسيلة للتفاهم وتبادل الخبرات، وهي من أهم الوسائل في الإقناع والتأثير على المتلقي الذي نكون في مقابله، وهي وسيلة ناجحة لمن يقوم بها ويتقن استعمالها، لأن مهارة الإدارة تبرز في المقدرة على القيام بعمل مقابلات مجدية مع الأفراد الذين يعملون في إطار المؤسسة، ومن الأسباب التي تدعو إلى تطور هذا النوع من الاتصال هو عدم مقدرة الاتصال الرسمي، وقصوره في القيام بتوصيل معلومات أو تبادلها مع الأجزاء أو الأفراد داخل المؤسسة، وهذه الاتصالات الغير رسمية لا تتعارض دوما مع أهداف المؤسسة، بل يمكن أن يكون لها دور هام في ذلك، ومن أمثلة هذه الاتصالات ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة، أو آمالهم وأحوالهم العامة التي تتطلب اهتمامهم وتستحوذ على تفكيرهم"².

● **الزيارات المتبادلة بين الفاعلين:** وهو كذلك كما أشرنا سابقا نمط من الاتصال الشخصي المباشر، وأهميتها ومميزاتها هي القضاء على التشويش الذي يحصل في وسائل الاتصال الأخرى من استخدام للأجهزة أو الأوراق أو غيرها، وكذلك التعرف على المعلومات المطلوبة، وبدون وساطة، ولا حواجز، والفهم الجيد لما يريده المرسل من المستقبل، وطريقة لكي يعرف المستقبل للمرسل ما

¹ - محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص 421.

² - محمد مجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المعهد العالمي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، ط2، 1999، ص 267.

هي الأمور الغامضة في رسالاته، وهي طريقة جيدة للاستفسار والمشاورة وفض الغموض وكذلك تتميز عن سابقتها بأنها تتسم بال تلقائية والعفوية "غير مبرمجة" كأن نلاحظ ذهاب فلان إلى مكتب فلان أو مكان عمل فلان من اجل تبادل أطراف الحديث.

8-3-2- وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر في المؤسسة:

وهي كل وسيلة إلكترونية يتم عبرها اتصال المرسل بالمستقبل، حيث يمكن من خلال هذه الوسيلة تبادل الرموز والمعاني، وهذه الوسائل تشمل كلا من التليفون، التلغراف، التيلكس، الفاكس، المكالمات عبر الويب، الإنترنت.

أ) أهم ما يميز الاتصال الشخصي غير المباشر:

ويمكن اختصارها في بعض النقاط:

- "الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الاتصال لزيادة القدرات الحسية للمرسل والمستقبل.
 - صغر حجم الجمهور المستقبل للرسالة الإعلامية عبر هذه الوسائل، ويستعمل عند التباعد المكاني بين المرسل والمستقبل.
 - قلة عدد القائمين بالاتصال إذ لا يزيدون عن فرد أو اثنين على الأكثر.
 - التجاوب الفوري بين طرفي عملية الاتصال ولكن بصورة أقل من الاتصال الشخصي المباشر، أي تقل فيه حرارة المواجهة المباشرة.
 - إمكانية السيطرة على الطرف الاتصالي.
 - إن استقبال الرسالة يتم في نفس لحظة إرسالها من قبل المستقبلين"¹.
- حيث نجد أن هذا النمط الاتصالي أكثر ما يتواجد في المؤسسات الكبرى والضخمة، كما أننا لاحظنا ذلك ميدانيا في المؤسسة محل الدراسة.

¹ - محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص 362.

ب) أشكال الاتصال الشخصي غير المباشر: ويمكن حصرها فيما يلي:

- التليفون " الهاتف ": حيث يعتبر من أكثر وسائل الاتصال اقتحاما لدى المؤسسات الخدمائية أو الاقتصادية، حيث يمتاز بالسرعة في نقل الصوت بين الطرفين القائمين بالاتصال، وهو يشبه إلى حد كبير الاتصال المواجهي إلا أنه يختلف عنه في عدم رؤية القائمين بالاتصال بعضهم البعض والتفاعل بينهما في هذه الحالة يكون سريعا، لعدم وجود الوقت الكافي.

-أهم مزاياه:

- السرعة في إجراء عملية الاتصال في نقل وتبليغ الرسالة داخل المؤسسة .
- لا يتطلب جهد الانتقال والمواجهة بين المستقبل والمرسل.
- له نفس خصائص الاتصال الشخصي المباشر من ناحية تبادل أطراف الحوار والمناقشة.

-أما سلبياته:

- "عدم وضوح الصوت أحيانا بسبب التشويش أو تداخل المكالمات مما يؤدي إل فشل المكالمة.
- انشغال الرقم المطلوب قد يؤدي إلى فوات الفرصة الملائمة لإجراء الاتصال وخاصة في المسائل الفورية التي لا تحتمل التأخير والانتظار.
- قابلية الآلة أو الخطوط للعطب مما يجعل استخدام الهاتف محدودا.
- غياب المواجهة الشخصية يجعل عملية الاتصال في بعض الأحيان وخاصة في الاتصالات التي تستهدف معرفة مشاعر الطرف الآخر جامدة وغير عملية.
- عدم اعتبار المكالمات الهاتفية كإجراء رسمي كاف لاتخاذ قرار بموجبه إلا إذا أثبتت بتأكيد كتابي في بعض الأحيان.

لهذا يفضل في كثير من الحالات عند اتخاذ التليفون وسيلة للاتصال أن يسبق بإحدى وسائل الاتصال الشخصي المباشر كالمقابلات والزيارات"¹ .

¹ - نفس المرجع ، ص 366.

- التلغراف:** "التلغراف وسيلة فورية وسريعة للاتصال عن بعد، وتعتمد على الأسلاك لإرسال المعلومات واستقبالها بواسطة جهاز واحد أو عدة أجهزة، كما يمكن أن يكون لا سلكيا، كما في حالة التلغراف اللاسلكي، ويحتاج إلى مترجم لتحويل الإشارات إلى رموز لغوية، أو تستخدم أجهزة آلية للإرسال والاستقبال تحويل آليا الإشارات إلى حروف كتابة، وتطبع مباشرة على الورق كما في أجهزة التيكس" ¹.
- التيلكس:** وهو عبارة عن جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة، يمكنه الإرسال والاستقبال، وقبل كتابة الرسالة يقوم المرسل بإدارة رقم كودي معين للحصول على خط اتصال فإذا أعطى إشارة السماح تبدأ في كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التيلكس المستقبل في الجهة المستقبلة للرسالة، يؤخذ على التيلكس عدم قدرته على نقل النصوص والوثائق والمعلومات المصورة، ولعلاج هذا القصور ابتكر العلماء جهاز الفاكسيميلي ².
- الفاكس:** وهو وسيلة للاتصال الشخصي غير المباشر تتفوق بقدرتها على إرسال الوثائق والصور والرسوم المواد المطبوعة، سواء عن طريق الهاتف أو الموجات اللاسلكية، وهو يتمتع بمزايا تفوق الهاتف إلى حد ما، وإن كان لا يعمل إلا بواسطة الهاتف ، فالفاكس والهاتف بينهما ارتباط وثيق ولا يمكن استخدام الفاكس إلا من خلال خط الهاتف ولكن الفاكس يمتاز بمميزات إضافية لا يتمتع بها الهاتف ومن مزايا الفاكس ما يلي:
- إنه مكتوب ومسجل فهو وثيقة يمكن إثباتها وحفظها.
- يستطيع المرسل باختصار الرسالة إلى الحد الأدنى من الكلمات ولا يحتاج إلى الزيادة في الحديث وقد لا يحتاج إلى المجاملات والخروج عن الهدف المطلوب.
- مضمون الوصول ولا يحتاج إلى طرف ثالث.
- السرعة في عملية الاتصال.

¹ - نفس المرجع، ص 372.

² - نفس المرجع، ص 372.

-أما مساوئ الفاكس:

-عدم توفر جهاز الفاكس عند المستقبل أحيانا.

-انشغال الرقم المطلوب قد يؤدي إلى فوات الفرصة الملائمة.

-عدم قدرة المرسل على صياغة الرسالة بالطريقة الرسمية المطلوبة¹.

كذلك نذكر مظاهر أخرى للاتصال الشخصي غير المباشر، التي تستعملها كبرى المنشآت، مثل دوائر التليفون المغلقة المصحوبة بكاميرات النقل المباشر والحي وكذا نمط اتصالات الحاسب الآلي.

8-3-3- وسائل الاتصال غير الشخصية غير مباشرة في المؤسسة:

ومن بين هذه الوسائل نذكر باختصار:

-**لوحة الإعلانات:** حيث تعتبر هذه الطريقة من الوسائل الشائعة في الاستعمال لدى جل المؤسسات، ولا تكاد تخلو أي منشأة من هذه اللوحة التي تعتمد عليها الإدارة إلى حد كبير في إخبار العاملين بنتائج الاجتماعات والقرارات الصادرة، وكذا الإعلان عن الأنشطة الترفيهية الرياضية والثقافية والرحلات.

-**صندوق المقترحات:** وهذه الطريقة تتم بالشكل الآتي:

أن توضع صناديق خاصة للاقتراحات في أماكن محددة وثابتة داخل المؤسسة، حيث يمكن للموظفين أن يضعوا مقترحاتهم المختلفة حول العمل وتطويره وأي مسائل خاصة ضمن العمل، مثل الأسئلة والغموض التي تكون تحز في نفوس العمال.

إلا أن هذه الطريقة لا تشف غليل العمال لعدة أسباب منها، عدم الثقة في هذه الطريقة، وكذا الخوف من عدم وصول الرسالة أو عدم فهمها كما يريد المرسل، أو حتى صعوبة هذه الطريقة من صياغة وترتيب.

¹ - نفس المرجع، ص 373.

-الرسائل:وهي وسيلة من وسائل نقل الأفكار بالكلمة المكتوبة وتفيد في الاتصال مع كم جماهيري هائل ومحدد، ويمكن استخدامها بشكل منتظم أو في مناسبات معينة، وأهم ما يميز هذا النوع من الاتصال هو المعرفة المسبقة بالمتلقي.

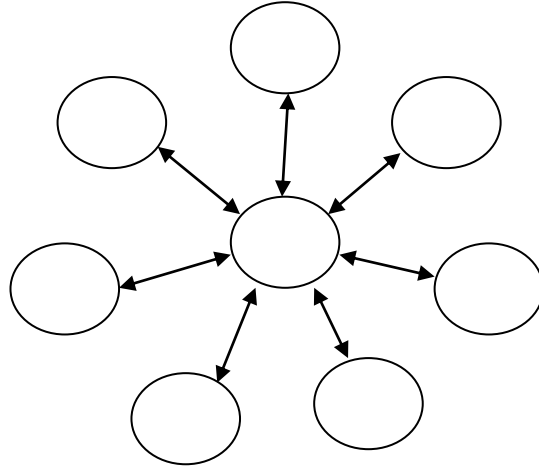
-أسلوب التقارير:وهي وسيلة مهمة من وسائل الاتصال داخل المنشآت على اختلاف أنواعها، حيث يمكن من خلالها معرفة حقيقة ما يجري داخل المؤسسة، وعبرها يمكن نقل المعلومات كتابيا بين القادة والمرؤوسين، وهي أيضا معتمدة في وضع الخطط والبرامج، وينقسم إلى عدة أشكال، فنجد منها: التقارير التحليلية، التقارير السنوية، التقارير الدورية، التقارير الإحصائية، التقارير التفسيرية.

9- انواع شبكات الاتصال داخل المؤسسة:

ونقصد بشبكة الاتصال داخل المؤسسة، النمط الاتصالي المعمول به داخل المؤسسة، أي هل هو اتصال مركزي ذو منبع واحد، أو اتصال على شكل سلسلة من المرسل الأول إلى الثاني إلى الثالث، أو هو على شكل دائري، أو هو على شكل تشابك في كل الاتجاهات، ولقد شغلت هذه الأنواع من الشبكات عقول الباحثين والمهتمين بشبكات الاتصال في المؤسسة، فبعض الدراسات أكدت على أن الاتصالات اللامركزية هي أكثر فعالية في حل المشكلات، كما لها دور بارز في صنع القرارات ويمكن لنا أن نوجز هذه الشبكات فيما يلي:

9-1- الشبكة العجلية:

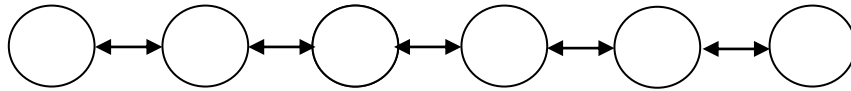
وفي هذا النمط يكون عضو واحد في المحور أو المركز، وعادة ما يكون متمثلا في الرئيس أو المشرف المباشر، ويلتف به أعضاء المجموعة الآخرين، حيث لا يستطيع أعضاء الجماعة في هذا النمط الاتصال المباشر ببعضهم البعض، إلا مع الرئيس أو المشرف فقط، وفي هذا النمط يكون من السهل علينا قطع قنوات الاتصال بين الأعضاء وكذا العلاقات الاجتماعية بينهم.



-شكل رقم (02): الشبكة العجلية للاتصال داخل المؤسسة.

9-2- الشبكة السلسلية:

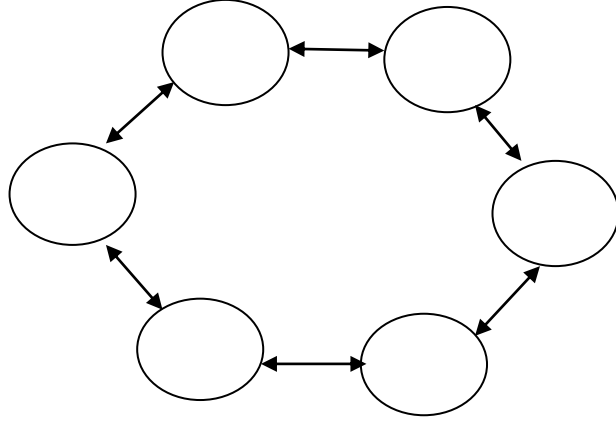
وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد بالنسبة لقنوات الاتصال لذا سمي بالسلسلة، ولا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر مع الأعضاء الآخرين، إلا لطرفين، الذي يرسل له والذي يستقبل منه، وهذا النوع يمكن أيضا وبسهولة تحديد قنوات وخطوط الاتصال بين الأعضاء، وكذا نوع العلاقة بينهما.



-شكل رقم (03): الشبكة السلسلية لاتصال داخل المؤسسة.

9-3- الشبكة الدائرية:

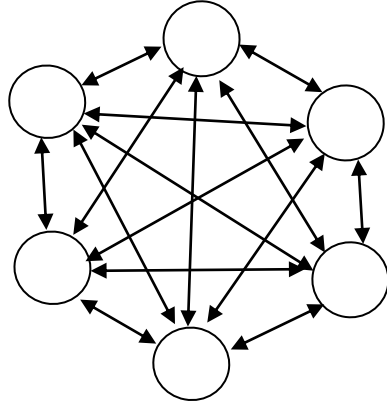
وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبطا بعضوين، أي كل عضو لا يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا إلا بشخصين فقط، وهما الذين ترتبط معهما في هذه الشبكة، ولا يمكن الاتصال ببقية أعضاء المؤسسة إلا بواسطة أحد الأعضاء الذي هو معه في اتصالات مباشرة. وكذلك في هذا النمط يمكن وبسهولة تحديد قنوات الاتصال بين الأعضاء وكذا نوع العلاقة بينهما.



-شكل رقم (04): الشبكة الدائرية الاتصالية داخل المؤسسة.

9-4- الشبكة المتشابكة:

في هذا النمط يتاح لكل أفراد المؤسسة الاتصالية المباشرة بأي فرد فيها، وفي هذا النمط تظهر الكثير من الاتجاهات الاتصالية ويصعب تحديد قنوات وخطوط الاتصال، وترتفع درجة التفاعل بينهم وتنمو العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، ولا يمكن في هذه الحالة تحديد العلاقة بينهم ولا حتى طبيعتها.



-شكل رقم (05): الشبكة المتشابكة الاتصالية داخل المؤسسة.

10- معوقات الاتصال داخل المؤسسة:

تواجه عملية الاتصال داخل المؤسسة الكثير من العوائق، وكثيرا ما يكون هناك سوء تفاهم بين العمال ومشرفيهم بسبب هذه العوائق، والتي يمكن أن تكون على مستوى المرسل، أو على مستوى الرسالة أو القناة، أو حتى على مستوى المستقبل الذي ينتج ردة فعل غير مرغوب فيها، ويمكن اختصار هذه العوائق فيما يلي:

1-10 معوقات الاتصال على مستوى المرسل:

- التسرع في التقويم أو التعليق.
- استخدام العبارات التقريرية.
- مقاطعة الآخرين.
- الغضب وانفعال وعدم إعطاء الآخر فرصة الكلام والرد.
- التركيز على الأخطاء والسخرية والتهكم.
- كثرة المجادلة وعدم إيجاد الأسلوب المناسب في توضيح القضايا لكلا الجانبين وهذه المجادلة تفقد العلاقات الطيبة وتترك انطبعا لعدم السعادة للالتقاء كما أنها تقلل من احتمال عقد مقابلات، وتؤدي إلى تمسك كل شخص برأيه وتصلبه في موقفه وإن كان على خطأ، وذلك وحتى وإن كان يعلم أنه على ضلال.

10-2 معوقات الاتصال على مستوى الرسالة والقناة:

- "عدم القدرة على الإنصات الجيد فالشخص يسمع بأذنه، ويدرك ما سمعه بعقله، وعادة لا يدرك الشخص كل ما يقال أمامه.
- الافتراضات التي يضعها الشخص المستقبل مسبقا عن مصدر الاتصال، حيث تتداخل العوامل الاجتماعية والعاطفية كالحب والإكراه.
- الاختلاف الثقافي والعمرى بين المستقبل والاتصال.

- التسرع في اشتقاق النتائج أو بناء التكهّنات قبل إتمام عملية الاتصال.
- الطريقة التي يتعامل بها المستقبل بالمعلومات، فكل شخص يتعامل بحسب إرادته وهواه.
- عدم استخدام الوسائل المناسبة للاتصال.
- عدم الاستخدام الصحيح لوسيلة الاتصال.
- بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية قد تمثل عقبة في تبادل المعلومات.
- التحريف أو التشويش الذي قد يحصل عند انتقال البيانات الخاصة في الاتصالات الشفوية¹.

10-3 معوقات خاصة بالتغذية الراجعة:

إن التغذية الراجعة هي لب الاتصال وعلى مستواها يمكن التحقق من نجاح عملية الاتصال أم لا، يعني هل فهم المستقبل الرسالة واستجاب لها بردة الفعل المطلوبة أم لا، إلا أن هذه المرحلة قد تواجه بعض المعوقات منها:

- ✓ عدم الأخذ بعين الاعتبار الرسائل غير اللفظية أو التلميحات والتي تعطي مؤشرات عن الرسالة.
- ✓ إهمال المرسل حاجات ودوافع ومصالح المستقبل والتركيز فقط على مصالحه واستراتيجياته التي يسعى إلى إشباعها.

11- مقومات الاتصال الناجح والفعال داخل المؤسسة:

"إن المؤسسة ككيان اجتماعي وإداري يجب أن يتوفر فيها كل أنواع الاتصال التي تكلمنا عنها مسبقا إضافة إلى بعض الشروط الضرورية منها.

- ملاءمة نظام الاتصال لاحتياجات المؤسسة، وضرورة مرونته بما يساعد بلوغ أهدافها.
- ضرورة وجود شبكة مفتوحة لتدقيق، وحركة المعلومات في اتجاه
- ضرورة قيام النظام على أساس استراتيجي وبحته لاكتشاف الأخطاء في الوقت المناسب.

¹ - نفس المرجع، ص 47.

● ضرورة وجود الثقة والالتزام بين مختلف مستويات الإدارة والعمال، ودعم النظام من طرف الإدارة العليا.

● حرص النظام على احترام العلاقات التنظيمية الرسمية في مزاولة الاتصال، وعدم تخطي المرؤوسين لرؤسائهم بالنسبة لكافة المستويات التنظيمية.

● وجود شبكة اتصال واضحة ومعروفة لدى العمال، وعدم تجاهل الاتصال غير الرسمي إن وجد¹.
فالمؤسسة يجب أن تستخدم كل أنواع الاتصال الذي يصب في مصلحتها الكتابية منها والشفوية، فإذا كان دور الكتابية منها أنها تعتبر وسيلة إثبات قانونية وإدارية، وأقل عرضة للتحريف، ويمكن الرجوع إليها دائما وقت الحاجة، وكذلك تعتبر وسيلة هامة لتبليغ أكبر عدد بأسرع وقت، خاصة في كبريات المؤسسات.

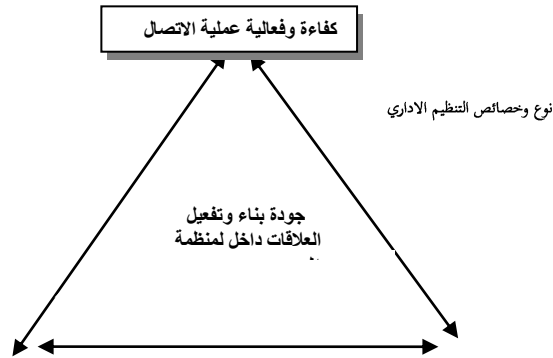
فإن الاتصال الشفوي لا يقل أهمية وفائدة عن الاتصال الكتابي داخل المؤسسة، لأنه يمتاز بالبساطة والوضوح، كما يمكن للمستقبل الاستفسار وفهم النقاط الغامضة مباشرة من المرسل، علاوة على ذلك، أنه يعتبر عاملا مهما في توطيد العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وإزالة كل الحواجز بينهم، وكذا بين الرؤساء والمرؤوسين.

ويمثل الشكل رقم (06) دور الاتصال في تفعيل العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، حيث:

" تشير نتائج العديد من البحوث والدراسات التطبيقية إلى أن غالبية حالات التغير أو الفشل في منظمات الأعمال وما يرتبط بها من ظواهر الصراع والنزاع الوظيفي والإداري والمؤسسي وما ينتج عنها من أعراض غير صحية في بيئة العمل داخل المنظمة وخارجها إنما يرجع ذلك بشكل جوهري إلى عدم جودة الاتصال سواء كان ذلك بسبب عدم وجود رؤية صحيحة لدى المنظمة عن نموذج عملية الاتصال أو

¹ - ناصر داودي عدون، دور الاتصال في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الدار المحمدية، الجزائر ، 2004، ص 84-85.

خطأ تحديد أشكال وقنوات الاتصال أو عدم توفير مقومات تفعيل عملية الاتصال ومعالجة العوائق التي تقلل من فعاليتها"¹.



-شكل رقم (06): دور الاتصال وفعاليته في المنظمات.

المصدر : مصطفى أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، نفس المرجع السابق، ص 52.

¹ - مصطفى أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، نفس المرجع السابق، ص 52.

الخلاصة:

مما سبق نخلص إلى أنه من خلال الاتصال تفهم معاني الحياة الاجتماعية بالنسبة لأي فرد في أي وسط اجتماعي كان، بل هو لب العلاقات الاجتماعية ومصدرها، لا سيما الاتصال الطبيعي (الاتصال الشخصي المباشر)، وما يحمله هذا الأخير من مميزات وخصائص كما رأينا، وما ينتج عنه من أفعال وردة أفعال، ومن معان ومقاصد، ومن أنساق وعلاقات اجتماعية في المجتمع عامة، وبصفة أخص إذا ما تكلمنا عنه داخل مجتمع مصغر وهو مجتمع المؤسسة، وأكثر من ذلك كله ما يضمه هذا المجتمع من تواتر واستمرار لهذا النمط من الاتصال.

والمؤسسة من الناحية الاجتماعية تشبه إلى حد كبير الأسرة، فهي عبارة عن كيان اجتماعي أكبر من كونه مجموعة من الأفراد، وتتشكل الذات الفردية والجماعية من خلال طبيعة الحياة الاجتماعية لهذه الأخيرة، كما أن الواقع الاجتماعي للمؤسسة ما هو إلا نتاج العلاقات التفاعلية بين الأفراد.

فإذا كان نجاح المؤسسة يتوقف على نجاح الاتصال بداخلها فإن نجاح الاتصال يتوقف على ما يتضمنه الواقع الاجتماعي لهذه الأخيرة من معان ورموز واعتقادات حول بعضهم وحول قضايا واقعهم الاجتماعي.

فإذا كان من المعلوم أن الكيان الاجتماعي للمؤسسة يحدد طبيعة ونمط الاتصال عموما والاتصال الشخصي المباشر خصوصا، فإنه كذلك لهذا الأخير أثر فيه، فكيف يمكن إذاً للاتصال الشخصي المباشر أن ينتج واقعا اجتماعيا يحدد فيه الفاعلون معاني ورموز واعتقادات حسنة حول بعضهم وحول واقعهم الاجتماعي بما يضمن تكيف واندماج وتماسك والتنسيق بين الأفراد بدلا من مظاهر الصراع و النزاع أولا ثم يضمن تحقيق المؤسسة نجاحها واستقرارها.

الفصل الثالث: المؤسسة كنسق اجتماعي وتفاعل

اتصالي لتحديد أفعال الفاعلين و ضبطها.

-تمهيد .

-علاقة البناء الاجتماعي للمؤسسة بالتفاعل الاتصالي بين الأفراد .

-ابرز المقاربات المهمة بتحليل أفعال وسلوكات الأفراد داخل البناء

الاجتماعي للمؤسسة .

-المؤسسة ككيان اجتماعي كنسق و بناء و تنظيم اجتماعي .

-مراحل تكوين هذه البنية ودور الاتصال الشخصي في ذلك.

-المستويات التي يمكن قياس تماسك الأفراد داخل هذه البنية.

-دور الاتصال الشخصي في زيادة التكيف و الاندماج داخل بنية اجتماعية

-دور الاتصال الشخصي في تحقيق التماسك بين الأفراد.

-دور الاتصال الشخصي في ضبط الأفعال.

-الاستراتيجيات و الإجراءات المتخذة من طرف المؤسسات من اجل دمج

الأفراد داخل بنائها الاجتماعي.

-خلاصة

تمهيد:

إذا كنا نعتقد بأن للاتصال أهمية كبيرة في ازدهار واستقرار واستمرار المؤسسات، فإن ذلك خطأ لأن هذا لا يحدث بصورة مباشرة، وإنما هذا الاستقرار والازدهار يأتي من البنية الاجتماعية للمؤسسة ومدى تماسكها ودرجة التماسق بين أجزائها.

وإذا كنا نعتقد بأن الاتصال هو مصدر العلاقات الاجتماعية وأساس تطورها، فإن أهميته تكمن من خلال ما ينتجه هذا الأخير داخل هذه البنية الاجتماعية للمؤسسة من علاقات اجتماعية يحدد فيها الفاعلون معاني ورموز واعتقادات حسنة حول بعضهم البعض، وحول واقعهم الاجتماعي، بما تضمن هذه العلاقات من تكييف واندماج وتماسك وتضامن داخل نسق اجتماعي يضبط ويقتن سلوكياتهم، هذا ما سوف نأخذه بالتفصيل فيما سيأتي، بادئين في ذلك من التعرض للتراث الفكري في دراسته لمجتمعات المؤسسة والمراحل التي مر بها، ثم نقوم بتحليل هذا المجتمع كبناء ونسق اجتماعي ودور الاتصال الشخصي في بلورة هذا البناء، من خلال دوره في رفع درجة تكييف واندماج الأفراد وتوطيد العلاقات الاجتماعية بينهم، ثم من خلال زيادة تماسك وتضامن وتلاحم بين الأفراد، ومن ثم خلق نسق اجتماعي عام بين الفاعلين يحدد ويقتن سلوكياتهم وأفعالهم.

1 - علاقة البناء الاجتماعي للمؤسسة بالتفاعل الاتصالي بين الأفراد:

إن نجاح أي منظمة يتوقف على طبيعة العلاقات الاجتماعية بين أعضائها، كما تتأثر هذه العلاقات بنمط وطبيعة الاتصال بينهم، وكون الاتصال هو مولد العلاقات الاجتماعية بين الأفراد ويعمل على تطويرها على حد قول كولي، فمن شأنه أن يجعل أفراد المنظمة في حالة تماسك داخل بيئة اجتماعية، كما من شأنه أن يجعل أفراد المنظمة في حالة فتات يتصارع ويتنازع بعضهم مع بعض.

"كما لا يتوقف نجاح المنظمة فقط على كفاءة أفرادها، وإنما أيضا على التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل الجماعي، ويتمثل هذا الدور الذي يقوم به الاتصال في بناء وتشغيل الهيكل لجماعة العمل في كل المستويات التنظيمية، فتتم عملية الاتصال بصفة مستمرة لنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات والمشاعر والإحساسات والانطباعات بين الأفراد، لذلك يشار إلى الاتصال على أنه شبكة تربط كل أعضاء التنظيم بعضهم ببعض"¹.

2- أبرز المقاربات المهمة بتحليل أفعال وسلوكات الأفراد داخل البناء الاجتماعي للمؤسسة:

1-2 - المقاربة الفردية:

إن الإشكالية الأساسية التي تواجه النظرية السوسيولوجية في تفسيرها لسلوكات الأفراد داخل المجال الإنتاجي، هي المكانة أو النظرة التي تنظر بها إلى الأفراد داخل المؤسسة فكل التصورات السوسيولوجية السابقة تنظر إلى المؤسسة على أنها مجموعة من الأفراد يقومون بأدوار إنتاجية، فوحدة التحليل التي كانت تشكل نقطة ارتكاز في الدراسة السوسيولوجية حسب هذه المقاربة هي سلوكات فردية، بحيث يعتقد أن الفرد والسلوكات الفردية عناصر تفسيرية وتحليلية كافية لفهم وتحليل سير المؤسسة، إذ أن الكيان الاجتماعي الموجود داخل المؤسسة تم اختزاله في مجموعة من الأفراد، أو جمع عددي لمجموعة من العمال، بحيث كان يطلق عليه في السابق بالتعداد Effectifs، فالسلوكات الفردية التي يقوم بها هؤلاء الأفراد، سواء كانوا قادة Dirigeants أو عمال بسطاء داخل المؤسسة، كان يتم تفسيرها انطلاقا من

¹ - عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية 2001، ص 72.

السمات الشخصية لكل عامل، إذ كان هناك غياب كلي أو تجاهل كلي لنسق الروابط والقواعد والقيم والمعايير التي أنتجت هذه المجتمعات في مجال العمل، فالإشكالية الأساسية التي يمكن أخذها من هذه المقاربة ليس لأنها أخذت الفرد داخل المجال الإنتاجي أو داخل التنظيم كعنصر تحليل وتفسير الظواهر الاجتماعية والسلوكيات الإنتاجية، بل لأنها ربطت هذه السلوكيات بسلوكية الفرد¹.

يعني أن الكيان الاجتماعي داخل المؤسسة كان ينظر له على أنه مجموعة من الأفراد، والتي كانت تستمد قواعدها النظرية من ثلاث مشارب أساسية منها الدراسات السلوكية، وأبرزهم كريت لوفين، والنظرة الفلسفية للمجتمع التي وضعها توماس هوبز، وجون جاك روسو، وأخيرا النظرة الاقتصادية الكلاسيكية لآدم سميث.

ومن هذا المنطلق "أكد ميللر وفورم، على أهمية تركيز البحث العلمي في علم الاجتماع الصناعي للانتقال من الجرد إلى الواقع، أي من تحليل ووصف التنظيمات الاجتماعية إلى تحليل العلاقات المتبادلة بين الأنساق الاجتماعية، والسلوك الفردي والجماعي الواقعي، مع الأخذ بعين الاعتبار مجموعة العوامل الأخرى مثل العوامل الديموغرافية، والاجتماعية والثقافية والأيكولوجية التي تلعب دورا أساسيا في تشكيل السلوك الفردي التنظيمي للمؤسسات والتنظيمات الإنتاجية، عموما ركز ميللر وزميله على أهمية تبني دراسة الوحدات السوسيولوجية الصغرى، وأن يتم ذلك بعد التحقيق عن طريق استخدام مدخلين أساسيين هما:

- **أولاً:** المدخل البنائي الوظيفي، الذي يركز على كيفية تأثير وحدات البناء الاجتماعي للأفراد، وأن يشمل ذلك دراسة التاريخ والقيم والتقدم التكنولوجي، والأهداف التنظيمية، والمركب التنظيمي.
- **ثانياً:** مدخل النسق الاجتماعي الذي يركز على دراسة العلاقات الاجتماعية المتبادلة في المؤسسات والتنظيمات، وإلى دراسة الأدوار الوظيفية والاجتماعية التي يقوم بها العاملون بصفة عامة².

¹ - محمد المهدي بن عيسى، علم اجتماع التنظيم من سوسيولوجية العمل إلى سوسيولوجيا المؤسسة، مطبعة أمابلاست، الجزائر، ط1، 2010، ص ص

182-183.

² - عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي، النشأة والتطورات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، ط1، 1999، ص 180.

و"على العموم هذه المقاربة ذات النزعة الفردية تنظر للمؤسسة على أنها مجرد حشد من الأفراد تحكمهم سماتهم الشخصية، وتتجاهل تماما بناءها الاجتماعي، والتفاعلي بين الأفراد، وما ينتج عنه من تغير في الاتجاهات والسلوكيات.

2-2- المقاربة البيروقراطية:

نظرت هذه المقاربة للمؤسسة على أنها مجرد منظمة تحكمها القواعد القانونية الرسمية، فماكس فيبر، لم يتكلم أبدا عن المؤسسة ولكن تكلم عن مجال مهيكّل ومنظم بشكل قانوني رسمي من أجل ممارسة الفعل الاجتماعي العقلاني، فهذا الفعل العقلاني هو الميزة الأساسية للرأسمالية، أما التنظيم البيروقراطي، هو الشكل التنظيمي الذي يناسب المجتمع الصناعي الحديث¹.

و"يعتبر ماكس فيبر أول عالم اجتماع استعمل كلمة فعل اجتماعي وأكد على أهميتها كأساس لنظرية اجتماعية، وينطوي تقسيمه للفعل الاجتماعي على فعل غير مرشد، فعل تقليدي وفعل غير تقليدي وكان اهتمامه بالفعل المرشد عند تحليله للنظم الاجتماعية الاقتصادية، حيث هذا النوع من الفعل كما يقول مؤهل لخلق نظام مميز لتحقيق غاية الفرد، إذ يوضع في اعتباره الغاية والوسيلة والنتائج الثانوية"².

فإن السلوك الرشيد أو العقلاني "يحكمه الواجب القانوني وليس الواجب التقليدي المتمثل في العادات والتقاليد التي كانت تحكم النظام الإقطاعي البائد، أو الواجب النابع من الامتثال والخضوع للحضوة الشخصية الكارزمية التي يتمتع بها شخص ما، فبمقتضى القاعدة القانونية على العامل أن يلتزم بواجباته وإلا سيتم إرغامه على ذلك باسم القانون، وبذلك تصبح القاعدة القانونية هي التي تضبط علاقة التبادل بين الأطراف المتعاقدة والمتفاعلة وهي التي تضمن كذلك استمرار هذه العلاقة التعاقدية واستمرار المجال التنظيمي.

¹ - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص 186-187.

² - عبد الهادي الجوهري، معجم علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص 199.

فالمؤسسة بهذا المعنى عند ماكس فيبر ليست حشداً لمجموعة من الأفراد تتحدد سلوكياتهم وأفعالهم وسماتهم الشخصية كما رأينا في المقاربة السابقة، ولا تشكل إطاراً للسلوكيات تتحدد وتحكمها علاقة تفاعلية، بل هي مجرد إطار تنظيمي عقلائي للعمل والفعل¹.

2-3- المقاربة النسقية:

"وعلى العموم أن فهم المنظمة من منظور المدرسة النسقية البنائية تحكمها خصائص أو وظائف النسق الاجتماعي التي وضعها بارسونز، لكن نستطيع أن نقول باختصار أن الشيء المفصلي والجوهري الذي يميز الإطار التفسيري للمؤسسة، والتي جاءت به هذه المقاربة والذي يختلف في مضمونه على المقاربتين السابقتين فيما يلي:

- إن هذه المدرسة لم تنطلق من القواعد القانونية الرسمية كما فعلت البيروقراطية بل من مفهوم النسق الاجتماعي ومستلزماته، واعتبرت أن الفعل الاجتماعي باعتباره نسق تحكمه نفس خصائص وضوابط النسق الكلي لا يتحدد وفق المعاني الشخصية التي يعطيها الأفراد لسلوكهم كما هو الحال عند ماكس فيبر، وإنما الفعل يتحدد وفق ما ينتظره الآخرون منه، أي وفق متطلبات الدور كما هو محدد من طرف النسق الاجتماعي أي أن السلوكيات والأفعال هنا تعتبر إجابة لتوقعات الآخرين، أو ما ينتظره الآخرون.

- فحسب فيليب بيرنو **Bhilipp. Bernoux** إن النقلة النوعية التي أثرى بها بارسونز تصوره النظري والتي تختلف عن التصور النقابي لماكس فيبر الذي جعل من المعايير والقيم عنصر أساسي مشكل لظاهرة التنظيمية، وليست فقط عنصر مشكل للحياة الاجتماعية والثقافية كظاهرة ملازمة للمجتمع، أي أن النسق الثقافي أصبح أحد الأنساق الفرعية المشكلة للمنظمة².

¹ - بن عيسى محمد المهدي، المرجع السابق، ص ص 187-188.

² - نفس المرجع، ص ص 191-192.

3- المراحل التي مر بها علم الاجتماع في دراسته لمجتمع المؤسسة:

لقد مر على الاجتماع في دراسته للسلوكات والأفعال داخل المؤسسة بثلاث مراحل ومحطات مفصلية هامة ويكاد أن يكون هناك شبه اتفاق عام لدى المهتمين لهذا التصنيف، وهو كما يلي:

3-1- مرحلة علم الاجتماع العمل:

إن علم اجتماع العمل أو علم الاجتماع الصناعي، هو فرع من فروع علم الاجتماع، يدرس العلاقة المتفاعلة بين الصناعة والمجتمع، أي يدرس الأسباب الاجتماعية والحضارية التي تمكن خلف ظاهرة الصناعة والتصنيع ونقل التكنولوجيا من مكان إلى الآخر، ويدرس الآثار الاجتماعية التي تتركها الصناعة والتصنيع على الإنسان والمؤسسات البنيوية التي تكون التركيب الاجتماعي للمجتمع¹.

- "في كل ما تقدم تبين لنا بجلاء أن المؤسسة ككيان مستقل وقائم بذاته تحكمها قوانين مستمدة منها بصفاتها مشكل اجتماعي مستقل عن المحيط من جهة، وتتجاوز في وجودها النظرة ذات النزعة الاختزالية على أنها حشد بسيط لعدد من الأفراد الذين يشكلونها...إلا بعد ما أصبح المجتمع يعي نفسه أنه كان مستقل بذاته وليس تابعا لعوامل أخرى خارجة عنه، بذلك أصبح موضوعا للبحث والدراسة، فكل التراث السوسيولوجي في دراسته للوسط الإنتاجي كان يقوم على دراسة العمل وليس المنظمة أو المؤسسة"².

"حيث كان توجهها النظري والمنهجي في دراسته تتمحور حول قضايا مثل الاغتراب لدى العمال، حوادث العمل، ظروف العمل، عمل الطبقة الكادحة، وغيرها، ومن أبرز هذه المدارس مدرسة علم النفس الاجتماعي، والتي كانت تجسدها مدرسة العلاقات الإنسانية، كانت ترى أن المجال الإنتاجي ما هو إلا مجموعة من الأفراد تحكم سلوكياتهم الحاجات الشخصية لكل فرد والمتمثلة في سلم الحاجات الذي وضعه ماسلو **Maslow**، إن سوسيولوجية المصنع أو الورشة الصناعية التي ساءت طيلة الفترة الممتدة

¹ - إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2005، ص 13.

² - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص 194 - 195.

من الخمسينات إلى البدايات الأولى من السبعينات كانت تنظر للفعل الاجتماعي داخل الورشة الصناعية سواء على أنها إعادة إنتاج للعلاقات الاجتماعية الاقتصادية التي تحكم البناء الرأسمالي القائم والذي تعتبر المؤسسة الاقتصادية الصناعية أحد مظاهرها، أو على أنها نتاج للنسق التكنولوجي، وإلى أن المؤسسة ما هي إلا مكان لإنجاز العمل، وأن الفاعلين الاجتماعيين ليس لهم أي وجود في هذا الطرح النظري، وبالتالي لا يمكن أن نتكلم خلال هذه الفترة إلا على سوسولوجيا الورشة الصناعية أو سوسولوجيا العمل¹.

ورواد هذه المرحلة كثيرون من أبرزهم تايلور، فاييلور، إيتو مايو، وغيرهم الكثير، حيث كانوا يدرسون المنظمة ليست ككيان مستقل بل كتابع للنظام الاجتماعي العام، وكذلك ماكس فيبر يعد من مرحلة علم اجتماع العمل رغم أنه ساهم بشكل غير مباشر في بروز علم اجتماع التنظيم، وكان هو السباق في وضع أطر البيروقراطية، حيث تعتبر البيروقراطية نموذجاً من نماذج السلطة، وتجمع الدراسات التي تناولت أعمال فيبر السوسولوجية على نماذج السلطة البيروقراطية عنده تحتل مكانة لا نظير لها بين كل ما أسهم به العلماء في هذا الصدد، واعتبر ماكس فيبر أول من وضع نظرية في السلطة البيروقراطية، وقوامها الهيكل التنظيمي الرسمي والقواعد المحددة.

"وقد استعان فيبر بالنموذج المثالي في وضع تصنيفات للفعل العلاقات الاجتماعية والجماعية واعتبر الجماعة المتضامنة نموذجاً تعد السلطة عنصراً جوهرياً بالنسبة لها، وقد حدد الخصائص والميزات الأساسية للجماعة المتضامنة التي يمارس في ظلها السلطة الشرعية المعقولة أو الرشيدة فيما يلي:

- تنظيم مستمر للوظائف الرسمية التي تحكمها القواعد.

- نطاق اختصاص، محدد لكل منصب وظيفة.

- القواعد التي تنظم سلوك المناصب قد تكون قواعد أو معايير فنية والموظفون الذين يشغلون هذه المناصب يعرفون عملهم، وهم مدربون على أدائه.

¹ - نفس المرجع، ص 196.

- يقوم تنظيم المناصب على مبدأ التدرج¹.

والسبب أن ماكس فيبر لم يدرج في مرحلة علم اجتماع التنظيم أنه درس التنظيم على المستوى الاجتماعي العام، وليس على مستوى المنظمة ككيان اجتماعي.

و"يعتبر فيبر أن السلطة القانونية هي أكثر أنواع السلطة استقرارا و أكثرها موضوعية ورشدا وعقلانية و استقرار²".

3-2- مرحلة علم الاجتماع التنظيم:

وتبدأ هذه المرحلة مع كتابات ميشال كروزي في سنة 1963م، وكان قد اعتمد كثيرا على أفكار ماكس فيبر، بداية من نقد كتابه حول الظاهرة البيروقراطية التي وضع أسسها ماكس فيبر، حيث وجد " أن التنظيم البيروقراطي مهما كان في غاية الدقة ومنتهاها لضبط سلوكات وأفعال الأفراد في حياتهم اليومية داخل المؤسسة، تبقى لهم جانب وهامش من الحرية واستقلالية لمواجهة مشاكلهم حتى الجزئية وبسيطة منها خاصة ما يتعلق بالتعاون وتحقيق الأهداف المشتركة بين الفاعلين"³.

و"التي بدأت تظهر عليها بعض الاختلالات الوظيفية، فأراد ميشال كروزي، جلب انتباه المتخصصين إليها وبين كيف أن الظاهرة البيروقراطية التي كانت الدعامة الأساسية التي بنيت عليها الفلسفة التنظيمية، وكانت أحد مفاخر الثورة الصناعية شاخت وهرمت وأصبحت تشكل عائقا على تحقيق التطور والتقدم الصناعي والاقتصادي لأن هذه القواعد القانونية الرسمية نزعت كل مبادرة من الأفراد وجعلتهم غير قادرين على متابعة التطور والتغير التي أصبحت السمة الأساسية للعصر الحديث، أما في الكتاب الثاني، الفاعل والنسق لم يكن كتابا نقديا كالأول بل أراد من خلاله أن يضع وي طرح التصور الجديد للمنظمة"⁴.

¹ - علي عبد الرزاق جبلي، علم الاجتماع التنظيم:مدخل للتراث المشكلات الموضوع والمنهج، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص ص 39-40.

² - حسين عبد الحميد، أحمد رشوان، الإدارة والمجتمع، دراسة في علم اجتماع الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص 134.

³ - Michel .Crozier. et friedberg. la cteur et la système. Ep. Le seuil. Paris.1997.p13.

⁴ - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص 213.

ففي هذه المرحلة تتميز عن سابقتها أن ميشال كروزي بدأ يدرس المنظمة كتنظيم خاص ونسق خاص، وكان شغله الشاغل هو ماذا لو كان داخل التنظيم أفراداً لا يلتزمون بمتطلبات النسق ولهم أهداف شخصية يريدون تحقيقها على حساب النسق؟

- كيف نحول السلوكات والأفعال الفردية إلى سلوكات جماعية؟

"حيث بدأ يتطور تصور علاقة الفرد بالتنظيم، حيث أصبح يدرس سلوك الفرد والاستجابات التي تصدر عنه نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي أو مشاعر أو انفعالات أو إدراكات"¹.

و"يرى الباحثون والمعنيون بدراسة علم السلوك التنظيمي يعني مباشرة تفهم و تفسير السلوك الإنساني في المنظمات والتنبؤ به وضبطه، والتحكم فيه من أجل تحقيق أهداف بكفاية وفعالية"².

فميشال كروزيه في تصوره الجديد لعلاقة الفرد بالتنظيم او المنظمة، يختلف عن النظريات الكلاسيكية في التنظيم حيث يرى أن أفعال الفاعلين هي وليدة لعبة **Jeu** بين طرفين، وأن الضوابط الرسمية مهما كانت في منتهى التدقيق والتفصيل فإنها تترك للفاعل مجالاً ليتحرك فيه رغم أنها تختلف من شخص إلى آخر، حسب الكفاءة المعرفية والظروف التنظيمية والبيئية الاجتماعية داخل المنظمة وما يحيط به من فاعلين .

3-2-1- المسلمات الأساسية لدى كروزي في تحليله للأفعال داخل المنظمة:

-المسلمة الأولى:

"إن الأفراد لا يقبلون أبداً أن يعاملوا كوسائل في خدمة الأهداف التي يضعها المسؤولون للمنظمة، هذا يعني أن لكل منهم أهدافه الخاصة، ولا يعني بالضرورة أن هذه الأهداف الخاصة متناقضة أو متعارضة مع

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعة، الاسكندرية، ط1، 2007، ص 22.

² - حسين حرم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد، عمان، 2004، ص 21.

أهداف المنظمة، كما أن هذه المسلمة حسب Ph.Bernoux يؤدي بنا للتأكيد بأن المنظمة مهما كان التنظيم مشكل بطريقة تريد أن تجعل سلوكيات العمال خاضعة وتابعة كلياً له تبقى هذه العقلنة نسبية وغير مطلقة وحتى في المنظمات العقابية كالسجون مثلاً، يبقى السجناء يتمتعون بدرجة من الحرية مهما كانت ضئيلة.

-المسلمة الثانية: إن هذه الحرية التي يتمتع بها الفاعل داخل المنظمة تمنح له درجة من الاستقلالية عن التنظيم، وتعطيه القدرة على الاختيار على الأقل بأن يساهم ويشارك أو لا، حتى ولو كان مفروضاً عليه أن يشارك، فهذه الاستقلالية تمكنه من تحديد مستوى المشاركة بالمنظمة تسعى دائماً للحد من درجة هذه الاستقلالية أو على أقل أن يحافظ عليها.

-المسلمة الثالثة: ترى أن الإستراتيجية التي يختارها الفاعلون سواء في علاقاتهم ببعضهم البعض، أو في علاقاتهم بالمنظمة، فهي دائماً تتمتع بالعقلانية لكنها عقلنة نسبية لأنها أمام الاستراتيجيات المضادة، وكذا عوائق المحيط المتعددة، ولا يمكن لأي فاعل مهما كان مستواه المعرفي كبيراً أن يحدد الوقت والوسائل التي تمكنه من الوصول إلى الحل العقلاني والأمثل من أجل تحقيق أهدافه لكي يصل إلى الحل المرضي أو الحل الأقل سوءاً بالنسبة إليه في ظل العوائق والإمكانيات التي يتحكم فيها¹.

حيث يرى Ph.BERNOUX أن استراتيجيات الفاعلين تبقى عقلانية إلا أنها عقلانية محدودة JEX، نظراً لاستراتيجيات الآخرين والضغوطات المختلفة داخل المؤسسة².

3-2-2- المفاهيم الأساسية التي يعتمد عليها كروزي في التحليل الاستراتيجي للمنظمة:

أ- السلطة:

"السلطة حسب المدرسة الكلاسيكية ما هي إلا مجرد امتداد لشخصية القائد الناجح، ويمكن أن تكون سلطة القائد حسب هذا التصور هي امتداد لعلاقة اجتماعية خارج المنظمة أي يكون التابع متبوعاً

¹ - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص 214-215.

² - Philippe.Bernoux.la sociologie des entreprises. 2eme édition ed du seuil. Paris, 1997,p 138.

والمتبوع تابعا في نفس الوقت، وهذا يعني أن العلاقة تكون فيها السيطرة كلية، وتامة كعلاقة السيد بالعبد تبقى السلطة نسبية، وذات اتجاهين فإن كانت سلطة السيد على العبد هي السلطة الرسمية والشرعية والظاهرة للملاحظة البسيطة، فإن سلطة العبد على سيده مهما كانت ضئيلة تبقى قائمة وموجودة وتحد من سيطرة السيد المطلقة وتجعلها نسبية وذلك يرجع مثلا إلى :

- درجة احتياج السيد للعبد هل السيد له بدائل أخرى أم لا.
- حسب درجة التأهيل سواء كان بدني أو مهني أو ذهني، فإن كان للسيد حق الجبر والإكراه فإن العبد كذلك له قدرة المنع والحرمان أي حرمان سيده من خدماته.
- فالسلطة من منظور هذه المقاربة هي نابعة من الواقع التنظيمي وليس امتدادا لعلاقة خارجية عنه كما ترى مدرسة العلاقات الإنسانية¹.

والحال أن الفرد يعيش دائما في متن ثقافة أو نظام من القيم، وإن هذا النظام يعطي امتيازاً لبعض المميزات الفردية، ففي بعض الأوساط الثقافية مثلا تعتبر القوة البدنية هي الميزة السلطوية الأهم، فيما تركز أوساط أخرى على الدينامية والذكاء والإحساس بوصفها السمات الأشد تأثيراً، أي تبدو أن السمات الشخصية تكون دائما تابعة للإطار الثقافي الذي تبرز في متنه، إضافة إلى أنها ليست سوى نوع من مصادر التأثير بين أنواع عديدة أخرى، إذ تعتبر المصادر المادية والتنظيمية والرمزية في المؤسسة بالغة الأهمية بالنسبة لأي محاولة للتأثير على سلوك العمال ونخلص من ذلك إلى مفهوم السلطة كخاصة من خصائص الفرد/الفاعل².

ب - منطقة الارتباب:

"يعتبر مفهوم منطقة الارتباب من المفاهيم الأساسية في سوسيولوجية المنظمة، فهو المصدر الذي يستمد منه الفاعل سلطته عن الآخرين، بمفهوم السلطة السابق على أنها علاقة تبعية بين الأطراف المتفاعلة في المنظمة، وهي في نفس الوقت النقطة أو المجال الذي لم يتمكن التنظيم الرسمي على أن يدقق في كل

¹ - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص ص 216-217.

² - ج.ب. هوغ، ليفيك، إمران، الجماعة والسلطة والاتصال، تر: نصير جامل، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، ط1، 1991، ص 64.

الجزئيات والتفاصيل التنظيمية للحد من حرية العامل والتقليص من استقلاليته، فإنه لا يستطيع مع ذلك أبداً، وهذا ما يترك فراغاً أو منفذاً يستخدمه العامل في بناء استراتيجية الدفاعية أو الهجومية.

إذن استقلال هذه المنطقة من طرف العامل تعطي له أسبقية وميزة عن الأطراف المتفاعلة معه في العلاقة التبعية التي تربطهم ببعضهم البعض داخل هذا المجال التنظيمي وتصبح تشكل بالنسبة إليه مصدراً للسلطة تزيد من أهمية هذه المنطقة وتنقص حسب مستوى تبعية الأفراد إليه، وحسب درجة سلطته عليهم وكذا من عدم قدرة هؤلاء من الاستغناء عليه، أو الكفاءة والقدرة التي يمتلكها"¹.

ت- النسق الفعلي للأفعال:

"إن كل منظمة هي مشكلة من مجموعة معينة من الفاعلين، وهؤلاء الفاعلون يهيكلون وينظمون علاقاتهم عن طريق الترابط والتفاعل المتبادل هذا في حالة السير الحسن لهذه المنظمة، فالنسق الفعلي للأفعال هو الطريقة والكيفية التي يهيكل بها هذا الكيان البشري المتواجد في المنظمة بصفتهم فاعلين اجتماعيين في علاقاتهم الداخلية، يعني الكيفية التي ينظم بها هؤلاء الفاعلون نسق علاقاتهم التفاعلية من أجل مجابهة ومعالجة كل الإشكالات التنظيمية والتسييرية والإنتاجية وغيرها، فهم يقومون بذلك ليس بصورة حيادية ومجردة، وإنما وفق أهدافهم التي تكون دائماً تسيير بدرجة من التوافق الضمني أو العلني مع أهداف المؤسسة"².

وينقسم نسق الفعلي للأفعال إلى قسمين هامين هما:

-النسق الفرعي لضبط العلاقات:

يتولد جراء تفاعل واحتكاك الحاصل بين الفاعلين نسقا من القواعد والمعايير لتسيير وضبط حياتهم الاجتماعية اليومية داخل المؤسسة، وهذه القواعد والمعايير تضبط وتوجه سلوكياتهم اتجاه بعضهم البعض، وهذا بالرغم من أن هذا النسق الفرعي لضبط العلاقات مشكل بصورة عفوية و غير رسمية.

¹ - محمد المهدي بن عيسى ، المرجع السابق ، ص 217.

² - نفس المرجع ، ص 217.

- نسق التحالفات:

"وهو النسق الذي يحكم التحالفات بين الفاعلين داخل المنظمة، بحيث في هذا الشكل من العلاقات فإن الفاعل المعين من أجل قضية معينة يعرف جيدا من هو الحليف أو الحلفاء الذين يساندونه، فإن التحالفات داخل المؤسسة ميزتها الأساسية أنها ظرفية ومرتبطة بقضية محددة وعلى أساسها يتم تحديد كيف أن المجموعة تعالج قضاياها المطروحة عليها، انطلاقا من أهدافها الخاصة وأهداف المجموعة المنتسبة إليها، فالنسق الفرعي للتحالفات ضروري في المؤسسة لكونها معرضة دائما لعدد كبير من حالات الارتياح، والحلول المقترحة لهذه الارتياح ليست بديهية أو مبرجة مسبقا مما يجعل الفاعلين يتجابهون ويتنازعون بينهم لفرض الحلول التي يراها كل فاعل سواء كان فرد أو مجموعة، بأنها هي المناسبة وذلك كما قلنا مع الأخذ بعين الاعتبار استراتيجياتهم الخاصة، سواء للمحافظة على وضعياتهم في التنظيم كما هي أو لتعظيمها"¹.

"ولكن لابد لنا هنا من أن نأخذ في الاعتبار مبدأ آخر يتيح لنا فهم سبل التحليل الاستراتيجي، أي المبدأ الذي يظهر أن تصرف الفاعل ليس تصرفا مقيدا بصورة تامة: فإذا كان الفرد في لحاظ النظرية الكلاسيكية يدا تتحرك آليا انطلاقا من الحافز الاقتصادي، وإذا كان يرى أتباع مدرسة العلاقات الإنسانية يدا أو قلبا خاضعين للحوافز الاقتصادية والاجتماعية، فإنه يمتلك أيضا أتباع النظرية الإستراتيجية عقلا، أي أنه موجود مستقل وقادر على الاحتساب والتكيف والتخيل بما يخص بعلاقته بالتنظيم المؤسسي.

أما تصرفاته فلا تكون أبدا محددة بشكل كامل، أي أن الفاعل هو في الأساس حر، ويتلاقى هذا المبدأ القائم على حرية الفاعل مع النظرية الوجودية التي عرضناها سابقا، و بناء على رأي كروزيه وفريد برغ. 1977. يتمتع الفاعل الاستراتيجي بالخصائص التالية:

- قليلا ما يعين أهدافا واضحة، لأنه يحددها في سياق نشاطه.

¹ - نفس المرجع، ص ص 221-222.

- حتى ولو كان تصرفه محدودا ومحكوما بالوزائع، فإنه لا يكون أبدا محددا بصورة محكمة لأن الفاعل نشط إيجابي يتصف بحرية أصلية.

- وتصرفه لا يخلو أبدا من معنى، ولا تتفرع عقلانيته عن أهدافه بل عن القيود والإمكانات.

- ولتصرفه دائما وجهان، هجومي من حيث سعيه إلى توسيع هامش حريته، والدفاعي يعني المحافظة على قدرته.

- ولا يفهم تصرفه إلا في متن التفاعل مع إرادته في الإقدام والمبادرة وبين القيود التي تحد منها¹.

3-3- مرحلة علم اجتماع المؤسسة:

"إن المؤسسة ليست مجموعة من الأفراد فحسب، بل هي نسق من العلاقات تربط بينهم، ويعطي للمجموعة كلا مميزا عن كل فرد، ولها خصائصها ومميزاتها أكبر من كونها مجموعة من الأفراد المكونين لها"².

أو "كما يسميه بيير بورديو الراحل حديثا بهابتوس الجماعة المحلية المحيطة بالفرد بداية من الأسرة، تمتلك الهابتوس الخاص بها الناتج عن تماثل ظروف الوجود، الذي يؤدي إلى تألف الممارسات وانصهار الفردي في الجمعي"³.

أو كما يرى بارسونز الذي كان دائما يفكر كيف يمكن لنظام أن يكون ممكنا ومستقرا ومستمرًا، ويعتقد بأن أفعال الأفراد لا تحدث بشكل عشوائي، أو بشكل منعزل، " وإنما يتم في إطار منظم ومنسق وتتجسد فكرة النظام أكثر في بنية الجماعة وعمل أفرادها ونظامها واتصالها، فنظرة بارسونز إلى الجماعة تتلخص في قوله، إنه من الصحيح أن كل النظم (الفعل) تتكون في التحليل الأخير من وحدات أفعال

¹ - ج. ب. هونغ ليفيك، المرجع السابق، ص 73.

² - Alex Muchilli: communication.et management. Dc.crisc. édition organisation , Paris.199.p23.

³ - احمد موسى بدوي، ما بين الفعل والبناء الاجتماعي، بحث في نظرية الممارسة لدى بيير بورديو، مجلة إضافات، مصر، العدد الثامن، 2009، ص13.

منفردة، لكن هذا لا يعني أن علاقة وحدة الفعل بالنظام النسق الكلي تتماثل تماما مع علاقة حبة الرمل بالكومة التي هي جزء منها"¹.

"إن الإشكالية بالنسبة للمؤسسة أو المنظمة لا تكمن كما يقول ph.Bernoux في كيف تنشأ علاقات التعاون والترابط بين الفاعلين سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات اقتصادية بكاملها بل في كيف تبقى وتستمر هذه العلاقات؟".

هذا ما لم تحب عنه هذه النظرية الاقتصادية الكلاسيكية ولا النظرية السوسيولوجية للفعل الاستراتيجي.

ولهذا بدأ يظهر تصور آخر جديد يريد أن يجيب عن هذه الإشكالية بدون الرجوع للنظرية البناوية التي تفسر السلوكات انطلاقا من البنية وحتميتها كما فعل ذلك بيير بورديو، بإرجاع كل السلوكات إلى البنية النفسية والذهنية التي تتشكل عبر التاريخ الشخصي للفرد، وإلى مقتضيات الدور الوظيفي كما رأينا ذلك عند بارسونز، كما أن هذا التصور لا يقوم عن أنقاض نظرية التحليل الاستراتيجي لميشال كروزيه بل تعميقا لها بحيث أنه يفسر ويحلل سلوكات الأفراد انطلاقا من النسق الفعلي للأفعال أي من نسق العلاقات التي يتم تشكيلها من طرف الفاعلين داخل المؤسسة"².

ففي دراسة أجراها عالم الأثر والبيولوجيا مارشال موس M.Mous عن علاقات التبادل بين القبائل البدائية، وجد أنها لا تقوم على العامل الاقتصادي الخالص بل على أساس بعد ذو طابع اجتماعي وثقافي إذ أن التبادل بين الأطراف المعنية بالعلاقة تأخذ شكل الواجب والشرف بحيث ما يمنح الآن لا بد من أن يرد في وقت لاحق من أجل المحافظة على الشرف، فإن الذي تم تبادله في النهاية هي الاعتبار الاجتماعية أما الأشياء المتبادلة ما هي إلا لحظة من لحظات التبادل وليست هي المقصودة في حد ذاتها، بل المستهدف هو جانب الاجتماعي، والرمز الثقافي.

¹ - عامر مصباح، علم الاجتماع، الرواد والنظريات، دار النهضة، الجزائر، 2004، ص 116.

² - محمد المهدي بن عيسى، المرجع السابق، ص 228.

فانطلاقاً من هذه الدراسة بين الباحثين إن التبادل هدفه في النهاية خلق التعاون والترابط الاجتماعيين وتبين لنا ذلك أن التبادل هو ظاهرة اجتماعية كلية، وهو تصور مناقض تماماً للتصور الذي يقوم بحصر التبادل في الجانب الاقتصادي المحض القائم على المصلحة والفائدة الخالية من كل ما هو اجتماعي¹.

فإذا كانت سوسيولوجية المنظمة تعمل على فهم وتحليل علاقات السلطة والتبعية واستراتيجيات الفاعلين التي تشكلت على خلفية هذه العلاقات وعلى أرضية مناطق الارتياب التي لم يستطع النسق التنظيمي أن يشملها، فإن سوسيولوجية المؤسسة عمقت هذا التصور، ونظرت للمنظمة على أنها مؤسسة اجتماعية قبل أن تكون اقتصادية منتجة لكيانات اجتماعية تحكمها روابط اجتماعية كاملة وبذلك تشكل مجموعة انتماء بالنسبة إليهم، واعتبرت كذلك أن هذا الكيان المشكل للمؤسسة منتج للثقافة التي تعبر عن قدرته على الفعل والعمل الجماعي من إنجاز وتحقيق الهدف المشترك بالتغلب على الإشكالات اليومية التي تواجههم، وإيجاد الحلول المناسبة لها وفي هذا الإطار يقول فيليب برنو ph.Bernoux، المؤسسة هي مكان مستقل عن المحيط أو المجتمع، منتج للضوابط التي تحكم العلاقات الاجتماعية، هذه الضوابط هي التي تشكل نقطة ارتكاز في التحليل الاستراتيجي للفعل الاجتماعي عند كروزيه لكن المؤسسة الاقتصادية أصبحت الآن مكان أين تنشأ وتشكل فيه الهوية والثقافة والاتفاقات الاجتماعية التي لا يمكن أن تكون لو لم يكن هناك حد أدنى من الثقة المبنية على التصور الجماعي والخيال المشترك Imoginaike، إذن سوسيولوجية المؤسسة حسب هذا الطرح هي مستوى تحليل آخر لا ينظر للمؤسسة على أنها وحدة اقتصادية نجاعتها تتوقف على مدى قدرتها على تقسيم العمل وتوزيع المهام الجزئية على أفرادها كما ترى التaylorية، ولا على مدى قدرة أفرادها على خلق قواعد تضبط استراتيجياتهم وتوجهها فحسب، كما يرى كروزيه، بل على مدى قدرتها بأن تكون مؤسسة اجتماعية INSTITUTION sociale ناحتة للهوية ومنتجة للثقافة تجعل من أعضائها يشعرون بالانتماء إليها وليست مجرد الانتماء الإداري لها².

¹ - نفس المرجع، ص ص 236-237.

² - نفس المرجع، ص ص 245-246.

4- المؤسسة ككيان اجتماعي كنسق وبناء وتنظيم اجتماعي:

4-1- المؤسسة كنسق اجتماعي:

فبعدما رأينا المراحل التي مر بها علم الاجتماع في دراسته للمنظمات والمؤسسات، نستنتج انه بعدما كان في مرحلة ينظر للمؤسسة نظرة اختزالية على أنها مكونة من مجموعة أفراد لا غير، انتقل في مرحلة أخرى على أنه تنظيم، وداخل هذا التنظيم استراتيجيات فردية تحاول تحقيق مصالحها الشخصية، أما في المرحلة الأخيرة أصبح ينظر للمؤسسة على ككيان اجتماعي خاص، يتم بداخله تفاعل مستمر ودائم بين أعضائها الفاعلين كل له دوره ووظيفته و"لذلك يرى بارسونز أن تواتر الفعل الاجتماعي يؤدي إلى ظهور النسق الاجتماعي أو النظام الاجتماعي الذي تجتمع عناصره من بعد ذلك في عملية التوافق أو التوحد المعياري أو الرمزي أو التوحد الثقافي"¹.

"فالنسق الاجتماعي أداة تحليلية ووسيلة لفهم الواقع إنه الشبكة الكلية من التفاعل التي من خلالها يرتبط فاعلان أو أكثر بحيث يؤثر كل منهم في سلوك الآخر، وبحيث يسلك كل منهم بصورة جمعية بكل الطرق وبالاتناد إلى هذا التعريف، وبالنظر إلى النسق كمقولة يمكن استخدامها لتحليل ظواهر أنماط التجمع الإنساني مثل النظم الجامعة، المؤسسات الصناعية والخدماتية فإنه يمكننا تفكيك النسق

كما يلي:

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

في ضوء هذا التفكيك يمكن تعريف أية مؤسسة بأنها نسق اجتماعي يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة مباشرة أو غير مباشرة وفق القواعد والقيم والمعايير السائدة ضمن نطاق جغرافي معلوم -حيز- لتحقيق أهداف محددة"².

¹ - علي الحوات، النظرية في علم الاجتماع، منشورات القا، ليبيا، 1997، ص ص 136-137

² - بلقاسم السلاطنية، إسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر، القاهرة، ط1، 2008، ص09.

إذن " فالقيم تمثل محددًا هامًا من محددات السلوك، وأنها لب الثقافة الإنسانية، كما أن مفهوم المرغوب فيه هو حجر الزاوية في تحديد مدلول القيم، وهذا الأمر له وجهته، وذلك لأن القيم هي التي تحدد لنا ما هو مرغوب فيه، ومرغوب عنه، وأنها مستويات قيمية نحكم من خلالها على كل ما حولنا من مكونات الثقافة، وتوجه تفضيلاتنا الاجتماعية، والأفراد يجدون أنفسهم أمام منظومة معيارية تتعلق بنوع من التقويم وتعتمد على سلم القيم، قد يختلف عن التقديرات الشخصية للفرد"¹.

إذن فهذه الثقافة أو هذه القيم والمعايير تتضمن في متن المجتمع أو على الأقل جماعة تضم مجموعة من الأعضاء المكونة لها، والتي يمكن من خلالها فهم سلوكهم كأعضاء، كما يقول أحمد عاشور صقر حيث يؤكد، " إن دراسة السلوك الجماعي، يسهم مساهمة كبيرة في فهم وتفسير الكثير من الظواهر السلوكية التي قد تعجز عن تفسيرها وفهمها إذا كانت وحدة التحليل المستخدمة هي الفرد وليس الجماعة، فالكثير من الظواهر الاجتماعية مثل تكاتف الأفراد وتعاونهم لأداء مهمة معينة أو لتحقيق هدف مشترك، أو دخولهم في منافسة ونزاع أو تكوينهم لتحالفات وتكتلات متصارعة أو تبادلهم للمعلومات خلال اتصالاتهم أو تفاعلهم، وكل هذا لا يمكن تفسيره إلا بتخطي حدود الفرد وادخال متغيرات ذات طابع اجتماعي للتعرف على طبيعة هذه الظواهر الاجتماعية، وهذه المتغيرات قد تتمثل في تركيب الجماعة، ودرجة تجانسها وحجمها، وقيمتها، والمكانات الاجتماعية لأفرادها"².

فالمؤسسة ككيان اجتماعي " ليست نظامًا مغلقًا، ولكنها كذلك نظام مفتوح فتؤثر وتتأثر أجزاؤها فيما بينها"³.

حيث أن التأثير الذي يتلقاه الفرد في المحيط الاجتماعي للعمل التي يتعامل معها تؤثر في إدراكه ودوافعه وتصرفاته وجهوده في العمل، وهذا التأثير يتلقاه الفرد خلال اتصالاته وتفاعلاته مع أفراد جماعات العمل، فهو يتصل بزملائه، ويدخل في علاقات معهم، وهم من ناحيتهم يسعون إليه، ويبادرونه بالتفاعل

¹ - مراد زغمي، علم الاجتماع رؤية نقدية، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، 2004، ص 185.

² - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1986، ص 255.

³ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الإدارة والمجتمع، دراسة في علم الاجتماع الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص 105.

معه، وخلال هذه الاتصالات والتفاعلات الاجتماعية يكتسب الفرد خبراته ويتلقى معلومات تشكل الكثير من مفاهيمه وتؤثر على مشاعره وسلوكه"¹.

"ويرتكز النسق الاجتماعي على معايير وقيم تشكل مع الفاعلين الآخرين جزءا من بيئة الفاعلين حيث يفترض بارسونز أن هدف كل فاعل هو الحصول على أقصى درجة من الإشباع وإذا ما دخل الفاعل مع الآخرين وحصل من خلال التفاعل الإشباع، فذلك مدعاة لتكرار التعامل، وسيظل الأمر بالفاعلين بعد حين بأن يتوقعوا استجابات معينة من بعضهم البعض، وبذلك ستتشكل بينهم قواعد ومعايير اجتماعية مع قيم متفق عليها، وتكون هذه القيم ضمانا لاستمرار تلك الاستجابات"².

"إذن فالفاعل لا يتحدد بالبعد الإرادي أو الطوعي وإنما من خلال النسق الثقافي والاجتماعي، حيث أن الثقافة هي التي تحدد انساق التفاعل"³.

4-2- المؤسسة كبناء وتنظيم اجتماعي:

"نجد أن المجتمع يتكون من هيئات وجماعات بينها تباين وفروق، فهناك هيئات أو وحدات جماعية تقوم على روابط الدم كالأُسرة، أو على الروابط المهنية كالجماعات المهنية، أو على روابط الحوار المكاني كالقرية، أو المدينة أو التقارب في المراتب والمنازل مثل الطبقات، ولأفراد كل جماعة من هذه الجماعات التقاليد الخاصة بهم وتصوراتهم الجماعية المميزة لهم، ووجدانهم الجماعي الذي يجعلهم يشعرون بوحدة الجماعة والتفرد والامتياز عن الجماعات الأخرى"⁴.

"وتأخذ دراسة الجماعات في العصر الحالي اهتمام معظم الباحثين في ميادين علم النفس وعلم الاجتماع على السواء، لما لها من أهمية قصوى في التأثير على أفراد أعضاء هذه الجماعات، وفي المنظمات والمؤسسات الحديثة بصورة عامة.

¹ - أحمد صقر عاشور، المرجع السابق، ص 245.

² - ياسين خضير البياتي، النظرية الاجتماعية جذورها التاريخية وروادها، الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، ط1، 2002، ص 129.

³ - نفس المرجع، ص 130.

⁴ - محمد الصالح، الضبط الاجتماعي، مؤسسة الوراق، عمان، 2004، ص، 207-208.

و"لو قدر لأحد من الناس من كوكب آخر زيارة الأرض لتمكن من ملاحظة هامة هي أن الناس على هذه الأرض يعيشون في أشكال صغيرة تدعى زمرا، أو حلقات أو شلل.

وهم يشكلون فيما بينهم جماعات صغيرة يعيشون فيها أطول فترة حياتهم، فالجماعة بذلك تلعب دورا هاما في حياة الفرد والمنظمة على السواء، وكل دراسة في ميدان الاجتماع تبدأ بدراسة الجماعات التي تتشكل منها المؤسسة"¹.

إذا مما سبق يمكن دراسة المؤسسة كمجموعة أو جماعة من الأفراد بينهم اتصالات وتفاعلات اجتماعية، وبنية تتجاوز الأفراد المكونين لها، ويمكن لها أن تقنن وتحكم سلوك أعضائها، ونقصد بذلك النسق الاجتماعي داخل هذا البناء الاجتماعي للمؤسسة.

4-3- المؤسسة كجماعة أو جماعات اجتماعية:

"ويعرف **Davis** الجماعة بأنها عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاحظتها أو التعرف عليها، وهذا التعريف يشير إلى التداخل والتفاعل بين أعضاء الجماعة، ويعرف **Tosi** الجماعة بأنها اجتماع عدد صغير نسبيا من الأفراد بشكل يمكنهم من التفاعل الدائم خلال اللقاء والمواجهة المباشرة، ويشعرون فيما بينهم بالتجاوب النفسي من خلال إحساسهم بانتماء لعضوية جماعة واحدة، ويعرف **kinicki kretnr**، الجماعة بأنها مجموعة من اثنين أو أكثر يتفاعلون بحرية، ويشتركون في أهداف ومعايير اجتماعية ولهم هوية مشتركة"².

"تتشكل الجماعة من الأفراد لهم هدف خاص ولها دوام وفكرة وأسلوب عمل، والانسجام بين الجماعة يقوى بكثرة التبادل والمشورة"³.

¹ - حسن الجيلاني، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2008، ص 109.

² - محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات، داروائل، عمان، ط3، 2005، ص 187.

³ - عدنان أبو مصلح، معجم علم الاجتماع، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، ط1، 2006، ص 101.

"الجماعة هي التي يحتفظ فيها الأعضاء بعلاقة المواجهة، وتزاول على أفرادها تأثيرا أساسيا في تكوين مثالياتهم ومعايير سلوكهم وأفكارهم عن الخطأ والصواب كما تقوم بدور كبير ودائم في تكوين المحاور الأساسية لشخصية أفرادها الذين يعيشون في الوجود وتفكير بعضهم بعضا"¹.

"ويرى معجم العلوم الاجتماعية أنه لكي يكون للتعريف دلالة للجماعة يجب أن يرتبط بنوع البناء المتكامل، لا بمجرد مجموعة من الأفراد، ولذلك فالأفراد يشكلون جماعة إذا ما حدث بينهم طراز محدد من الاندماج يمكن تحديد درجته، أما تشارلز كولي، فقد وضع تعريفا للجماعة حدده بخمسة خصائص هي:

- التواصل الوجه للوجه (اتصال شخصي مباشر)
- عدم تخصص نوع التواصل (يعني اتصال حر مفتوح)
- الدوام النسبي (الاستمرار)
- قلة عدد الأشخاص المتواصلين (وجود تصورات اجتماعية و خيال مشترك (Imoginaike).
- الألفة النسبية بينهم"².

والجماعة في رأينا وحسب موضوع الدراسة هي تلك الجماعات التي تظهر داخل المؤسسة، تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقات تفاعلات اتصالية تلقائية، وترتبط بينهم بعض القيم والمعايير نسق اجتماعي يتكون من خلال هذا التفاعل والتواصل بينهم (نسق الفعلي الملموس) وله القدرة على ضبط سلوكيات وأفعال أفرادها.

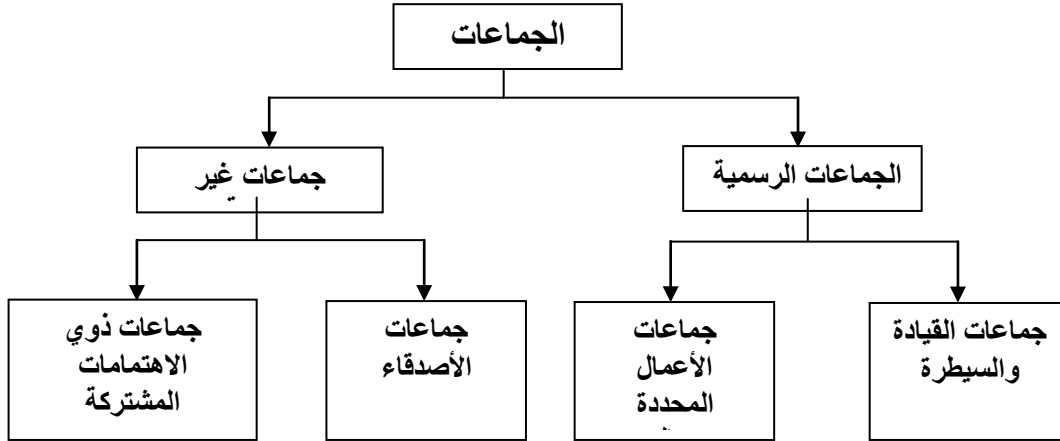
"حيث تنطلق إشكالية الدراسة الحالية من تصور عام مؤداه أن التنظيمات سواء كانت سياسية أو صناعية أو عسكرية تتكون من عدد غير متناه من جماعات المصلحة، interest. Groupe"³.

والشكل رقم (07) يوضح أنواع الجماعات و البنى الاجتماعية داخل المؤسسات.

¹ - خضير شعبان، مصطلحات الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، الجزائر، ط1، 2002، ص 28.

² - حسين الجيلاني، نفس المرجع السابق، ص113.

³ - سعدون يوسف، التحليل السوسيولوجي لجماعات المصلحة في التنظيمات، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة باتنة، العدد 12، جوان 2005، ص 59.



شكل رقم (07): أنواع الجماعات و البنى الاجتماعية داخل المؤسسات.

المصدر: - جيرالد جيرينج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، تر، رفاعي محمد رفاعي، دار المريخ، السعودية، ط2، 2004، ص 284.

4-3-1- بعض المفاهيم القريبة من مفهوم الجماعات الاجتماعية بالمؤسسة:

يمكن أن نستفيد من هذه المفاهيم القريبة من مصطلح الجماعة، من الفهم أكثر والتحديد الدقيق للجماعة وكذلك عما نريد من مفهوم الجماعة في بحثنا هذا، فنجد منها التجمع أو المجموعة وهذه المفاهيم تشير فقط إلى دخول الفرد داخل مجموعة من الأفراد لكن لا تشير إلى أنها تؤثر في أفعاله وعلاقاته كمجموعة المقهى، أو التجمع أمام مقابلة رياضية، أو تجمع الناس حول حادث في الطريق، فكل هذه الأنواع وما شابهها لا تدخل في إطار معنى الجماعة، لأنها وببساطة تختلف عن مجرد جمع أو تجمع بشري، لأن أعضاء وأفراد المؤسسة بينهم تفاعل مستمر، ويمثلون لمعايير واحدة، ويتعرضون لضغوط واحدة، ولديهم توقعات حول سلوك بعضهم البعض إذا فمصطلح جماعة من الأفراد يطلق "عن مجموعة من الأشخاص تربطهم علاقات خاصة ذات صلات دائمة ومتواترة بحيث يفرض على أعضائها نمطا من السلوك الجمعي، وتجمعهم هذا يكون قائما على وجود هدف مشترك أو مصلحة مشتركة يدافعون عنها بالوسائل المتاحة لديهم"¹.

¹ - معن خليل عمر، الضبط الاجتماعي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006، ص 33.

يعني أن هناك ضمير جمعي كما يسميه دوركايم، وهذا الضمير الجمعي قادر على قهر سلوك أعضاء الجماعة وأفراد المؤسسة الذين يكونون في تفاعل اجتماعي عبر اتصال مواجهي مباشر فيما بينهم أو كما سميّه بارسونز بالنسق الاجتماعي الذي يكون قائماً بذاته، ومحكم ومقنن للسلوكات وكنسق للتفاعل.

أما ماكس فيبر فيرى لتعريفه للجماعة "أن الجماعة الاجتماعية هي نسق من العلاقات الإنسانية يترابط الأفراد فيه بوحدة من الإحساس والشعور العاطفي وبوحدة المصالح ويشتركون في ثقافة معينة تحدد أدوارهم الاجتماعية البيروقراطية والمسؤوليات التي تميز أعضائها عن غيرهم من الأعضاء"¹.

"أما ميرتن فيرى أن فيبر ركز على الجانب الرسمي في بناءاته البيروقراطية وأغفل اتجاهات الأفراد ومشاعرهم، وبروز الجماعات غير الرسمية التي قد تشارك في تحقيق الأهداف الرسمية نفسها وتعتبر عوامل لها ديناميكيته، وتقوم بأدوار وظيفية تنظيمية هامة، فبالنسبة لميرتن القواعد المعيارية المجردة تؤدي إلى شكل معين من الصراع والتنافس بين الأعضاء الرسميين، منها الصراع على السلطة، فتكون الحاجة لوجود الجماعات غير الرسمية داخل البناءات التنظيمية التي تقوم بتنظيم شبكة العلاقات الاجتماعية وتسهر على شؤون الأفراد"².

4-3-2- الفروق السوسولوجية بين الجماعات الاجتماعية والجمع العادي:

"إن الجماعة تشبه الجمع في نواحي كثيرة، بل أنه لا يوجد بينهما تمييز واضح من وجهة النظر السوسولوجية ويمكن مع ذلك أن نميز بينها كالتالي:

- تكون نماذج التفاعل أكثر وضوحاً في حالة الجماعة عنها في حالة الجمع، لأن الأهداف التي يعمل من أجلها أفراد الجماعة تتميز بالوضوح والتحديد، وتتطلب تحقيق هذه الأهداف تفاعلاً قوياً بين أفراد الجماعة حول نشاطها الرئيسي، أما في حالة الجمع فإن طبيعة المصالح التي تربطهم تكون أكثر عمومية من تلك التي تربط أفراد الجماعة، لذلك فإن أعضاء الجمع يتأثرون ببعضهم

¹ - حسين عبد الحميد أحمد، البناء الاجتماعي الأنساق والجماعات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص 242.

² - رابع كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم الاجتماع الاتصال، قسنطينة، 2006، ص 169.

البعض خلال تحقيق أغراض عامة لا يتميز ذلك الوضوح لأغراض الخاصة بالجماعة، كما تتميز الجماعات بأنها تتأثر بنصيب أكبر من ولأئنا، فنحن نعتبر واجبنا نحو الأسرة وهي جماعة أكثر أهمية من واجبنا نحو النقابة التي نسعى إليها وهي جمع، وإذا ما تعارض الواجبان، واجبنا نحو الأسرة وواجبنا نحو النقابة وجدنا أن الواجب الجماعة الأولى أسبقية وأهمية عن الثاني، وهكذا الحال في مجالات كثيرة من حياتنا.

- يتميز كل من الجمع والجماعة بدرجة من الشعور بالصفات العامة، والمصالح التي تربط الأفراد، إلا أن أفراد الجماعة يتميزون بدرجة أكثر من هذا الشعور عن طريق مشاركتهم بالمصلحة والهدف بطريقة أعمق منها في حالة الجمع.

فالجماعة ليست مجرد مجموعة من الناس وإنما هي قوة تؤثر في حياة أفرادها ولها نفوذها الواضحة عليهم¹.

- وكذلك يمكن أيضا تميز الجماعة عن الجمع بأنها أقل عدد من الأفراد، واستمرارية العلاقة بينهم أطول وقت بكثير، وكلما قل العدد زاد التفاعل بينهم وزادت درجة الانتماء وولاء الأفراد. فالجماعة بالمفهوم السوسيولوجي عبارة عن مجموعة أفراد بينهم تفاعل مستمر، ومن خلال هذا التفاعل تنشأ النفس البشرية كما يرى هيربرت ميد، حيث يقول: "تنشأ النفس البشرية خارج ظروف الوراثة فهي مكتسبة من مصدرين هما، الخبرات الاجتماعية التي يمر بها الفرد، وتفاعل الفرد مع الآخرين"².

ومن خلال هذه النشأة للنفس البشرية يتصرف الفرد، ويصبح سلوك الفرد نابعا من معيار الجماعة حيث يرى ميد أن:

" سلوك الفرد عبارة عن انعكاسات للتفاعل الاجتماعي المستمر، وانطلاقا من ذلك يؤكد ميد ان العقل او الفكر سواء بمعناه الفردي أو الجماعي عبارة عن القدرة البشرية على استخدام الرموز والإشارات التي

¹ - سمير عبد الفتاح، مبادئ علم الاجتماع، دار أسامة، المشرق الثقافي، عمان، ط1، 2006، ص ص 145-146.

² علي الحوات، المرجع السابق، ص 187.

لها معاني وذات مضامين حضارية واجتماعية تحدد وتقنن سلوك الفرد في المجتمع وهنا تظهر مهمة الرموز والإشارات في تسهيل عملية الاتصالات والتبادل الاجتماعي الموجه، فالرموز والإشارات نابعة من أعراف وتقاليد وقواعد المجتمع"¹.

حيث يفترض "هربرت ميد أن:

- تعكس النفس البشرية الصورة العامة للرموز والإشارات العامة، فالذات أو النفس البشرية هي المرأة التي ينعكس عليها المجتمع بكل صورته.

- تعمل مجموعة من التوقعات الاجتماعية مستقاة من القيم والقواعد الاجتماعية على قيادة عملية التفاعل الرمزي.

- قابلية الفرد العقلية على تكوين رموز اجتماعية.

- تأثير البيئة الاجتماعية والحضارية على تكوين الرموز الاجتماعية.

- الاهتمام بأحكام الآخرين وتقييمهم"².

ويرى ميد أن " الذات لا توجد إلا في علاقة مع جماعات اجتماعية، لأن الفرد نفسه ينتمي إلى بناء اجتماعي عام، ولذلك كان العقل والذات، وكان الوعي والفعل ظواهر جمعية وليست فردية تشتمل على أدوات وعلاقات ونظم اجتماعية"³.

أما كولي، "فينظر للمجتمع الإنساني على أنه عبارة عن نسيج من تفاعلات وتصورات وانطباعات عقل الفرد مع عقول الآخرين"⁴.

ونظرية الذات عند كولي تتوقف على ثلاث فرضيات:

¹ - نفس المرجع، ص 189.

² - نفس المرجع، ص 189.

³ - ياسين خصير البياتي، المرجع السابق، ص 185.

⁴ - نفس المرجع، ص 190.

- يؤثر المجتمع على تكوين ذات الفرد ومعتقداته وقيامه بممارسة أدواره الحياتية المختلفة.
- يدخل الإنسان في تفاعل مع الآخرين وفقا لمنظومة من التوقعات التي يفضلون أن يروها منعكسة في معتقدات وسلوك بعضهم البعض.
- السلوك الاجتماعي سلوك مكتسب يتعلمه الفرد من المجتمع عبر وسائل التعليم والتنشئة الاجتماعية المختلفة¹.

4-3-3- الفرق بين الجماعات الاجتماعية داخل المؤسسة وفرق العمل:

ربما هناك من يظن أن الجماعة وفرق العمل مفهومان مترادفين لكن الفرق شاسع لمن يتمعن فيهما، كما أنهما قد يتشابهان في بعض النقاط.

"أما عمل الفريق فإنه يختلف بأن الهدف يكون إنجاز ما يزيد عن تحقيق الهدف الخاص بالفرد، وهو هدف الفريق ككل، ولعل أفضل توضيح لذلك هو مفهوم فريق اللعب في أية رياضة كانت، أن تعاون الأعضاء ليس من أجل أن يكتسب اللعبة شخص واحد أو يؤدي عمله هو بشكل جيد، بل لينجز الجميع هدفا عاما، ويعتبر عمل الفريق أو روح الفريق عاملا أساسيا في العملية الإدارية، إذ تعاني المؤسسات من عدم وجود روح الفريق مع غياب التعاون المثمر الذي يفيد المنظمة ككل، رغم وجود أفراد مميزين لديها على المستوى الفردي، إذ تكون المشكلة في عدم وجود التعاون مع غيرهم حتى يبدون هم الأفضل، مع إدراك أن ذلك يؤثر على الهدف العام للمؤسسة التي ينتمون جميعا تحت مظلتها، لذلك تحرص المؤسسات الواعية على إيجاد هذه الروح التعاونية وروح الفريق"².

منها فرق حل المشاكل، وفرق العمل التي تدير نفسها ذاتيا، فرق عمل مشكلة من مختلف الدوائر.

"فالجماعات التي تظهر في المؤسسة تتكون تلقائيا وعفويا بين أفراد لهم خصائص وأهداف مشتركة، بينما فريق العمل هو عملية تنظيمية إدارية فعالة تخلق من جماعة العمل وحدة متفاعلة ومتماسكة ومتجانسة،

¹ - نفس المرجع، ص ص 188-189.

² - قاسم القريوني: السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل، الأردن، ط5، 2009، ص 160.

إنه عملية مخططة لتكوين جماعة مندمجة ملتزمة قادرة على أداء مهام معينة وتحقيق أهداف محددة من خلال أنشطة متعاونة ومتفاعلة.

فبناء فريق العمل يمر بمراحل متعددة حتى يصل إلى مرحلة النضوج وهذه المراحل تتطلب من الفريق الإجابة عن مجموعة من الأسئلة أهمها، لماذا نحن هنا؟ وماذا سنفعل؟ كيف سننظم أنفسنا؟ من يشارك؟ من سيهتم بنجاحنا وإنجازتنا؟ كيف سنتعامل مع المشكلات؟ كيف يتم التنسيق بيننا وبين المجموعات الأخرى؟ ما المزايا التي يحتاجها الأعضاء من الفريق؟¹.

"أما إذا حاولنا إيجاد الصلة بين الجماعات وفرق العمل فيمكن إيجاز ذلك في بعض النقاط الرئيسية.

❖ الحرص على حصر العضوية في الجماعات بعدد غير كبير، فكلما كان حجم الجماعة كبيراً كان من الصعب أن نتحول إلى فريق عمل ملتزم ومندمج ومتفاعل.

❖ اختيار الأشخاص ذوي القدرات والمهارات العضوية في الجماعات، ومن المهارات اللازمة في هذا المجال المهارات الفنية، ومهارات التحليل وتقديم المقترحات، ومهارات الاتصال والاستماع.

❖ الحرص على تحديد الأدوار بشكل دقيق والتنوع في العضوية لأن ذلك يوفر فرصة لطرح أفكار جديدة.

❖ الالتزام بتحقيق هدف عام يهم الجميع.

❖ توفير قيادة قادرة على إدارة الجماعة.

❖ تنمية أواصر الثقة والانفتاح بين الأعضاء بحيث يشعرون بالحرية والرضا عن العمل ضمن إطار الجماعة².

¹ - محمد فتحي، 766 مصطلح إداري، دار التوزيع والنشر والتوزيع الإسلامي، القاهرة، مصر، 203، ص 210.

² - قاسم القريوني، المرجع السابق، ص 162.

4-4- النظريات المفسرة لنشوء هذه الجماعات الاجتماعية داخل المؤسسة:

"لم تعد النظرة إلى ظاهرة تكوين الجماعات الصغيرة في نطاق المنظمة على أنها عفوية أو استثنائية، وإنما صارت النظرة إليها على أنها تشكل بذاتها حقيقة أساسية في التأثير في المنظمة سلباً أو إيجاباً، تبعاً لطبيعة الجماعة وتوجهها نحو دعم أو إعاقة تحقيق المنظمة لأهدافها، ولهذا فقد اهتم الباحثون والمتخصصون في الجوانب النظرية التي تؤدي إلى تكوين الجماعات ومن النظريات البارزة في هذا المجال ما يأتي:

4-4-1- نظرية القرب المكاني: Propinqui theory

ترى هذه النظرية بأن الشعور بالانتماء أو الرغبة في الانضمام للجماعة يتأثر بالواقع المادي للقرب أو الجوار، حيث تتكون الجماعة غالباً من الأفراد الذين يعملون في منطقة جغرافية متقاربة، أو يعملون على مأكنة إنتاجية واحدة، أو مكتب خدمي متقارب، وهكذا وقد أثبتت الدراسات الميدانية الحديثة على أن التقارب المادي في العمل دلالات ومؤشرات أكيدة في تكوين الجماعات على عكس التباعد المادي للعمل الذي لا يقود أو لا يشجع على خلق مثل هذه الجماعات"¹.

4-4-2- نظرية القرب لجورج هومانز George.Homans

"ترى هذه النظرية أن الانضمام للجماعات هو محطة النشاطات **Activities**، والعلاقات، **introction** والمشاعر **sentiment**، ذلك أن النشاطات هي التي تؤدي إلى ظهور علاقات وإلى ظهور المشاعر وتقود إلى نشاطات جديدة، وهكذا يمكن أن نفرق بين المعايير والأوامر على أساس أن المعايير تطبق من أجل المحافظة على السلوك القائم، بينما تطبق الأوامر بهدف إحداث تغيرات مستقلة في السلوك، وعموماً تنشأ المعايير نتيجة التفاعل بين أعضاء الجماعة، واختلاطهم المستمر نسبياً ببعضهم البعض"².

¹ - خليل محمد حسن الشماغ، حضير كاظم محمود، نفس المرجع السابق، ص 150.

² - حسن عبد الحميد، أحمد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 180.

و"هناك أنواع من التنظيمات تنشأ تلقائياً، وأنواع أخرى تنشأ بشكل تعمدى شعوري، وهناك بعض المعايير الاجتماعية تربط بين أعضاء الجماعة ككل عند توجيه المشرف لومه وتوبيخه لأحد أعضائها فتنبري للدفاع عنه، بحيث يقدم أعضاء الجماعة يد المساعدة والعون لزميلهم الذي يتلف آلة أو جزء من الإنتاج، ويهونون عليه بالمزاح إذا لاحظ مشرفهم خطأه وعاقبه عليه"¹.

وتعمل هذه المعايير على إقامة نسق من التبريرات والتعقلات للظروف الراهنة الموجودة فعلاً وتوجه الأفعال، ويقاس على أساسها سلوك الفرد والجماعة"².

و"لقد أظهر غروس 1973 GORS إذا التنظيم غير الرسمي يمنح كل فرد إحساسه بموقعه في الجماعة، بإتاحة الاتصالات الحرة، ففي محطة معينة للرادار غالباً ما يشعر المنعزلون الذين تقل مشاركتهم في الحياة الرسمية، إن عملهم غير محتمل، ويقبلون بأقل سهولة التحويل من محطة إلى أخرى"³.

"ولعل أهم مظاهر التنظيم الاجتماعي غير الرسمي تلك الحياة الجماعية التي يعيشها أعضاء المنظمات، والتي تعبر عن تفاعل تلقائي في موقف العمل، ومن بين صور الحياة الجماعية ما أشارت إليه البحوث من مناخ جماعي، GROUP Climate هو في حقيقة الأمر نوع من الثقافة الفرعية السائدة في جماعات العمل، وكذلك لدينا متغير هام، هو المكانة الاجتماعية غير الرسمية التي يحظى بها بعض الأعضاء، والتي تمارس تأثيراً كبيراً على سلوكهم في المنظمات"⁴.

4-4-3- نظرية التبادل الاجتماعي ل: بترلاو Peter Blau

تؤكد هذه النظرية على عنصر تبادل المنافع كأساس لعضوية الفرد في جماعات، إذا يسعى الفرد عن طريق العضوية إلى تحقيق المنفعة القصوى وتجنب الخسارة.

¹ - نفس المرجع ، ص 182.

² - نفس المرجع ، ص 189.

³ - جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، تر: حسن حيدر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ج2، ط1، 1985، ص 94.

⁴ - محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994، ص 463.

" حيث تعتبر الجماعة مدخلا تحفيزيا لتنمية اتجاهات وسلوكيات الأفراد، حيث يوفر لهم الجو المناسب لإظهار طاقاتهم وإمكانياتهم الكامنة، وتعتبر قنوات الاتصال مهمة وفعالة لأنها سريعة ومؤثرة في اتجاهات الأفراد.

-ويوفر التنظيم اللارسمي نوعا من التماسك للتنظيم الرسمي، حيث يوفر الشعور بالانتماء والمكانة واحترام الذات.

-والتنظيم اللارسمي يعتبر وسيلة فعالة للمحافظة على شخصية الفرد في مواجهة آثار التنظيم الرسمي التي تكون أحيانا محطة لآماله وطموحاته الشخصية"¹.

"فهذا التنظيم غير الرسمي يعتبر متنفسا لأفراد الجماعة يعبرون فيه عما يلاقوه في المنظمة من متاعب ومشكلات، وتبادلون فيه الآراء حول الأمور التي تهمهم"².

5- مراحل تكوين هذه البنية الاجتماعية و دور الاتصال التفاعلي المباشر في ذلك:

5-1- مراحل تكوين هذه البيئة الاجتماعية:

ويذهب العلماء والباحثين والمهتمين بهذا المجال إلى وضع أربعة محطات مهمة لتتكون بنية اجتماعية تامة النضج داخل المؤسسة، وهي كما يلي:

5-1-1- ظهور عوامل تثير تكوين وحدة اجتماعية داخل المؤسسة:

و"هي مرحلة ما قبل التكوين، وفيها تتواجد مجموعة من الظروف التي تثير لدى عدد من الأفراد الرغبة إلى أن يكونوا فيما بينهم جماعة ينسبون إليها نظرا لوجود تشابه وتشابك المصالح والأهداف بينهم، أو حتى وجود خطر يهدد هذه المجموعة ولا يمكن التغلب عليه إلا بتنظيم الأفراد داخل وحدة اجتماعية.

¹ - زكي محمد هاشم، التنظيم وطرق العمل، دار السلاسل، الكويت، 1988، ص 214.

² - محمد شاكر عصفور، اصول التنظيم و الاساليب، دار الميسرة للنشر ، الاردن ط1، 1999، ص، 231

5-1-2- دور الاتصال في بناء وتوطيد بناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد:

وفي هذه المرحلة ونتيجة للاتصال ونمو العلاقات بين الأفراد يبدأ التكوين الجماعي في الظهور وتتصف هذه المرحلة بما يلي:

- أهداف الجماعة ليست واضحة تماما.
- أهداف الأعضاء لا تزال غير وثيقة.
- أعضاء الجماعة يشتركون بحذر في نشاطها .
- الانتظام في حضور الاجتماعات يكون ضعيفا.
- لا تكون الجماعة قد وضعت نظاما داخليا لها ينظم العلاقات.
- يحاول الأعضاء تحديد أهدافهم.
- يكون إشكال الأعضاء على من يتصدى للقيام بدور قيادي.
- تحاول بعض أقسام الجماعة الشكل السيطرة على الجماعة.
- تكون علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى غير واضحة.
- تكون برامج الجماعة وأنشطتها غير محددة.

5-1-3- مرحلة بروز المعايير وقيم الجماعات:

وهي مرحلة نمو الجماعة وفيها تنشأ الحقوق و الواجبات ، وتتخذ الحوافز و الروادع ، و يكون البنيان الجماعي قد اصبحت قائما على تنظيم يزيد من تماسك الجماعة و يتميز بما يلي :

- تصبح أهداف الجماعة واضحة نسبيا بين الاعضاء .
- تزداد معرفة الأعضاء ببعضهم وتنشأ علاقات الصداقة و الود.
- تزايد فاعلية اشتراك الأعضاء في النشاط الجماعي .
- يزداد انتظام الأعضاء في حضور الاجتماعات .
- يزداد تحمل الأعضاء لأعباء و مسؤوليات الجماعة.

- يزداد اتصال الجماعة بالجماعات الأخرى.

5-1-4- مرحلة النضوج:

وهي مرحلة الجماعة المتكاملة، وتكون أهدافها واضحة ومتماسكة، ومحددة المعالم، بهذا تتشكل الجماعات داخل التنظيمات، وتصبح ذات كيان متميز، وتلبي لأعضائها الإشباع الذي يريدونه، وتطبق عليهم قواعد السلوك التي نشأت داخلها والمعايير التي اختارتها لنفسها¹.

5-2- أسباب اندفاع الأفراد إلى تكوين شبكة علاقات والانتماء الاجتماعية في المؤسسة:

إذا كانت صفة بني البشر أنهم اجتماعيون بطبعهم، فإن الفرد داخل المؤسسة إضافة إلى أنه اجتماعي بطبعه فإن هناك عوامل كثيرة تدفعه إلى تكوين وبناء جماعة اجتماعية تكفله، من أهمها:

➤ "الحاجة للانتماء: العديد من الأفراد يفضلون العمل الذي يتوقف نجاحه على العمل الجماعي بدلا من الجهد الفردي لذلك فإنه يحاول الانتماء إلى الجماعة ويطور العلاقة الاجتماعية التي تؤثّق العلاقة بين الأفراد.

➤ الحاجة إلى الأمن: من خلال الانتماء إلى الجماعة بحيث يمكن للأفراد التعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية معتمدين على حماية الجماعة.

➤ الحاجة إلى التقدير: توفر الجماعة للفرد رغبة التقدير داخل الجماعة بين أعضائها وخارجها من خلال الشهرة المكتسبة والتي ترفع من قيمة الفرد.

➤ الحاجة إلى تأكيد الذات: الدخول في جماعات يتيح للفرد فرصة لتطوير وتحسين مهاراته من خلال تبادل الأفكار والآراء والمعلومات مع الأعضاء.

➤ الحصول على المعلومات: تعتبر الجماعة غير الرسمية وسيلة رئيسية إشباع حاجات الفرد ورغباته في الحصول على المعلومات ومعرفة ما يدور حوله من أمور، حيث أن مصادر المعلومات الرسمية قد تكون قاصرة عن إشباع حاجات الفرد¹.

¹ - حسين الجيلاني، المرجع السابق، ص 115-116.

5-3- دور الاتصال الشخصي المباشر في بناء وحدة اجتماعية متماسكة داخل المؤسسة:

"للجماعات بناء لا تحكمه القوانين والقواعد الرسمية ولكنه ينشأ بصورة تلقائية أثناء تجمع الأفراد وتفاعلهم لفترة من الزمن، وإذا كان بناء الجماعة لا تحكمه القوانين فلا يعني ذلك أنه مهتر أو غير دقيق، ولكنه في حقيقة في غاية الدقة والتنظيم، فهو لا يختلف عن بناء المشروعات الصناعية والمؤسسات والإدارات.

فبناء الجماعة هو تنظيم الذي تضعه لنفسها وينشأ بصورة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد والتقاءهم في عنبر واحد للعمل.

ومن المعلوم أنه ليس للجماعة بناء واحد ولكن لها عدة أنواع من البناءات، وأن الشخص الواحد قد يشغل وظيفة أو أكثر في كل من هذه البناءات، وبناء الجماعة مرتبط باستقرارها، فعندما تكتسب جماعة شيء ما من الاستقرار في التقارب بين وظائفها يمكن القول بأنها قد اكتسبت بناء معيناً، فبناء الجماعة يتكون من أجزائها أو وظائفها المتميزة².

ويقصد ببناء الجماعة **group. Structure** نمط من العلاقات الثابتة نسبياً بين الأجزاء المتميزة للجماعة³.

5-4- مكونات البناء الاجتماعي داخل المؤسسة:

"إن بناء الجماعة يمكن أن ينقسم حسب الجماعات الاجتماعية، إلى جماعات جزئية والجماعات الجزئية إلى أفراد يختلف كل منهم عن الآخر من حيث المركز والدور، وكذلك يمكن أن نرى هذا البناء أنماط ثقافية للجماعة إلى عناصر أساسية، هي المعتقدات والأفكار الجماعية والعرف، والمركبات الثقافية والنظم، وباختصار يمكن أن نرى بناء الجماعة وفق هذا التقسيم إلى جزئين هامين:

¹ - نفس المرجع، ص ص 117-118.

² - نفس المرجع، ص 131.

³ - عبد اللطيف محمد خليفة، مقدمة في ديناميات الجماعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 85.

يتمثل الجزء الأول في الأفراد المشكلين للجماعات، أما الجزء الثاني في الأنماط الثقافية للجماعة.

ويميز أوبرن ونيمكوف بين البناء والوظيفة، حيث يرى أن البناء هو عبارة عن مجموعة من الأفراد، بينما الوظيفة هي افعال أولئك الأفراد، وبتكرار هذه الأفعال هي أساس البناء، والذي يدقق كثيرا في أفكارها يجد الاختلاف في نقطة جوهرية بينهما وبين جونسون حيث يهتم هذا الأخير بالعلاقات الثابتة بين الأجزاء، أما الآخرون فيهتمون بالأجزاء نفسها.

كما يمكن أيضا أن نفرق بين البناء الرسمي والبناء غير الرسمي، كذلك يشير بناء الجماعة إلى حالة الاستقرار الاستاتيكية ويشمل بناء الجماعة اختلاف الأفراد تبعا للمكانة أو الوضع الذي يشغله كما يشمل أيضا طرق الاتصال بين الأفراد، وتقييم الأدوار بينهم.

وبناء الجماعة يختلف من جماعة إلى أخرى، فالجماعات الرسمية يكون قد أنشأ البناء على أساس موثيق مكتوبة، وقد يكون هذا البناء أنشئ بشكل تلقائي، يحدد أثناء تواجد الأفراد في مؤسسة صناعية واحد¹.

6- المستويات التي يمكن من خلالها قياس تماسك الأفراد داخل بنية اجتماعية في المؤسسة:

"يذهب الدكتور لويس كامل مليكة إلى تحديد أنواع بناء الجماعة فيرتبها في أربعة أنواع:

1-6- نمط بناء الاتصال: لكي يتيسر فهم بناء الجماعة ينبغي أن تحدد شبكة الاتصال فيها، وإذا كانت الاتصالات الرسمية تعمل على التحديد الدقيق لاتجاه الاتصال بصورة رسمية، إلا أن ذلك ليس هو الحال دائما، فقد نرى في الجماعات التي تبتعد تماما عن الرسميات الشبكة الاتصالية دون اتفاق صريح أو فرض داخلي، وقد تتحدد الاتصالات تلقائيا².

¹ - حسن الجيلاني، نفس المرجع، ص 132.

² - نفس المرجع، ص 132.

وإذا زادت الاتصالات التلقائية زادت درجة التفاعل وتداخل العلاقات الاجتماعية وبالتالي زاد التماسك بينهم، وتنشأ بينهم الأنساق الاجتماعية التي تضع الأطر والحدود لسلوكات وأفعال أعضائها اتجاه بعضهم البعض.

وتقوم الدراسات على تحليل هذه الوحدات لقياس درجة التماسك على نمط هذه الطريقة:

- مستوى المحتوى: ما هو الموضوع؟ كيف يفكر الأفراد فيها؟ كيف تتبلور آراؤهم ووجهات نظرهم؟
- كيف تتم مناقشة الموضوع؟ هل يتابع الأفراد مناقشة الموضوع؟ كيف يتم تنظيم إسهامات الأعضاء؟ ما هو الإجراء المتبع لاتخاذ القرار؟
- المناخ الاجتماعي: ما طبيعة المناخ السائد داخل الجماعة؟ كيف تنمو العلاقات المتبادلة بين الأعضاء؟¹.

6-2- مستوى البناء السوسيومترى:

"ويقصد بها تلك العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو التنافر وعدم الاهتمام، ويختلف هذا البناء من جماعة إلى أخرى حسب أنواع الاختيار بين أفرادها، فنجد داخل الجماعة، جماعات أصغر، يرتبط أفرادها بعضهم البعض الآخر، وعلى ذلك نجد أن كل عضو له موضع في البناء السوسيومترى وقد يكون هذا الموضوع مركزيا أو طرفيا أو منعزلا.

وقد أثبت ثيבו أن الأفراد الذين يشغلون مراكز سوسيومترية طرفية ينزعون إلى ترك الجماعة إذا ما واجهتهم الصعاب"².

6-3- مستوى بناء القوة والحراك الاجتماعي:

"أوضحت الدراسات أن الأفراد الذين لديهم أكبر قوة للتأثير على الآخرين، هم أيضا من الأفراد الذين

¹ - السيد عبد الحميد عطية، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 364.

² - حسن الجيلاني، المرجع السابق، ص 133.

يحتمل أن يقلد الآخرون أفعالهم، لأن أفعال هؤلاء الأفراد يحتمل انه يمثل لمعايير الجماعة والسلوك الذي ترضى عنه الجماعة، أما الحراك فمن المعلوم أن كثيرا من المؤسسات ترسم خطوطا واضحة لترقية العمل من مركز إلى آخر، وإن هؤلاء الذين حصلوا على هذه الترقية كانوا أفراد يشغلون مراكز معينة أخرى وكل هذه تؤثر تأثيرا كبيرا في بناء الجماعة وتعطي الحوصلة النهائية لبنائها.

6-4- مستوى اختلاف مراكز الأفراد في بناء الجماعة:

إن مركز الفرد في بناء الجماعة يعتبر ذا أهمية بالغة، ذلك أن مركز الفرد في البناء الاتصالي يحدد الأشخاص الذين يمكن أن يتحدث معهم، والأشخاص الذين يمكن أن يستقبل المعلومات منهم، وما هي المعلومات التي يقف عليها، كما يمكن أن يكون الفرد موضع تقدير بقية أفراد الجماعة، يزيد بشكل واضح في انجذاب الفرد إلى تلك الجماعة، ومن رضائه عن عضويته فيها.

كما قد أثبت ثييو، ميل الأفراد الهامشيين إلى ترك الجماعة إذا ما تعرضت إلى بعض الصعوبات، وأثبت فرنش أن الأفراد ذوي المركز المنخفض سوسيوميتريا يكون أكثر ميلا عن بقية أفراد الجماعة إلى المرض، وإلى إثارة المشاكل التنظيمية كما أن مركز الفرد في البناء الذي يمثل السلطة سوف يحدد ما يستطيع أن يفعله، ومدى حريته في الحركة ومدى ما يستطيع أن يكون عليه من استغلال، ومدى تعرضه لرقابة الآخرين وتحكمهم، فالمركز هو الذي يحدد وظيفة الفرد وسط البناء الذي يكون فيه¹.

7- دور الاتصال الشخصي المباشر في زيادة تكيف واندماج الأفراد داخل البنية الاجتماعية للمؤسسة:

7-1- دور الاتصال الشخصي في زيادة التكيف لدى الأفراد:

يبين "جورج ميد في تحليله لعملية التفاعل الاجتماعي من خلال طرحه لمجموعة من الفرضيات التي يمكن تنظيمها في النقاط التالية:

1 الفرد هو كائن عقلائي ونتاج للعلاقات الاجتماعية.

¹ - نفس المرجع، ص 134.

2 الحقيقة الواقعية هي الفرد والمجتمع.

3 لأن المجتمع دينامي تطوري ويقدم أنماطا من التنشئة الاجتماعية الجديدة والمتغيرة للفرد.

4 يتعلم الفرد الكثير من الاتجاهات والمشاعر العاطفية بواسطة عملية الاتصال

5 المحصلة النهائية للعمليات الاجتماعية و التنشئة الاجتماعية تتجسد في تكوين الذات الاجتماعية

لدى الفرد، وتتضمن هذه الأخيرة عنصرين أساسيين:

-الأول يشير إلى استجابة الشخص لاتجاهات الآخرين.

-الثاني يشير إلى الاتجاهات"¹.

-فحسب تصور جورج ميد فإن عملية تكيف الأفراد تتم من خلال عملية الاتصال المباشرة المحاكاة،

ومن خلاله يتعرف الفرد عن ذاته بواسطة أحكام الآخرين، أما بارسونز فيرى أن النظام الاجتماعي "

بأنه عبارة عن شبكة من العلاقات الاجتماعية المبنية على عملية التفاعل الاجتماعي الحاصلة بين

الأفراد"².

وكأنهما يتفقان على أن عملية التفاعل عملية مفصلية في تكوين الذات البشرية وتكوين النسق

الاجتماعي وبالتالي نصل إلى مرحلة التكيف والاندماج تكوين عقل جمعي فيصرح جورج ميد قائلا: "

إن الذات الاجتماعية للفرد تتشكل من خلال الاتصال وما يتضمنه من دلالة رمزية بالنسبة للفرد، وإن

الذات الاجتماعية تكون ردة فعل الآخرين بتعلم الاتجاهات من خلال عملية التنشئة.

إذا فالذات الاجتماعية هي انعكاسا لعملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد والآخرين، واحد

تجليات هذا التفاعل هو تعلم بناء الاتجاهات الاجتماعية، وتكوين الخبرة، والدلالات الرمزية التي توضع

للأشياء المدركة، كما تتضمن عملية التفاعل الاجتماعية ظاهرة التنشئة الاجتماعية التي تبدأ مع الفرد منذ

ولايته، وتتم عبر طرق مباشر أو غير مباشر"³.

¹ - عامر مصباح، المرجع السابق، ص 131-132.

² - نفس المرجع، ص 116.

³ - نفس المراجع، ص 132.

- أما بارسونز فيذهب إلى:

" أن الطبيعة الاجتماعية للفاعلين الاجتماعيين ووجودهم في الواقع الاجتماعي وممارستهم وأنشطتهم وسلوكهم الاجتماعي وعلاقاتهم ككائنات اجتماعية، وإحساسهم بذواتهم، وهويتهم الشخصية كبشر، تتحدد جميعا اجتماعيا، حيث يعدّهم المجتمع خلال عملية التنشئة والتطبيع الاجتماعي لأداء أدوار معينة داخل تقسيم العمل الاجتماعي، تلك الأدوار التي تكسبهم هويتهم الذاتية ومكانتهم الاجتماعية وتحدد أهدافهم كما تحدد إسهاماتهم في مواجهة الحاجات الوظيفية للنسق في إطار نسق القيم السائدة والمعايير الاجتماعية السائدة"¹.

"وكان النسق الاجتماعي يتضمن نظاما لصياغة أعضائه شخصا واجتماعيا، أنه يستدمج فيهم قيمه ومعاييره الثقافية التي يحددون بها المواقف والعلاقات والأهداف التي يسعون إلى تحقيقها والوسائل التي يتبعونها لبلوغ تلك الأهداف، حتى المعاني والدلالات التي يفهمونها من المفردات والرموز التي يستخدمونها تتحدد اجتماعيا، إذن الفعل الاجتماعي ورد الفعل الاجتماعي تتحدد اجتماعيا وثقافيا، بمعنى أنها تتحد طبقا للظروف والفرص البنائية والقيم والمعايير الثقافية، والميول والتوجهات والاتجاهات الشخصية للفاعل، الفعل الاجتماعي بالكامل هو نتاج يفرزه ويحدده النسق الاجتماعي، إنه احد مشتقات النسق الاجتماعي تلك وجهة نظر أصحاب نظرية النسق ممن يدخلون بتحليلاتهم في إطار سوسيولوجيا النسق الاجتماعي"².

أما النظريات التأويلية أصحاب سوسيولوجيا الفعل الاجتماعي يذهبون إلى أن " الفعل الاجتماعي هو علة النسق الاجتماعي، وسبب وجوده، إن النسق الاجتماعي مشتق من الفعل الاجتماعي ونتاج عنه، إن الفعل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي هو سبب وجود النسق الاجتماعي، والعالم الاجتماعي يصنعه

¹ - نبيل رمزي، نفس المرجع السابق، ص 192.

² - نفس المرجع، ص ص 192-193.

أعضاؤه، لأنهم فاعلون هادفون، إنهم كائنات خلاقية، ذاتيا واجتماعيا، إنهم يتغيرون معه ويصنعون الحياة الاجتماعية ويصنعون أنفسهم"¹.

لذلك نجد أن المؤسسات المعاصرة والحديثة أصبحت تهتم ببناء عالمها الاجتماعي الداخلي من خلال أفرادها، حيث أن المؤسسات تتخذ الكثير من الإجراءات من أجل اندماج الأفراد وتكيف مع الثقافة العامة داخل البيئة الاجتماعية للمؤسسة بداية من أول خطوة وهي اختيار الموظفين كما رأينا سابقا، إلى آخر مرحلة يعيشها الفرد داخل المؤسسة.

7-2- دور الاتصال الشخصي المباشر في تحقيق الاندماج لدى الأفراد:

"إن تحقيق الدمج الاجتماعي للأفراد يتم عبر خطوات هي:

-**العمل:** لا يمكن أن يتحقق التماهي والاندماج إلا إذا كان العامل أو الفرد على قناعة بأن العمل يشكل في حد ذاته قيمة بالنسبة له.

-**المهنة:** المهنة التي يمتثلها شخص ما، بما تتضمنه من قيم ومعايير يمكن أن تشكل إطار مرجعي للعامل تحدد قناعاته وتوجه سلوكياته، فإذا كان العامل أو الفرد على قناعة تامة بجودة وجمال المهنة التي يزاؤها تشكل مصدر قناعاته، واندماجه في العمل وانتساب للمؤسسة وإلى الجماعة التي تمكنه من مزاوله هذه المهنة.

المنتوج: الذي يساهم العامل في إنتاجه يمكن أن يشكل قيمة يجذب إليها.

-**البيئة التنظيمية:** بما توفره للعامل من ظروف عمل وعلاقات عمل رسمية، وغير الرسمية وتشكل تنظيم العمل يجعل من العامل يشعر بالاندماج لهذا المحيط الاجتماعي، وما يتولد عنه من معايير وقيم اندماجية يرتاح لها.

¹ - نفس المرجع، ص 193.

-قيم المؤسسة: إن الاندماج لقيم المؤسسة وأهدافها لا يمكن أن يتحقق إلا إذا استطاعت هذه الأخيرة من إيجاد الصيغة المناسبة التي تتمكن بواسطتها الربط بين أهداف وقيم الشخصية لعمالها بأهداف وقيم المنظمة وبهذا تصبح قيم المؤسسة من آليات الدمج والضبط الاجتماعي في آن واحد".¹

إذا نحن نتكلم عن تكيف اجتماعي، يعني تكوين رموز ومعاني حسنة بين أفراد المؤسسة على عالمهم الاجتماعي الداخلي، ولسنا نتكلم عن تكيف مع التنظيم الداخلي للمؤسسة.

فهذا التكيف يشير إلى التماهي أو الاعتراف بالانتماء أو القبول من طرف الآخرين.

"الكثير من الباحثين بينوا أن هناك علاقة وطيدة بين الاعتراف بالانتماء وتشكل الهوية بحيث لا يمكن أن تتشكل هوية الانتماء لمجموعة معينة دون أن تعترف أو تتقبل هذه المجموعة انتماء الشخص لها حسب R.Sainsaulieu أن الأفراد والمجموعات تبحث دائما على الحصول باعتراف الآخرين لها لأن القضية هي قضية وجود فأني شخص يمكن أن يدخل في صراع مع الآخرين من أجل اعتراف المجموعة به ولإثبات وجوده بذلك، لذا كان إعطاء الهوية وتشكيل مجموعة الانتماء هو أساس من أسس بناء الروابط الاجتماعية في أي مجال تنظيمي".²

واكبر وسيلة يمكن من خلالها تحقيق اعتراف الآخرين هو التفاعل المباشر و المواجهي الذي يكون من خلال الاتصال الشخصي المباشر.

8- دور الاتصال الشخصي المباشر في تحقيق تماسك الأفراد داخل بنية اجتماعية:

"لما كان الاتصال الشخصي المباشر من مميزات قدرته على نقل وتبادل التفاعلات بين أطرافه وفي خلق علاقات إنسانية حميمة فإنه كذلك يرمي " إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإيجابية وتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية

¹ - محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 03، 2004، ص 148.

² - محمد المهدي بن عيسى، علم اجتماع التنظيم، نفس المرجع السابق، ص 240 - 241.

والاجتماعية"¹، مما يقوي التماسك بين أجزاء الوحدة الاجتماعية داخل المؤسسة، ولما نقول يقوي التماسك بين الأفراد فإننا نقصد بذلك أن يزيد من قدرة النسق الاجتماعي في عجن وضبط وتقنين أفعال وسلوكات الأجزاء -الأفراد- وبوجه عام يمكن تقسيم تعريفات مفهوم التماسك إلى نوعين.

النوع الأول: واستخدم مفهوم التماسك للدلالة على جوانب معينة من سلوك الجماعة وعملياتها، حيث تم تعريف تماسك الجماعة في ضوء عدة جوانب مثل الروح المعنوية، الشعور بالانتماء إلى الجماعة، الكفاءة الإنتاجية للجماعة.

أما النوع الثاني: فإنه يستخدم مفهوم تماسك الجماعة للدلالة على قوة جذب الجماعة لأفرادها، ويتوقف جذب الجماعة لأعضائها على نوعين من العوامل التي ترتبط بالجماعة، عندما يكون موضع إشباع الفرد وهناك من جهة أخرى العوامل التي ترتبط بالجماعة عندما تساعد الفرد على الوصول إلى أهداف خارج الجماعة.

وفي هذا المجال يرى العلماء أن مفهوم تماسك الجماعة قد أصبح مرادفا لتجاذب البين الشخصي، ويرون أنه من الضروري التمييز بين الأسس الشخصية لانجذاب الفرد للجماعة -التجاذب الشخصي- والأسس الجماعية -التجاذب الاجتماعي- أو تجاذب الجماعة، فالتجاذب الشخصي هو تجاذب شخص وشخص آخر بسبب الخصائص الشخصية للأفراد، أما التجاذب الاجتماعي فهو تجاذب أشخاص لبعضهم بسبب عضوية الجماعة نفسها"².

"إذا فهذا التجاذب الاجتماعي بين أفراد المؤسسة يحدث عن طريق الاتصال الطبيعي العادي بين الأفراد وفق أربعة مراحل هي:

-مرحلة التأسيس: اهتمام أعضاء الفريق بمصالحهم الفردية وبآرائهم أكثر من الاهتمام بفريق العمل.

¹ - صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل أهداف المؤسسة، بنسان الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1994، ص 497.

² - محمد خليفة، المرجع السابق، ص 125.

-مرحلة العصف الذهني وتبادل الأفكار: ويتم إعادة الترتيب والاهتمام بالآمال والطموحات ويتجادلون ويتنافسون في أفكارهم، وتكون أهدافهم غير منطقية أو غير واقعية.

-مرحلة الثبات والتعود: وتتميز هذه المرحلة بانفتاح أعضاء الفريق في المناقشة، ومناقشة الأمور بشفافية ويتقبل أعضاء الجماعة بعضهم بعضاً، ويتقبلون الأدوار والإجراءات، ويبدؤون بمساعدة بعضهم البعض، ويشعرون بروح الفريق، وتبدأ علاقة المنافسة بالزوال لتحل محل علاقة التعاون والتنسيق والمحاولة في مجابهة المشاكل وحلها.

- مرحلة إنجاز الأداء: وفي هذه المرحلة يتقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض، ويحدث تغير نفسي أساسي، ويتولد لديهم القدرة على العمل بالرغم من وجود المشاكل، ويتولد لديهم درجة عالية من الثقة والأمانة، بحيث لديهم تتضافر للجهود التي تكون موجهة نحو أداء المهمات والواجبات¹.

8-1- المعايير التي تظهر في البناء الاجتماعي لمؤسسة ودور الاتصال التفاعلي في بلورتها:

8-1-1- ماهية المعايير التي تظهر في البناء الاجتماعي داخل المؤسسة:

يمكن تعريف المعايير بأنها القاعدة السلوكية التي يقبل بها أفراد الجماعة بحيث يخضعون في سلوكهم وعملهم لما تحدده الجماعة من قواعد وإلا تعرضوا للعقاب.

"فالمعايير أدوات لضمان الانطبعية للجماعات، إذ تنظم هذه المعايير لتوفر أساساً لسلوك الجماعة، ويناسب رضا الجماعة عن الفرد بشكل طردي مع احترامه لهذه المعايير"².

إن الملاحظ للواقع يجد أن جماعة العمل تضع معايير للأفعال الفردية التي ينبغي أن يخضع لها كل فرد من هذه الجماعة، بل وقد لاحظنا أنه في بعض القضايا وأمور وفي بعض الأوقات يقدم الأفراد أوامر معايير

¹ - فهد خليل زايد، تطوير الذات، الاتصال الفعال بين الأفراد والجماعات، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص ص 139-140.

² - محمد قاسم القريوني، مرجع سابق، ص 147.

الجماعة على أوامر القانون التنظيمي، أي أنه يمكن للأعضاء في الجماعات الغير رسمية أن يخضعون إلى قيم ومعايير جماعية تجاهه وتوازي أو تفوق منطق التنظيم.

و"بالتالي تكمن أهمية المعايير في تنميط وتعجين أفعال الأفراد وتصرفاتهم ليكون تحت ضمير جمعي قد يتوقع فيها كل فرد ما يمكن أن يصدر أولا يصدر عن زميله داخل هذه الجماعة.

و"الجماعة بين الاستقلالية والتبعية يمكن القول، رغم ما تؤمنه الجماعة من أمان للفرد، لا يخلو العيش مع الآخرين من إلزامات ووزائع عديدة، حتى أن سارتر **sarte 1974** يذهب في القول أن الجحيم هم الآخرون وتشكل الجماعة في نظر أنزيو **Anzieu** من حيث كثرة ما يطلبه وما يتطلبه كل فرد من الآخرين تهديدا بدائيا أوليا يصيب الإنسان ويطل وحدة شخصيته تؤدي الجماعة إلى غفلة الشخصية الفردية، إنها تمثل خطرا يصيب كرامة الفرد ويطل حريته واستقلاليته وهي ربما أدت إلى اغتصاب الشخصية ولا يمكن للعلاقات الإنسانية التي تنعقد في متن الجماعة إلا أن تكون كعلاقة متلاعب بمغفل"¹.

أما الأستاذ الدكتور محي الدين مختار عندما يتكلم عن مصطلح العقل الجمعي، فيذهب إلى أنه : "يتكون هذا العقل مما يشعر به كل فرد نحو الآخرين من الترابط، فهناك تداخل بين الأفراد في المشاعر والآراء، وينتقل الفهم والآراء عادة من فرد لفرد عن طريق اللغة سواء كانت كلاما أو كتابا"².

8-1-2- دور الاتصال الشخصي المباشر في بلورتها:

ويلاحظ أن أثر التفاعل الاجتماعي على السلوك الفردي لا ينحصر في المواقف التي تتسم بالمواجهة الشخصية بين الأفراد، بل إنه يمتد أيضا إلى مواقف أخرى قد يكون الفرد فيها منفردا ولكنه يتصرف آخذا في الاعتماد شخصا آخر،... ويعكس التفاعل الاجتماعي أثر الاتصال أي تبادل المعلومات والآراء والمعاني بين الأفراد المختلفين، فعندما يتفاعل بعض الأفراد فهم يتبادلون بعض الرموز

¹ - ج.ب. هوغ، ليفيك، أموران، المرجع السابق، ص 38.

² - محي الدين مختار، المرجع السابق، ص 122.

ذات المعاني مثل الكلمات والابتسامات، والإيماءات والإشارات وما إلى ذلك وكل شخص يحاول تفسير معنى تلك الرموز التي تأتيه من شخص آخر ويتصرف طبقاً لمفهومه عنها"¹.

و"عندما يتفاعل أفراد لهم دوافع، أو مشكلات عامة لفترة كافية من الزمن يتكون بناء الجماعة، ويلزم بناء الجماعة ظواهر أخرى تنشأ عن عملية التفاعل، وهي تحديد شكل التعليمات وإطلاق الصفات والعادات والتقاليد والقيم، وما إلى ذلك:

مثل هذه الظواهر التي تنشأ في تحديد بناء الجماعة هي التي نطلق عليها مصطلح المعايير الاجتماعية ويشير إلى كل مقياس للخبرة والسلوك يتكون من تفاعل الجماعة، ويؤدي إلى تنظيم سلوك الأعضاء في المواقف المختلفة، فإذا قامت الجماعة بوظيفتها بصورة منظمة مستمرة لمدة من الزمن تكونت المعايير أو المقاييس لكل موضوع تهتم به الجماعة"².

و"لأنها تتشكل أساساً من عناصر متنافرة، تسعى المؤسسة إلى الانتظام والتحديد وتجهد للحد مما تحدثه حركة العناصر ومما ينتج عن التفاعل فيما بينهم، من ازدواجية والتباس وشك أو فوضى، غير أن آليات التنسيق والضبط التي تستخدمها لتصون وحدتها واستمرار بنيتها تؤدي إلى مضاعفات ثانوية غير منتظرة على حد تعبير ميرتون، ونلاحظ هنا ما هو أكثر شيوعاً منها، وهو انعقاد صلات بين الأفراد تتصف باللاشكية صيغ جارية وتقود تدريجياً إلى نشوء بنية لا شكية تتشابك مع البنية الشكلية ولا تنفك عنها"³.

ومن ثم تصبح هذه البنية عبارة عن معايير ضابط للأفعال والسلوكيات.

¹ - نفس المرجع، ص ص 240-241.

² - حسان الجليلاني، المرجع السابق، ص 146.

³ - ج.ب. هوغ، ليفيك، أموارن، المرجع السابق، ص 141.

8-2- دور هذه المعايير في بلورة السلوك الجمعي لدى الأفراد:

هناك من خاض تجارب في مدى قدرة تأثير المعيار الجماعي على الأفراد، والدراسة التي قام بها، مظفر شريف التي أراد أن يختبر فيها مدى قدرة الجماعة على تكوين المعايير، حيث قام بتجربة بسيطة على مجموعتين من الأفراد حول قضية اعتمد إثارتهما، المجموعة الأولى حاول أن يأخذ رأي كل فرد على حدى، أما المجموعة الأخرى حاول أخذ رأيها العام.

" فمن خلال هذه التجربة يتضح أن الأفراد يكونون معايير مميزة عن بعضهم وهم فرادى، فإذا كانوا جماعات فإن وجهات نظر تتقارب حتى تصبح واحدة، وبذلك يشكلون معايير الجماعية واحدة، وهي تختلف من جماعة إلى أخرى إلا إن ذلك لا يعنى إن جميع الأفراد يستمدون احكامهم من معايير الجماعة ولا يخالفونها في جميع الحالات"¹.

وأنا نجد أن مصطلح المعايير يطلق على مفهوم " التآليف الاجتماعي "

" فالتألف الاجتماعي يمثل تلك العلاقة التي تجدد من خلالها أشكال التعبير عن ذاتها، والواقع أن الأفراد يتعلمون ويستنبطون بواسطة تآلفهم العناصر الاجتماعية الثقافية المخصصة بيئتهم، ومن خلال هذه الأولوية بالذات، يتعلم الأفراد ما ينتظر منهم من تصرفات ويتبنون ما تسند إليهم من معايير وقيم.

ويعرف **Rocher** روشيه التألف الاجتماعي بأنه الأولوية التي يتعلم الفرد من خلالها ويستنبط طوال حياته العناصر الاجتماعية والثقافية التي يجدها في محيطه، وتبعاً لذلك يدخلها في متن جلبيته الشخصية، خصوصاً إذا ما تأثر بتجارب وعوامل اجتماعية تحمل دلالة مميزة بالنسبة له، وهو بذلك يتكيف في المحيط الاجتماعي حيث عليه أن يحيى.

ومنذ احتكاكه الأول بغيره، يعي الفرد أساليب الحضور والفعل التي يتبناها محيطه وبغية المحافظة على علاقاته بالآخرين وبتطورها يتعلم الفرد كيف يسلك ويتعامل معهم، وتتمثل أهمية نتائج هذه الأولوية في

¹ - حسان الجيلاني، المرجع السابق ، ص ص 146 - 147.

تكييف الفرد مع محيطه الاجتماعي، وهنا أوليتان تسمحان له باكتساب قيم ومعايير هذا المحيط، التدريب، التأمل، الاستبطان، إستيعاب آخر¹.

والتي تركز أساسا على أساليب وأنماط الاتصال الشخصي المباشر التفاعلي، التي من خلالها تتم هذه العملية وعملية التآلف الاجتماعي، وتصبح هي الأخرى موجهة ومحددة ومقننة للسلوكات وأفعال أعضائها" فإذا ما تصرف الفرد وفق توقعات الجماعة ومعاييرها يمكنه تدعيم أو رفع مقامه، أما في المقابل، أي إذا تصرف بعكس معايير الجماعة ولم يستجب لتوقعات أعضائها فهو يخاطر بفقدان منصبه أو بزواله² داخل بناء الجماعة.

إذا هناك ما يسمى بالضغط المفروضة على الأفراد وأعضاء هذا البناء الاجتماعي، التآلف الاجتماعي، ونقصد بالضغط هنا هي القوة التي تمارسها الجماعة على أفرادها من أجل إنتاج وإعادة إنتاج أفعال وتصرفات مرغوب فيها.

و"تمارس الجماعة النفوذ والتأثير على أعضائها من خلال القواعد والمعايير المحددة للسلوك وهي آليات تؤثر على الطريقة التي يدرك فيها الأعضاء الأمور والأحداث، وفق الأطر المرجعية والاتجاهات التي تلتزم بها الجماعة، ومن الطرق الرئيسية للممارسة التأثير على سلوك الأفراد ما تقوم به الجماعات من عمليات تنشئة socioliration وتلقين القيم وتعريف أعضائها بمعايير السلوك المقبول وغير المقبول، وهذا إلى جانب توقيع العقوبات على الأعضاء الذين تخالفون القواعد السلوكية للمحددة، ومكافأة الذين يحترمون هذه القواعد بما يضمن الالتزام بما أقرته الجماعة من قواعد"³.

8-3- العوامل المؤثرة في تماسك أفراد المؤسسة داخل هذه البنية الاجتماعية:

"وتتحدد درجة تماسك الأفراد داخل وحدة اجتماعية بالكثير من العوامل أهمها:

¹ - ج.ب. هوغ، ليفيك أموارن، المرجع السابق، ص39.

² - نفس المرجع، ص146.

³ - محمد قاسم القريوني، المرجع السابق، ص 174.

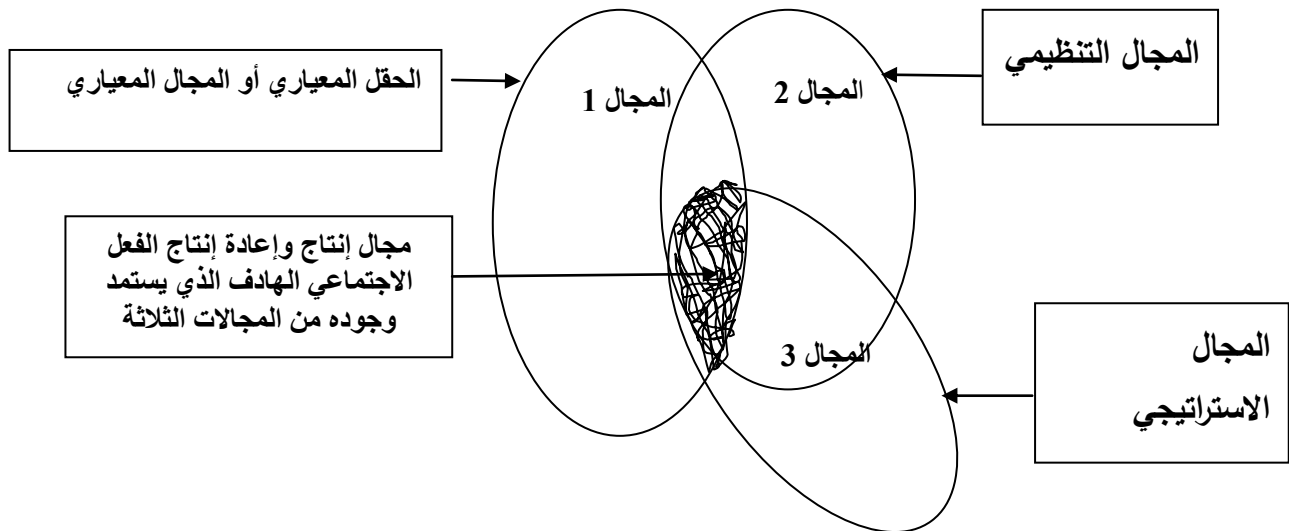
- التجاذب بين الأشخاص: حيث تبين أن شعور أعضاء الجماعة بالتجاذب والحب نحو بعضهم البعض يزيد من تماسك الجماعة ووحدها، فعندما تنشأ الصداقات وتزداد روابط المحبة والمودة بين أعضاء الجماعة يتزايد لديهم الشعور بالجماعية وبالتالي يرتفع التماسك فيما بينهم.
- التفاعل والتناغم بين الأشخاص: فكلما تزايدت معدلات التفاعل بين أعضاء الجماعة تزايدت بالتالي درجة جاذبية الجماعة ومستوى تماسكها.
- الشعور بالتهديد أو الخوف من عدو خارجي: تصبح الجماعة أكثر تماسكا عندما تهددها الأخطار الخارجية، حيث يحاول الأفراد تجميع طاقاتهم لدفع هذه الأخطار.
- وضوح أهداف الجماعة ومدى تحقيقها: كلما شعر أعضاء الجماعة بأن أهدافها محددة وأن هناك إمكانية لبلوغها، كلما كان الأعضاء أكثر حفاظا وتمسكا بها.
- قوة المعايير الجماعية والالتزام بها، تبين أيضا أنه كلما كان هناك التزام من قبل أعضاء بالمعايير الجماعية والانصياع لها كانت الجماعة أكثر تماسكا بالمعايير تصون الجماعة وتحافظ على استمراريتها.
- المكانة الاجتماعية: أوضحت نتائج الدراسات أنه كلما حصل الأفراد على مكانة مرموقة داخل الجماعة أدى ذلك إلى زيادة تماسكها، وتبين أن أكثر الأفراد إقبالا على الجماعة هم الأفراد الآمنون على مراكزهم، وإن أقل المكانات في الجماعة جاذبية للأفراد هي المكانات المهددة بانخفاض مكانتها أو غير القابلة للترقية.
- المناخ الديمقراطي: لا شك أن مناخ الحرية والديمقراطية له تأثير إيجابي في زيادة جاذبية الجماعة وبالتالي زيادة تماسكها.
- التعاون: تؤدي العلاقات التعاونية إلى تماسك الجماعة وزيادة جاذبيتها، وقد قام درويش بإجراء تجربة على جماعة من الطلاب ووجد في النهاية أن الجماعات التعاونية أظهرت الكثير من علامات التماسك

وساد الود بين أفرادها وحاول كل منهم التأثير على الآخرين وتقبل كل منهم محاولات الآخرين للتأثير فيه بعكس الجماعة التنافسية.

– الشعور بالانتماء للجماعة: يعد شعور الفرد بالانتماء للجماعة من العوامل المهمة المسؤولة عن استقرار الجماعة وتماسكها¹، الثقة المبنية على التصور الجماعي والخيال المشترك Imoginaike.

9- دور هذه البنية الاجتماعية داخل المؤسسة في ضبط أفعال أفرادها:

إن الباحثين والمهتمين يمثل هذه المجالات يرون أن الأفعال داخل المؤسسة تحددها أربع مجالات، كما هي موضحة في الشكل:



شكل رقم (08): تقاطع المجالات المحددة للفعل الاجتماعي داخل المؤسسة.

المصدر: – محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، عدد 03، 2004، ص 157.

– أما المجال أو الحقل الثقافي المعياري: والذي يهمنا فنعرّفه بأن "يتشكل من مجمل المعايير المهنية والتنظيمية التي توجه السلوكات والأفعال ولكنها لا تتسم بصفة الإلزام كما رأينا، بل بطابع الواجب المهني والاجتماعي، أو مقتضيات أخلاقيات المهنة أو الوظيفة فالخروج عن القيم المهنية مثلاً يؤدي إلى عقوبة

¹ – عبد اللطيف محمد خليفة، نفس المرجع سابق، ص ص 125-127.

اجتماعية وفق الضوابط الاجتماعية المهنية، وليس عقوبة إدارية وإن حدث ذلك يمكن تفسيره من طرف الشخص المتعرض لها على أنه تعسف في حقه".¹

"فالثقافة تنشأ بفعل التفاعلات والممارسات والخبرات التي يمر بها العاملون، والتي يرون أنها سلوكيات يتم مكافأتها، فتتعزيز باعتبارها وسيلة لاكتساب مزيد من المزايا والمنافع".²

"ثقافة المؤسسة يعرفها Schein، فيعتبرها بمثابة الطقوس الممارسات السلوكية الناجحة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة، والطقوس حول ماهية السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل والقيم السائدة داخل المؤسسة، والفلسفة التي توجه سياسة المنظمة والمناخ داخل المنظمة".³

"ويذهب فريق آخر من الباحثين إلى الاهتمام بالتكوين الدقيق لثقافة المؤسسة وذلك باعتبارها مزيج من العناصر التالية:

- مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المؤسسة والتي قد تكون غير مكتوبة، يتم الشعور بها، ويشارك كل فرد في تكوينها ويتم تعليمها للأفراد الجدد، أي القيم التي تشكل كيفية تفكير أعضاء المؤسسة وإدراكهم بما يؤثر على ملاحظتهم وتفسيرهم للأشياء داخل وخارج المؤسسة مما ينعكس على ممارسات الإدارة وأسلوبها في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها، ومن العناصر السابقة، إضافة إلى ما طرح وي طرح في الأدبيات التنظيمية يظهر أن الثقافة المؤسسة تتضمن جوانب قيمية إدراكية غير ملموسة لكنها في مجموعها تحرك الضمير الجمعي للأفراد وتحدد اتجاهاتهم تجاه مؤسساتهم ومن ثم تعمل على خلق مناخ مؤسسي داخلياً".⁴

1 - محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكيات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، عدد 03، 2004، ص 157.

2 - محمد قاسم القريوني، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل، الأردن، ط 3، 2008، ص 378.

3 - بوحينة قوي، ثقافة المؤسسة كمدخل أساسي للتنمية الشاملة، دراسة في طبيعة العلاقة بين المحددات الثقافية وكفاءة الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة،

العدد 02، 2003، ص 71.

4 - نفس المرجع، ص 71.

10- الاستراتيجيات المتخذة من طرف المؤسسات من أجل دمج أفرادها داخل بنائها الاجتماعي:

"لقد أصبحت إعادة تصميم استراتيجيات الموارد البشرية ضرورية لتحقيق التغير الثقافي وإحلال قيم ناجعة قائمة على الشفافية والمساءلة، ويمكن وضع الاستراتيجيات التالية في مجال التغير الثقافي:

أ) إستراتيجية التوظيف: يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تغير القيم السائدة في المؤسسة، وذلك من خلال إعادة الاعتبار لاستراتيجيات الاختيار والتعيين كما يلي:

- إعطاء المتقدم للوظيفة في المؤسسة معلومات كاملة على الاتجاهات والقيم داخل المؤسسة.

- التعرف على القيم والاتجاهات الشخصية للمتقدم.

- قبول المتقدم لشغل الوظيفة إذا كان هناك تطابقا وانسجاما بين ثقافته وثقافة المؤسسة.

- يجب التركيز على الخطوات الاختبار على اختبار قدرة المتقدم للوظيفة على:

- حل المشاكل

- الانسجام مع أعضاء الفريق

- القدرة على أداء العمل بدقة

- القدرة على الابتكار والإبداع

ب) استراتيجية التكيف الاجتماعي: وتقدم المؤسسة متمثلة في إدارة الموارد البشرية بالتعرف على ثقافة

الموظف الجديد عند تعيينه والتعرف على مدى تمشي ثقافة هذا الموظف وقابلية اندماجها مع

ثقافة المؤسسة، وتتم عملية التكيف الثقافي للموظفين بثلاث مراحل هي:

- المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل دخول الموظف للمؤسسة، إذ يتم فرز وتصنيف جميع المتقدمين للاختيار

من لا تتعارض ثقافتهم مع ثقافة المؤسسة:

- المرحلة الثانية: مرحلة دخول الموظف للمؤسسة وتهيئته للعمل الجديد والثقافة الجديدة وتسمى مرحلة التصادم بين الثقافتين.

- المرحلة الثالثة: مرحلة تغير مهارات وسلوكيات وتوقعات الموظف الجديد وتوظيف هذا التغير لخدمة وأهداف المؤسسة¹.

ولكي تتمكن المؤسسة من تكوين تنظيم عقلاني يجب أن توفر ثلاث شروط وهي:

- الهوية: التي لا بد أن تكون فيه ومتجاوزة لهوية الأفراد المشكلة فيه.

- المعارضة: التي يجب أن تكون فيه منطلقاً من كيان التنظيم ومتجاوزة لحدوده لا من كيان الأفراد المشكلة له.

- الشمولية: التي لا بد أن تكون هي القيمة الموجودة والموجهة لمجموعة التنظيم ككل متكامل متساند يتجاوز حقيقة الأفراد المشكلة له².

فالاعتماد على الثقافة بما تتضمنه من القيم والمعايير التي تم إنتاجها من طرف البناء الاجتماعي الموجود داخل المؤسسة يعفيها من الاعتماد على الأشكال البيروقراطية القائمة على توزيع الأدوار وتقسيم المسؤوليات بصورة رسمية من أجل تأطير السلوكات الفردية والجماعية لتحقيق الأهداف المشتركة التي أنشئت من أجلها وحسب Wouchi إن الضبط الاجتماعي الذي تقوم به المؤسسة يتضمن ثلاث آليات أساسية وهي:

أ - توحيد القيم بين العمال المتواجدين فيها.

ب - جعل السلوكات والأفعال داخل المؤسسة، إذ تكون لها إطار مرجعي واحد.

ت - تقوية وتطوير الشعور بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة³.

¹ - نفس المرجع، ص 79.

² - محمد المهدي بن عيسى، التحليل السوسيولوجي لأزمة العقلنة في التنظيم الصناعي في الجزائر، دراسة حالة وحدة عتاد الخرسانة بالحراش، U.M.B، رسالة ماجستير، 1995-1996، جامعة الجزائر، ص 28.

³ - محمد المهدي بن عيسى، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكيات والأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، المرجع سابق، ص 147.

الخلاصة:

إن الحقيقة التي أدركها أحدث الباحثين المهتمين بدراسة المؤسسات، هي أن هذه الأخيرة هي كيان اجتماعي قبل أن تكون تعني أي شيء آخر، وأن هذا الكيان الاجتماعي يتجاوز عدد الأفراد المكونين لها، حيث لم يعد ينظر للمؤسسة النظرة الاختزالية على أنها مجموعة من الأفراد تكفي الدراسة الشخصية لكل واحد منهم لفهم هذه الأخيرة، ولا ينظر لها على أنها مجموعة من الأفراد تحكمهم القاعدة القانونية، ولا ينظر لها على أنها مجموعة من الأفراد تحكمهم استراتيجياتهم الخاصة بهم، بل إنها كيان اجتماعي خاص يخلقه الفاعلون من خلال تفاعلاتهم واتصالاتهم الشخصية لتجاوز المشكلات اليومية التي تواجههم، وتعمل تلك الروابط الاجتماعية التي تنشأ بينهم على تسيير أوضاعهم المهنية داخل المؤسسة، فمن خلال هذه الاتصالات الطبيعية، والاحتكاكات بالنسبة لكل فرد مع باقي أفراد المؤسسة يتعرف كل عامل عن ذاته بواسطة أحكام الآخرين، وتتكون ذواتهم البشرية كونها انعكاس لعملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والآخرين، ومن جراء هذا التفاعل يظهر العالم الاجتماعي، ويصنعون واقعهم الاجتماعي، حيث تتكون هناك رموز ومعاني واتجاهات حول بعضهم، وحول الكثير من القضايا، وتظهر السلوكات والأفعال على حسب ما تعنيه هذه المعاني و الرموز بالنسبة لهم، و بتكرار نفس الأفعال في نفس المواقف ينشأ ويتبلور هذا النسق الاجتماعي، الذي يجعل من البنية الاجتماعية للمؤسسة في غاية التماسك والتلاحم، وينتج من ذلك نظام اجتماعي يجابه النظام القانوني الداخلي للمؤسسة، وربما حتى يفوقه من الدرجة الانضباطية المفروضة على الأفراد وفيما سيأتي سنحاول أن نرى هذا ميدانيا والتحقق من أن هذا صحيح وأن لهذا معنى.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

-تمهيد

-المنهج المستخدم.

-الفرضيات ومؤشراتهما.

-مجالات الدراسة.

-العينة وطريقة اختيارها.

- أدوات جمع البيانات.

-خلاصة.

تمهيد:

إن كل المجهودات التي بذلت من تحديد للإشكالية والفرضيات والفهم النظري لدور الاتصالات الشخصية والشفوية المباشرة في إحداث التكيف والاندماج لأفراد المؤسسة وتقوية تماسكهم وتلاحمهم، ودوره في وضع الأنساق الاجتماعية بين أفرادها المتفاعلين التي تضبط وتقنن أفعالهم وسلوكاتهم تبقى ليس لها معنى وتحتاج إلى خطوات أخرى تنقل هذا الفهم النظري البحث إلى الجانب الميداني حتى يصبح له معنى من جهة، ومن جهة أخرى تحتاج هذه الخطوات أيضا من أجل إعطاء هذا البحث الصفة الأكاديمية والعلمية له، وكما سوف يأتي سنتعرض لهذه الخطوات المهمة بداية من منهج الدراسة وتحليل المؤشرات الميدانية للفرضيات، تحديد مجالات الدراسة وضبط عينة البحث وكذا أدوات جمع البيانات والمعلومات من هذه العينة.

1 المنهج المستخدم: هناك تقسيمات كثيرة لمناهج العلوم الاجتماعية كما أنه هناك تعريفات كثيرة لها،

فمنهم من يرى بأنه "الوسيلة التي نتوصل بواسطتها إلى مظهر من مظاهر الحقيقة، وبصفة خاصة الإجابة على السؤال ، كيف، الذي يربط بمشكلة تفسير الحقائق المتصلة بالظاهرة المبحوثة"¹.

ومنهم من يرى بأنه " هو عبارة عن جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة"².

ومنهم من يراه بأنه "طريقة من طرق التحليل بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية"³.

ومن المنهج الوصفي الذي يتجه إليه الغالبية العظمى من الباحثين خاصة منهم في العلوم الإنسانية وفي العلوم الاجتماعية بصورة أدق "حيث لا يكتفي الباحث عند استخدام هذا المنهج بمجرد الوصف بل عليه أن

¹ - مصطفى الفوال، منهجية العلوم الاجتماعية، عالم الكتب، القاهرة، بدون سنة، ص191.

² - احمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر، 2003، ص 133.

³ - عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1999، ص 139.

يستخلص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي أمكن الحصول عليها، وهذا يدفعه إلى ربط بعض الظواهر ببعضها، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات وإعطاء ذلك كله التفسير الملائم¹.

ولقد لجأنا للمنهج الوصفي دون غيره من المناهج التي نجد كبار العلماء يختلفون في تقسيماتهم وتسمياتهم لها، حيث رأينا بأن المنهج الوصفي هو الذي من خلاله نتمكن من فهم مثل هذه الظواهر، فإذا كان الموضوع هو الذي نحدد من خلاله المنهج المستعمل، وإذا كان موضوعنا المدروس يتطلب فهم ووصف الوضع الاجتماعي والمهني للأفراد داخل المؤسسة، فإننا لجأنا إلى المنهج الوصفي الذي يمكننا من فهم ووصف الوضع المهني والاجتماعي للأفراد داخل المؤسسة.

2 الفرضيات الجزئية ومؤشراتهما:

لقد وضعنا الفرضية العامة التي تنص على أن «الاتصال الشخصي المباشر بين أفراد المؤسسة يؤدي إلى خلق نسق اجتماعي قادر على تقنين وضبط أفعالهم» ومن هذا الافتراض العام اشتقنا منه ثلاثة افتراضات أخرى وكل واحدة منهن قمنا بقياسها من خلال مؤشرات واقعية ميدانية وفيما يلي سوف يأتي نعطي كل فرضية بمؤشرات الأساسية في ظل موضوعنا وإشكاليته.

2-1- الفرضية الأولى ومؤشراتهما:

وهي كما يلي: «كلما زاد الاتصال الشخصي المباشر بين الأفراد زادت درجة تكيفهم واندماجهم داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.» وهي فرضية تربط بين متغيرين الأول مستقل والثاني متغير تابع له، وكانت مؤشرات المتغير المستقل "الاتصال الشخصي المباشر" كما يلي:

- الوسيلة الاتصالية التي يستعملها الفرد بكثرة في نقل المعلومات وتبادلها داخل الوضع المهني للمؤسسة.
- الطريقة التي ينتهجها الفرد لنقل آرائه وأفكاره داخل المؤسسة.
- تفضيلات الفرد للوسائل الاتصالية داخل المؤسسة، هل يفضل الوسائل التي تكون وفق شبكة محددة ومخططة "الوسائل الاتصالية الإلكترونية" أم يفضل الوسائل التي تمتاز بالإيجاز والوضوح "الإعلانات

¹ - عبد الوهاب إبراهيم، أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، ط1، 1985، ص 40.

الملصقة والمختصرة" أم يفضل الوسائل التي توفر المصادقية والثقة عبر المحاورات الإقناعية" المكالمات وأحاديث المباشرة الإقناع والتفنيح"

- مجال المكالمات الشفوية المباشرة للفرد هل هي محصورة فقط بين المشرف والعكس، أم هي نصف مفتوحة مع الزملاء في العمل أم هي مفتوحة تماما الاحتمالين معا.

- اللغة التي يمكن للفرد المحاوره والتحدث بها مع الآخرين.

- اعتقادات الفرد نحو المحادثات و الإلتقاءات مع الآخرين، هل يراها بشكل تشاؤمي بأنها تحدث انشقاقات وتكتلات بين الأفراد، أم هل هو متحمس ومتشجع لها، ويعتقد بأنها توطد العلاقات وتمتد أواصر الثقة، أم يرى بأنها عفوية مهامية لتوضيح النقاط الغامضة وإنتاج تفاهم بين الأفراد.

- اعتقادات الفرد لوجهة نظر المؤسسة إلى التجمعات والمكالمات الشخصية بين العمال.

- وكانت مؤشرات المتغير التابع "تكيف واندماج الأفراد" كما يلي:

- كيف يجب أن يقضي الفرد وقته داخل المؤسسة، فرديا أم جماعيا.

- اعتقادات الفرد للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل.

- نوع المشكلات والصعوبات التي تواجه الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي.

- دوافع الاقتناع لدى الفرد فيما يخص قضايا حياته اليومية بالمؤسسة.

- اعتقادات الفرد لعامل ارتياحه داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.

- تصور الفرد لكيفية تحقيق انتماءاته داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة.

2-2- الفرضية الثانية ومؤشراتها:

ولقد جاءت كما يلي " كلما زادت درجة هذا التكيف والاندماج داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة زادت شدة تماسك أفرادها."

أما مؤشرات المتغير المستقل "تكيف واندماج الأفراد" فلقد كان في الفرضية الأولى متغير تابع و أشرنا إلى مؤشرات. أما مؤشرات المتغير التابع "شدة تماسك الأفراد"، فكانت كما يلي:

- كيف يجد الفرد نفسه داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، هل هو مرتاح معنويا، هل يتلقى مساعدة وتعاون، يتلقى توجيهات ونصائح، غير مرتاح متذمر.
- مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، هل هي ضغوط على المستوى الشخصي، أم ضغوط على المستوى الجماعي، أم هي ضغوط على مستوى المؤسسة ككل.
- العلاقة الاجتماعية التي تربط الفرد بالآخرين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.
- ما هي طبيعة العلاقة الاجتماعية داخل المؤسسة، هل هي علاقة تعاونية أم علاقة تحاور وتبادل للأفكار، أم هي علاقة خلافات مع بعض الأفراد، أم هي عفوية "لا شيء".
- مكان إقامة علاقة الاحترام والتقدير المتبادلين.
- مصادر المعلومات بالنسبة للفرد حول ما يخص المؤسسة.
- النشاطات التي يجب أن يشارك فيها الفرد من بين النشاطات التنظيمية للمؤسسة.

2-3- الفرضية الثالثة ومؤشراتها:

وهي كما يلي: كلما اشتدت قوة التماسك بين أفراد المؤسسة زاد مجال تنظيم الأفعال وتوقعها فيما بينهم "زيادة التماسك تؤدي إلى زيادة قدرة النسق الاجتماعي القائم بينهم في عجن وتقنين وضبط أفعال الأفراد داخل المؤسسة". وهذه الفرضية هي الأخرى تربط بين متغيرين أولهما مستقل والثاني تابع له أما مؤشرات المتغير المستقبل "شدة التماسك بين الأفراد فلقد كان في الفرضية الثانية متغير تابع لمتغير "تكيف واندماج الأفراد" ولقد أشرنا إلى مؤشرات. أما مؤشرات المتغير التابع "التنسيق الاجتماعي القائم بينهم".

- اعتقادات الأفراد حول ضرورة مراقبة العمل والعمال داخل المؤسسة.
- الوضع المهني والاجتماعي للفرد داخل المؤسسة و إمكانية مغادرته وانفصاله عن المؤسسة أو عدم انفصاله.
- منبع الإجراءات التي يتخذها الفرد في حياته العملية داخل المؤسسة هل هي من تقديره الخاص وقناعاته الخاصة.

- العقوبة التي يمكن أن تؤثر في ذات الفرد أكثر داخل المؤسسة، العقوبة المادية "خصم من الراتب" أم هي العقوبة المعنوية "مقاطعة الآخرين"

- نوع العلاقة المهنية التي تربط الفرد بالآخرين من حوله داخل المؤسسة، تفاهم حول كيفية تسيير العمل، تقييم العمل بينكم، تنظيم أوقات العمل بينكم، لا توجد أي علاقة "شيء".
- رؤية الفرد للمناخ والحياة اليومية داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.
- رؤية الفرد للأسباب التي تدفعه إلى حب للمؤسسة واعتزازه بها، هل من خلال زيادة الأجر وتقديم التحفيز أم اهتمام الإدارة بقيمة العاملين، أم من خلال "القبول الاجتماعي" تكوين شبكة من العلاقات الإنسانية بين الأفراد.

3-مجالات البحث:

3-1-المجال المكاني:

- لمحة عامة عن مؤسسة سوناطراك لمديرية الصيانة بالأغواط DML التي تقع في الجنوب الشرقي من ولاية الأغواط ، و تبعد بحوالي 400 كلم من الجزائر العاصمة ، وهي في الحقيقة فرع من فروع مؤسسة سوناطراك الأم،الشركة الوطنية للتنقيب والإنتاج و النقل و التحويل ،وتعتبر مؤسسة سوناطراك بما تضمن من وحدات تابعة لها على المستوى الوطني من أهم المؤسسات الاقتصادية ، إذ تعد المحرك الرئيسي للاقتصاد الوطني ، لهذا تولي لها الدولة أهمية بالغة بحيث تجعلها من أهم المؤسسات الاقتصادية .
- ونشأت مؤسسة سوناطراك طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 63/491 المؤرخ في 1963/12/31 ثم عدلت بقرار رقم 66/296 المؤرخ في 1966/02/22.
- حيث وضع لها القانون الأساسي بعد تأميم المحروقات في 1971/02/24 .
- وفي سنة 1992 تمت المصادقة على إنشاء المجمع البترولي وبالتالي الإستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال البحوث والتنقيب

- ونظرا للتطور الاقتصادي و التكنولوجي تم إعادة هيكلتها سنة 1981 و ذلك بإنشاء 17 مؤسسة جديدة منبثقة عنها و تتكفل بوظائف تكميلية للوظيفة الرئيسية الأصلية حيث وزعت 4 مؤسسات صناعية، 3 مؤسسات إنجاز و 10 مؤسسات مكلفة بالخدمات، أما من حيث تواجد المؤسسة جغرافيا في التراب الوطن فهي

موزعة حسب النسب التالية : 53% في الجنوب ، 21 % في الوسط ، 19 % في الغرب ، و 09 % في الشرق.

وعند تحضير المخطط العشري (780.76) الذي سمح بتحديد النقائص الخاصة بتقنين التدريب آنذاك عمدت السلطات المؤهلة بسد الفراغ القائم في وجه المؤسسة بوصفها المؤسسة الوطنية التابعة للقطاع العام . وتم تحديد سياسة جديدة لتطوير وتنمية الموارد البشرية لتكون أكثر فعالية وإفادة. وقد سمح تطبيق القانون 1991 - 1980 بتزويد هذا القطاع بفقرات قانونية تسمح بعملية التحكم في التعقيدات التي عرفها في السابق.

أما في سنة 1993 أخذت الشركة على عاتقها تدريب الإطارات واليد العاملة المؤهلة بإنشاء مراكز خاصة بالتدريب إضافة إلى التدريب في الخارج أو الاستعانة بالجامعات المتخصصة عبر التراب الوطني خاصة في ميدان البترول وفي سنة 1996 تم توسيع شامل لكل النشاطات البترولية من حيث التنقيب، الإنتاج، التوزيع و التسويق -وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 66/292 المؤرخ في 1966/12/22 تم توسيع الدور والوظائف الرئيسية لهذه المؤسسة بحيث أصبحت من أهم أهدافها على المستويين العالمي و المحلي هي :

- التنقيب عن المحروقات والبحث عنها و استغلالها.
- تطوير شبكة نقل المحروقات وتخزينها و شحنها و استغلال هذه الشبكات .
- تجميع الغاز الطبيعي و معالجته و تقويم المحروقات الغازية .
- تكرير المحروقات وتحويلها.
- تسويق المحروقات.
- إنشاء مختلف الأعمال المشتركة في الجزائر و الخارج مع شركات جزائرية أو أجنبية واكتساب وحيازة كل حقبة الأسهم.

- تموين البلاد بالمحروقات على الأمدين المتوسط و البعيد.
- دراسة كل الأشكال و المصادر الأخرى للطاقة وترقيتها و تقويمها.

- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بصناعة المحروقات و كل عمل يمكن أن تترتب عنه فائدة سوناطراك و بصفة عامة كل عملية مهما تكن طبيعتها ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بأهداف الشركة و ذلك بإستغلال كل الوسائل المتاحة.

- نشأة مديرية الصيانة بالأغواط DML

أولا : التعريف بالمديرية

تعد مديرية الصيانة بالأغواط من أهم الوحدات الهامة لمؤسسة سوناطراك , حيث أنها تقوم بجميع أعمال صيانة شبكة نقل المحروقات والذي يبلغ عدد الأنابيب بها 30 أنبوبا أي ما يقارب 15800 كلم و 77 محطة (ضخ وضغط) على مستوى التراب الوطني ، وهي تمتلك طاقة عمالية عالية التأهيل تسمح لها بإنجاز جميع المهام المطلوبة منها , والمتمثلة أساسا في التدخلات لصيانة جميع التجهيزات.

ثانيا : نشأة مديرية الصيانة

أنشأت مديرية الصيانة سنة 1989 وهي مختصة في صيانة التجهيزات التقنية المتواجدة عبر مختلف محطات نقل المحروقات ، ويشاركها في هذه المهمة بعض المتعاملين الأجانب المختصين في هذا الميدان . وحتى يتسنى لها القيام بدورها على أحسن وجه تمت هيكلتها داخليا في شكل دوائر تقنية مكلفة بعدة مهام و تتمثل في.

🔴 دائرة الإدارة والاتصال .

🔴 دائرة التموين و النقل .

🔴 دائرة المالية و القانون .

🔴 دائرة الآلية و الكهرباء .

🔴 دائرة العمليات الخاصة.

🔴 مركز الإعلام الآلي .

👉 مصلحة الأمن الصناعي.

ثالثا: مهام ووسائل مديرية الصيانة

تختص مديرية الصيانة بعدة مهام نذكر من بينها ما يلي:

👉 المراجعة الجزئية.

👉 المراجعة العامة.

👉 تجديد الأجهزة و تكون صيانتها حسب مدة طاقتها التشغيلية .

– الصيانة الوقائية: و هي المراجعة المنتظمة للأجهزة حسب المخطط السنوي الذي تعده دائرة المناهج و يتمثل هذا الدور في القيام بالمراجعات العامة و الجزئية و القيام بتجديد الأجهزة ، المضخات ، آلات ضغط ، مولدات الكهرباء .

– الصيانة الإستعجالية: أي التدخل في حالة الحوادث المفاجئة في إطار الصيانة الغير المبرمجة.

👉 وضع السياسات العامة للصيانة الضرورية للأجهزة .

👉 ترتيب قطع الغيار تحت نظام عددي بالاستعانة بنظام الإعلام الآلي.

👉 المساعدة التقنية في إطار نشاط التطوير و الإنجاز للمشاريع الجديدة.

👉 تطوير وبث مقاييس ومعايير الصيانة على جميع الهياكل.

👉 تنفيذ العمليات حسب الطلب و ذلك لحساب المديرية الجهوية .

– الوسائل المتاحة للمديرية : هناك وسائل مادية وبشرية متاحة للمديرية هي:

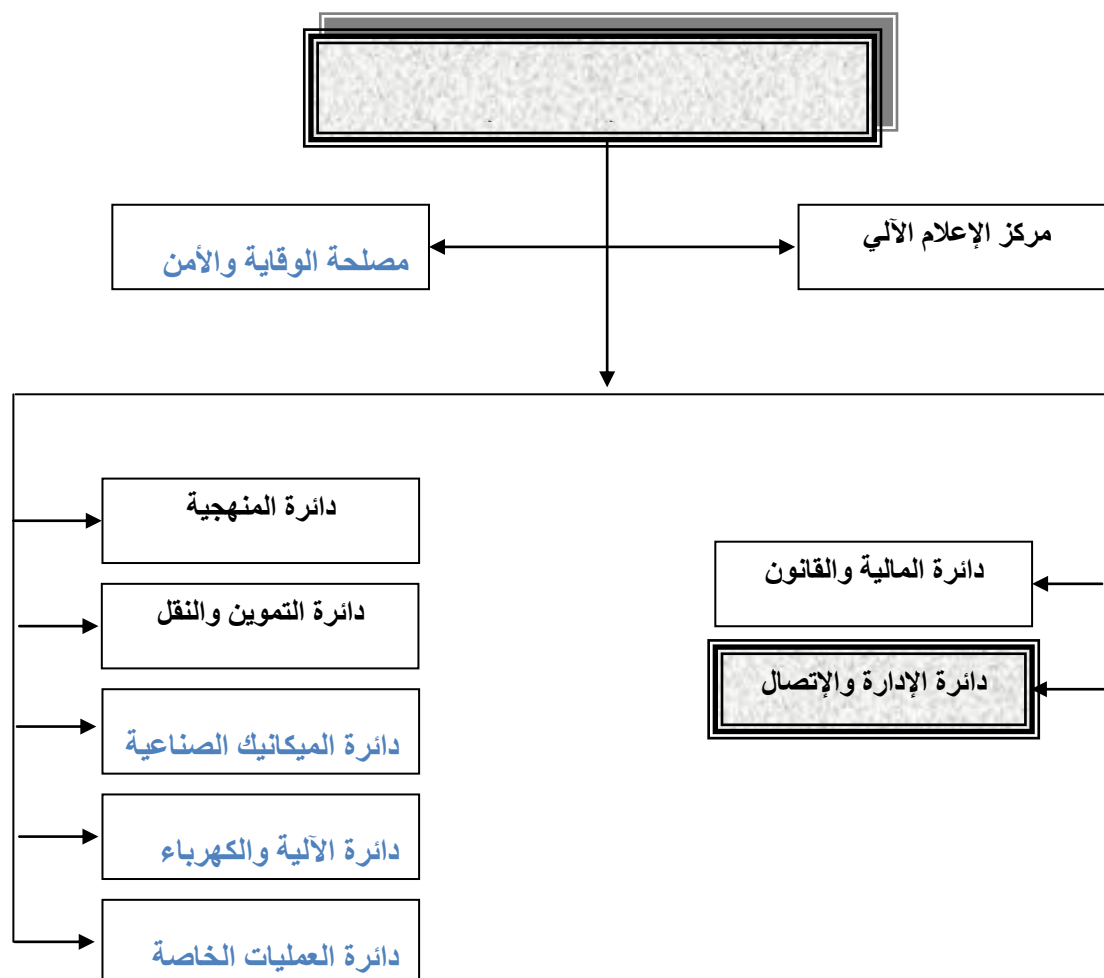
– الوسائل المادية :

أجريت مؤخرا عملية إعادة هيكلة لمديرية الصيانة ، فبعد أن كانت تشمل ثلاث قواعد متمثلة في الأغواط ، بسكرة ، حوض الحمراء، أصبحت تسمى DML مديرية الصيانة بالأغواط بعد ما كانت تسمى مديرية الصيانة DMn ولها عدة هياكل و ورشات صيانة و عتاد معد لصيانة التجهيزات التقنية.

– الوسائل البشرية :

تظم يدا عاملة مقدرة 343 ، و هذه الإحصائيات خاصة بسنة 2010 ، و من جهة أخرى مقسمون حسب رتبهم أي طبيعة عمل كل واحد منهم إلى 131 إطار أي ما يقدر بنسبة 38% و 153 عون تحكم أي نسبة 45% و 59 عون تنفيذ بنسبة 17% .

– و الشكل رقم "9" : يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة "DML" لمديرية الصيانة بالأغواط



الشكل رقم "9" : الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة DML لمديرية الصيانة بالأغواط

المصدر : من ادارة المؤسسة نفسها.

- تعريف دائرة الإدارة والاتصال: تتكون هذه الدائرة من ثلاثة مصالح وهي كما يلي :

- مصلحة تنمية الموارد البشرية.

- مصلحة الوسائل العامة .

- مصلحة المستخدمين .

- مهام دائرة الإدارة والاتصال :

إعداد المخططات المتعلقة بالتوظيف والتدريب. 

متابعة المسار المهني للموظفين. 

إعداد مخطط الاتصال للمديرية . 

الإشراف على كل ما يتعلق بالنشاطات الاجتماعية والثقافية للعمال. 

الإشراف على خدمات الوسائل العامة. 

- التعريف بمصالح دائرة الإدارة والاتصال :

- تتكون من أربعة فروع أساسية و هي:

- فرع العلاقات الصناعية : يهتم بالعلاقات الصناعية للمديرية والمحيط الخارجي .

- فرع تسيير المستخدمين: يقوم بمتابعة ملفات الأفراد العاملين من بداية التوظيف إلى غاية إحالتهم على التقاعد.

- فرع الأجور: يقوم هذا الفرع بإعداد مرتبات الأفراد في المديرية ومراقبتها.

- فرع الشؤون الاجتماعية ، يقوم هذا الفرع بالحماية الاجتماعية للعمال .

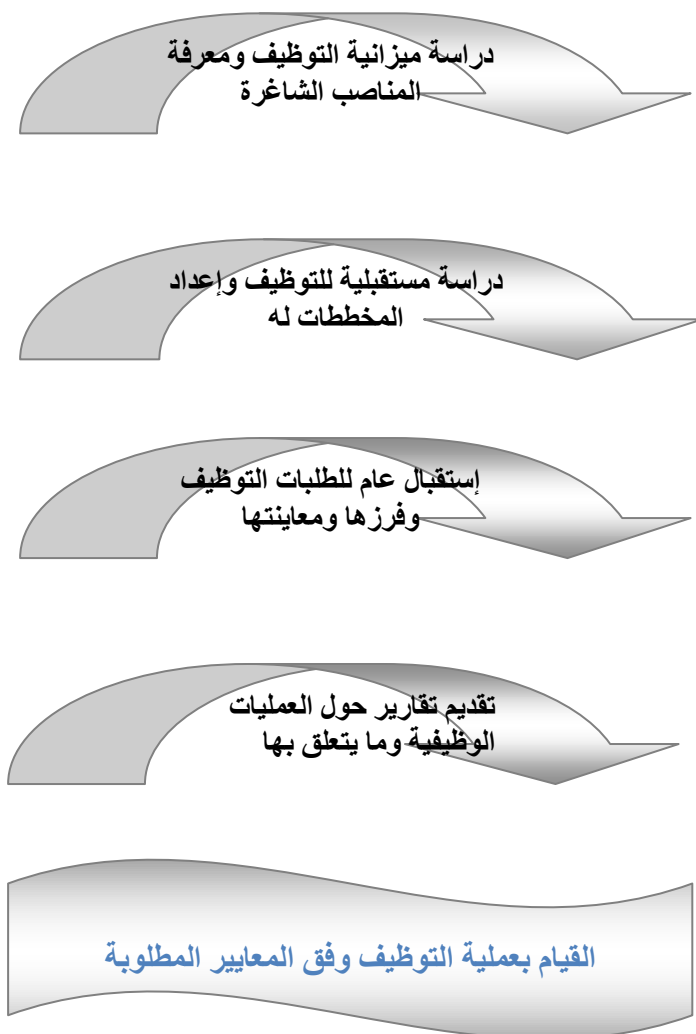
- مصلحة تنمية الموارد البشرية :

تسهر هذه المصلحة على تنفيذ سياسة الموارد البشرية بالمؤسسة و لها ثلاثة فروع :

- فرع التخطيط والإحصاء : يقوم بإعداد المخططات الفصلية والسنوية للموارد البشرية واحتياجات المؤسسة

للأفراد والتقديرات الممكنة.

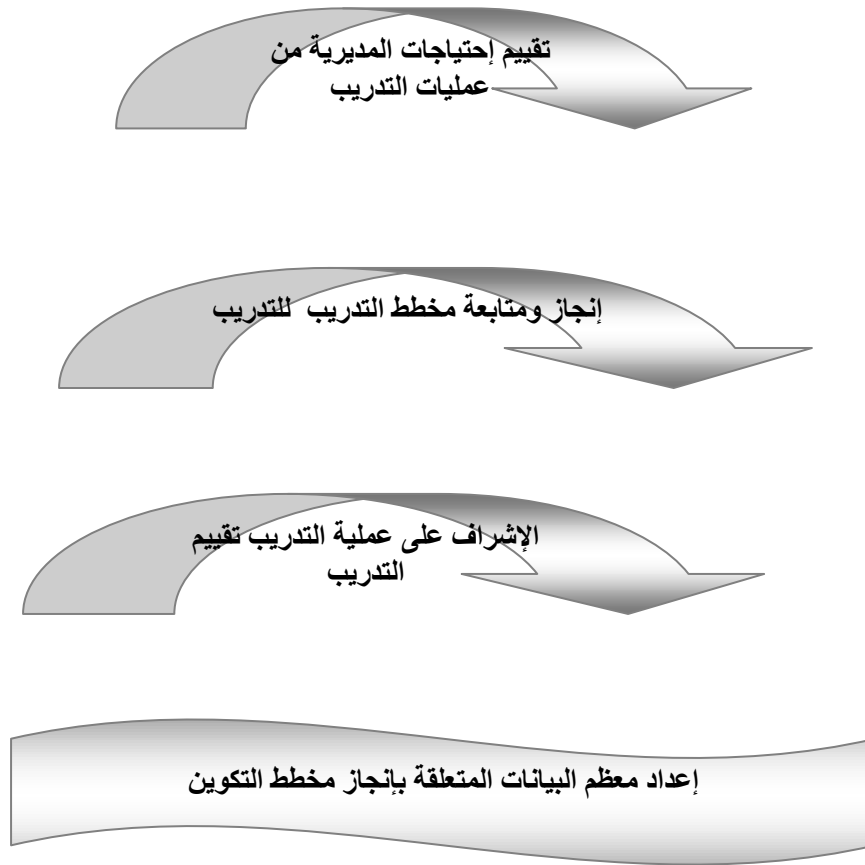
- فرع التوظيف: يقوم بعمليات التوظيف وفق السياسة الجديدة المنتهجة من طرف المؤسسة , حيث أن عملية اختيار اليد العاملة المؤهلة تعد إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها سياسة الموارد البشرية، و تتمثل وظائف فرع التوظيف في الشكل التالي .



الشكل :رقم "10"مراحل الاستقبال والتوظيف في مديرية الصيانة.

المصدر : من ادارة المؤسسة نفسها.

- فرع التدريب و يقوم بعمليات التدريب مروراً بجميع مراحلها، و أهمها تتمثل في الشكل التالي.



الشكل رقم : "11" مهام فرع التدريب في مديرية الصيانة.

المصدر : من ادارة المؤسسة نفسها.

3-2- المجال الزمني:

إن هذه الدراسة بكلا جانبيها النظري و التطبيقي تتطلب وقتاً لإنجازها احسن وجه ، ولما كان اعتقادنا بان الجانب النظري يخدم الجانب الميداني ، حيث عند القراءات النظرية كنا نتصور في أذهاننا و نربط في نفس الوقت ما كنا نلاحظه في ارض الواقع ، وأفادنا الجانب الميداني فبماذا يجب أن اطلع و ما هو الذي يفيدنا، لذلك كان هاذين الجانبين متلازمين مع بعضهما طيلة الفترة الممتدة من نهاية الموسم الدراسي 2008/2009، حتي نهاية الموسم الدراسي 2009/2010، وكانت هذه الفترة مخصصة لجمع المعطيات و المعلومات سواء النظرية او

الميدانية، اما الفترة الممتدة من بداية 2001، حتى 10/03/2001، كانت مخصصة لتركيب هذه المعلومات و المعطيات.

4- العينة وطريقة اختيارها: إن اختيار العينة من مجتمع الأصلي ليست بالأمر السهل لأن طبيعة هذا المجتمع هو الذي يحدد لنا طبيعة ونوع العينة التي نأخذها منه، وبما أنه كان لدينا مجتمع متكون من طبقات وفئات عمالية إطارات وأعوان تحكم، أعوان تنفيذ، وبما أن الفئات هي فئات متجانسة لجأنا إلى العينة الطبقية.

فإذا كان " عادة ما يعرف المجتمع البحث بأنه تجمع لأفراد ولأشياء تشترك في خصائص معينة تهم الباحث أو بعبارة أخرى هو مجتمع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها، وقد يكون المجتمع عبارة عن وحدات إدارية أو منشآت اقتصادية أو مؤسسات تعليمية"¹.

فإن عينة البحث " تمثل مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزء من الكل، تكون ممثلة للمجتمع لنجري عليها الدراسة ثم تعمم النتائج على المجتمع كله"².

وهذه العينة التي تمثل مجتمع البحث كثيرة الأنواع ويتم الاختيار من بين هذه الأنواع الاحتمالية والغير احتمالية على حسب طبيعة المجتمع الأصلي المدروس، وبما أنه كان لدينا مجتمع معلوم العدد ومتكون من طبقات وفئات عمالية إطارات، وأعوان تحكم، وأعوان تنفيذ، وبما أن هذه الفئات متجانسة لجأنا إلى العينة الطبقية وهي "أخذ عينة من مجتمع البحث بواسطة السحب بالصدفة من داخل مجموعات فرعية أو طبقات مكونة من عناصر لها خصائص مشتركة"³، وهذه الصدفة أو الاحتمال هي التي تعطي لكل أفراد من كل فئة نفس إمكانية الدخول في المجتمع المدروس، ولقد استعنا بالقائمة الاسمية للموظفين كلهم ثم وضعنا كل فئة أو طبقة في بوق ثم نقوم بسحب أفراد المبحوثين لكل طبقة من هذه العينة الطبقية.

¹ - عبد الله عامر، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، ط3، 2006، ص236.

² - رشيد زرواتي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 181.

³ - موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية "تدريبات علمية"، تر: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004، ص 304.

هذا من حيث اختيار طبيعة العينة أما كيفية إخراج مجتمع البحث فقد قمنا بعدة خطوات وأول خطوة قمنا بها هي تحديد المجتمع الأصلي الذي كان يتكون من 343 موظف منها 131 إطار أي ما يقدر بنسبة 38% و 153 عون تحكم أي نسبة 45% و 59 عون منفذ بنسبة 17% ثم مباشرة بعد هذه الخطوة تم تحديد حجم العينة "مجتمع البحث" والتي قدرت بـ: 90 مبحوثا حيث تم توزيعهم على هذه الفئات حسب حجم كل فئة حيث أصبح مجتمع البحث يتكون كما يلي:

$$\text{عدد الإطارات المبحوثين هو} = \frac{\text{عدد الإطارات} \times \text{حجم}}{\text{العدد الكلي للمجتمع الأصلي}} = \frac{131 \times 2}{343}$$

إذا عدد المبحوثين في فئة الإطارات هو = 34 مبحوثا

$$\text{عدد أعوان التحكم "المبحوثين" هو} = \frac{\text{عدد أعوان تحكم} \times \text{حجم}}{\text{العدد الكلي للمجتمع الأصلي}}$$

$$40 = \frac{131 \times 2}{343}$$

إذا عدد المبحوثين في فئة أعوان تحكم هو = 40 مبحوثا

$$\text{عدد أعوان تنفيذ "المبحوثين" هو} = \frac{\text{عدد أعوان التنفيذ} \times \text{حجم العينة}}{\text{العدد الكلي للمجتمع الأصلي}} = \frac{90 \times 59}{343} = 16$$

إذا عدد المبحوثين في فئة أعوان تنفيذ هو = 16 مبحوثا

ثم مباشرة العمليات الحسابية التي أعطينا حجم كل فئة من هذه العينة ثم اخذ القائمة الاسمية لكل فئة من هذه الفئات وقمنا بالسحب العشوائي من هذه القائمة الاسمية لكل فئة وهذه هي الطريقة التي تعطى لكل فرد الحظ في الظهور داخل مجتمع البحث.

وفيما يلي بعض الجداول التي تحدد خصائص العينة:

-الجدول رقم: (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	76	84.44%
أنثى	14	15.55%
المجموع	90	100%

-نلاحظ من الجدول أعلاه بان نسبة الذكور تكتسح نسبة الإناث في هذه العينة المدروسة ،حوالي

نسبة 84.44% مقابل نسبة 15.55% لصالح الذكور.

-الجدول رقم: (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة%
[27-18] سنة	12	13.33%
[37-28] سنة	16	17.77%
[47-38] سنة	45	50%
48 فأكثر	17	18.88%
المجموع	90	100%

-يشير المنوال في هذا الجدول بان فئة [47-38] سنة هي أكثر تكرار ، أي أن غالبية أفراد المجتمع المدروس

يتراوح أعمارهم ما بين (38-47)سنة.

-الجدول رقم: (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السكن:

النسبة	التكرار	السكن
%16.66	15	ريفي
%28.88	26	شبه حضري
%54.44	49	حضري
%100	90	المجموع

-نلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين ينحدرون من منطقة حضرية ثم تليها المنطقة الشبه حضرية و أخيرا المنطقة الريفية.

-الجدول رقم: (04) يوضح توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية

النسبة%	التكرار	السن
%04.44	4	أعزب
%86.66	78	متزوج
%06.66	6	مطلق
%02.22	2	أرمل
%100	90	المجموع

-يوضح الجدول أعلاه بان معظم المبحوثين لديهم استقرار في حالتهم الاجتماعية ، إذ أن اغلبهم يصنف من فئة المتزوجين.

-الجدول رقم: (05) يوضح توزيع الأفراد العينة حسب المستوى التعليم

السن	التكرار	النسبة%
ابتدائي	03	%03.33
متوسط	12	%13.33
ثانوي	27	%30
جامعي	48	%53.33
المجموع	90	%100

-نلاحظ من الجدول أعلاه بان المستوى التعليمي الغالب علي مجتمع المدروس هو المستوى الجامعي ثم يليه المستوى الثانوي.

-الجدول رقم: (06) يوضح توزيع الأفراد حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العملية	التكرار	النسبة%
من (1-5) تنشئة	24	%26.66
من (6-10) سنة	13	%14.44
من (11-15) سنة	36	%40
من 16 سنة فأكثر	17	%18.88
المجموع	90	%100

-يوضح الجدول أعلاه بان الاقدمية في العمل بنسبة للمجتمع المدروس تنحصر ما بين (11-15) سنة، اين يشير المنوال بان هذه الفئة هي الأكثر تكرار.

الجدول رقم: (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة المزاولة

الوظيفة المزاولة	التكرار	النسبة
إطار	34	37.77%
عون تحكم	40	44.44%
عون منفذ	16	17.77%
المجموع	90	100%

إن هذا الجدول يعبر عن نسخة مصغرة للمجتمع الأصلي الذي يحتفظ بنسبة كل طبقة داخل المجتمع المدروس.

5 أدوات جمع البيانات:

وهي التقنية أو الوسيلة التي يستعملها الباحث لجمع المعلومات والبيانات التي تفيده في موضوع بحثه، وقد يلجأ الباحث إلى استعمال أكثر من تقنية إذا تطلب الأمر ذلك، ولقد تطلب الأمر منا ذلك حيث تم استعمال أكثر من تقنية لتغطية هذا الموضوع وهي:

5-1- الملاحظة:

و"هي فعل فحص الظاهرة بكل اهتمام وعناية"¹، وفي الحقيقة الملاحظة المستعملة في البحوث هي أنواع لكننا استعملنا الملاحظة البسيطة في بداية مشوار البحث واستخدمناها للاكتشاف دون أن يكون لدينا مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو حتى الأهداف أو الظواهر التي سنركز عليها، لكن وبعد التحديد الدقيق لموضوعنا أصبحنا نركز على ظواهر وسلوكات معينة، كأنماط الاتصالات بين الأفراد ومظاهر التعاون والتكيف داخل المؤسسة ومظاهر التنسيق بين الأفراد عبر الملاحظة المباشرة.

¹ - موريس أنجوس ، المرجع السابق، ص31.

5-2- المقابلة:

يرى فضيل دليو ومجموعة من الباحثين بأن المقابلات "تتضمن مجموعة من الأسئلة يتم التعرض لها وجه لوجه بين الباحث والمبحوث"¹.

ولقد استفدنا كثيرا من هذه التقنية في وضع الكثير من المؤشرات والأبعاد والأدلة التي يمكن طرحها في استثمارتنا التي ركزنا عليها كثيرا في بحثنا هذا، ولقد أجرينا الكثير من المقابلات مع كثير من موظفي هذه المؤسسة على اختلاف فئاتها العمالية، من أجل معرفة اعتقاداتهم وتصوراتهم للقضايا وللأشياء التي تحيط بهم داخل الوضع الاجتماعي والمهني بالمؤسسة، لكننا لم نستعمل دليل يتضمن مجموعة أسئلة لأنها لم تكن هذه التقنية هي مصدر البيانات والمعلومات بقدر ما كانت توضيح وفهم فقط، حيث كنا ندير معهم نقاشات واسعة ومطولة عن هذا الوضع المهني والاجتماعي.

5-3- الاستمارة:

وهي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية"².

ولقد ركزنا كثيرا على هذه التقنية لأنها هي المصدر الأساسي لهذه البيانات والمعلومات التي تخصنا في موضوع الدراسة، ولقد استفدنا كثيرا في التقنيتين السابقتين في صياغة أسئلتها إضافة أننا قدمنا الاستمارة هذه إلى المبحوثين على مرتين، المرة الأولى كانت أسئلتها مفتوحة وأخرى متعددة الاختيار، على عدد محدود (عشرون مبحوث) وذلك من أجل التدقيق فيها ومحورها جيدا في المرحلة الأخيرة والختامية، أين كانت الأسئلة محددة أكثر ومدققة من أجل التسهيل إيجاد كل الإجابات والاقتراحات التي يمكن أن تكون رد لأسئلة الاستمارة.

5-4- السجلات والوثائق: وهي مصادر الحصول على البيانات ذات العلاقة المباشرة أو غير مباشرة بموضوع البحث، والثمرة التي جنيناها منها هي أنها أفادتنا بالمعطيات المتعلقة بالتعريف بمجالات الدراسة عموما، و

¹ - فضيل دليو، وآخرون، الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البحث، قسنطينة، 1999، ص 192.

² - موريس المجلس، المرجع السابق، ص 204.

أمدتنا بالقائمة الاسمية والكلية للعمال الموظفين وكذا توزعهم على مختلف الفئات المهنية، والتي كانت لنا سند في إجراء عملية المعاينة واختيار عينة البحث من المجتمع الأصلي، وكذلك أمدتنا ببعض الملاحق.

5-5- الطريقة الإحصائية المعتمدة: إن الباحث يلجأ دائماً إلى طريقة تمكن من تحويل المعلومات الخام إلى معلومات كمية (نسب، أشكال، بيانية) وفي الحقيقة هناك طريقتين تمكن الباحث من ذلك، أولها وهي الطريقة الآلية المتطورة والمتمثلة في نظام SPSS الذي تملأ فيه المعطيات وهو كفيل لتحويلها آلياً إلى نسب وبيانات وأشكال وعلاقات ارتباطية هذه تفيد كثيراً في العلوم الاقتصادية، وهناك طريقة أخرى وهي الطريقة اليدوية التي يستعملها الباحث وهي تفريغ المعلومات بعد ترميزها على جدول مسطح ثم بعد انتهائه يمكن لخانات هذا المسطح الربط بين المتغيرات المكونة لجدول الفرضيات، وبما أن عدد المبحوثين ليس بالعدد الكبير جداً لجأنا إلى هذه العملية كطريقة إحصائية معتمدة في هذه الدراسة.

الخلاصة:

إن هذه الخطوات التي تم التعرض إليها من تحديد لمنهج الدراسة وتحليل لمؤشرات وأبعاد كل فرضية على حدى، وتحديد مجالات البحث والعينة وطبيعتها وكيفية اختيارها، وكذا أدوات جمع البيانات هي خطوات مهمة جدا لإعطاء البحث مصداقيته وقيمته العلمية، لكن هذه الخطوات غير كافية إن لم تكمل بخطوات أخرى، والتي تعمل على عرض وتحليل وتفسير هذه البيانات الميدانية واستنتاج العلاقات الارتباطية بين المتغيرات واستخلاص أهم النتائج المتوصل إليها، فإذا كانت تلك الخطوات هي التي تعطي الصيغة العلمية لهذه الدراسة، فإن هذه الخطوات التي تليها هي التي تعطي الصيغة الارتباطية بين المتغيرات والتي توصل الباحث إلى الفهم والتفسير للظواهر، وهذا ما سوف نراه فيما سيأتي.

الفصل الخامس: تحليل و تفسير الفرضية الأولى و الثانية.

-تمهيد

1- تحليل وتفسير الفرضية الأولى.

2- تحليل وتفسير الفرضية الثانية.

- خلاصة .

تمهيد:

إن كل مرحلة من مراحل البحث العلمي ضرورية ومكملة للمرحلة السابقة عنها ، فإذا كانت الخطوات السابقة ضرورية لهذه الخطوة الختامية ولا بد منها، فإن هذه الخطوة هي الأخرى مكملة لتلك الخطوات و هي التي تعطي لها المعنى الواقعي و الميداني و الأكاديمي و العلمي .

و في هذه الخطوة سوف نحاول إن نستثمر ما تم جنيه من البناء الفكري و المنهجي في التعامل مع البيانات و ربطها في جداول ، أين توضع العلاقات بين المتغيرات من اجل الوصول إلى ارتباطات إحصائية و فكرية إن صح التعبير و ترقى بهذه المعطيات الميدانية الواقعية بان تناقش فكريا و إحصائيا.

I - تحليل وتفسير الفرضية الأولى:

- الجدول رقم (08): علاقة الوسيلة الاتصالية بنوع المشكلات المواجهة.

نوع الصعوبات والمشكلات		نقط الوسيلة الاتصالية		المكالمات الشفوية		الهاتف		الرسائل والإعلانات "الوسائل المكتوبة والمقروءة"		المجموع	
		ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%
مشكلة خاصة بقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة	25	56.81	11	37.93	04	23.35	40	44.44			
تباعد الآراء مع بعض الافراد	14	31.81	13	44.82	07	41.17	34	37.77			
سوء ظن الآخرين نحوك	05	11.36	05	17.24	06	35.29	16	17.77			
المجموع	44	100	29	100	17	100	90	100			

- التحليل الإحصائي

- نلاحظ من الجدول أن نسبة 44.44% من العينة من كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة، هي مشكلة متعلقة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، مدعمة بنسبة 56.81% من المبحوثين كان نوع الوسيلة الاتصالية المستعملة في حياتهم الاجتماعية والمهنية داخل المؤسسة هي المكالمات

الشفوية المباشرة، تقابلها نسبة 23.35% من المبحوثين كان نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة في حياتهم المهنية هي الرسائل والإعلانات المكتوبة والمقروءة.

- ونسبة 37.77% من العينة ممن كان نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي عدم تقارب الآراء والأفكار مع بعض الأفراد، مدعمة بنسبة 44.82%، كان نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة هي الهاتف، تليها مباشرة نسبة 41.17%، كان نمط الوسيلة الاتصالية هي الرسائل والإعلانات الكتابية، وفي الأخير نسبة 31.81%، كان نمط الوسيلة الاتصالية هي المكالمات الشفوية.

- ونسبة 17.77% من العينة ممن كانت نوع المشكلة هي سوء ظن الآخرين نحوك، مدعمة بنسبة 35.29% من المبحوثين كان الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الرسائل والإعلانات "الوسائل المكتوبة" ونسبة 17.24%، من المبحوثين كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الهاتف، ونسبة 11.36%، من المبحوثين كانت نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة هي المكالمات الشفوية المباشرة.

- التحليل السوسيولوجي: إن نتائج هذا الجدول تبين بأنه هناك علاقة وطيدة بين نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لدى الأفراد وبين نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها، حيث أنه من كانت لهم مشاكل وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي داخل المؤسسة وليست مشاكل خاصة بعدم تقارب الآراء والأفكار مع بعض الأفراد، وليست مشاكل وصعوبات متمثلة في سوء ظن الآخرين، هم ممن كانت نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم في حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هي الاتصالات الطبيعية "الاتصالات الشخصية المباشرة" وهذا الجدول يبرهن ميدانيا بأن هذا النمط من الاتصال يقوي وينمي التكيف والاندماج لدى الأفراد، فمن خلاله تتكون النفس البشرية لكل فرد منهم عبر أحكام الآخرين، ويصبح كل عامل يعرف ماذا ينتظر الآخرون منه، وماذا ينتظر من الآخرون كذلك، ولهذا تنخفض نسبة المشاكل والصعوبات الخاصة بعدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد عند مستعملي هذا الصنف و هذا النمط من الاتصال ، وخلال له أيضا يَكُونون الأفراد فيما بينهم معاني ورموز حول بعضهم و حول واقعهم الاجتماعي، وبالتالي تنخفض وتقل نسبة المشاكل والصعوبات المتمثلة في سوء ظن الآخرين نحو بعضهم البعض، والذي يبرهن على أن هذا النمط من الاتصال يجعل من أفراد المؤسسة أكثر

تكيفا واندماجا اجتماعيا داخل المؤسسة هي الخانات الأخرى المقابلة من نفس الجدول التي تؤكد بأنه كلما ابتعد أفراد المؤسسة عن هذا النمط من الاتصال، ارتفعت نسبة المشاكل الخاصة بعدم تقارب الآراء وكذا المشاكل والصعوبات المتمثلة في سوء ظن الآخرين حول بعضهم.

- الجدول رقم(09): علاقة الوسيلة الاتصالية المستعملة بدافع الاقتناع .

المجموع		الرسائل والإعلانات		الهاتف		المكالمات الشفوية		نمط الوسيلة الاتصالية التي يميل الأفراد إليها دافع الاقتناع حول القضايا المهنية
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
33.33	30	23.52	04	41.37	12	31.81	14	من تقديرك الخاص
45.55	41	29.41	05	37.93	11	56.81	25	من أفكار الزملاء
21.11	19	47.05	08	20.68	06	11.36	05	من المشرف المباشر
100	90	100	17	100	29	100	44	المجموع

- التحليل الإحصائي:

- نلاحظ من هذا الجدول بأن نسبة 45.55% من العينة المدروسة ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية داخل المؤسسة هي من أفكار الزملاء في العمل، مدعمة بنسبة 56.81% من المبحوثين كان نمط الوسيلة الاتصالية التي يميلون إليها في حياتهم الاجتماعية داخل المؤسسة هي "المكالمات الشفوية المباشرة" وتقابلها نسبة 37.93% من المبحوثين كان نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الهاتف، وفي الأخير نسبة 29.41% من المبحوثين كان نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة هي الرسائل والإعلانات "الوسائل المكتوبة والمقروءة".

- ونسبة 21.11% من العينة كان دافع اقتناعهم حول حياتهم المهنية الاجتماعية من المشرف المباشر، مدعمة بنسبة 47.05% من المبحوثين كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الرسائل و الإعلانات "الوسائل المكتوبة و المقروءة"، ومنها نسبة 20.68% من المبحوثين كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الهاتف، ومنها نسبة 11.36% من المبحوثين كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي المكالمات الشفوية المباشرة.

- ونسبة 33.33% من العينة من كان دافع اقتناعهم حول القضايا المهنية داخل المؤسسة هي من تقدير الخاص للمبحوث، مدعمة بنسبة 41.37% من المبحوثين كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الهاتف، تقابلها نسبة 31.81%، من المبحوثين كانت وسيلة الاتصال لديهم هي المكالمات الشفوية، وفي الأخير نسبة 23.52% من المبحوثين من كانت الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم هي الرسائل والإعلانات الوسائل المكتوبة والمقروءة

- التحليل السوسيولوجي:

تظهر نتائج هذا الجدول أن هناك علاقة وطيدة بين نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لدى الأفراد في حياتهم المهنية والاجتماعية بالمؤسسة، وبين دوافع اقتناعهم حول القضايا المهنية، حيث من كان دافع اقتناعهم حول هذه القضايا هي من أفكار الزملاء وليس من تقديرهم الخاص، ولا حتى من المشرف المباشر كان نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لديهم في حياتهم المهنية والاجتماعية هي الاتصالات الشخصية المباشرة، وكأن هذا النمط من الاتصال يؤدي إلى انصهار الفرد داخل الجماعة فيصبح هناك ما يسمى بالعقل الجمعي، ولذلك يصبح دافع الاقتناع هو من أفكار الزملاء، وليس بالصورة الاعتزالية من التقدير الخاص لكل فرد منهم" ولا حتى بصورة القانون التنظيمي من المشرف المباشر ليصبح تفكير العامل محتزل على أنه آلة، ويكون مغترب عن ذاته في كلتا الحالتين الأخيرتين.

وكان هذا النمط من الاتصال يكون ما يسمى بالعقل الجمعي، أو يكون وعي عام لدى افراد المؤسسة في حياتهم المهنية والاجتماعية هذه، فهذا مؤشر يدل على هذا النمط يؤدي إلى التكيف واندماج الأفراد اجتماعيا داخل مجتمع المؤسسة، والذي يؤكد ذلك هو أننا إذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول نلاحظ بأنه

عندما يقل هذا النمط من الاتصال تزيد درجة الاعتزالية لدى الأفراد حيث يصبح دافع اقتناعهم هو من تقديرهم الخاص، وكذا تزيد آلية عقول المرؤوسين فيصبح دافع اقتناعهم من المشرف المباشر، مما يؤدي إلى اغتراب الأفراد عن ذواتهم أولاً ثم عن ذوات الآخرين.

-الجدول رقم(10): علاقة الطريقة المستعملة لإبراز الآراء و الأفكار بكيفية قضاء الوقت داخل المؤسسة .

التحليل الإحصائي:

المجموع		الطريقة الشفوية		الطريقة الكتابية عبر صندوق الرسائل		الطريقة المستعملة في إبراز آراء وأفكار العمال كيف تحب أن تقضي وقتك داخل المؤسسة
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
21.11	19	10.71	6	38.23	13	لوحده
78.88	71	89.28	50	61.76	21	مع الجماعة
100	90	100	56	100	34	المجموع

-نلاحظ من جدول اعلاه: أن نسبة 78.88% من مجتمع العينة من يفضلون أن يقضوا وقتهم داخل المؤسسة في إطار الجماعة، مدعمة بنسبة 89.28% من الباحثين كانت الطريقة المستعملة في إبراز آرائهم وأفكارهم هي الطريقة الشفوية عبر المواجهة المباشرة والكلام المنطوق، تقابلها نسبة 61.76% من الباحثين كانت الطريقة المستعملة في نقل أفكارهم هي الطريقة الكتابية

- وأن نسبة 21.11% العينة كانت الكيفية التي يجوبون أن يقضوا بها وقتهم داخل المؤسسة هي الكيفية الفردية، مدعمة بنسبة 38.23% من الباحثين كانت الطريقة المستعملة في إبراز آرائهم وأفكارهم هي الطريقة الكتابية، تقابلها نسبة 10.71% من الباحثين كانت الطريقة المستعملة في إبراز آرائهم وأفكارهم هي الطريقة الشفوية عبر المواجهة والكلام المنطوق.

-التحليل السوسيولوجي:

-إن نتائج هذا الجدول تبين بأنه هناك علاقة ارتباطية بين الطريقة المستعملة عند الأفراد لإبراز آرائهم وأفكارهم وعلاقتها بالكيفية التي يحب الفرد إن يقضي بها وقته داخل المؤسسة، حيث تبين أنه من كانوا يحبون أن يقضوا وقتهم داخل المؤسسة بصورة جماعية، وليس بالصورة الفردية كانت الطريقة المستعملة عندهم لإبراز آرائهم وأفكارهم هي الطريقة الشفوية المباشرة، عبر المواجهة والكلام المنطوق، وهذه الطريقة تجعل الفرد أكثر تطبيعاً نحو الاجتماعية، وأكثر تكيفاً واندماجاً داخل الوسط الاجتماعي للمؤسسة ويصبح منجذب نحوه، وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول نلاحظ بأنه عندما تقل هذه الطريقة المستعملة في إبراز آراء وأفكار العمال إلى صالح الطريقة الكتابية "كتابة رسائل وإرسالها" يصبح الفرد يحب أن يقضي وقته داخل المؤسسة بالصورة الفردية وتزيد من درجة الاعتزالية لدى الأفراد واغترابهم ذوات الآخرين وبالتالي اغترابهم عن ذواتهم.

-الجدول رقم(11): الطريقة المستعملة في نقل الآراء والأفكار العمال وعلاقتها بدافع ارتياح الأفراد.

المجموع		الطريقة الشفوية		الطريقة الكتابة		الطريقة المستعملة في إبراز آراء وأفكار العمال عامل إرتياح العامل داخل المؤسسة
ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	
36	40	16	28.57	20	58.82	الصرامة في اداء العمل
20	22.22	12	21.42	8	23.52	شهادة تكوينية و قدرة على انجاز العمل
34	37.77	28	50	6	17.64	كسب الاخرين و قدرة على التفاعل
90	100	56	100	34	100	المجموع

-التحليل الإحصائي-

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة 40 % من مجتمع العينة يرون أن عامل أو دافع ارتياح الموظف داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في الأداء، مدعمة بنسبة 58.82%، من المبحوثين هم ممن كانت طريقتهم في إبراز انشغالاتهم وآرائهم هي الطريقة الكتابية "كتابة الرسائل وإرسالها" عبر صندوق الرسائل، مقابل نسبة 28.57%، من المبحوثين كانت انشغالاتهم وأفكارهم عبر الطرق الشفوية والكلام المنطوق.

-وأن نسبة 37.77% من مجتمع العينة يرون بأن عامل ارتياح الموظف داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل والتفاهم معهم ، مدعمة بنسبة 50% من المبحوثين كانت الطريقة المستعملة عندهم لإبراز انشغالاتهم وآرائهم هي الطريقة الشفوية عبر الكلام المنطوق، مقابل نسبة 17.64% من المبحوثين كانت الطريقة المستعملة عندهم لإبراز انشغالاتهم وآرائهم هي الطريقة الكتابية "كتابة رسائل وإرسالها".

أما بالنسبة لمن كانون يرون أن عامل ارتياح الموظف من خلال شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل لم تكن هناك فروق واضحة بين النسبتين "23.52%، 21.42%" لذا قررنا تجاوزها.

-التحليل السوسيولوجي:-

تظهر نتائج هذا الجدول بأن هناك علاقة بين الطريقة المستعملة لدى الأفراد لإبراز أفكارهم و علاقتها بعامل و دافع ارتياح العامل داخل المؤسسة، حيث تبين أنه من كانوا يعتقدون بأن عامل و دافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين والقدرة على التفاعل و التفاهم معهم كانوا يميلون إلى استعمال الطريقة الشفوية كوسيلة لنقل آرائهم و أفكارهم داخل المؤسسة، و بالتالي هذه الطريقة الشفوية المستعملة في نقل آراء و أفكار العمال أدت إلى تكون إدراكات و اعتقادات لديهم حول أهمية القدرة على التفاعل و التفاهم و كسب الآخرين كعامل و دافع لارتياح ذواتهم داخل هذا الكيان الاجتماعي، و بالتالي هذه الطريقة المستعملة في نقل الآراء و الأفكار تنمي الشعور بالآخرين و تؤدي إلى تكيف و اندماج الأفراد داخل هذا الواقع الاجتماعي، وكذلك تجعلهم أفراد خلاقين ينتسبون إلى هذا الواقع كما يصنعوه، وإذا نظرنا إلى الخانات

المقابلة في نفس الجدول فأنها تؤكد لنا صحة هذا التفسير، حيث أنه عندما تقل هذه الطريقة الشفوية لإبراز آراء وأفكار الأفراد لصالح الطريقة الكتابية، "كتابة رسائل وإرسالها" يصبح هناك اعتقادات أخرى لعامل ودافع ارتياح العامل داخل المؤسسة، وهي اعتقادات شبيهة إلى حد كبير باعتقادات العمال المبتئين حديثا داخل المؤسسة، حيث تكون هذه الاعتقادات بدائية إن صح التعبير حول عامل ارتياح الفرد داخل المؤسسة بالنسبة لهم، فمنهم من يرجعها إلى عامل الصرامة في أدائه ومنهم من يرجعها إلى عامل الحصول على شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل وبالتالي لم يحدث لهم أي تغيير اجتماعي واندماج اجتماعي مع مجتمع المؤسسة، فهذه الطريقة تبعدهم تماما على كل ما هو اجتماعي، وعلى كل ما يشعرون بانتمائهم لهذا الواقع الاجتماعي وكذا على أنهم هم صانعوه.

الجدول (12): رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بتصورهم لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة.

المجموع		تتوفر المصادقية والثقة		الإيجاز والوضوح		أن يكون وفق شبك محددة ومخططة		فاعلية الاتصال بالنسبة للأفراد الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
23.33	21	10	05	47.36	09	33.33	07	أهمية الوظيفية ومركز الفرد
31.11	28	16	08	36.84	07	61.90	13	الخبرة والأقدمية
45.55	41	74	37	15.78	03	4.76	01	القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين
100	90	100	50	100	19	100	21	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من هذا الجدول بأن نسبة 45.55% من مجتمع العينة يرون أن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، هي من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع باقي الأفراد، مدعمة بنسبة 74% من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة تكون من خلال توفر الثقة والمصداقية بين الأفراد، تقابلها نسبة 4.76% من المبحوثين هم ممن يرون أو يعتقدون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة يكون وفق شبكة محددة ومخططة.

- نلاحظ أن نسبة 23.33% من مجتمع العينة يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال، أهمية الوظيفة ومركز الفرد، مدعمة بنسبة 47.36% من المبحوثين يرون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة هو من خلال الإيجاز أو الوضوح، ونسبة 33.33% من المبحوثين هم ممن يرون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة هو من وفق شبكة محددة ومخططة.

- نلاحظ أن نسبة 31.11% من العينة يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية مكانة داخل المؤسسة تكون من خلال الخبرة والأقدمية، مدعمة بنسبة 61.90% من المبحوثين ممن يعتقدون أن فعالية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال شبكة محددة ومخططة، تقابلها نسبة 36.84% من المبحوثين هم ممن يرون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة تكون من خلال "الإيجاز والوضوح" ونسبة 16% من المبحوثين هم ممن يرون بأن فعالية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال توفر المصداقية والثقة.

- التحليل السوسيولوجي:

تظهر لنا نتائج هذا الجدول بأنه هناك علاقة وطيدة بين رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة، وبين رؤيتهم كذلك للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، حيث من يرون بان القدرة على التعامل و التفاعل مع الآخرين ككيفية يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة،هم ممن من يرون بأن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال توفر الثقة والمصداقية بين الأفراد، وهذه صفة من صفات الاتصال الشخصي المباشر التي تتوفر فيها الارتياح وهدوء واطمئنان لكلا طرفيه، وكأن هذه الثقة

والمصداقية الهدوء والارتياح، والاطمئنان الذي يوفره هذا النمط من الاتصال يؤدي إلى تكيف واندماج الفرد داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة، وهذا الكيان يؤدي هو الآخر بذوات العمال إلى الاعتقاد بأن الكيفية التي يمكن أن يحققوا بها مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين وفهم معانيهم والاهتمام بأحكامهم.

وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول، فإنها تؤكد لنا صحة هذا التفسير حيث أنه عندما تقل نسبة اعتقادات الأفراد حول فاعلية الاتصال داخل المؤسسة بأنها تكون من خلال توفر الثقة والمصداقية لدى الأفراد لصالح الاعتقاد بأن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال الإيجاز و الوضوح، او لصالح الاعتقاد بأن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال شبكة محددة ومخططة، فإنه يتأثر أيضا اعتقاداتهم حول الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة لصالح أما لأهمية الوظيفة ومركز الفرد، او إلى خبرة وأقدمية، وهي أخرى اعتقادات تشبه إلى حد كبير اعتقادات العمال المبتدئين حديثا داخل المؤسسة، حيث أن هذه اعتقادات تبعدهم عن كل ما هو اجتماعي ، وحالت أمام تكيفهم واندماجهم اجتماعيا مع مجتمع المؤسسة وهذا ما يفسر إهمالهم للجانب الاجتماعي للمؤسسة واهتماماتهم بالمكاسب الشخصية الفردية.

الجدول رقم(13): رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بعامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة في

تصورهم

فاعلية الاتصال		أن يكون وفق شبكة محددة ومخططة		الإيجاز والوضوح		توفر المصداقية والثقة		المجموع	
دافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة		ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %
الصرامة في أداء العمل		16	76.19	09	47.36	1	22	36	40
شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل		04	19.04	07	36.84	9	18	20	22.2
كسب الآخرين والقدرة على التفاعل معهم		01	4.76	03	15.78	3	60	34	37.3
المجموع		21	100	19	100	5	100	90	100

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من الجدول رقم(13) :ان نسبة 40% من مجتمع البحث يرون ان عامل ارتياح الموظف داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في الأداء، مدعمة بنسبة 76.19% من المبحوثين هم ممن يرون بان فاعلية الاتصال تكون وفق شبكة محددة ومخططة، تقابلها نسبة 47.36% هم ممن يرون فاعلية الاتصال تكون من خلال الإيجاز و الوضوح ، تقابلها نسبة 22% من المبحوثين هم ممن يفضلون أن يكون الوضع الاتصالي داخل المؤسسة يتميز بتوفر الثقة و المصداقية بين الافراد.

- ونسبة 37.77% من مجتمع البحث من يرون أن عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل و التفاهم معهم، مدعمة بنسبة 60% من المبحوثين هم ممن يفضلون أن يكون الوضع الاتصالي داخل المؤسسة يتميز بتوفر الثقة و المصداقية بين الأفراد ، و تقابلها نسبة 40.76% من المبحوثين هم يرون بان فاعلية الاتصال تكون وفق شبكة محددة ومخططة، و تقابلها نسبة 15.78% من المبحوثين هم يرون بان فاعلية الاتصال تكون من خلال الإيجاز و الوضوح.

- ونسبة 22.22% من مجتمع البحث من يرون أن عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة يكون من خلال شهادة تكوينية و قدرة على انجاز العمل، مدعمة بنسبة 36.84% من المبحوثين هم يرون بان فاعلية الاتصال تكون من خلال الإيجاز و الوضوح ، و تقابلها نسبة 19.04% من المبحوثين هم يرون بان فاعلية الاتصال تكون وفق شبكة محددة ومخططة، و تقابلها نسبة 18% من المبحوثين هم ممن يفضلون أن يكون الوضع الاتصالي داخل المؤسسة يتميز بتوفر الثقة و المصداقية بين الأفراد .

- التحليل السوسيولوجي:

تظهر لنا نتائج الجدول بأنه الجدول بأن هناك علاقة بين اختلافات رؤية الأفراد لفاعلية الاتصال داخل المؤسسة واعتقاداتهم الشخصية حول دافع وعامل ارتياح الفرد داخل المؤسسة، حيث من يرون أن دافع وعامل ارتياح الفرد داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل والتفاهم ، هم ممن يرون بأن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال توفر الثقة والمصداقية بين الأفراد والتي هي ميزة من ميزات الاتصال الشخصي المباشر، إضافة إلى أنه يوفر الهدوء والاطمئنان لكلا طرفيه، وهذا ما يفتح الباب أمام الأفراد للاندماج والتكيف داخل الكيان الاجتماعي، للمؤسسة وإذا حصل هذا فهذا بالضبط هو الذي يؤدي بذوات الأفراد إلى الاعتقاد بأن دافع وعامل ارتياح العامل داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التعامل والتفاعل وأخذ أحكامهم وبالتالي الانجذاب الفردي للاجتماعي.

وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول فإنها تؤكد لنا صحة هذا القول حيث أنه عندما تقل نسبة اعتقادات الأفراد حول فاعلية الاتصال داخل المؤسسة بأنها تكون من خلال توفر الثقة والمصداقية لدى الأفراد لصالح الاعتقاد بأن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال الإيجاز والوضوح، أو لصالح الاعتقاد بأن

فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال شبكة محددة ومخططة، فإنه يتأثر أيضا اعتقادهم حول عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة، إما لصالح الصرامة في أداء العمل أو الإشارة إلى أهمية توفر شهادات تكوينية وقدرة على إنجاز العمل، وهذا الاعتقاد هو سبب عدم الانجذاب نحو الكيان الاجتماعي للمؤسسة، وإذا غاب هذا الانجذاب نحو هذا الكيان الاجتماعي أصبح الفرد ينجذب نحو كل ما هو تقني تدريبي كشهادات التكوينية والقدرة على إنجاز العمل، أو ينجذب نحو ما هو تنظيمي كصرامة في أداء وانضباط في العمل كمحاولة منهم لتعويض هذا الفراغ الاجتماعي، فرغم أن هذا لا يعارض مصلحة المؤسسة، لكن غياب الانجذاب نحو الكيان الاجتماعي للمؤسسة على لا شك أنه يسبب الاغتراب والفراغ الذاتي لدى هذا الصنف من الأفراد وعرضة لما ينجر عليه من مشاكل تضر مصلحة المؤسسة.

-الجدول رقم(14): مجال المكالمات الشخصية المباشرة لدى الأفراد وعلاقتها بعامل ارتياحهم.

المجموع		كل معا		زملاء العمل فقط		بيك و بين المشرف و العكس		مجال المكالمات الشخصية المباشرة
								عامل ارتياح الفرد داخل المؤسسة.
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
40	36	38.29	18	37.14	13	62.50	05	الصرامة في العمل
22.22	20	14.89	07	31.42	11	25	02	شهادة تكوينية والقدرة على الإنجاز
37.77	34	46.80	22	31.42	11	12.50	01	كسب الآخرين والقدرة على التفاعل
100	90	100	50	100	35	100	08	المجموع

-التحليل الإحصائي:

نلاحظ من الجدول رقم(14) أن نسبة 40% من المبحوثين يرون أن عامل ارتياح العامل داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل، مدعمة بنسبة 62.50% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة داخل

المؤسسة ينحصر فقط بينهم وبين المشرف والعكس، وتقابلها نسبة 37.14% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة يتحدد بين زملاء العمل فقط، وتقابلها نسبة 38.29% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة مفتوح غير كل الاتجاهات.

وإن نسبة 37.77% من مجتمع البحث من يرون أن عامل ارتياح العامل داخل المؤسسة يكون من خلال القدرة على التعامل وكسب الآخرين، مدعمة بنسبة 46.80% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة مفتوح عبر كل الاتجاهات، بينما فقط نسبة 12.50% من المبحوثين هم ممن أن مجال المكالمات الشخصية المباشرة ينحصر فقط بينهم وبين المشرف والعكس.

نسبة 22.22% من مجتمع البحث يرون أن عامل ارتياح العامل داخل المؤسسة يكون من خلال شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل، مدعمة بنسبة 31.42% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة يتحدد بين زملاء العمل فقط، تقابلها نسبة 25% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة ينحصر بينهم وبين المشرف والعكس، ونسبة 14.89% من المبحوثين هم ممن كان مجال المكالمات الشخصية المباشرة مفتوح عبر كل الاتجاهات.

-التحليل السوسيولوجي:-

يظهر لنا هذا الجدول بأنه هناك علاقة وطيدة بين مجال المكالمات الشخصية المباشرة بالنسبة للفرد، وبين تصوره لعامل ارتياحه داخل المؤسسة، حيث من كان مجال المكالمات الشخصية لديه مفتوح عن باقي أفراد المؤسسة يعتقد بأن دافع وعامل ارتياحه داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التعامل والتفاعل وسبب ذلك هو أن انفتاح واتساع مجال المكالمات الشخصية لدى الأفراد دور في ما يسمى بإيواء الذات أو تكوين النفس البشرية للفرد، فمن خلال اتساع هذا المجال يصبح الفرد يتعرف أكثر على معاني الآخرين ومقاصدهم، ومن خلالهم يكتشف الفرد ذاته، حيث يمكن أن ندعم هذا القول بعالم الاجتماع الأمريكي والذي لم يكن لا مع سوسيولوجيا النسق ولا مع سوسيولوجيا الفعل، رغم انه في بدايته أعمال فكرية كان مع سوسيولوجيا الفعل، حيث يفترض بأن كل فاعل له هدف يريد الحصول عليه، وإذا ما دخل الفاعل مع الآخرين وحقق تلك الأهداف يصبح هذا الأمر مدعاة لتكرار التعامل معهم، وبعد مرور الزمن ومع هذا التكرار يصبح كل فاعل يتوقع استجابات معينة من بعضهم البعض، ومن خلاله يبنى النسق الاجتماعي ويبنى كيان مجمع المؤسسة الذي أنتجته الأفراد من خلال هذا التفاعل الطبيعي "الاتصال شخصي مباشر".

والذي يؤكد كلامنا من الخانات المقابلة في نفس الجدول والتي تشير إلى العملية العكسية حيث عندما يشتد ضيق مجال المكالمات الشخصية داخل المؤسسة يقل انجذاب الفاعلين نحو مجمع المؤسسة، حيث نلاحظ بأنه من كان مجال مكالماته الشخصية ينحصر فقط مع المشرف يصبح يرى بأن ارتياحه هو فقط من خلال الصرامة في الأداء لإرضاء مشرفه، ومن هذا الصنف أيضا من يرون بأن عامل ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال الشهادة التكوينية والقدرة على إنجاز العمل، وهذا ربما يشكل مشاكل للمؤسسة لأنه ربما يتصادم هدف هذا الصنف مع مجتمعه وكيان المؤسسة، ولو أن الإدارة عملت على اندماج وتكيف هذا الصنف داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة بأن ذلك يمثل حاجز أمام هذا التصادم، من دون أن نخسر شيئا، لأنه عندما يندمج الأفراد داخل الكيان الاجتماعي، فأن هذا لا يعني تملص الفرد من الانضباط والصرامة في العمل، بل بالعكس هذا من جهة ومن جهة أخرى، فإن هذا الكيان أيضا يعمل على ارتباط الأفراد فيما بينهم مما يغنيهم عن الشهادات التكوينية لأنهم يتلقوا تدريب تطبيقي من الفرد الذي يحسن إلى الفرد الذي لا يحسن الأداء تلقائيا و عفويا و اجتماعيا.

- الجدول رقم(15): لغة المحاورة والتفاعل وعلاقتها بتصور كيفية تحقيق مكانه.*

اللغة التي يمكن التفاعل بها		العربية		الفرنسية		الإنجليزية		المجموع	
الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة		ك	%ن	ك	%ن	ك	%ن	ك	%ن
الصرامة في العمل		50	58.82	14	19.17	02	18.18	66	39.05
شهادة تكوينية والقدرة على الإنجاز		20	23.52	13	17.80	02	18.18	35	20.71
القدرة على التعامل و التفاعل مع الآخرين		15	17.64	46	63.01	07	63.36	68	40.23
المجموع		85	100	73	100	11	100	169	100

*- بما أن هناك من يتقن أكثر من لغة كانت الإجابات الخاصة بهذا السؤال تأخذ أكثر من اقتراح في بعض المرات ، وبما أن هذه الإجابات غير متناقضة تم اخذ كل الإجابات وهذا ما يعزل زيادة المجموع الكلي لهذا الجدول.

التحليل الإحصائي:

- إن نسبة 40.23% من المجتمع البحث يرون أن كيفية تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة يكون هنا خلال القدرة على التعامل و التفاعل مع الآخرين ، مدعمة بنسبة 63.36% من المبحوثين هم ممن يمكن لهم التفاعل باللغة الفرنسية والإنجليزية إضافة إلى اللغة العربية داخل المؤسسة، ونسبة 63.01% من المبحوثين هم ممن يمكن لهم التفاعل باللغة الفرنسية إضافة إلى اللغة العربية، مقابل نسبة 17.64% من المبحوثين هم ممن يمكن لهم التفاعل فقط باللغة العربية.

- إن نسبة 39.05% من مجتمع البحث يرون أن كيفية تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة يكون من خلال أهمية الوظيفة ومركز الفرد، مدعمة بنسبة 58.82% من المبحوثين هم ممن لديهم اللغة العربية الوحيدة التي يمكن من خلالها تفاعل مع باقي الأفراد، وتقابلها نسبة 19.17% من المبحوثين هم من يمكنهم التفاعل مع باقي الأفراد بلغة أخرى هي اللغة الفرنسية، ونسبة 18.18% من المبحوثين هم من يمكن لهم التفاعل مع باقي الأفراد بلغة أخرى هي اللغة الانجليزية إضافة إلى اللغة الفرنسية و العربية.

- التحليل السوسيولوجي:

يتضح من هذا الجدول بأن هناك علاقة ارتباطيه بين عدد اللغات التي يمكن التفاعل بها بالنسبة للفاعلين، وبين رؤيتهم للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، حيث من كان لديهم أكثر من لغة يمكن التفاعل والتفاعل بها يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين، أي تصبح تلك المكانة والأهمية تمنح اجتماعيا، وهو الشيء الذي يشير إلى انه عندما يتحرر الفرد داخل المؤسسة ويتجاوز كذلك عقبة اللغات فإن هذا يساعده أكثر على التكيف والاندماج داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة، من خلال هذا التنوع في اللغات يتيح للفرد التفاعل أكثر مع الآخرين والتعرف على معانيهم ومقاصدهم، ويتعرف على ما هو مطلوب منه وينتظره منهم، وهذا الشيء يجعل ذات الفرد أكثر اجتماعية، لذلك يصبح يقدم القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين ككيفية يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة أكثر من أهمية الوظيفة ومركز الفرد أو الخبرة أو الأقدمية، والتي هي من أمور شخصية فردية محضة.

وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول فإنه يتأكد لنا هذا القول، حيث نجد أن من ينحصر مجال تفاعلهم وتجاوزهم في لغة واحدة يقدمون أهمية الوظيفة والمركز أو الخبرة والأقدمية والتي هي أمور شخصية محضة لتحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة

- الجدول رقم(16): نتائج ومخلفات كثرة الالتقاءات والمحادثات المباشرة بين الأفراد وعلاقتها بتصورتهم
لكيفية تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي.

المجموع		توطيد علاقة الصدقة والثقة بين طرفي الاتصال		توضيح للنقاط الغامضة بين المرسل والمستقبل		أنها تؤدي إلى ظهور خلافات وانشغاقات بين الأفراد		اعتقاد المبحوثين حول نتائج كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد كيفية تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
23.33	21	13.04	06	41.37	12	20	03	من خلال الاداء الجيد والحسن
14.44	13	04.34	02	10.34	03	53.33	08	التحلي بالانضباط واحترام القانون الداخلي للمؤسسة
62.22	56	82.60	38	48.27	14	26.66	04	من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد
100	90	100	46	100	29	100	15	المجموع

- التحليل الإحصائي:

- نلاحظ نسبة 62.66% من مجتمع البحث يرون أن دافع وعامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، مدعمة بنسبة 82.60% من المبحوثين هم من يعتقدون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات بين الأفراد تؤدي إلى توطيد علاقات

الصدقة والثقة بين طرفي الاتصال، وتقابلها نسبة 26.66% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة اللقاءات ومحادثات الشفوية بين الأفراد تؤدي إلى ظهور اختلافات وانشقاقات بين الأفراد.

- إن نسبة 14.44% من مجتمع العينة يرون أن عامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة يكون من خلال التحلي بالانضباط واحترام القانون الداخلي للمؤسسة، مدعمة بنسبة 53.33% من المبحوثين يعتقدون أن كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد أنها تؤدي إلى ظهور اختلافات وانشقاقات بين الأفراد، وتقابلها نسبة 04.34% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة اللقاءات والمحادثات بين الأفراد أنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة بين طرفي الاتصال.

- التحليل السوسيولوجي:

- نلاحظ من هذا الجدول بأنه هناك علاقة ارتباطية بين اعتقادات المبحوثين حول نتائج ومخلفات كثرة اللقاءات الشفوية بين الأفراد، وبين رؤيتهم لعامل ودافع تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، حيث من لديهم اعتقادات بأن كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال والتي هي من خصائص ومميزات الاتصال الشخصي المباشر هم يعتقدون كذلك بأن دافع وعامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وهذا يعني أن الإقدام الأفراد على كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد يؤدي إلى إحساس الفرد وشعوره بالكيان الاجتماعي للمؤسسة أكثر وبالتالي أنه يصبح متكيف ومندمج أكثر داخل البيئة الاجتماعية للمؤسسة.

- وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في الجدول السابق يتأكد لنا ذلك، حيث أنه من يرون بأن كثرة المكالمات الشخصية بين الأفراد تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات أو حتى أنها تؤدي إلى توضيح النقاط الغامضة، يقل فيها اندماج وتكيف الأفراد داخل البيئة الاجتماعية للمؤسسة بدليل أنهم يرون أن عامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي يكون إما من خلال الأداء الجيد والحسن، وأما من خلال التحلي بالانضباط واحترام القانون الداخلي للمؤسسة وبالتالي هم يعيشون ويفكرون في ما كانت تفكر فيه المرحلة الفبرية أو التaylorية البائدة.

- الجدول رقم(17): نتائج كثرة التقاء والمحادثات الشفوية بين الأفراد وعلاقتها بنوع المشكلات المواجهة.

- التحليل الإحصائي:

المجموع		توطيد علاقة الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال		توضيح للنقاط الغامضة بين المرسل والمستقبل		أنها تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات بين الأفراد		اعتقاد المبحوثين حول نتائج كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهها الفرد
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
44.44	40	65.21	30	24.13	7	20	03	مشكلة خاصة بقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة
37.77	34	30.43	14	62.06	18	13.33	02	عدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد
17.77	16	04.34	02	13.80	04	66.66	10	سوء ظن الآخرين نحوك
100	90	100	46	100	29	100	15	المجموع

نلاحظ أن نسبة 44.44% من مجتمع البحث من كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة، هي صعوبات ومشكلات خاصة بالجانب التسيير والتنظيم الداخلي للمؤسسة، مدعمة بنسبة 65.21% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال، تقابلها نسبة 20% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد بأنها تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات بين الأفراد.

- ونسبة 37.77% من المبحوثين من كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي صعوبات ومشكلات خاصة بعدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد مدعمة بنسبة 62.06% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بأن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة تؤدي إلى توضيح النقاط الغامضة بين طرفي الاتصال، مقارنة بنسبة 13.33% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد تؤدي إلى ظهور الانشاقات بين الأفراد، ونسبة 30.43% منهم يعتقدون بأن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد تعمل على توطيد علاقات الصداقة بين طرفي الاتصال.

- وإن نسبة 17.77% من مجتمع البحث يرون بأن نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم تتمثل في سوء الظن بالآخرين نخوك، مدعمة بنسبة 66.66% من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد تؤدي إلى ظهور خلافات وانشاقات بين الأفراد، مقارنة بنسبة 4.34% من المبحوثين هم ممن يرون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال.

- التحليل السوسيولوجي :

- نلاحظ من هذا الجدول بأنه هناك علاقة ارتباطية بين اعتقادات المبحوثين حول نتائج كثرة الالتقاءات و المحادثات الشفوية بين الافراد وبين نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة، حيث من لديهم اعتقادات بان كثرة التقاءات ومحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال ، والتي هي من خصائص ومميزات الاتصال الشخصي المباشر هم يرون بان نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات خاصة بالجانب التسييري والتنظيمي داخل المؤسسة ، كان كثرة الالتقاءات والمحادثات بين الأفراد يؤدي إلى تكيفهم واندماجهم أكثر داخل مجتمع المؤسسة حيث تقل نسبة المشاكل الخاصة بعدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد و تكاد تنعدم مشكلة الخاصة بسوء الظن الآخرين نحو بعضهم .

- وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول يتأكد لنا ذلك القول لان اعتقادهم بان كثرة الإلتقاءات والمحادثات بين الأفراد بأنها تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات بين الأفراد أو حتى توضيح النقاط الغامضة بينهم ، فانه رغم أن نسبة صعوبات ومشكلات الخاصة بالجانب التسيري والتنظيمي الداخلي تقل إلا انه تكثر فيه مشكلات الخاصة بعدم تقارب الآراء وكذا سوء ظن الآخرين نحو بعضهم ، مما يدل على نقص تكيف واندماج الأفراد داخل مجتمع المؤسسة عكس اعتقاد السابق تماما .

-الجدول (18): نتائج كثرة الإلتقاءات والمحادثات الشفوية وعلاقتها بدافع الاقتناع حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية.

المجموع		توطيد علاقات الصدقة والثقة بين الأفراد		توضيح النقاط الغامضة		تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات		نتائج كثرة الإلتقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد
								دافع إقناع الفرد حول قضايا حياته المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
33.33	30	30.43	14	41.37	12	26.66	04	تقدير الخاص
45.55	41	65.21	30	31.03	09	13.33	02	من أفكار الزملاء
21.11	19	04.34	02	27.58	08	60	09	من المشرف المباشر
100	90	100	46	100	29	100	15	المجموع

التحليل الإحصائي: نلاحظ بأن نسبة 45.55% من مجتمع العينة من كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هو من أفكار الزملاء، مدعمة بنسبة 65.21% من المبحوثين هم ممن يرون أو يعتقدون أن كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة

والثقة بن الأفراد، مقارنة بـ: 13.33% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بأن كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى ظهور خلافات واشتقاقات بين الأفراد.

- وإن نسبة 21.11% من مجتمع العينة من كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم اليومية والمهنية داخل المؤسسة مصدرها من المشرف المباشر، مدعمة بنسبة 60% من المبحوثين هم ممن يرون أن كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد تؤدي إلى ظهور خلافات و الالتقاءات بين الأفراد، مقارنة بـ: 04.34% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة الالتقاءات ومحادثات الشفوية بين الأفراد تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة وأواصر الثقة بين الأفراد.

- نسبة 33.33% من مجتمع البحث من كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم اليومية داخل المؤسسة هو من تقديرهم الخاص مدعمة بنسبة 41.37% من المبحوثين هم ممن يعتقدون أن كثرة المحادثات الشفوية بأنها تؤدي إلى توضيح النقاط الغامضة بين الأفراد، ونسبة 30.43% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بأن كثرة الالتقاءات والمحادثات بين الأفراد توطد علاقات الصداقة والثقة بينهم، و 26.66% هم ممن يعتقدون بأن كثرة اللقاءات والمحادثات بين الأفراد تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات بين الأفراد.

- التحليل السوسيولوجي: نلاحظ من هذا الجدول بأنه هناك علاقة ارتباطية بين اعتقادات المبحوثين حول نتائج ومخلفات كثرة الالتقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد، وبين دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة، حيث من لديهم اعتقادات بأن كثرة اللقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة والثقة بين طرفي الاتصال، والتي هي من خصائص ومميزات الاتصال الشخصي المباشر هم يؤكدون بأن دافع اقتناعهم حول حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة يكون من خلال أفكار الزملاء، وهذا يدل على أنهم اندمجوا اجتماعيا داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة وتكيفوا معه، بل أكثر من ذلك أصبح هذا الكيان يقدم الأوامر والمعايير بما أن الأفراد اقتنعوا بأفكار الأفراد -مجتمع المؤسسة- وأصبحت تفوق حتى أوامر المشرف المباشر وكذا التقدير الذاتي والخاص الذي يدل على انعزالية وانطوائية الفرد.

- وإذا ما نظرنا إلى الخانات المقابلة في نفس الجدول فإنه سوف يتأكد لنا القول بحيث أنه عندما يكون اعتقاد الأفراد بأن كثرة الإلتقاءات والمحادثات الشفوية بين الأفراد تؤدي إلى ظهور خلافات وانشقاقات أو حتى بأنها توضح النقاط الغامضة، فإن دوافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية بالمؤسسة يكون أما من تقديرهم الخاص أو من المشرف المباشر وكلتا الحالتين تدل على عدم تكيف واندماج الأفراد داخل المؤسسة .

استنتاج الفرضية الأولى:

إذا ما أرادت المؤسسة جعل أفرادها أكثر تكيفا واندماجا لما يخدم مصالحها، فعليها إذا أن تكيف أو تدمج أفرادها اجتماعيا داخل كيانها الاجتماعي، وليس تكيفهم ودمجهم مع القانون التنظيمي، لأنه يمكن لها تحقيق مصالحها وأهدافها عبر الكثير من الطرق والكيفيات، بينما لكي تدمج أفرادها وتكيفهم داخل البيئة الاجتماعية حتى لا يكونوا مغتربين وشاردين ذهنيا داخل المؤسسة هناك طريقة واحدة ووحيدة، ذلك لأنه جانب مهم وأهم من دمجهم مهنيا كالتكوين والتدريب والمتابعة وغيرها، لأن هذه الطريقة البدائية سرعان ما أكدت الدراسات أنها لم تعد تجدي نفعا إن لم تدعم كذلك بإدماجهم اجتماعيا ويعمل الاتصال الشخصي المباشر بكل ما يحمل من معنى دورا هاما في هذا الصدد، كما أكدته لنا نتائج جداول الفرضية الأولى، وتبين بأن الاتصال الشخصي المباشر جدير بتحريك عملية التفاعل بين الأفراد وقادر ان يقود الفرد عند احتكاكه بغير أن يعي أساليب الحضور والفعل الذي يتبناه في هذا المحيط الاجتماعي بغية المحافظة على علاقاته مع الآخرين كون أن الفرد هو كائن عقلائي وهو نتاج للعلاقات الاجتماعية.

إذا فعلى المؤسسة إذا ما أرادت تحقيق الدمج والتكيف لدى الأفراد داخل كيانها الاجتماعي، بأن تقوم بتوعيتهم حول أهمية هذا النمط من الاتصال بكل ما يحمله من معنى، وتعمل على تطبيقه داخل المؤسسة لماله دور في توطيد العلاقات الاجتماعية وحل كل الإشكالات المتعلقة بالجانب الاجتماعي لدى الأفراد، ويجعلهم أكثر اجتماعيين داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، وأكثر معرفة لذوات الآخرين ولذواتهم من خلالهم وأكثر إدراكا وصنعا لواقعهم الاجتماعي.

-تحليل و تفسير الفرضية الثانية.

II- تحليل وتفسير الفرضية الثانية:

-الجدول رقم (19): الكيفية التي يقضي بها الفرد وقته في العمل وعلاقتها بوضعه المهني والاجتماعي.

المجموع		جماعيا		فرديا		الكيفية التي يجب العامل أن يقضي بها وقته في العمل
						الوضع المهني والاجتماعي للعامل
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
62.22	56	76.05	54	10.52	02	مرتاح معنويا
16.66	15	14.08	10	26.31	05	أتلقي مساعدة وتعاون
11.11	10	09.85	07	15.78	03	أتلقي نصائح وتوجيهات
10	09	/	/	47.63	09	غير مرتاح
100	90	100	71	100	19	المجموع

التحليل الإحصائي:

-نلاحظ أن نسبة 62.22% من مجتمع البحث يصفون الحالة المهنية والاجتماعية لهم داخل المؤسسة بأنهم مرتاحون معنويا، مدعمة بنسبة 76.05% من المبحوثين كانت الكيفية التي يجب العامل أن يقضي بها وقته في العمل هي الطريقة الجماعية، مقابل نسبة 10.52% من المبحوثين كانت الكيفية التي يجب العامل أن يقضي بها وقته هي الطريقة الفردية.

-إن نسبة 10% من مجتمع البحث يصفون الحالة المهنية والاجتماعية لهم داخل المؤسسة بأنهم غير مرتاحين، مدعمة بنسبة 47.63% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يجب العامل أن يقضي بها وقته في العمل هي الطريقة الفردية، مقابل أننا لم نجد أحدا من المبحوثين من كانت الحالة المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة توصف بأنه غير مرتاح والكيفية التي يجب أن يقضي بها وقته هي الطريقة الجماعية.

وإن نسبة 16.66% من مجتمع البحث من كانت الحالة المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة يجد فيها أنه يتلقى مساعدة وتعاون من قبل الزملاء، مدعمة بنسبة 26.31% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يحب أن يقضي بها العامل وقته هي الطريقة الفردية، بينما نسبة 14.08% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يحب أن يقضي بها العامل وقته هي الطريقة الجماعية.

-وإن نسبة 11.11% من مجتمع البحث من كانت الحالة المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة يجد فيها نفسه أنه يتلقى نصائح وتوجيهات، مدعمة بنسبة 15.78% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يحبون أن يقضوا بها وقتهم هي الطريقة الفردية، مقابل مدعمة بنسبة 15.78% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يحبون أن يقضوا بها وقتهم هي الطريقة الجماعية .

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول أن هناك علاقة بين الكيفية التي يحب الفرد أن يقضي بها وقته في العمل، وبين وضعه المهني والاجتماعي داخل المؤسسة.

حيث إن فئة كبيرة من الأفراد من كانوا يحبون أن يمضوا أوقاتهم في العمل اجتماعيا، ومن هذه الفئة نسبة جد معتبرة صرحوا بأنهم مرتاحون معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، ذلك أنه حتى وإن كانت تواجههم بعض المشاكل والصعوبات الخاصة بالقانون التنظيمي كما رأينا في نتائج جداول الفرضية الأولى، إلا أن هذا لا يقلقهم لأنهم سرعان ما يتجاوزونها وتمحي من عقولهم، بينما إذا كانت تقلقهم بعض المشاكل والصعوبات خاصة بسوء العلاقات الاجتماعية مع بعض الأفراد فهي لا تنسى حتى وإن تجاوزها وإن مر عليها الوقت، ويكون الأفراد معاني غير حسنة عن بعضهم البعض ويصبحون متنافرين وغير متماسكين ومنعزلين ومنطوين وغير متفاعلين جراء هذا النوع من المشاكل، وبما أن الغالبية صرحوا بأنهم مرتاحين معنويا فإن ذلك إن دل إنما يدل على العملية العكسية وهي تفاعل وتكيف واندماج الأفراد مع بعضهم البعض، أما التفسير الخاص بأن هناك نسبة قليلة جدا من هذه الفئة صرحوا بأنهم يتلقون مساعدة وتعاون داخل المؤسسة رغم أنهم يقضون وقتهم في العمل اجتماعيا وذلك إن دل على شيء فإنما يدل على مدى تلاحم وتماسك

الأفراد ذلك بأنه في هذه الحالة من التلاحم والتماسك لا يعتبرون ما يحصل بينهم بأنه مساعدة أو تعاون بل أنه واجب رغم أن هذا الواجب لا يقره القانون إنما يقره واقعهم ونظامهم الاجتماعي الذي بناه الفاعلون وما تمليه المعاني التي يشكلونها حول بعضهم البعض، لذلك تقل هذه النسبة في هذه الفئة.

وإذا ما لاحظنا الخانات المقابلة في نفس الجدول نجد أن الفئة التي كانت تحب أن تقضي وقتها فردياً، نجد أن منها نسبة معتبرة صرحوا بأنهم غير مرتاحين تماماً داخل هذا الوضع المهني والاجتماعي، وهذا إنما يدل على عدم تكيفهم واندماجهم داخل مجتمع المؤسسة، بل إنهم مغتربين بسبب هذه الانعزالية والانطوائية عن مجتمع المؤسسة، وهناك نسبة معتبرة من هذه الفئة صرحوا بأنهم يتلقون مساعدة من الآخرين وهذا دليل على عدم التماسك لأنه في حالة التماسك والتلاحم يكون التعاون أمراً ضرورياً ومتبادلاً بين الأفراد من الناحية الاجتماعية والأخلاقية لذلك لا يعتبر ذلك بمساعدة ولا بتعاون وإنما نابع من الحقل المعياري للمؤسسة.

-الجدول رقم (20): الكيفية التي يقضي بها الفرد وقته في العمل وعلاقتها بمستوى الضغوط.

المجموع		جماعيا		فرديا		الكيفية التي يجب على العامل أن يقضي بها وقته في العمل
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
20	18	09.85	07	57.89	11	على المستوى الشخصي
61.11	55	73.23	52	15.78	03	على مستوى فريق العمل
18.88	17	16.90	12	26.31	05	على مستوى المؤسسة ككل
100	90	100	71	100	19	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 61.11% من مجتمع البحث يرون أن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي على مستوى فريق العمل، مدعمة بنسبة 73.23% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يجنون أن يقضوا بها وقتهم هي الطريقة الجماعية، مقابل نسبة 15.78% من المبحوثين هم ممن كانت الطريقة التي يجنون أن يقضوا بها وقتهم هي الطريقة الفردية.

- ونسبة 20% من مجتمع العينة يرون أن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة على المستوى الشخصي، مدعمة بنسبة 57.89% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يجنون أن يقضوا لها وقتهم داخل المؤسسة هي الطريقة الفردية، مقابل بنسبة 9.85% من المبحوثين هم ممن كانت الكيفية التي يجنون أن يقضوا بها وقتهم داخل المؤسسة هي الطريقة الجماعية.

تحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة وطيدة بين الكيفية التي يحب الفرد أن يقضي بها وقته في العمل ومستوى الضغوط التي يشعر بها داخل المؤسسة.

حيث إن فئة كبيرة من الأفراد ممن كانوا يجنون أن يمضوا أوقاتهم في العمل جماعيا، ومن هذه الفئة نسبة جد معتبرة صرحوا بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على مستوى فريق العمل وهذا ما يدل على تماسك وتلاحم أفراد المؤسسة، فإذا كنا قد رأينا في نتائج الجدول رقم 10 من الفرضية الأولى بأن الاتصال الشخصي المباشر يؤدي إلى جذب الأفراد نحو كل ما هو اجتماعي ويدفعهم نحو تفضيلهم في قضاء وقتهم في العمل اجتماعيا، فإنه كذلك انجذاب الأفراد نحو هذا التفضيل يؤدي إلى تماسك الأفراد وتلاحمهم ودليل ذلك أنهم صرحوا بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي على مستوى الجماعي وفريق العمل.

وإذا ما لاحظنا الخانات المقابلة في نفس الجدول، فإننا نجد أنه هناك فئة أخرى من أفراد التي كانت تحب أن تقضي وقتها فردياً نجد منها نسبة معتبرة صرحوا بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي ضغوط على المستوى الفردي "المستوى الشخصي" فإذا كنا في نتائج الجدول رقم "10" من الفرضية الأولى قد رأينا بأن ابتعاد الأفراد عن نمط الاتصال الشخصي يؤدي إلى اغتراب وانعزال وانطواء الأفراد فإن هذا الاغتراب وانطواء الأفراد يؤدي إلى تفكك وتنافر الأفراد بدليل أنهم يشعرون بالضغوط على مستوى الشخصي لإهمال الجانب الاجتماعي.

-الجدول رقم (21): رؤية الأفراد للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق مكانة وأهمية داخل

المؤسسة وعلاقتها بمستوى الضغوط.

المجموع		من خلال القدرة على التعامل والتفاعل		من خلال الخبرة والأقدمية		من خلال المركز والوظيفة		الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة مستوى الضغوط التي تعترضك
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
20	18	02.43	01	17.85	05	57.14	12	على المستوى الشخصي
61.11	55	85.36	35	53.57	15	23.80	05	على مستوى فريق العمل
18.88	17	12.19	05	28.57	08	19.04	04	على مستوى المؤسسة ككل
100	90	100	41	100	28	100	21	المجموع

التحليل الإحصائي:

- يلاحظ أن نسبة 61.11% من مجتمع البحث يرون بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي على مستوى فريق العمل، مدعمة بنسبة 85.36% من المبحوثين هم ممن يرون بأن الكيفية

التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة، ونسبة 23.80% من المبحوثين هم ممن يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هو من خلال مركز ووظيفة الفرد.

- أن نسبة 20% من مجتمع يرون بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي على المستوى الشخصي مدعمة بنسبة 57.14% من المبحوثين هم ممن يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال مركز وظيفة الفرد مقابل 9.85% من المبحوثين هم ممن يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك علاقة بين رؤية الأفراد للكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، ومستوى الضغوط التي يشعرون بها.

حيث أن فئة كبيرة من الأفراد من يعتقدون أن تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين، أفراد المؤسسة، ومن هذه الفئة نسبة جد معتبرة صرحوا بأن مستوى الضغوط التي تعترضهم هي على مستوى فريق العمل مما يدل على قوة تماسك أفراد داخل المؤسسة كجماعة، فإذا كنا قد رأينا في نتائج الجدول رقم (12) من الفرضية الأولى بأنه كلما زادت درجة الثقة والمصداقية التي هي صفة من الصفات التي يوفرها الاتصال الشخصي المباشر اتجه الأفراد إلى التعامل والتفاعل مع الآخرين كمصدر لتحقيق أهمية ومكانة داخل مجتمع المؤسسة، فإن نتائج هذا الجدول تشير بأنه عندما يتبنى الفرد هذا الاعتقاد فإنه يؤدي به التلاحم والتماسك مع أفراد المؤسسة المتفاعلة معه، بدليل أن نسبة كبيرة من هذه الفئة صرحوا بأن هذه الضغوط التي تعترضهم على المستوى الجماعي -فريق العمل-.

وإذا ما لاحظنا الخانات المقابلة في نفس الجدول، فإننا نجد أنه هناك فئة أخرى من أفراد يرون بأنه الكيفية التي يمكن تحقيق من خلالها مكانة وأهمية، داخل المؤسسة يكون من خلال مركز ووظيفة الفرد، ومن هذه الفئة

نسبة كبيرة جدا صرحوا بان مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي ضغوط على المستوى الشخصي "الفردى" مما يدل على تنافر وعدم تماسك أفراد هذه الفئة مع الوحدة الاجتماعية للمؤسسة، فإذا كنا قد رأينا في الجدول رقم (12) من الفرضية الأولى، بأن اعتقادات حول الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة لصالح الوظيفة ومركز الفرد، يعني الاهتمام بالمكاسب الشخصية، وبدوره هذا التوجه نحو المكاسب الشخصية يؤدي إلى تفكك وتنافر الأفراد واغترابهم عن مجتمع المؤسسة، بدليل أنهم يشعرون بالضغوط على المستوى الشخصي.

-الجدول رقم (22): تصورات الأفراد حول كيفية تعايشهم داخل المؤسسة وعلاقتها بوضعهم المهني والاجتماعي .

المجموع	من خلال تكوين شبكة من العلاقات		التحلي بالانضباط واحترام القانون الداخلي		من خلال الأداء الجيد والحسن		كيفية تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي
	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	الوضع المهني والاجتماعي
مرتاح معنوياً	56	75	42	15.38	02	57.14	12
أتلقي المساعدة وتعاون	15	12.50	07	-	-	38.04	08
أتلقي نصائح وتوجيهات	10	10.71	06	23.07	03	04.76	01
غير مرتاح	09	01.78	01	61.53	08	-	-
المجموع	90	100	56	100	13	100	21

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة 62.22% من مجتمع البحث يرون بأنهم مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة، مدعمة بنسبة 75% من المبحوثين هم من يرون بأن دافع وعامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة هم من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية مع الأفراد، مقابل نسبة 15.38% من المبحوثين هم ممن يرون أن دافع وعامل تعايش الأفراد داخل الوضع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة يكون من خلال التحلي بالانضباط واحترام القانون التنظيمي.

ونسبة 10% من مجمع البحث يرون بأنهم غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة مدعمة بنسبة 61.53% من المبحوثين هم ممن يرون أن دافع وعامل تعايش الفرد داخل الوضع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة يكون من خلال التحلي بالانضباط واحترام القانون التنظيمي، تقابلها نسبة 1.78% من المبحوثين هم ممن يرون ان دافع وعامل تعايش الأفراد داخل الوضع المهني والاجتماعي يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية مع الأفراد.

التحليل السوسولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين تصورات الأفراد للكمية تعايشهم داخل المؤسسة و بوضعهم المهني و الاجتماعي لهم بالمؤسسة.

حيث أن فئة معتبرة من الأفراد من يتصورون بأن كلفة تعايشهم داخل الوضع المهني و الاجتماعي بالمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية ، ومن هذه الفئة نسبة جد معتبرة صرحوا بأنهم يجدون أنفسهم مرتاحين معنويا حيال وضعهم المهني و الاجتماعي، وإذا دل هذا على شيء فإنما يدل على تماسك وتلاحم أفراد هذه الفئة داخل مجتمع المؤسسة ، و الذي يشتمل على الثقة المبنية على التصور الجماعي و الخيال المشترك، imogiraike، وهذا هو سبب و مصدر الارتياح المعنوي للأفراد داخل المؤسسة و يستمد الفرد هذا الوعي و الارتياح المعنوي من تلك الثقافة و الاتفاقات الاجتماعية الحاصلة من جراء تفاعل الأفراد فيما بينهم ، وإذا لاحظنا الجدول رقم (16) من الفرضية الأولى بأنه كلما اعتقد الأفراد بان كثرة

اللقاءات و المحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى توطيد علاقات الصداقة و الثقة بينهم كلما اتجهوا في تصورهم لكيفية تعايشهم داخل الوضع المهني و الاجتماعي بالمؤسسة بأنه يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، فان نتائج هذا الجدول تشير بأنه عندما يتبنى الأفراد الاعتقاد بان كيفية تعايشهم داخل الوضع المهني و الاجتماعي للمؤسسة بأنه يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية بينهم فانه يؤدي بهم إلى التلاحم و التماسك فيما بينهم ، و تنشأ ثقافة فرعية لديهم و الثقة المبنية على التصور الجماعي و الخيال المشترك الذي و بدون شك هو احد عوامل ارتياحهم معنويا (ذهنيا) داخل المؤسسة .

-وإذا ما لاحظنا الخانات المقابلة في نفس الجدول ،فإننا نجد إن هناك فئة أخرى من الأفراد يتصورون بان تعايش الفرد داخل الوضع المهني و الاجتماعي للمؤسسة يكون من خلال التحلي بالانضباط و احترام القانون الداخلي ، وداخل هذه الفئة نسبة جد معتبرة صرحوا بأنهم غير مرتاحين داخل الوضع المهني و الاجتماعي للمؤسسة، مما يدل على عدم تماسك و تلاحم هذه الفئة مع الوحدة الاجتماعية للمؤسسة ،فإذا كنا قد لاحظنا في الجدول (16) بأنه كلما كانت اعتقادات الأفراد بان كثرة اللقاءات و المحادثات الشفوية بين الأفراد بأنها تؤدي إلى ظهور خلافات و انشقاقات بين الأفراد كلما اتجه الأفراد إلى التحلي بالانضباط و احترام القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة ككيفية يمكن من خلالها تعايشهم داخل الوضع المهني و الاجتماعي للمؤسسة، الشيء الذي يدل على عدم تكيف الأفراد واغترابهم عن ذاتهم وعن ذوات الآخرين بدليل أنهم يرون بان التفاعل مع الآخرين يؤدي إلى خلافات و انشقاقات بين الأفراد لذلك يلجؤون إلى سبيل آخر لتحقيق ذاتهم ولا يردون أي يتلقون مساعدة من احد و لا أن يتقلون كلاما من غيرهم تحت ذريعة التحلي بالانضباط و احترام القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة كونهم يتصورون بان المكالمات وكثرة اللقاءات تسبب خلافات و انشقاقات مع غيرهم ، فان نتائج هذا الجدول يؤكد بأنه أيضا اعتقاد الأفراد بان الكيفية تعايشهم داخل الوضع المهني و الاجتماعي للمؤسسة يكون من خلال التحلي بالانضباط و احترام القانون الداخلي يؤدي إلى عدم ارتياحهم معنويا و كان إهمال الجانب الاجتماعي و المبالغة في الجانب التنظيمي يؤدي إلى الاغتراب وعدم التالف الاجتماعي و التماسك بينهم بدليل أن نسبة معتبرة من هذه الفئة يرون بأنهم غير

مرتاحين معنويا رغم التحلي بالانضباط واحترام القانون الداخلي الذي جاءت به نظرية ماكس حول البيروقراطية.

-الجدول رقم(23):نوع المشكلات التي تواجه الأفراد وعلاقتها بالوضع المهني والاجتماعي.

المجموع		سوء ظن الآخرين نحوك		تباعد في الآراء		مشكلة خاصة بالقانون التنظيمي		نوع المشكلات والصعوبات التي تواجه العامل الوضع المهني والاجتماعي للعامل داخل المؤسسة
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
62.22	56	18.75	03	64.70	22	77.50	31	مرتاح معنويا
16.66	15	18.75	03	17.64	06	15	06	أتلقي مساعدة وتعاون
11.11	10	25	04	11.76	04	05	02	أتلقي توجيهات ونصائح
10	09	37.5	06	05.88	02	02.5	01	غير مرتاح
100	90	100	16	100	34	100	40	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 62.22% من مجتمع البحث يجدون أنفسهم مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي في المؤسسة مدعمة بنسبة 77.50% من المبحوثين هم ممن كانت أنواع المشكلات والصعوبات التي تواجههم هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، ونسبة 64.70% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم هي مشكلات وصعوبات عدم تقارب

الآراء والأفكار مع بعض الأفراد، ونسبة 18.75% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات سوء ظن الآخرين نحو كل واحد فيهم.

ونسبة 10% من مجتمع البحث يجدون أنفسهم غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة، مدعمة بـ: 37.5% من المبحوثين ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات سوء ظن الآخرين نحو كل واحد فيهم، ونسبة 02.5% من المبحوثين هم من كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة.

ونسبة 5.88% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم هي مشكلات وصعوبات فيما يخص عدم تقارب الآراء مع بعض أفراد المؤسسة.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول أنه هناك علاقة بين نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهها الأفراد، وبين وضعهم المهني والاجتماعي بالمؤسسة.

حيث من كانوا يعتبرون بأن نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، كان أغلبهم يشعرون بأنهم مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة رغم هذا النوع من المشكلات، بينما من كانت نوع المشكلات التي تواجههم هي سوء ظن الآخرين نحو "سوء العلاقات" كان أكثرهم يشعرون بأنهم غير مرتاحين معنويا داخل وضعهم المهني والاجتماعي داخل المؤسسة، وبالتالي تماسك وتلاحم الفرد مع مجتمع المؤسسة و حالته داخل الوضع المهني و الاجتماعي داخل المؤسسة تتأثر أكثر بالمشكلات المتعلقة بعلاقاته مع الآخرين أكثر من المشكلات المتعلقة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، ولا حتى المشكلات الخاصة بعدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد لأن الاختلاف في الرأي لا يعني التفكك والصراع وعدم التماسك، بقدر ما تعنيه المشكلات الخاصة بسوء ظن الآخرين نحو بعضهم، فإذا كنا قد لاحظنا في الجدول رقم (08) من الفرضية الأولى بأن نمط

الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية علاقة بنوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها، فإن هذا الجدول كذلك يؤكد بأن نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهها الأفراد بالمؤسسة تؤثر على الحالة المهنية والاجتماعية بها.

-الجدول رقم (24): دافع الاقتناع حول قضايا الحياة المهنية وعلاقتها بالوضع المهني والاجتماعي.

التحليل الإحصائي:

المجموع		من المشرف المباشر		من أفكار الزملاء في العمل		تقديرك الخاص		دافع اقتناع العمال حول قضايا الحياة المهنية داخل المؤسسة
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	الوضع المهني و الاجتماعي داخل المؤسسة
62.22	56	31.57	06	80.48	33	56.66	17	مرتاح معنويا
16.66	15	31.57	06	12.19	05	13.33	04	أتلقي مساعدة
11.11	10	26.31	05	04.87	02	10	03	أتلقي توجيهات ونصائح
10	09	10.52	02	02.43	01	20	06	غير مرتاح
100	90	100	19	100	41	100	30	المجموع

نلاحظ أن نسبة 62.22% من مجتمع البحث يجدون أنفسهم مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي داخل المؤسسة، مدعمة بنسبة 80.48% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هو من " أفكار الزملاء في العمل"، ونسبة 31.57% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية من المشرف المباشر، ونسبة

56.66% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول القضايا المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هي من التقدير الخاص للفرد ذاته.

-ونسبة 10% من مجتمع البحث يجدون أنفسهم غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، مدعمة بنسبة 20% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هو من التقدير الخاص للعامل، مقابل نسبة 2.43% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هو من أفكار الزملاء في العمل، ونسبة 10.52% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هي من المشرف المباشر.

-ونسبة 16.66% من مجتمع البحث يقرون بأنهم يتلقون مساعدة وتعاون داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة مدعمة بنسبة 31.57% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هي من المشرف المباشر، ونسبة 13.33% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هي من التقدير الخاص للعامل، ونسبة 12.19% من المبحوثين هم ممن كان دافع اقتناعهم حول قضايا حياتهم المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة هو من أفكار الزملاء في العمل.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول انه هناك علاقة وطيدة بين دافع الاقتناع لدى الأفراد حول قضايا الحياة المهنية، وبين وضعهم المهني والاجتماعي بالمؤسسة.

حيث من كان دافع اقتناعهم حول قضايا الحياة المهنية داخل المؤسسة هو من أفكار الزملاء في العمل، كان أغلبهم يشعرون بأنهم مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، بينما من كان دافع اقتناعهم حول قضايا الحياة المهنية داخل المؤسسة هو من التقدير الذاتي للفرد كانت هناك نسبة معتبرة من كانوا يشعرون بأنهم غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.

وبالتالي تماسك وتلاحم الفرد مع مجتمع المؤسسة وحالة وضعه المهني والاجتماعي بالمؤسسة يتأثر بدافع اقتناعه حول القضايا المهنية في المحيط الداخلي للمؤسسة، حيث كلما كان دافع الاقتناع حول هذه القضايا من أفكار الزملاء في العمل -أفكار الآخرين- كلما زادت درجة شعوره بالارتياح داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، وكلما كان دافع الاقتناع حول هذه القضايا من التقدير الشخصي للفرد كلما قلت درجة شعوره بالارتياح داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، فإذا كنا قد لاحظنا في الجدول رقم (09) من الفرضية الأولى أن نمط الوسيلة التي يمثل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية والاجتماعية علاقة بدافع الاقتناع حول قضايا الحياة المهنية للمؤسسة، فإن هذا الجدول كذلك يؤكد بأن دوافع الاقتناع لدى الفرد حول قضايا الحياة المهنية للمؤسسة تؤثر على حالتهم المهنية والاجتماعية بها.

-الجدول رقم (25): دافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.

المجموع		كسب الآخرين و القدرة على التفاعل		شهادة تكوينية و قدرة على إنجاز العمل		الصرامة في العمل		عامل ودافع ارتياح
								طبيعة العلاقة الاجتماعية
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
32.22	29	47.07	16	25	05	22.22	08	تعاون
33.33	30	41.17	14	45	09	19.44	07	تداول وتساو وللآراء والأفكار
10	09	02.94	01	10	02	16.66	06	وجود خلافات مع بعض الأفراد
24.44	22	8.82	03	20	04	41.66	15	لا شيء
100	90	100	34	100	20	100	36	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ نسبة 33.33% من مجتمع البحث من كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد هي علاقة تعاونية مدعمة بنسبة 45% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين والقدرة على التعامل ، تقابلها نسبة 22.22% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل ، و نسبة 25% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل

- ونسبة 10% من مجتمع البحث من كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد هي علاقة خلافات مع بعض الأفراد، مدعمة بنسبة 16.66% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل، مقابل نسبة 2.94% فقط من المبحوثين هم ممن كان العامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل.

- ونسبة 24.44% من مجتمع البحث من كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد هي علاقة عفوية -لا شيء- مدعمة بنسبة 41.66% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم، داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل، تقابلها نسبة 8.82% فقط من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتباطهم داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين اعتقادات الفرد حول عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة من جهة، وبين طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.

حيث من يعتبرون بأن عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التعامل والتفاعل أغلبهم كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي أفراد المؤسسة علاقات اجتماعية تعاونية أو علاقات تحاورية وتشاورية وتبادل للآراء والأفكار، وكلها مؤشرات تدل على تماسك

وتلاحم الأفراد، وفي نفس الوقت تقل حتى تكاد ألا تلاحظ طبيعة العلاقات التي تشير إلى عدم التماسك وتنافر الأفراد، مثل العلاقات التي يشوبها خلافات بين الأفراد، والعلاقات العابرة.

- فإذا كانت نتائج كلا من الجداول رقم (13) و(14) من الفرضية الأولى تؤكد لنا بأن اتساع مجالات المكالمات الشخصية لدى الأفراد وما ينتج عنها من توفر للثقة واطمئنان ومصداقية بين الأفراد الناتجة من هذا التفاعل تؤثر في تكوين الذات البشرية لدى الفرد، حيث يصبح أكثر تكيفا واندماجا مع الآخرين، وأكثر فهما لمعانيهم ومنجذب إلى كل ما هو اجتماعي، وتؤدي هذه العملية -عملية التآلف الاجتماعي- إلى اعتقاد الأفراد أن تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل وكسب الآخرين، فإنه أيضا هذا الاعتقاد يؤدي إلى بناء علاقات اجتماعية -علاقات تعاونية- علاقات تحاور وتشاورن تبادل الأفكار التي تدل على مدى تماسك وتلاحم الأفراد.

أما الخانات المقابلة في نفس الجدول، إذا دقق فيها الملاحظ، فإنها تثبت صحة القول الأول من خلال العملية العكسية، حيث عندما يقل اعتقاد الأفراد بأن عامل ودافع وارتياح العامل داخل المؤسسة بأنه يكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل وكسب الآخرين، فإنه تقل في المقابل مؤشرات تماسك وتلاحم الأفراد، أين نجد بأنه تقل العلاقات الاجتماعية الطيبة بين الأفراد -روح التعاون، المحاورة والمشاورة- وتظهر علاقات اجتماعية دالة على التفكك، كالخلافات، أو الرفض الدخول في علاقات مع غيره.

-الجدول رقم(26):دافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة وعلاقتها بنوع النشاطات المشارك فيها.

المجموع		القدرة على التفاعل وكسب الآخرين		شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل		الصرامة في العمل		عامل ودافع ارتياح الموظف داخل المؤسسة
								النشاطات التي تحب ان تشارك فيها
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
34.44	31	17.64	06	40	08	47.22	17	النشاطات الفردية
65.55	59	82.35	28	60	12	52.77	19	النشاطات الجماعية
100	90	100	34	100	20	100	36	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 65.55% من مجتمع البحث يملون إلى مشاركة في النشاطات الجماعية من بين النشاطات الأخرى التي تنظمها المؤسسة، مدعمة بنسبة 82.35% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال القدرة على التفاعل وكسب الآخرين بينما نسبة 52.77% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل، ونسبة 60% من المبحوثين ممن كان دافع وعامل ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل.

-وإن نسبة 34.44% من مجتمع البحث يملون إلى المشاركة في النشاطات الفردية من بين النشاطات الأخرى التي تنظمها المؤسسة، مدعمة بنسبة 47.22% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم

داخل المؤسسة يكون من خلال الصرامة في العمل، ونسبة 17.64% من المبحوثين هم ممن كان عامل ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التفاعل و التفاهم مع الآخرين، ونسبة 40% من المبحوثين هم ممن كان عامل ودافع ارتياحهم داخل المؤسسة يكون من خلال شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك علاقة بين اعتقادات الفرد حول عامل ودافع ارتياحه داخل المؤسسة، وعلاقتها بنوع النشاطات التي يحبون المشاركة فيها.

حيث من يعتبرون بأن عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التعامل وتفاعل أغلبهم وبنسبة جد معتبرة كانوا يميلون إلى النشاطات الجماعية من بين النشاطات التي تنظمها المؤسسة سواء كانت المسابقات العلمية البحثية، أو حتى الترفية والرياضية، ودخول الفرد في النشاطات الجماعية مؤشر على تماسك وتلاحم الأفراد ودخولهم في تفاعل اجتماعي فيما بينهم.

فإذا كانت نتائج كل من الجداول رقم (13) و(14) من الفرضية الأولى تؤكد لنا بأن اتساع مجالات المكملمات الشخصية لدى الأفراد وما ينتج عنها من توفر للثقة واطمئنان ومصداقية بين الأفراد الناتجة من هذا التفاعل تؤثر في تكوين الذات البشرية لدى الفرد، حيث يصبح أكثر تكيفا واندماجا مع الآخرين، وأكثر فهما لمعانيهم ومنجذب إلى كل ما هو اجتماعي يؤدي هذا الانجذاب إلى اعتقاد الأفراد بأن تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال كسب الآخرين القدرة على التعامل والتفاعل ، فإنه أيضا هذا الاعتقاد يؤدي توجيه الأفراد نحو النشاطات الجماعية التي تدل على تماسك الأفراد.

أما الخانات المقابلة في نفس الجدول، فإنها تثبت صحة القول الأول من خلال العملية العكسية، حيث عندما يقل الاعتقاد بأن عامل ودافع ارتياح الفرد داخل المؤسسة بأنه يكون من خلال كسب الآخرين و القدرة على التعامل والتفاعل ، فإنه في المقابل تقل مؤشرات تماسك الأفراد حيث يزداد توجه الأفراد إلى النشاطات الفردية على حساب تلك النشاطات الجماعية.

-الجدول رقم (27): رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وعلاقتها بمصادر معلوماتهم .

المجموع		من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد		من خلال الخبرة والأقدمية		من خلال المركز والوظيفة		عامل ودافع ارتياح مصادر المعلومات
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	
16.66	15	07.31	03	17.85	05	33.33	07	من الإعلانات الملصقة
24.44	22	17.07	07	32.14	09	28.57	06	من المشرف المباشر
58.88	53	75.60	31	50	14	38.09	08	من الزملاء داخل المؤسسة
100	90	100	41	100	28	100	21	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ بأن نسبة 58.88% من مجتمع البحث من كان مصادر معلوماته حول ما يخص البيئة المؤسسية تكون من خلال الزملاء داخل المؤسسة مدعمة بنسبة 75.60% من المبحوثين هم من كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة يكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة، مقابل نسبة 38.09% من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال مركز وظيفة الفرد، وتقابلها نسبة 50% من المبحوثين هم من كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال الخبرة والأقدمية.

-نسبة 16.66% من مجتمع البحث من كان مصادر ومعلوماته حول ما يخص البيئة المؤسسية تكون من خلال الإعلانات الملصقة، مدعمة بنسبة 33.33% من المبحوثين هم من كانوا يعتقدون أن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال مركز ووظيفة الفرد، تقابلها نسبة 07.31% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة تقابلها نسبة 17.85% من المبحوثين هم ممن يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال الخبرة والأقدمية.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وبين مصادر معلوماتهم حول ما يخص البيئة الداخلية للمؤسسة.

حيث من يعتبرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع الآخرين، كانت مصادر معلوماتهم لدى أغلبهم من الزملاء داخل المؤسسة، وهذا دليل على تماسك وتلاحم الأفراد.

فإذا كانت نتائج الجدول رقم (12) من الفرضية الأولى ترى بأن اعتقاد الأفراد حول فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال توفر الثقة والمصادقية بين الأفراد والتي هي ميزة من ميزات الاتصال الشخصي المباشر التي تتوفر فيها ارتياح وهدوء واطمئنان بين الأفراد المتفاعلين فإن ذلك يؤدي إلى تكيف واندماج الفرد داخل الواقع الاجتماعي للمؤسسة، وإن هذا الواقع الاجتماعي يؤدي هو الآخر بذوات الأفراد إلى الاعتقاد بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة.

فإن نتائج هذا الدول تشير إلى أنه عندما يتبنى الأفراد بان الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة، فإن ذلك يؤدي إلى تماسك وتلاحم

الأفراد المتفاعلين مع بعضهم، بدليل أن مصادر المعلومات عند أصحاب هذا الاعتقاد هم من طرف الزملاء داخل المؤسسة.

أما إذا لاحظنا الخانات المقابلة في نفس الجدول، فإنها تثبت صحة القول الأول من خلال العملية العكسية، حيث عندما يقل اعتقاد الأفراد بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، تكون من خلال التعامل وتفاعل الآخرين فإنه نقل في المقابل مؤشرات تماسك وتلاحم الأفراد، أين نجد بأنه تقل نسبة المعلومات الوافدة من الزملاء.

الجدول رقم (28): نوع المشكلات التي يواجهها الأفراد وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.

نوع الصعوبات التي تواجهك في المؤسسة		مشكلة خاصة بالقانون التنظيمي داخل المؤسسة		عدم تقارب الآراء مع بعض أفراد المؤسسة		سوء ظن الآخرين نحوك		المجموع	
طبيعة	العلاقة الاجتماعية التي تربطك بباقي الأفراد	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%
تعاون		19	47.50	08	23.52	02	12.5	29	32.22
تداول وتداول وتبادل للأفكار		15	37.50	14	41.17	01	06.25	30	33.33
وجود خلافات مع بعض الأفراد		01	02.50	03	08.82	05	31.25	09	10
لا شيء		05	12.50	09	26.47	08	50	22	24.44
المجموع		40	100	34	100	16	100	90	100

-التحليل الإحصائي: نلاحظ أن نسبة 33.33% من مجتمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة مبنية على تداول وتداول وتبادل للأفكار، مدعمة بنسبة 41.17% من المبحوثين هم ممن كانت نوع الصعوبات والمشكلات التي يواجهونها داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات

خاصة بعدم تقارب الآراء مع بعض أفراد المؤسسة، تقابلها نسبة 37.50% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، تقابلها نسبة 06.25% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم داخل المؤسسة هي مشكلات وصعوبات تتمثل في سوء ظن الآخرين نحو ذواتهم.

- وإن نسبة 32.22% من مجمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة تعاونية، مدعمة بنسبة 47.50% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات التي تواجههم في المؤسسة هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، تقابلها نسبة 12.5% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم في المؤسسة هي مشكلات وصعوبات تتمثل في سوء ظن الآخرين نحو ذواتهم.

ونسبة 10% من مجتمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي وجود خلافات مع بعض الأفراد، مدعمة بنسبة 31.25% من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم في المؤسسة هي مشكلات وصعوبات تتمثل في سوء ظن الآخرين نحو ذواتهم، وتقابها نسبة 2.50% فقط من المبحوثين هم ممن كانت نوع المشكلات والصعوبات التي تواجههم في المؤسسة هي مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة.

-التحليل السوسيولوجي: نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين نوع المشكلات والصعوبات التي تواجه الأفراد داخل المؤسسة وبين طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.

حيث أن معظم الأفراد الذين كانت تواجههم مشكلات وصعوبات متمثلة في سوء ظن الآخرين نحوهم كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقات عفوية ليس لها معنى -لا شيء- وكانت أيضا نسبة معتبرة من هذه الفئة علاقتهم الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة خلافات ونزاعات، مما يدل على أن هذا النوع من المشكلات والصعوبات التي يواجهها الأفراد، تفكك وتفرق شمل الأفراد، وتجعل ذوات الأفراد مغتربين عن واقعهم الاجتماعي.

وفي المقابل نجد أن معظم الأفراد الذين كانت تواجههم مشكلات وصعوبات خاصة بالقانون التنظيمي وليس مشاكل اجتماعية، فإنه تظهر بين هؤلاء الأفراد علاقات اجتماعية حميمة يسودها التعاون والتحاور والتشاور هي مؤشرات كلها تدل على تماسك وتلاحم الأفراد.

وإذا كانت نتائج الجدول رقم (08) و(17) من الفرضية الأولى تؤكد بأن هناك علاقة بين نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لدى الأفراد وبين نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها، حيث بينت بأن الأفراد الذين يميلون استعمال الاتصالات الشخصية المباشرة يكونون أكثر تكيفا واندماجا وأكثر اقتناعا وفهما لمعاني ومقاصد الآخرين، وتقل عندهم المشكلات والصعوبات الاجتماعية، كسوء الظن الآخرين، وعدم تقارب الآراء معهم، أما جدول (17) فقد بين أنه عندما يميل الافراد إلى الاعتقاد بأن كثرة اللقاءات والمحادثات توطد العلاقات الاجتماعية، وتقل لديهم المشاكل المتعلقة بالجانب الاجتماعي لمجتمع المؤسسة، فمن هذا وذاك ومن خلال العلاقة المتعدية، فإن هذه النتائج الخاصة بالجدول الثالث تؤكد بأن المكالمات الشخصية واعتقاد الأفراد بان هذا يجعل الأفراد أكثر تكيفا واندماجا مع مجتمع المؤسسة، وهذه التوجهات تقلل من المشاكل والصعوبات المتعلقة بالجانب الاجتماعي لديهم، ونوع المشاكل تحدد طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد وهذه الأخيرة تحدد مدى تماسك وتلاحم الأفراد من عدمه.

-الجدول رقم (29): رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وعلاقتها بطبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي أفراد المؤسسة.

المجموع		من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع الأفراد		من خلال الخبرة والأقدمية		من خلال مركز ووظيفة الفرد		الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة
ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	طبيعة العلاقة التي تربطه بباقي الأفراد.
32.22	29	46.34	19	28.57	08	09.52	02	تعاون
33.33	30	48.78	20	25	07	14.28	03	تداول وتشاور وتبادل للأفكار
10	09	-	-	7.14	02	33.33	07	وجود خلاف مع بعض الأفراد
24.44	22	04.87	02	39.28	11	42.85	09	لا شيء
100	90	100	41	100	28	100	21	المجموع

-التحليل الإحصائي:

نلاحظ ان نسبة 33.33% من مجتمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد داخل المؤسسة هي علاقة تداول وتشاور وتبادل للأفكار، مدعمة بنسبة 48.78% من المبحوثين هم ممن كانوا يرون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاهم بين أفراد المؤسسة، تقابلها نسبة 14.28% فقط من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال مركز وظيفة الفرد.

-ونسبة 32.22% من مجتمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد داخل المؤسسة مبنية على تداول وتشاور وتبادل للأفكار، مدعمة بنسبة 46.34% من المبحوثين هم ممن كانوا

يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاهم مع أفراد المؤسسة، تقابلها نسبة 9.52% فقط من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال مركز وظيفة الفرد.

- نسبة 10% من مجتمع البحث من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد داخل المؤسسة هي وجود خلافات مع بعض الأفراد، مدعمة بنسبة 33.33% من المبحوثين هم ممن كانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال مركز وظيفة الفرد، بينما لم نسجل أي إيجابية تربط ما بين من كانت طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي وجود خلافات وكانوا يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاهم مع أفراد المؤسسة.

-التحليل السوسيولوجي: نستنتج من هذا الجدول أن هناك علاقة بين رؤية الأفراد لكيفية تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة وبين طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد.

حيث أن معظم الأفراد الذين كانت اعتقاداتهم بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة، كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي أفراد المؤسسة عند أغلبهم، هي علاقات اجتماعية حميمة، يسودها روح التعاون والتشاور والتحاور وتبادل للأفكار والآراء، وهي كلها مؤشرات تدل على تماسك الأفراد داخل هذه البنية الاجتماعية.

وفي المقابل إن معظم الأفراد الذين كانت اعتقاداتهم بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة بأن تكون من خلال مركز ووظيفة الفرد، كانت العلاقة الاجتماعية التي تربطهم بباقي أفراد المؤسسة عند أغلبهم، هي علاقات اجتماعية عفوية -لا شيء- أو علاقة خلافات وهي كلها مؤشرات تدل عكس الأولى على عدم تماسك الأفراد داخل هذه البنية الاجتماعية.

- وإذا كانت نتائج الجداول رقم (12) و(15) بأن الأفراد الذين يرون أن فاعلية الاتصال داخل المؤسسة يكون من خلال توفر الثقة والمصداقية التي هي صفة من صفات الاتصال الشخصي المباشر التي تتوفر فيها ارتياح وهدوء واطمئنان لكلا طرفيه والتي تؤدي إلى تكيف واندماج الفرد داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة، وهذا الكيان يؤدي هو الآخر بذوات العمال إلى الاعتقاد بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة هي من خلال القدرة على التفاعل والتعامل مع أفراد المؤسسة، أما نتائج الجدول (15) حيث أن الأفراد الذين كانت لديهم أكثر من لغة للتجاوز والتفاعل بها هم أكثر تكيفا واندماجا حيث وجدنا أن ذواتهم البشرية أكثر اجتماعية وأكثر تفهما لمعاني ومقاصد الآخرين، ورأينا كيف أنهم يرون أو يعتقدون بأن الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، فمن هذا وذلك ومن خلال العلاقة المتعدية، فإن نتائج هذه الجداول الثلاث، تؤكد بأنه عندما تتوفر الثقة والمصداقية بين الأفراد والتي هي من صفات الاتصال الشخصي المباشر، وكذا تفتح الفرد على أكثر من لغة يمكن له التفاعل من خلالها تؤدي إلى تكيف واندماج الأفراد داخل مجتمع المؤسسة، وهذا الاندماج والتكيف يحدد طبيعة العلاقات الاجتماعية الحميمة بين الأفراد وهي الأخرى تحدد درجة تماسك وتلاحم الأفراد من عدمه.

استنتاج الفرضية الثانية:

إذا كنا قد رأينا في استنتاج الفرضية الأولى بأنه إذا ما أرادت المؤسسة جعل أفرادها أكثر تكيفا واندماجا لما يخدم مصالحها، فعليها إذن ان تكيف وتدمج أفرادها اجتماعيا داخل كيانها الاجتماعيين وليس تكييفهم ودمجهم مع قانونها التنظيمي الذي برهن الواقع استحالة تحقيقه.

فإن عليها أن تعي وتوعي الأفراد بأن هذه العملية تصب في المصلحة المشتركة والعامة قبل أن تكون تصب في مصلحة أفرادها الشخصية.

ذلك لأنه قد بينت لنا استنتاجات الجداول الخاصة بالفرضية الثانية، بأنه حينما يعم التفاعل بين الأفراد، ويدركوا أهمية الاتصالات الشخصية في توطيد العلاقات الاجتماعية وقدرته على حل كل الإشكالات المتعلقة بالجانب الاجتماعي لدى الأفراد، و انه يجعلهم أكثر اجتماعيين داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، وأكثر معرفة لذوات الآخرين وذواتهم من خلالهم، وأكثر إدراكا وصنعا لواقعهم الاجتماعي، فإن هذا كله

ينعكس صده على البناء الاجتماعي للمؤسسة، أين يكون الأفراد أكثر ارتياحا، وأين تظهر علاقات التعاون والتشاور والتحاور، وأكثر تواصلا وتبادلا للخبرة المهنية، وأكثر انجذابا للآخرين وأكثر شعورا بالمسؤولية واهتمام بالجماعي، وهي مؤشرات كلها تدل على التماسك والتلاحم، فإذا ما وصل الحال بمجتمع المؤسسة على هذا النحو، فإنها بذلك قد تحققت أهداف الأفراد الشخصية لكل واحد منهم من خلال ما يقدمه هذا التلاحم والتماسك الاجتماعي للأفراد هذا من جهة ومن جهة أخرى، لا شك في أن هذا الحال يخدم المصالح المسطرة للمؤسسة.

أما إذا هي أهملت واعتضت على الجانب الاجتماعي وترملت وتشددت في تطبيق قانونها التنظيمي فلا هي بهذه ولا بتلك، أين يظهر الاغتراب وتفكك الأفراد، وأين تظهر الاستراتيجيات الفردية التي تحاول تحقيق أهدافها الشخصية على حساب الأهداف العامة، فهذه الطريقة الوحيدة التي من خلالها يمكن حل المشكل القائم بين تصادم مصالح المؤسسة ومصالح الأفراد الشخصية الذي كان قائم منذ التaylorية وحتى إلى ميشيل كروزي.

الفصل السادس: عرض و تحليل الفرضية الثالثة.

-تمهيد.

-عرض و تحليل الفرضية الثالثة .

-الاستنتاج العام .

-الخاتمة .

-قائمة المراجع.

- تمهيد: سوف نحاول في هذا الفصل الأخير و الذي يعتبر هو أساس هذا الموضوع ومحوره الرئيسي ، أن نربط و أن نكشف العلاقة المتعدية بين نمط الاتصال داخل المؤسسة و علاقته بالتنسيق الاجتماعي القائم بين الأفراد، انطلاقاً على ما سبق و أثبتته الفرضية الأولى و الثانية ، و اعتماداً على ما سوف يأتي من ربط بين المتغيرات ثم تحليلها.

I- تحليل وتفسير الفرضية الثالثة:

-الجدول رقم(30): الوضع المهني والاجتماعي للفرد وعلاقته بإمكانية مغادرته المؤسسة.

الحالة المهنية والاجتماعية إمكانية المغادرة		مرتاج معنويا		ألقى مساعدة وتعاون		التقى نصائح وتوجيهات		غير مرتاح		المجموع	
ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%
أغادر	03	05.35	-	-	02	20	06	66.66	11	12.22	
لا أغادر	53	94.64	15	100	08	80	03	33.33	79	87.77	
المجموع	56	100	15	100	10	100	09	100	90	100	

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 87.77% من مجتمع البحث من صرحوا بأنه لا يرجون انفصالهم عن المؤسسة حتى وإن أتاحت لهم الفرصة أمام مؤسسة أخرى خير من مؤسستهم من ناحية الأجر والتحفيز مدعمة بنسبة 100% من المبحوثين هم ممن كانوا يتلقوا مساعدة وتعاون داخل الوضع المهني والاجتماعي

للمؤسسة. ونسبة 12.22% من مجتمع البحث من صرحوا بأنه يمكن أن يغادروا المؤسسة إذا سنحت لهم الفرصة أمام مؤسسة أخرى خير من مؤسستهم من ناحية الأجر والتحفيز مدعمة بنسبة 66.66% من المبحوثين هم ممن كانوا غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة تقابلها نسبة 05.35% من المبحوثين هم ممن كانوا مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة ونسبة 20% من المبحوثين هم ممن كانوا يتلقون نصائح وتوجيهات داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك بين الوضع المهني والاجتماعي للفرد وبين إمكانية مغادرته وانفصاله عن المؤسسة. حيث أن الأفراد الذين كانت حالتهم المهنية والاجتماعية جد مرتاحين فيها معنويا أغلبهم أن لم نقل كلهم صرحوا بأنهم لن يغادروا وينفصلوا عن مؤسستهم حتى وإن وجدوا مؤسسة أخرى تفوقها في الأحر المقدم لهم، وفي المقابل من كانت حالتهم المهنية والاجتماعية غير مرتاحين فيها نسبة غير معتبرة منها صرحوا بأنهم سوف يغادروا المؤسسة إن أتاحت لهم الفرصة إيجاد مؤسسة خير من مؤسستهم من ناحية الأجر، وبهذا يمكن القول بأن البناء الاجتماعي للمؤسسة وما ينجز عليه من الحالات والوضعيات المهنية والاجتماعية للأفراد هو أقوى من الأساس التعاقدي القانوني من حيث ضبط أفعال الأفراد ، ذلك لأنه رغم أنه هناك أفراد يربطهم عقد قانوني لكن إذا ما كان وضعه المهني والاجتماعي سيء فإنه سوف يفسخ عقده أو يفر منه بدون سابق إنذار بينما الأفراد الذين كان وضعهم المهني والاجتماعي جيد لا فيكون أصلا في المغادرة ولا يتبنونها كفكرة كأن هذا البناء يحدد لأفعال الأفراد إما بمسايرته أ، التخلص منه.

فإذا كانت نتائج الجدول رقم 8 من الفرضية الأولى والجدول رقم 23 من الفرضية الثانية : تأكد بأن نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها وإن هذه الأخيرة تحدد حالة الوضع المهني والاجتماعي للأفراد

وكانت أيضا نتائج الجدول رقم 9 من الفرضية الأولى، والجدول رقم 24 من الفرضية الثانية بأن نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد دافع إقناعهم حول قضايا الحياة المهنية فإن هذه الأخيرة تحدد الحالة للوضع المهني والاجتماعي للأفراد.

فإن هذا الجدول يؤكد بأن حالة الوضع المهني والاجتماعي للأفراد تحدد إمكانية المغادرة أو انفصال عن المؤسسة (أفعل - لا تفعل) فإذا كان الفرد أكثر اندماجا وتكيفاً أو أكثر تماسك وتلاحم مع الآخرين كان الواقع الفعلي الملموس جدير بضبط أفعال الأفراد ، فإذا كان العكس كانت أفعال الأفراد أكثر عشوائية وغير متوقعة لان أهداف الشخصية للفرد دائما ما تكون غير محددة وغير ثابتة.

-الجدول رقم (31): الوضع المهني والاجتماعي للأفراد وعلاقته بضرورة المراقبة للعمل والعمال.

الحالة المهنية و الاجتماعية للفرد		مرتاج معنويا		التقى مساعدة وتعاون		التقى نصائح وتوجيهات		غير مرتاج		المجموع	
ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %
13	23.21	04	26.66	06	60	07	77.77	30	33.33		
43	76.78	11	73.33	04	40	02	22.22	60	66.66		
56	100	15	100	10	100	09	100	90	100		

التحليل الإحصائي: نلاحظ بأن نسبة 66.66% من مجتمع البحث يرون بأنه ليس من الضروري مراقبة العمل والعمال داخل المؤسسة مدعمة بنسبة 76.78% من المبحوثين هم ممن كانوا مرتاحين

معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة مقابل نسبة 22.22% من المبحوثين هم ممن كانوا غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة .

-نسبة 33.33% من المجتمع البحث يرون بأنه من الضروري مراقبة العمل والعمال داخل المؤسسة،مدعمة بنسبة 77.77% من المبحوثين هم ممن كانوا غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، مقابل نسبة 23.21 من المبحوثين هم من كانوا مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك علاقة بين الوضع المهني والاجتماعي للأفراد، وبين ضرورة مراقبة العمل والعمال بنسبة لهم

حيث من كانت حالتهم المهنية والاجتماعية جد مرتاحين فيها معنويا، أغلبهم أن لم نقل كلهم صرحوا بأنه ليس من الضروري مراقبة العمل والعمال ، وفي المقابل من كانت حالتهم المهنية والاجتماعية غير مرتاحين فيها أغلبهم يعتقدون بأنه من الضروري مراقبة العمل والعمال هذا يدل على تفسير واحد وهو أنه إذا ما دخل في مجتمع المؤسسة وكونوا انساق اجتماعية وكانوا طرفا وشركاء في بناء الواقع الفعلي الملموس فإن هذا يعمل تلقائيا في ضبط أفعالهم سواء اتجه بعضهم البعض أو اتجاه وظائفهم لذلك هم يعتقدون بأنه ليس هناك ضرورة لمراقبة العمل والعمال بينما إذا غاب هذا الواقع الفعلي الملموس يغيب ضابط أفعال وسلوكات الأفراد ويصرح الأفراد الذين يغيب لديهم هذا الشيء بأنه من الضروري مراقبة العمل والعمال.

فإذا كانت نتائج الجدول رقم 8 من الفرضية الأولى والجدول رقم 23 من الفرضية الثانية تؤكد بان نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها وأن هذه الأخيرة تحدد حالة الوضع المهني والاجتماعي للأفراد.

وكانت أيضا نتائج الجدول رقم 9 من الفرضية الأولى والجدول رقم 24 من الفرضية الثانية بأن نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد دافع اقتناعهم حول قضايا الحياة المهنية فإن هذه الأخيرة تحدد الحالة للوضع المهني والاجتماعي للأفراد ، فإن هذا الجدول يؤكد بأن حالة الوضع المهني والاجتماعي للأفراد تحدد بالنسبة لهم ضرورة من عدم ضرورة مراقبة العمل والعمال، فإذا كان الفرد أكثر اندماجا وتكيفاً أو أكثر تماسك وتلاحم مع الآخرين وكان طرفا وشريكا في بناء الواقع الفعلي الملموس فإن هذا يعمل تلقائيا على ضبط أفعالهم سواء اتجه بعضهم البعض أو اتجاه وظائفهم أما وإذا غاب هذا فعلى إدارة المؤسسة أن تجد قانونا ردعيا يضبط أفعال الأفراد اتجاه وظائفهم واتجاه بعضهم البعض الذي أكدته الدراسات استحالته.

الجدول رقم (32): مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة في حياته اليومية والعملية داخل المؤسسة.

مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد داخل المؤسسة		على المستوى الشخصي		على مستوى فريق العمل		على المستوى المؤسسة		المجموع
منبع الإجراءات المتخذة في الحياة اليومية والعملية .		ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	
من تقديرك الخاص وقناعتك		09	50	06	10.90	03	17.64	18 20
من روح الجماعة وفريق العمل		07	38.88	41	74.54	05	29.41	53 58.88
من القانون التنظيمي الداخلي		02	11.11	08	14.54	09	52.94	19 21.11
المجموع		18	100	55	100	17	100	90 100

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن 58.58% من مجتمع من كان منبع إجراءاتهم المتخذة في حياتهم اليومية والعملية داخل المؤسسة هي من روح الجماعة وفريق العمل، مدعمة بنسبة 74.54% من المبحوثين هم ممن كانوا مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على مستوى فريق العمل، مقابل نسبة 29.41% من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي ضغوط على مستوى المؤسسة ككل، مقابل نسبة 38.83% من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها من على المستوى الشخصي.

وأن نسبة 20% من جميع البحث من كان منبع إجراءاتهم المتخذة في حياتهم المهنية، والعملية داخل المؤسسة هي من التقدير الخاص للأفراد مدعمة بنسبة 50 من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة من ضغوط على المستوى الشخصي، مقابل نسبة 10.90% فقط من المبحوثين هم ممن كانوا مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي على مستوى فريق العمل.

ونسبة 21.11% من مجتمع البحث من كان منبع إجراءاتهم المتخذة في حياتهم اليومية والعملية داخل المؤسسة من هذا القانون التنظيمي الداخل للمؤسسة بنسبة 52.94% من المبحوثين هم ممن كانوا مستوى الضغوط التي يشعرون بها هي على مستوى المؤسسة ككل مقابل 11.11% من المبحوثين هم ممن كانوا مستوى الضغوط التي يشعرون بها من على المستوى الشخصي الفردي.

التحليل السوسولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد، وبين منبع الإجراءات المتخذة في حياته اليومية والعملية داخل المؤسسة .

حيث أن الأفراد الذين صرحوا بأن الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الجماعي أغلبهم كان منبع إجراءاتهم المتخذة في حياتهم المهنية وعملية في المؤسسة هي من روح

الجماعة وفريق العمل، وفي المقابل الأفراد الذين صرحوا بأن الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الفردي، أغلبهم كان منبع إجراءاتهم المتخذة هي حياتهم والعملية هي من تقديراتهم الخاصة.

إن تلك العلاقات الاجتماعية التعاونية وتلك التصورات والمعاني حول بعضهم البعض وذلك التلاحم والتماسك هو الذي ينقل الضغوط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي، وهو كذلك الذي يمكن الجماعة أو فريق العمل الذي يتصف بهذا الحال والوضع الاجتماعي من فرض الإجراءات "الأفعال" لتكون منبعها هذا النسق الاجتماعي أين نجد بارسونز يقول إذا ما دخل الفاعل مع الآخرين وحصل من خلال التفاعل والإشباع فذلك مدعاة لتكرار التعامل، وبذلك سيظل الأمر بالفاعلين بعد حين بأن يتوقعوا استجابات معينة من بعضهم البعض، وبذلك ستتشكل بينهم قواعد ومعايير اجتماعية مع قيم متفق عليها، وتكون هذه القيم ضمانا لاستمرار الاستجابات.

فإذا كانت نتائج الجداول رقم "10" و 12 و 20 و 21 من الفرضيتان الأولى والثانية تشير إلى أن الاتصال الشخصي المباشر يؤدي إلى جذب الأفراد نحو كل ما هو اجتماعي ويدفعهم إلى حب قضاء وقتهم اجتماعيا، ويؤدي إلى نقل مستوى الضغوط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي، وأن توفر الثقة والمصداقية بين الأفراد التي منبعها الاتصال الشخصي المباشر تؤدي إلى دفع الفرد إلى التفاعل مع الآخرين كسبيل إلى تحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة، فإن هذا ينقل الشعور بالضغوط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.

فإن نتائج هذا الجدول تؤكد بأن الشعور بالضغوط على المستوى الجماعي تؤثر في منبع الإجراءات المتخذة أين تكون منبع الإجراءات من روح الجماعة وفريق العمل وإن هذه المعاني والتصورات هي منبع الإجراءات (الأفعال) المتخذة في حياتهم المهنية والاجتماعية بالمؤسسة .

-الجدول رقم(33): مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد وعلاقتها بنوع العقوبة ذات الأثر الأكبر.

مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد داخل المؤسسة		على المستوى الشخصي		على مستوى فريق العمل		على مستوى المؤسسة		المجموع
ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	
العقوبة ذات الأثر الأكبر								
العقوبة المادية	11	61.11	10	18.18	07	41.17	28	31.11
العقوبة المعنوية	07	38.88	45	81.81	10	58.82	62	68.88
المجموع	18	100	55	100	17	100	90	100

التحليل الإحصائي:

-نلاحظ أن نسبة 68.88% من مجتمع البحث من كانت العقوبة ذات الأثر لكبر هي العقوبة المعنوية مدعمة بنسبة 81.81% من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على مستوى فريق العمل، مقابل 38.88% فقط من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الشخصي.

ونسبة 31.11 من مجتمع البحث من كانت العقوبة ذات الأثر الأكبر هي العقوبة المادية، مدعمة بنسبة 61.11% من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الشخصي، مقابل نسبة 18.88% من المبحوثين هم ممن كان مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على مستوى فريق العمل.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين مستوى الضغوط التي يشعرون بها الفرد، وبين نوع العقوبة ذات الأثر الأكبر.

حيث أن الأفراد الذين صرحوا بأن الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الجماعي ونسبة جد معتبرة منهم صرحوا بأن العقوبة ذات الأثر الأكبر هي العقوبات المعنوية، بينما من صرحوا بأن مستوى الضغوط التي يشعرون بها داخل المؤسسة هي ضغوط على المستوى الشخصي و أكثرهم صرحوا بأن العقوبات التي ذات الأثر الأكبر هي العقوبة المعنوية .

إن تلك العلاقات الاجتماعية التعاونية و تلك التصورات و المعاني حول بعضهم لبعض و ذلك التلاحم و التماسك هو الذي ينقل الضغوط من مستوى الفردي إلى المستوى الجماعي و هو كذلك يشعروهم بقساوة العقوبة المعنوية على العقوبة المادية.

فإذا كانت نتائج الجداول رقم (10) و (12) و (20) و (21) من الفرضيات الأولى و الثانية تشير إلى أن الاتصال الشخصي المباشر يؤدي إلى جذب الأفراد نحو كل ما هو اجتماعي ويدفعهم إلى حب قضاء وقتهم اجتماعيا و يؤدي إلى نقل مستوى الضغوط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي ، وأن توفر الثقة و المصداقية بين الأفراد التي منبعاها الاتصال الشخصي المباشر تؤدي إلى دفع الفرد إلى التفاعل مع الآخرين كسبيل لتحقيق أهمية و مكانة داخل المؤسسة فإن هذا ينقل الشعور بالضغوط من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي .

فإن نتائج هذا الجدول تؤكد بأن الشعور بالضغوط على المستوى الجماعي يؤثر على نوع أين تكون العقوبة المعنوية أشد و أكثر بكثير من العقوبة المادية ، وإذا اشتدت قساوة العقوبة المعنوية التي تأتي من طرف المعايير الاجتماعية لمجتمع المؤسسة، فإنه بإمكان هذه المعايير أن تضع أطار للأفراد تحدد فيه أفعال أو لا تفعل .

-الجدول رقم (34) : طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية بين الافراد و علاقتها بالعلاقة التنظيمية
بينهم داخل بالمؤسسة .

المجموع		لا شيء		خلافات		تداول و تبادل أفكار		تعاون		طبيعة العلاقة المهنية بين الأفراد نوع العلاقة التنظيمية بين الأفراد
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
27.77	25	09.09	02	-	-	20	06	58.62	17	تفاهم حول كيفية تسير العمل
37.77	34	18.18	04	22.22	02	70	21	24.13	07	تقسيم العمل بينكم
12.22	11	13.66	03	22.22	02	10	03	10.34	03	تنظيم أوقات العمل
22.22	20	59.09	13	55.55	05	-	-	06.89	02	لا شيء
100	90	100	22	100	09	100	30	100	29	المجموع

-التحليل الإحصائي :

نلاحظ أن نسبة 37.77% من مجتمع البحث من كانت نوع العلاقة التنظيمية لديهم هي علاقة تقسيم العمل بينهم ، مدعمة بنسبة 70% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقة تشارورية و تشاورية و تبادل للأفكار ، مقابل 18.18% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقة عفوية (لا شيء) و نسبة 22.22% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقات خلافات مع بعض آخر.

- و نسبة 27.77% من مجتمع البحث من كانت نوع العلاقة التنظيمية لديهم هي علاقة تفاهم حول كيفية سير العمل مدعمة بنسبة 58.62% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقة عفوية (لا شيء).

-و أن نسبة 22.22 % من مجتمع البحث من كانت نوع العلاقة التنظيمية لديهم هي علاقة عفوية (لا شيء) مدعمة بنسبة 59.09 % من المبحوثين هم من كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقة عفوية (لا شيء) و كذلك مدعمة بنسبة 55.55 % من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية لديهم هي علاقة خلافات مع بعض الأفراد.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك علاقة بين طبيعة العلاقة المهنية بين الأفراد، وبين نوع العلاقة التنظيمية بينهم.

حيث أن الأفراد الذين كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة تعاونية، وكان أغلبهم نوع العلاقة التنظيمية بينهم هي التفاهم حول كيفية تسيير العمل، بينما الأفراد الذين كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقات عفوية (لا شيء) ، وكذلك علاقة خلافات مع بعض الأفراد ، نجد هؤلاء الأفراد كانت نوع العلاقة التنظيمية التي تربطهم هي الأخرى عفوية (لا شيء).

الاجتماعية بين الأفراد "أي هذه المنظومة من المعاني والرموز والثقافة الفرعية" وهذا الكيان الاجتماعي يمكنه أن يعرقل التنظيم الداخلي للمؤسسة كما يمكنه ان يساعد ويسهل القانون التنظيمي ويجعله سلسا بين الأفراد وتدعم مفعوله، وعلى المؤسسة أن لا تعمل على فرضه لأنه قد ينفر الأفراد ويحصل لهم اغتراب ويصبحوا يقاومونه، بينما إذا أرخت المؤسسة على الأفراد بأنهم سوف يصنعون قانونا اجتماعيا لا يمكن لأي أحد أن يفر منه او يقاومه لأنه حدد بطريقة جماعية وطوعية.

وإذا كانت نتائج الجداول (08) (17) (28):

بأن نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لدى الأفراد تحدد طبيعة المشكلات والصعوبات التي يواجهونها، حيث أن الأفراد الذين يميلون إلى استعمال الاتصالات الشخصية المباشرة يكونون أكثر تكيفا واندماجا

واقتناعا وفهما لمعاني ومقاصد الآخرين ونقل المشكلات والصعوبات الاجتماعية كسوء ظن الآخرين وعدم تقارب الآراء، وهذه الأخيرة تنتج علاقات اجتماعية متينة مبنية على التعاون والتساند.

فإن نتائج هذا الجدول تؤكد بأن طبيعة العلاقة الاجتماعية بين الأفراد تحدد العلاقة التنظيمية بينهم، من خلال هذا الكيان الاجتماعي الذي يؤكد بأنه يجابه أو يفوق القانون التنظيمي في قدرته على التأثير في أفعال الفرد افعّل أولاً تفعل.

-الجدول رقم (35): النشاطات التي يشارك فيها الأفراد وعلاقتها بتصورتهم لأسباب حب وتماهي الفرد بالمؤسسة .

المجموع		النشاطات الجماعية		النشاطات الفردية		النشاطات التي يشارك فيها الفرد دافع حب وتماهي الفرد للمؤسسة
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
61.11	55	79.66	47	25.80	08	القبول الاجتماعي و تكوين شبكة من العلاقات الإنسانية مع الأفراد المؤسسة
21.11	19	13.55	08	35.48	11	اهتمام الإدارة بقيمة العاملين
17.77	16	06.77	04	38.70	12	زيادة الأجر وتقدم التحفيزات
100	90	100	59	100	31	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 61.11% من مجمع البحث من يعتبرون بأن دافع حب و تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة العلاقات الإنسانية مع أفراد المؤسسة (القبول الاجتماعي)، مدعمة بنسبة 79.66% من المبحوثين هم ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها هي النشاطات الجماعية، مقابل 25.80% من المبحوثين هم ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها هي النشاطات الفردية.

وأن نسبة 21.11% من مجمع البحث من يعتبرون بأن دافع حب و تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال اهتمام الإدارة بقيمة العاملين ، مدعمة بنسبة 35.48% من المبحوثين هم ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها من النشاطات الفردية، مقارنة ب 13.55% من المبحوثين هم ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها من النشاطات الجماعية.

وأن نسبة 17.77% من مجمع البحث من يعتبرون بأن دافع حب و تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال زيادة في الأجور وتقديم التحفيزات مدعمة بنسبة 38.70% من المبحوثين ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها هي النشاطات الفردية، مقابل نسبة 06.77% من المبحوثين هم ممن كانت النشاطات التي يشاركون فيها هي النشاطات الجماعية.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين النشاطات التي يشارك فيها الأفراد وبين تصوراتهم لأسباب ودافع حب و تماهي الفرد للمؤسسة.

حيث أن الأفراد الذين كانوا يميلون إلى النشاطات الجماعية التي تنظمها المؤسسة سواء كانت المسابقات العلمية البحثية، وحتى الترفيه والرياضة، أغلبهم صرحوا بأن لدافع حب تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الإنسانية بين الأفراد، وفي المقابل الأفراد الذين كانوا يميلون إلى النشاطات الفردية سواء العلمية منها والترفيهية أو الرياضية منهم نسبة معتبرة يرون بان دافع حب و تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال زيادة الأجر وتقديم التحفيزات ، وكذلك نسبة معتبرة يرون بأن دافع حب تماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال اهتمام الإدارة بقيمة العاملين ، وكأن وجود الفرد في جماعة الأفراد وزيادة درجة تكيفه واندماجه وزيادة تماسكه وتلاحمهم معهم يعوضه ويغنيه عن اهتمام الإدارة بقيمة العاملين ويمكن قول ذلك حتى على عامل ودافع زيادة الأجر والتقديم التحفيزات كعامل حب تماهي الفرد للمؤسسة التي اتخذها مدرسة العلاقات الانسانية التون مايو لم تلبث حتى ثبت عدم جدوتها.

وإذا كانت نتائج الجدول رقم 13 وحتى 14 من الفرضية الأولى ونتائج الجدول رقم 26 من الفرضية الثانية بأن اتساع مجالات المكالمات الشخصية لدى الأفراد وما ينتج عنه من تأثير في ذوات الأفراد أين يكونوا أكثر تكيف واندماج مع الآخرين وأكثر فهما لمعانيهم ومنجذب إلى كل ما هو اجتماعي وإن هذا الانجذاب يؤدي إلى اعتقاد الأفراد بأن تحقيق مكانة وأهمية داخل المؤسسة تكون من خلال القدرة على التعامل وكسب الآخرين وإن هذا الأخير يؤدي توجيه الأفراد نحو النشاطات الجماعية التي تدل على تماسك الأفراد، فإن هذا الجدول يؤكد بأن توجه الأفراد نحو النشاطات الجماعية تحدد ودافع حب وتماهي الأفراد للمؤسسة فإذا كان الأفراد أكثر اندماجا وتكيفاً وأكثر تماسك وتلاحم مع الآخرين يمكن أن يكون ذلك حاجزا منيعا أمام خروجهم في مظاهرات للمطالبة في رد الاعتبار سواء المعنوية منها أو المادية ، أو حتى ظهور مظاهر التخريب التي تكلف المؤسسات غالبا.

-الجدول رقم(36): مكان إقامة العلاقة الاجتماعية وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة في حياته العملية داخل المؤسسة.

المجموع		خارج المؤسسة		داخل المؤسسة		مكان إقامة العلاقة الاجتماعية منبع الإجراءات المتخذة لدى الفرد في الحياة المهنية
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
07.77	07	18.18	02	06.32	05	من تقديرك الخاص
70	63	45.54	05	73.41	58	من روج الجماعة وفريق العمل
22.22	20	36.36	04	20.25	16	من القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة
100	90	100	11	100	79	المجموع

- التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 70% من مجتمع البحث من كان منبع الإجراءات المتخذة عندهم هي من روح الجماعة وفريق العمل، مدعمة بنسبة 73.41% من المبحوثين هم ممن كان مكان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة أول مدة كان داخل المؤسسة، مقارنة بنسبة 18.18% من المبحوثين هم ممن كان مكان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة أول مرة خارج المؤسسة.

وإن نسبة 22.22% من مجتمع البحث من كان منبع الإجراءات المتخذة عندهم هي من القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة، مدعمة بنسبة 36.36% من المبحوثين هم ممن كان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة أول مرة خارج المؤسسة مقابل نسبة 20.25% من المبحوثين هم ممن كان مكان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة أول مرة كان المؤسسة.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين مكان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة للفرد، وبين منبع الإجراءات المتخذة في حياته المهنية والعملية

حيث نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا من الأفراد من كان مكان إقامة العلاقة الاجتماعية الحميمة مع الأفراد كان داخل المؤسسة، ونسبة كبيرة من هذه الفئة كان منبع إجراءاتهم المتخذة في حياتهم المهنية كان من روح الجماعة وفريق العمل ، وفي المقابل الأفراد الذين كان مكان إقامة العلاقات الاجتماعية الحميمة مع الأفراد خارج المؤسسة، فرغم من وجود هذه الإجراءات المتخذة من التقدير الخاص ومن القانون التنظيمي للمؤسسة وكأن الكيان الاجتماعي للمؤسسة هو كيان خاص ومستقل عن محيط الخارجي، وأن هذا الكيان هو ناتج من العلاقات التفاعلية التي يلعب الاتصال الشخص المباشر دورا كبيرا في هذا وأن الواقع الفعلي الملموس ينتج من الداخل وليس من الخارج وأن الفاعلين يحددوا أفعالهم من خلال الواقع الفعلي الملموس الذي هم طرفا في صنعه لا هو الذي صانعهم نظرية القهر الجمعي لدور كايم أو الضمير الجمعي.

-الجدول رقم(37):مصادر المعلومات بالنسبة للفرد وعلاقتها بنوع العقوبة ذات الأثر الأكبر.

مصادر المعلومات بالنسبة للفرد		الإعلانات الملصقة من طرف الإدارة		من المشرف المباشر		من الزملاء داخل المؤسسة		المجموع	
نوع العقوبة ذات الأثر الأكبر		ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%
العقوبة المادية		08	53.33	09	40.90	11	20.75	28	31.11
العقوبة المعنوية		07	46.66	13	59.09	42	79.24	62	68.88
المجموع		15	100	22	100	53	100	90	100

التحليل الإحصائي: نلاحظ أن نسبة 68.88% من مجتمع البحث هم ممن كان نوع العقوبة ذات الأثر الأكبر، هي العقوبة المعنوية مدعمة بنسبة 79.24% من المبحوثين هم من كانت مصادر معلوماتهم داخل المؤسسة هي عن طريق الزملاء داخل المؤسسة، تقابل نسبة 46.66% من المبحوثين هم ممن كانت مصادرهم داخل المؤسسة هي عن طريق الإعلانات الملصقة، ونسبة 59.09% من المبحوثين هم ممن كانت مصادر معلوماتهم داخل المؤسسة هي عن طريق المشرف المباشر.

-وإن نسبة 31.11% من مجتمع البحث هم ممن كان نوع العقوبة ذات الأثر الأكبر، هي العقوبة مدعمة نسبة 53.33% من المبحوثين هم من كانت مصادر معلوماتهم هي من الإعلانات الملصقة، تقابل نسبة 20.75% فقط من المبحوثين هم ممن كانت مصادر معلوماتهم هي عن طريق الزملاء داخل المؤسسة.

التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين مصادر المعلومات بالنسبة للفرد، وبين نوع العقوبة ذات الأثر الأكبر بالنسبة له. حيث أن الأفراد الذين كانت مصادر المعلومات لديهم حول ما يخص البيئة الداخلية للمؤسسة هي من الزملاء داخل المؤسسة، أغلبهم صرحوا بأن العقوبة ذات الأثر الأكبر بالنسبة لهم هي العقوبة المعنوية، وفي المقابل نجد أن الأفراد الذين كانت مصادر معلوماتهم هي من الإعلانات الملصقة من طرف الإدارة أكثر هم صرحوا بأن العقوبة ذات الأثر الأكبر هي العقوبة المادية.

إن الأفراد عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض وتتداخل العلاقات الاجتماعية بينهم، فإنهم يكونوا بذلك ثقافة فرعية وهي عبارة عن منظومة من المعاني والتصورات حول بعضهم البعض، وإن أي فرد منهم لا يقبل أن يلطخ هذه الصورة "صورته أمام الآخرين" التي تسير معه طيلة حياته من أجل تحقيق مصلحة مادية بطريقة غير مشروعة.

فإذا كانت نتائج الجدول رقم (12) من الفرضية الأولى، والجدول رقم (27) من الفرضية الثانية تؤكد بأنه عندما تزداد درجة الثقة والمصداقية بين الأفراد والذي يعتبر الاتصال الشخصي المباشر دور كبير في توفيرها بين الأفراد، فإنه بذلك تزداد درجة تكيف واندماج الأفراد داخل الواقع الاجتماعي للمؤسسة أين يصبحوا أكثر اجتماعيين ويدركوا أهمية القدرة على التعامل والتفاعل مع أفراد المؤسسة من أجل تحقيق ذواتهم مكانتهم داخل هذا الكيان الاجتماعي، وهذا كله يؤدي إلى أتت يعتمدوا على بعضهم البعض كمصادر للمعلومات داخل البيئة الداخلية للمؤسسة؛ فإن نتائج هذا الجدول تؤكد أنه عندما يصبح الأفراد يعتمدون على بعضهم البعض كمصادر للمعلومات داخل البيئة الداخلية للمؤسسة، فإنهم يصبحون أكثر تأثراً بالعقوبة المعنوية أكثر بكثير من العقوبة المادية.

- ربما هناك من يسأل فيقول ما علاقة هذا بأفعال الأفراد وما علاقته بكيفية ضبطها؟

فتقول أنه عندما يكون أفراد هذه الثقافة الفرعية أو الرموز والمعاني والتصورات حول بعضهم البعض، فإن هذه المعاني والتصورات تقف أمام استراتيجيات الفاعلين التي تحاول تحقيق الأهداف الشخصية، أين تقوم بضبط الفاعل من خلال ذاته الفاعلة.

-الجدول رقم(38): العلاقة المهنية والاجتماعية بين الأفراد وعلاقتها بتصوراتهم للمناخ اليومي للمؤسسة.

المجموع		لا شيء		وجود خلاقات مع بعض الافراد		تجاوز و تبادل الافكار		تعاون		طبيعة العلاقة المهنية و الاجتماعية بين الافراد المناخ اليومي داخل المؤسسة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
61.11	55	31.81	07	22.22	02	80	24	75.86	22	أيام عادية (استقرار)
12.22	11	09.09	02	22.22	02	10	03	13.79	04	ظهور الغيابات لدى الموظفين
08.88	08	04.54	01	55.55	05	-	-	06.89	02	وجود بعض الصراعات
17.77	16	54.54	12	-	-	10	03	03.44	01	انعزال وانطواء لبعض الافراد
100	90	100	22	100	09	100	30	100	29	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ أن نسبة 61.11% من مجمع البحث ممن يرون المناخ اليومي والبناء الاجتماعي بأنه أيام عادية "استقرار" مدعمة بنسبة 80% من المبحوثين هم كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة تحاورية وتشاورية وتبادل للأفكار، ونسبة 75.86% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية، بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة تعاونية، مقارنة بنسبة 22.22% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة خلافات وعدم "تفاهم واتفاق"، ونسبة 31.81% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة عفوية "لا شيء".

- وإن نسبة 12.22% من المبحوثين ممن يرون بأن المناخ اليومي والبناء الاجتماعي داخل المؤسسة تشوبه الغيابات لدى الموظفين، مدعمة بنسبة 22.22% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي خلافات وعدم "تفاهم واتفاق" مقابل نسبة 10% من المبحوثين هم ممن كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة تحاور وتبادل الأفكار.

- التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وبين تصوراتهم للمناخ اليومي للمؤسسة.

حيث أن الأفراد الذين كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد علاقة تعاونية وكان أغلبهم ونسبة جد معتبرة يرون بأن المناخ اليومي للمؤسسة يسوده الاستقرار وهي أيام عادية، بينما الأفراد الذين كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة خلافات مع بعض الأفراد يرون بأن المناخ اليومي للمؤسسة يشوبه بعض الصراعات، والأفراد الذي كانت طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية هي علاقة عفوية "لا شيء" أغلبهم يرون بأن المناخ اليومي للمؤسسة يشتمل على انعزال وانطواء بعض أفراد.

أن العلاقات الاجتماعية المتماسكة والمتلاحمة وما تتضمنه من منظومة من المعاني والرموز والتصورات للأشياء والقضايا لدى أجزائها هي التي تعطي معنى وصيغة للواقع الاجتماعي والمناخ اليومي للمؤسسة، ومن خلالها يدرك الفرد هذا الواقع ويتسنى له فهمه ويصبح الأفراد يرون بأن هذا المناخ اليومي بأنه أيام وعادية واستقرار، بينما الأفراد الذين تغيب عنهم عن العلاقات الاجتماعية المتماسكة يغيب عنهم كذلك معنى الواقع الذي يعيشون فيه ولا يدركونه ويكون رؤيتهم للمناخ اليومي للمؤسسة بأنه يسوده الكثير من التقلبات.

فإذا كانت نتائج الجداول رقم (02) (17) (28) تؤكد بأن نمط الوسيلة الاتصالية المستعملة لدى طبيعة المشكلات والصعوبات التي يواجهونها، حيث أن الأفراد الذين يميلون إلى استعمال الاتصالات الشخصية المباشرة يكونوا أكثر تكيفا واندماجاً وأكثر اقتناعاً وفهماً لمعاني ومقاصد الآخرين وتقل المشكلات والصعوبات الاجتماعية كسوء ظن الآخرين وعدم تقارب الآراء وهذه الأخيرة تنتج علاقات اجتماعية متينة مبنية على التعاون والتساند.

فإن نتائج هذا الجدول تؤكد بأن طبيعة العلاقة الاجتماعية بين الأفراد تبلور تصورات الأفراد لمناخ اليومي للمؤسسة، من خلال ما تحمل هذه المنظومة من معاني ورموز وثقافة فرعية التي تعطي معنى لهذا المناخ، وإذا ما اشتملت هذه المنظومة وهذه الثقافة الفرعية على جميع الأفراد فبإمكانها أن تحد من الأفعال والتصرفات المسؤولة عن هذه التقلبات والاضطرابات في المناخ اليومي للمؤسسة.

-الجدول رقم (39): الوضع المهني والاجتماعي للأفراد وعلاقته بتصوراتهم لأسباب حب وتماهي الفرد بالمؤسسة.

الوضع المهني والاجتماعي للفرد		مرتاح معنويا		أتلقي مساعدة وتعاون		أتلقي نصائح وتوجيهات		غير مرتاح		المجموع	
ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %
42	75	08	53.33	03	30	02	22.22	55	61.11		
10	17.85	05	33.33	05	50	-	-	20	22.22		
04	07.14	02	13.33	02	20	07	77.77	15	16.66		
56	100	15	100	10	100	09	100	90	100		

-التحليل الإحصائي:

نلاحظ بان نسبة 61.11% من مجمع البحث من مكان تصوراتهم لدافع حب وتماهي الأفراد للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الإنسانية بين الأفراد مدعمة نسبة 75% من المبحوثين هم ممن كانوا مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة مقارنة بـ: 22.22% من المبحوثين هن ممن كانوا غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.

وأن نسبة 22.22 من مجمع البحث من كان تصوراتهم لدافع حب وتماهي الأفراد للمؤسسة يكون من خلال اهتمام الإدارة بقيمة العاملين، مدعمة نسبة 50% من المبحوثين هم ممن كانوا يتلقون نصائح

وتوجيهات داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة مقابل نسبة 17.85% من المبحوثين هم كانوا مرتاحين معنويا داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة.

وأن نسبة 16.66 من مجتمع البحث من كان تصورهم لدافع حب وتماهي الأفراد للمؤسسة يكون من خلال زيادة في الاجور وتقديم التحفيزات، مدعمة بنسبة 77.77% من المبحوثين هم ممن كانوا غير مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي للمؤسسة، مقابل نسبة 07.14% من المبحوثين هم ممن كانوا مرتاحين داخل الوضع المهني والاجتماعي عن المؤسسة.

التحليل السوسولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأنه هناك علاقة بين الوضع المهني والاجتماعي للأفراد وبين تصوراتهم لأسباب ودافع وتماهي الفرد للمؤسسة

حيث أن الأفراد الذي كانت حالتهم المهنية والاجتماعية جد مرتاحين فيها معنويا أغلبهم صرحوا بأن دافع حب وتماهي الفرد للمؤسسة يكون من خلال تكوين شبكة من العلاقات الإنسانية بين الأفراد وفي المقابل من كانوا غير مرتاحين داخل وضعهم المهن والاجتماعي بالمؤسسة.

يتصورون بأن دافع حب وتماهي الأفراد للمؤسسة يكون من خلال زيادة الأجر وتقديم التحفيزات وكان على المؤسسة أن تدرك بأن الواقع الفعلي الملموس يمكن أن يقاس بالزيادة في الأجر وتقديم التحفيزات فضلا عن خسائر التكوين والتدريب التي يقدمها الأفراد بالمجال وتلقائيا داخل نسق الاجتماعي للمؤسسة ومن جراء الاحتكاكات والتفاعلات بينهم.

فإن كانت نتائج الجدول رقم 8 من الفرضية الأولى والجدول رقم 23 من الفرضية الثانية تؤكد بأن نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد نوع المشكلات والصعوبات التي يواجهونها وأن هذه الأخيرة تحدد حالة الوضع المهني والاجتماعي للفرد.

وكانت أيضا نتائج الجدول رقم 9 من الفرضية الأولى والجدول رقم 24 من الفرضية الثانية بأن نمط الوسيلة التي يميل الأفراد إلى استعمالها في حياتهم المهنية تحدد دافع اقتناعهم حول قضايا الحياة المهنية ، فإن هذه الأخيرة تحدد الحالة للوضع المهني والاجتماعي للأفراد.

فإن هذا الجدول يؤكد بأن حالة الوضع المهني والاجتماعي لأفراد تحدد عامل حب وتماهي الأفراد للمؤسسة فإذا كان الفرد أكثر اندماجيا وتكيفيا وأكثر تماسك وتلاحم مع الآخرين.

كان الواقع الفعلي الملموس جدير بأن يعوض اهتمام الإدارة بقيمة العمال وكذلك جدير بقياس بزيادة الأجر وتقدير التحفيزات.

الجدول رقم(40): طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بين الأفراد وعلاقتها بمنبع الإجراءات المتخذة في حياتهم العملية داخل المؤسسة.

المجموع		لا شيء		وجود خلافات مع بعض الأفراد		تداول وتبادل الأفكار		تعاون		طبيعة العلاقة المهنية والاجتماعية بين الأفراد
ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	
20	18	40.90	09	-	-	16.66	05	13.79	04	منبع الإجراءات المتخذة في المؤسسة
58.88	53	22.72	05	33.33	03	73.33	22	79.31	23	من روح الجماعة وفريق العمل
21.11	19	36.36	08	66.66	06	10	03	06.89	02	من القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة
100	90	100	22	100	09	100	30	100	29	المجموع

-التحليل الإحصائي:

نلاحظ نسبة 58.82% من مجمع البحث من كان منبع الإجراءات المتخذة عندهم في حياتهم اليومية والعملية داخل المؤسسة هي من روح الجماعة وفريق العمل مدعمة بنسبة 79.31% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة تعاونية ونسبة 73.33% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة تحاور وتشاور وتبادل للأفكار.

مقابل نسبة 22.72% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين الأفراد هي علاقة عفوية "لاشيء"

وأن نسبة 21.11% من مجمع البحث من كان منبع الإجراءات المتخذة عندهم في حياتهم اليومية والعلمية داخل المؤسسة من القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة مدعمة بنسبة 66.66% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية بينهم وبين باقي الأفراد هي علاقة خلافات ودعم اتفاق مقابل نسبة 68.9% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد هي علاقة تعاونية ونسبة 10% من المبحوثين هم ممن كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطه بباقي الأفراد هي علاقة تحاور وتشاور وتبادل الأفكار المعلومات.

التحليل السوسولوجي:

نستنتج من هذا الجدول بأن هناك علاقة بين طبعة العلاقة المهنية بين الأفراد وبين منبع الإجراءات المتخذة في حياتهم العملية داخل المؤسسة.

حيث تبين أن الذين كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي علاقة تعاونية كان أغلبهم منبع الإجراءات المتخذة في حياتهم المهنية والعملية هي من روح الجماعة وفريق العمل وفي المقابل تبين بأن الذين كانت طبعة العلاقة المهنية والاجتماعية التي تربطهم بباقي الأفراد هي

علاقة عفوية لا غير لا شيء كان أغلبهم منبع الإجراءات المتخذة في حياتهم المهنية والعملية هي من التقدير الشخص الخاص ونسبة أقل منها منبعها القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة.

إن العلاقات الاجتماعية التعاونية لا تأتي من فراغ وإنما كانت نتيجة سلسلة من العمليات التفاعلية بين الأفراد ومن خلال ما اكتسبوا من معان ورموز وتصورات حول بعضهم البعض والحول القضايا والأشياء التي تحيط بهم فإنه كذلك الإجراءات التي يتخذها الفرد لا تأتي من فراغ هي الأخرى وإنما تتوقف على طبيعة هذه العلاقات الاجتماعية بين الأفراد فإذا كانت هناك علاقات تعاونية التي هي مؤشر من مؤشرات التماسك والتلاحم فإن هذا التماسك والتلاحم صداه عن أفعال وتصرفات الأفراد أين يكون منبعها هذه البنية التماسكة والمتلاحمة ولكل جزء منها دور في تحديدها لذلك نجد أ، منبع الإجراءات الأفعال هي من روح الجماعة وفريق العمل وفي نفس الوقت وفي الخانات المقابلة من نفس الجدول تأكد لنا بأنه عندما تغيب هذه البنية وتصبح العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الأفراد معدومة لا شيء يصبح منبع الإجراءات الأفعال من التقديرات الشخصية أولاً ثم من القانون التنظيمي ثانياً.

فإذا كانت نتائج الجداول (13)(14)(25) تأكد لنا على حزمة من المعلومات وهي بأن اتساع مجالات المكالمات الشخصية لدى الأفراد يؤثر في تكوين الذات البشرية لدى الأفراد أين يكونوا أكثر تكيفاً واندماجاً مع الآخرين وبين أن هذه العملية تؤدي إلى ما يسمى بالتآلف الاجتماعي وهذا التآلف يؤدي إلى اعتقاد الأفراد على أهمية التفاعل وكسب الآخرين كسبيل لتحقيق أهمية ومكانة داخل المؤسسة وهذا شيء مفصلي ومهم في بناء علاقات اجتماعية متينة.

فإن هذا الجدول يؤكد بأن طبيعة العلاقة الاجتماعية بين الأفراد تحدد منبع الإجراءات المتخذة الأفعال إذا على المؤسسة أن تعلم وتعلم بأن طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بأنها منظومة من الرموز والمعاني والتصورات يشكلها أفرادها عبر الزمن ولا يمكن لها أبداً أن تشكلها ولا يتدخل أياً كان في صنعها وإن هذه المنظومة الثقافية هي كيان أكبر من أن يكون مجموعة أفراد أو مجموعة استراتيجيات وإنما هو كيان اجتماعي له ثقافته الفرعية الخاصة به .

استنتاج الفرضية الثالثة:

إذا كنا قد رأينا في استنتاج الخاص بالفرضية الأولى، وكذا الثانية بأنه هناك دور للاتصال الشخصي المباشر في تحقيق التكيف والاندماج للأفراد داخل واقعهم الاجتماعي لماله صفات و مميزات لنقل الرموز والمعاني وتصوراتهم للأشياء والقضايا لبعضهم البعض وينمي وتيرة التفاعل بينهم، مما ينعكس صدها على التماسك والتلاحم بين الأفراد داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة، وما يحمل هذا من تعاون وتشاور وتجاوز وتبادل للخبرة المهنية، الشيء الذي يخدم مصلحة الأفراد الشخصية ومصلحة المؤسسة.

فإنها يجب أن تدرك أيضا على أن مدى هذا التماسك والتلاحم داخل هذا البنية الاجتماعية المكونة الأفراد وبالأفراد، ينعكس صدها هو الآخر على درجة ضبطها لأفعال أجزائها، فإذا كانت المؤسسة تعتقد بأنه يمكن أن تضبط أفعال أفرادها من خلال القانون التنظيمي، فإن النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة تبين أن عليها أن تدرك بأن هذه البنية المتكونة تلقائيا وعفويا جراء التفاعل الاجتماعي بين الأفراد لها القدرة على عجن وتقنين وضبط أفعال أجزائها أكثر وأدق من القانون التنظيمي الذي كثيرا ما يترك فجوات ونفحات أين تظهر الاستراتيجيات الفردية لتحقيق الأهداف الخاصة، فهذه البنية تصقل كل هذه النفحات والفجوات أمام هذه الاستراتيجيات من جهة، ومن جهة أخرى تحل كل مشاكل التنظيم البيروقراطي وما ينجم عنه من آثار.

فهذه البنية هي أكبر من أن تكون مجموعة أفراد أو مجموعة من الاستراتيجيات الفردية بل هي ثقافة فرعية ومنظومة من المعاني والرموز والتصورات للأفراد وللأشياء التي تحيط أو تكوين هذه البنية، وإذا ما شملت هذه المنظومة وهذه الثقافة على جميع أفراد المؤسسة فإنها كفيلة لكي تحدد إطار مرجعي واحد ومعايير وقيم واحدة توجه وتحدد أفعال أجزائها وتعفي المؤسسة من قانونها التنظيمي التي تحاول أن تضبط به أفعال أفرادها اتجاه بعضهم البعض واتجاه وظائفهم.

الاستنتاج العام

II- الاستنتاج العام

إن المؤسسات عموماً تعتمد على إدارة الموارد البشرية من أجل استثمار الطاقات البشرية مثل ما تستثمر الموارد المادية، بل أن صعوبة استثمار الموارد البشرية أكثر بكثير من الأولى لأنه وفي أتفه الأمور مثلاً إذا ما تعطلت آلة ولم تعد تسير الوضع فإنها تستبدل بأي آلة أخرى لها نفس مميزاتها وتحل محلها بكل بساطة، أما المورد البشري فلا يمكن ولا يعقل استبدال فرد مكان فرد أو مجموعة مكان آخرى بتلك السهولة السابقة، ليس لأنه يصعب إيجاد فرد أو مجموعة أفراد لهم نفس المميزات في أداء المهام، بل لأنه يصعب ذلك التكيف والاندماج الاجتماعي الذي يمنح الاستقرار.

وإذا كانت المؤسسة عبارة عن مجموعة أفراد وتحقق مصالحها من التكامل والتساند بين وظائفهم ومهامهم، فإن مصالحها تتوقف كذلك على مدى وجود تكافل اجتماعي وتنسيق بينهم.

وهذا التكافل والتنسيق الاجتماعي لا يأتي من فراغ وإنما يبنى من خلال التفاعلات واحتكاكات بين الأفراد، أين يعمل الاتصال الشخصي دور كبير في تفعيل العملية التفاعلية بين الأفراد التي تعمل على بناء وتطوير العلاقات الاجتماعية بينهم، ليصلوا إلى ما يسمى بالتألف الاجتماعي فيما بينهم.

وهذا التألف الاجتماعي يخزن فيه الأفراد منظومة من المعاني والرموز والتصورات للأشياء وللأفراد التي تنتج الأفعال كما توجهها بغية المحافظة على علاقته مع الآخرين، أي أن الفرد يضع في ذهنه ردة فعل الآخرين من هذا الفعل الذي يريد الإقبال عليه.

وتتطلب عملية التخزين هذه معبر ناقل ينقلها من الوعي الفردي إلى الوعي الجمعي، أو الإدراك الجمعي، وهذا المعبر يرتكز على آلية الاتصال الشخصي المباشر، أين بينت هذه الدراسة الميدانية بأن له دور في تحقيق التكيف والدمج الاجتماعي للأفراد، ومن خلاله يمكن أن تجاوز المشكلات الاجتماعية بينهم وفي المقابل يعمل على توطيد العلاقات بينهم أين يجعلهم أكثر اجتماعيين داخل الوضع المهني والاجتماعي بالمؤسسة، وأكثر معرفة لذوات الآخرين ولذواتهم من خلالهم، وأكثر تكيفاً وصنعاً لواقعهم الاجتماعي.

وإذا ما وصل الحال بمجتمع المؤسسة إلى هذا فإن المؤسسة ستبدأ بجني ثماره أين ترتبط المصلحة العامة بالمصلحة الخاصة لكن هذه المرة برابطة اجتماعية وليس برابطة اقتصادية، فهذا التآلف الاجتماعي والوعي الجمعي يصب في المصلحة المشتركة والعامة قبل أن يصب في مصلحة المؤسسة أو مصلحة الأفراد الشخصية.

فلقد بينت نتائج هذه الدراسة بأن التآلف الاجتماعي ينعكس على الواقع للاجتماعي للأفراد حينما يسود التكيف والاستقرار، ويكونوا أكثر اجتماعين داخل الوضع المهني والاجتماعي، وخلاقين وأكثر صنعا لواقعهم الاجتماعي، و يرجع صداه على قوة ومتانة البناء الاجتماعي للمؤسسة الذي يسوده التماسك والتعاون والتحاور والتشاور والتكافل وتبادل الخبرة والتجاذب والشعور بالمسؤولية الجماعية، وبهذا تكون قد تحققت أهداف وحاجات الأفراد الشخصية من جهة، ومن جهة أخرى لا شك في أن هذا الحال يخدم مصلحة المؤسسة، فهذه الطريقة الواحدة و الوحيدة التي من خلالها يمكن حل المشكل القائم بين تصادم مصالح المؤسسة ومصالح الأفراد الشخصية الذي كان قائما منذ التاييلورية وحتى إلى مشيل كروزيه.

فإذا أهملت المؤسسة الجانب الاجتماعي فإن العملية العكسية تحدث أين يكون الأفراد شاردين ومغتربين ومتفككين، وأين تكون المؤسسة مسرحا للاستراتيجيات الفردية التي تحاول تحقيق الأهداف الشخصية على حساب الأهداف العامة في ظل غياب الوعي الجمعي والتآلف الاجتماعي.

فإذا كانت المؤسسة تعتقد بأنه يمكن ضبط أفعال الأفراد اتجاه بعضهم البعض واتجاه وظائفهم ومهامهم من خلال دقة القانون التنظيمي فهي مازالت في بدايات القرن العشرين، حيث ثبت عن هذه المرحلة بأنه مهما كان القانون التنظيمي محدد في غاية الدقة فإنه تنتابه فجوات ونفحات تترك جانب من الحرية للأفراد، فإن الآن عليها أن نعتقد بأن قوة ومتانة البنية الاجتماعية المكونة من الأفراد و بالافراد والتي يشملها التلاحم والتماسك وما تحمله من منظومة الرموز والمعاني والتصورات للأشياء وللقضايا وللأفراد التي تنتج لدى الأفراد أفعالهم، وتكرار نفس الأفعال هي التي تنتج الأنساق الاجتماعية وهذا الأنساق

تحدد الإطار المرجعي والقيم والمعايير "النسق الفعلي الملموس" و تقنن وتحدد الأفعال الفردية، وبهذا تكون قد تم إغلاق كل المنافذ والفجوات أمام الاستراتيجيات الفردية من جهة، ومن جهة أخرى تحل كل مشاكل التنظيم البيروقراطي وما ينجم عنه من آثار.

ولذلك فإن البنية الاجتماعية للمؤسسة هي أكبر من تكون مجموعة الأفراد وشخصيات، أو مجموعة من استراتيجيات، بل هي ثقافة فرعية ومنظومة من المعاني والرموز والتصورات للأفراد وللأشياء التي تحيط أو تكون هذه البنية، وإذا ما اشتملت هذه المنظومة وهذه الثقافة على جميع أفراد المؤسسة فإنها كفيلة لكي تحدد إطار مرجعي واحد ومعايير وقيم واحدة توجه وتحدد أفعال أجزائها، وتعفي المؤسسة من قانونها التنظيمي التي تحاول أن تضبط به أفعال أفرادها اتجاه بعضهم البعض واتجاه وظائفهم لأن ذلك قد حدد اجتماعيا ومدعم بتآلف اجتماعيا، ومنمط بتنسيق اجتماعي.

الخاتمة

خاتمة:

لقد خالصنا من هذه الدراسة لهذه المؤسسة التي أثبتت ان المورد البشري لا يقل أهمية أبدا عن المورد المادي، بل هو منبع النجاح والازدهار للمؤسسات والمنظمات بل هو الذي يرقى بالمجتمع بصورة غير مباشرة باعتبار أن المنظمات والمؤسسات هي التي تعطي له خاصية المجتمع المعاصر المتحضر والمتطور الذي يسوده التعقيد والتخصص والتكامل في الوظائف والمهام بين أجزائها التي هي المؤسسات والمنظمات، وهذا المورد البشري لا نقصد أبدا بأنه جمع من أفراد لهم طاقات ومؤهلات، بل نقصد به إضافة إلى هذه المؤهلات والقدرات ما يمكن لهؤلاء الأفراد بان يكونوا بنية اجتماعية وما تحمله من تلاحم وتماسك وتآلف اجتماعي بينهم، أو نقصد به العقل الجمعي الذي تكمن بداخله ثقافة فرعية ومنظومة من المعاني والرموز التي توجه أفعال أفراد كما يوجه العقل الفردي أفعاله الذاتية، ويتحدد فيه إطار مرجعي واحد ومعايير وقيم واحدة تحترم من قبل الجميع لأنها تكونت منهم وبهم، والذي يحقق كلا المصلحتين الفردية الذاتية ومصلحة المؤسسة العامة.

ولم يكن اهتمامنا منصبا على هذه المؤسسة من اجل فهم واقعها فقط، بقدر ما كان اهتمامنا من اجل الخروج بنتائج يمكن أن تعمم ويمكن أن نعالج واقع المؤسسات العامة والخاصة التي يمكن أن تخرجها من محتتها الحالية.

إذن إن واقع هذه المؤسسات العامة ومنها والخاصة بحاجة إلى الوعي الاجتماعي لأفرادها أكثر من الحاجة إلى التطور الآلي والتكنولوجي الذي لم يعد حجة تتحجج بها لتبرير اخفاقاتها كونه أصبح بحوزتها الآن، وبقي التخلف يمس فقط المورد البشري لا المورد المادي.

وكأن التخلف الاجتماعي والثقافي للمجتمع ككل هو نفسه التخلف الثقافي الداخلي للمؤسسة، الشيء الذي يضعنا أمام الكثير من التساؤلات هل لأن أفراد المؤسسة غير خلاقين وغير قادرين على إنتاج ثقافة ومنظومة فرعية بينهم تنظر ذاتها بذاتها، أم هي البنية الاجتماعية الخارجية هي التي تحمل الأفراد على التشبث بها وحالت دون مسايرة التطور الاجتماعي للبنية المؤسسة مع التطور التكنولوجي،

لأن معظم المؤسسات وخاصة الصناعية منها رغم وجود التطور التكنولوجي والآلي إلا أنها مازالت تعاني الكثير من المشاكل في الجانب البشري إن لم تكن قد أعلنت عن إفلاسها.

فإذا كنا قد أشرنا بأن المؤسسات والتنظيمات هي التي تعطي لمجتمعنا المعاصر صفة الحضرة والتطور فإنه ورغم وجود الإمكانيات المادية والأولية بداخله لم يستطع أفراد النهوض به ليساير ويحقق تنمية تتماثل أو على الأقل تقرب من المجتمعات الغربية.

والذي يثبت بأن الخلل هي هذه البنية الاجتماعية للمؤسسات العامة والخاصة لا الموارد المادية بما فيها التكنولوجية الحديثة، هي أننا نلاحظ في واقعنا بأننا اعتمدنا في تنميتنا الاجتماعية على موارد بشرية أجنبية منها الصينية والفرنسية والأمريكية بموارد أولية متوفرة لدينا، بل أكثر من ذلك طاقا بشرية وطنية تسيرها عقول أجنبية، هذا لاننا لا نستطيع تكوين بنية اجتماعية متماسكة ومتلاحمة داخل مؤسساتنا هذه البنية التي تشكل ذاتها وتنظم ذاتها بذاتها عبر العقل الجمعي لأفرادها المكونين لها وليست شتات من العقول الفردية التي تربطها المصلحة الشخصية أو الاستراتيجيات الفردية أو حتى ما يسمى بالزبونية والسلطوية التي تقف وراء التخلف الاجتماعي و تتشبث به.

المراجع

قائمة المراجع :

-أولا قائمة المراجع باللغة العربية:

1-قائمة الكتب:

- 1-إبراهيم الدعسوقي ،وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية ،دار الوفاء، الإسكندرية ،2004.
- 2-إبراهيم عبد الوهاب،أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق،القاهرة،ط1،1985.
- 3-ابوشنب جمال ،العلاقات الإنسانية ،دراسة في مهارات الاتصال والتعامل ،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية، 2009.
- 4-ابو المصلح عدنان،معجم علم الاجتماع ،دار أسامة المشرق الثقافي ،عمان ،ط1،2006.
- 5-ابوعرقوب إبراهيم ،الاتصال في الفكر الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ،مجلاوي لنشر والتوزيع ،الأردن،ط1 1994.
- 6-ابوقحف عبد السلام ،محاضرات في السلوك التنظيمي ،دار الجامعة للطباعة والنشر ،الإسكندرية ،2001.
- 7-احمد بيومي محمد،أسس و موضوعات علم الاجتماع ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،2004.
- 8-احمد حسين عبد الحميد، البناء الاجتماعي الأنساق و الجماعات،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية،2007.
- 9-أنجرس مورييس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية:تدريبات علمية،تر:بوزيد صحراوي،كمال بوشرف،سعيد سبعون،دار القصبنة لنشر،الجزائر،2004.
- 10-الجابري مسلم،الإرادة و الفعل :دراسة سوسيولوجية في أسس المجتمع الإسلامي،دار مكتبة الهلال، بيروت، ط2005،1.
- 11-الجوهري عبدالحادي ،معجم علم الاجتماع ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،1999.
- 12-الجوهري محمد،المدخل إلى علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،ط2006،3.
- 13-الجيلاني حسن ،التنظيم والجماعات ،دار الفجر للنشر و التوزيع،الجزائر،ط2008،1.

- 14-الحسيني السيد ،علم الاجتماع التنظيم،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ،1994.
- 15-الحوات علي،النظرية في علم الاجتماعية ،منشورات القا،ليبيا،1997.
- 16-الدجيري نيرج بير ،بارون روبرت،إدارة السلوك في المنظمات ،تر،محمد رفاعي ،دار المريخ ،السعودية ،ط2،2004.
- 17-الزياني عز الدين،التواصل اللفظي و التواصل غير اللفظي، دار العلم لطباعة و النشر و التوزيع ،عمان ،ط2008،1.
- 18-الشنواني صلاح،إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، مدخل أهداف المؤسسة ،نيسان الجامعية للطباعة و النشر،الإسكندرية ، 1994.
- 19-الصالح مصلىح، الضبط الاجتماعي،مؤسسة الوراق،عمان،2004.
- 20-القيروني محمد قاسم،السلوك التنظيمي،دراسة سلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال،دار وائل،الأردن ،ط5،2009.
- 21-القيروني محمد قاسم،نظرية المنظمة و التنظيم،دار وائل،الأردن،ط2008،3.
- 22-القليبي فاطمة ،وآخرون ،علم الاجتماع الإعلامي ،مكتبة زهراء الشرق ،القاهرة ،ط1 ،2001.
- 23-بن عيسى محمد المهدي، علم الاجتماع التنظيم من سوسولوجية العمل إلى سوسولوجيا المؤسسة، مطبعة امبايلاست، الجزائر، ط1،2010.
- 24-بن مرسللي احمد،مناهج البحث في علوم الإعلام و الاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،بن عكنون،الجزائر،2004.
- 25-بمجت جاد الله كشك محمد ، المنظمات وأسس إدارتها،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ،الإسكندرية،ط2،1999.
- 26-بوحوش عمار ،محمد محمود الذنبيات،مناهج العلوم الاجتماعية،و طرق إعداد البحوث،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2،1999.
- 27-بوحوش عمار، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية،المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،1975.
- 28-بومخلوف محمد ،اليد العاملة الريفية في الصناعة الجزائرية ،بن عكنون ،الجزائر ،1991.
- 29-تماشيف نكولا،نظرية علم الاجتماع:طبيعتها و تطورها،تر:محمود عودة و آخرون ،دار المعارف، القاهرة،1997.

- 30- حارث عبود، الاتصال التربوي، دار وائل، عمان، ط1، 2009.
- 31- حريم حسن، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد، عمان، 2004.
- 32- حسن سليمان حسن، السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية، المؤسسة البيئية الاجتماعية، المؤسسة الجامعية للدراسات، بيروت، ط1، 2005.
- 33- حمدي علي صباح، فرحات ابوزيتون غازي، الاتصالات الإدارية، دار الحامد، عمان، ط1، 2007.
- 34- خضير البياتي ياسين، النظرية الاجتماعية جذورها التاريخية وروادها، الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، ط1، 2002.
- 35- خليل الجميلي خير، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العالمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع الإسكندرية، 1996.
- 36- خليل زايد فهد، تطوير الذات، الاتصال الفعال بين الافراد و الجماعات، دار النفائس لنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009.
- 37- خليل عمر معن، الضبط الاجتماعي، دار الشروق لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006.
- 38- خليل عمر معن، معجم علم الاجتماع المعاصر، عمان، دار الشرق، ط1، 2000.
- 39- خواجه عبد العزيز، أنماط العلاقات الاجتماعية في النص القرآني، دراسة سوسيولوجية لعمليات الاتصال في القصة القرآنية، دار صفحات لنشر والتوزيع، سوريا، ط1، 2007.
- 40- د. بودون، بوديكو، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، تر: سلم حداد، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، الجزائر، ط2، 1985.
- 41- دادي عدون ناصر، الاتصال في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الدار الحمدي، الجزائر، 2004.
- 42- دليو فضيل، و آخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البعث، قسنطينة، 1999.
- 43- دليو فضيل، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، ط1، 2003.
- 44- دليو فضيل، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- 45- رمزي نبيل، السوسيولوجية المعاصرة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002.

- 46-روشييه غي،مدخل إلى علم الاجتماع العام:الفعل الاجتماعي،تر:مصطفى دندشلي،المؤسسة العربية لدراسات و النشر، بيروت،ط1،1983.
- 47-ريمون كيفي،لوك كان كمبنهود،دليل الباحث في العلوم الاجتماعية،تر:يوسف الجباعي،المكتبة العربية،بيروت، ط1،1997.
- 48-زرواتي رشيد،منهجية البحث في العلوم الاجتماعية:أسس علمية و تدريبات،دار الكتاب الحديث، الجزائر،2004.
- 49-زعيمي مراد،علم الاجتماع رؤية نقدية،مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية،قسنطينة،2004.
- 50-سلاطنية بلقاسم،قبرة اسماعيل،التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم،دار الفجر للنشر،القاهرة،ط1،2008.
- 51-سلمى علي،تطوير الفكر التنظيمي،وكالة المطبوعات ، الكويت ، 1975.
- 52-سليمان العميان محمود،السلوك التنظيمي في المنظمات،دار وائل ،عمان،ط3،2005.
- 53-سيد فهمي محمد،فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية،دار الوفاء للطباعة والنشر،2006.
- 54-شاكر عصفور محمد،اصول التنظيم و الأساليب،دار المسيرة لنشر ،الأردن،ط1،1999.
- 55-شعبان خضيرة،مصطلحات الإعلام والاتصال،دار اللسان العربي،الجزائر ،ط1،2002.
- 56-صقر عاشور احمد،السلوك الإنساني في المنظمات ،الدار الجامعية ،بيروت،1989.
- 57-عامر عبد الله،أسلوب البحث الاجتماعي و تقنياته،دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا،ط3،2006.
- 58-عبد الحميد حسن رشوان احمد،الإدارة والمجتمع،دراسة في علم الاجتماع الإدارة،مؤسسة شباب المؤسسة الجامعية،الإسكندرية،2002.
- 59-عبد الحميد حسن رشوان احمد،علم الاجتماع التنظيم،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية،2004.
- 60-عبد الحميد عطية السيد،أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 2002.
- 61-عبد الرزاق جبلي علي،علم الاجتماع التنظيم،مدخل للتراث المشكلات الموضوع و المنهج،دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية،1999.

- 62-عبد العاطي نجم طه ،الاتصال الجماهيري ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ،1998.
- 63-عبد الفتاح سمير، مبادئ علم الاجتماع ،دار أسامة،المشرق الثقافي،عمان،ط1،2006.
- 64-عبد المعطي عبد الباسط، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع،عالم المعرفة،الكويت،1998.
- 65-عبود حارث ،الاتصال التربوي ،تر:حمدي حسين ،دار وائل ،عمان ، عمان ، ط 1 ، 2009.
- 66-عزى عبدالرحمان ،وآخرون ،عالم الاتصال ،ديوان المطبوعات الجزائرية ،الجزائر ،1992.
- 67-علي البدوي محمد ،دراسات سوسيو إعلامية ،دار النهضة العربية ،بيروت ،ط 1 ، 2006.
- 68-علي محمد علي ،علم الاجتماع العمل ،دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،1994.
- 69-علي محمد محمد، مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي ،دار النهضة العربية ،بيروت ،1985.
- 70-عماد مكاوى ،حسن ليلي ،الاتصال ونظرياته المعاصرة ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة،ط6، 2006.
- 71-غندز انتوني،علم الاجتماع،تر:فايز الصياغ،الحمرء، بيروت،ط3،2009.
- 72-عياصرة معن ممد ، مروان محمد بن احمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار حامد، عمان، ط 1، 2008.
- 73-فتحي محمد ،766مصطلح إداري،دار التوزيع والنشر الإسلامي،القاهرة مصر،2003.
- 74-فؤاد احمد علي ،علم الاجتماع الريفي ،دار النهضة العربية ،بيروت ،ط 1، ب سنة .
- 75-كريب أيان،النظرية الاجتماعية،من بارسونز إلى هيرماس،تر:محمد حسين علوم،عالم المعرفة،الكويت،1999.
- 76-كعباش رابع،علم الاجتماع التنظيم،مخبر علم الاجتماع الاتصال ،قسنطينة،2006.
- 77-كيلنوش براهيم،تمهيد في النظرية الاجتماعية،تطورها و نماذجها الكبرى،تر:محمد سيد فرح،دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية،1990.
- 78-ليلي علي،النظرية المعاصرة ،دار المعارف القاهرة،ط3،1991.
- 79-ماهر احمد ،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات،دار الجامعية ،الإسكندرية،ط1،2007.
- 80-محمد إبراهيم البطل منى ،تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة ،بور سعيد ،قناة السويس ط 1 ، ب سنة.

- 81- محمد الحسن إحسان ،علم الاجتماع الصناعي ،دار وائل للنشر ،الأردن، ط1، 2005.
- 82- محمد حسن الشماع خليل، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة لنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2000.
- 83- محمد خليفة عبد اللطيف، مقدمة في ديناميات الجماعة، دار الغريب للطباعة و النشر و التوزيع ،القاهرة ، 2005
- 84- محمد رحومة علي، الانترنت والمنظومة التكنو-اجتماعية ،مركز دراسات الوحدة العربية الحمراء ،بيروت ، ط1، 2005.
- 85- محمد عبد الرحمن عبد الله ،سوسيولوجيا الاتصال والاعلام ،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ، 2006.
- 86- محمد عبد الرحمن عبد الله، علم الاجتماع التنظيم ،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط2، 2005.
- 87- محمد عبد الرحمن عبد الله ،علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة ،دار النهضة العربية ،بيروت ، ط1، 1999.
- 88- محمد هاشم زكي ، التنظيم و طرق العمل ، دار السلاسل، الكويت، 1988.
- 89- محمد عليق احمد ، وآخرون ،وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية، 2004.
- 90- محمود ابو بكر مصطفى، بن عبد الرحمن البريدي عبد الله ،الاتصال الفعال مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة و الاعمال ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، 2007.
- 91- محمود جمعة سلمى، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية و التطبيق ،المكتب الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 92- محمود عياصرة معن ،محمد بن احمد مروان ،القيادة والرقابة والاتصال الاداري ،دارحامد ،عمان ، ط1، 2008.
- 93- محي الدين مختار، محاضرات في علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 1982.
- 94- مسعود عبد العزيز العتيمين فهد ،الاتصالات الإدارية، ماهيتها ،أهميتها ،أساليبها ،مطابع الشركة الذهبية ،السعودية ، ط2 ، 1993.
- 95- مصباح عامر، علم الاجتماع الرواد والنظريات، دار النهضة ،الجزائر، 2004.
- 96- مصطفى الفوال، منهجية العلوم الاجتماعية، عالم الكتب، القاهرة، ب سنة
- 97- منير حجاب محمد ،الاتصال الفعال للعلاقات العامة ،دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ، ط1، 2007.
- 98- مهدي صالح ، وآخرون، الإدارة والأعمال ،دار وائل لنشر و التوزيع ،الأردن ، 1999
- 99- مهنا فريال ، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية ،دار الفكر ،دمشق ، ط1 ، 2002.
- 100- نوتس كريك ، كيف نسوي خلافات العمل بنجاح ،تر: حداد عماد ،دار الفاروق لنشر والتوزيع ،مصر ، ط1، 2003.
- 101- هوغ، ب، ج . ليفيك ،اموران، الجماعة و السلطة والاتصال، تر، نظير جاهل المؤسسة الجامعية للدراسة و النشر ،بيروت، ط1، 1991.

2- قائمة المجلات و المقالات:

- 102-بن عيسى محمد المهدي، ثقافة المؤسسة كموجه للسوكيات والافعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 03، 2004.
- 103-سعدون يوسف، التحليل السوسيولوجي لجماعات المصلحة في المنظمات، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة باتنة، العدد 12 جوان، 2005.
- 104-قوي بوحنية، ثقافة المؤسسة كمدخل أساسي للتنمية الشاملة: دراسة في طبيعة العلاقة بين المحددات الثقافية و كفاءة الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 02، 2003.
- 105-موسى بدوي احمد، مابين الفعل و البناء الاجتماعي، بحث في نظرية الممارسة لدى . بورديو بيير، مجلة اضافات، مصر، العدد 08، 2009.

3- الرسائل الجامعية:

- 106-بن عيسى محمد المهدي، تحليل سوسيولوجي لازمة العقلنة في التنظيم الصناعي في الجزائر، دراسة حالة وحدة الخرسانة بالحراش، رسالة ماجستير، معهد الجزائر، 1996.
- 107- بن عيسى محمد المهدي، ثقافة المؤسسة، دراسة ميدانية للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر، حالة بايب غاز، pipe Gaz، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.
- 108- بودبزة ناصر، الفعل الاجتماعي و علاقته بالتنمية في المجال التربوي، دراسة ميدانية مقارنة بين اكمالية سيدي رحوا و اكمالية الامام الطبري، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، 2006.
- 109- جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسيولوجيا العمل، تر، حسن حيدر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ج2، ط1، 1985.
- 110- سليمان الحوش مازن، الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس، رسالة ماجستير، جامعة باتنة، 2006.

4-المراجع باللغة الأجنبية:

- 111-Abd .madjid Bouzidi la pronation de la communication social par ma yens démarcation Actes du séminaire sur la communication , Alger 1999
- 112-Ale x muchille , communication et mangement DC .crics. édition organisation paris,1993

113- Benait denis inbaranation , communication édition organisation
paris 1994

114-Bussenailt . et .M.pretet , organisation. et gestion de l'entreprise, 1990

115- charles henri , besseyre des harres cerner les ressources
bumairres dans pente pise concepts et pontils les éditions organisation ,
paris 1990

116- le bel (M.F) ovgoniser la communication interne ED. chihad 1995

117- Michel cerzier ETFRIEDBG , la cteur et la systèmes ED le seuil
paris 1997

118- philippe bernoux , la socialagie des entreprises zene édition , ed
du seuil , paris 1997

119-Pierre .G.bergeron la gestion moderne théeries, et , casgeaeton
marun editeur , québes . 1989

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح بورقلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع



نطلب من حضرتكم التكرم في الإجابة علي هذه
الاستمارة بكل موضوعية ، وذلك بوضع علامة (X)
في المكان المناسب ، علما ان هذه استمارة تدخل في
المجال العلمي لا غير ، تحت عنوان

**دور الاتصال الشخصي المباشر في إحداث
نسق للفعل الاجتماعي داخل
المؤسسة**

دراسة ميدانية لمؤسسة سونطراك (DML) بولاية الاغواط

**مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع
الاتصال في المنظمات**

-تحت إشراف-
- أ.د. الهاشمي مقراني

- إعداد الطالب :
- بساس بلخير

السنة الجامعية 2010\2011

استمارة البحث

أولاً: البيانات الشخصية .

- 1 - الجنس : ذكر ☐ - أنثى ☐
- 2 - السن : - (18-27) سنة ☐ - (28-37) سنة ☐
- (38-47) سنة ☐ - (48 فأكثر) سنة ☐
- 3- السكن : - ريفي ☐ - شبه حضري ☐ - حضري ☐
- 4- الحالة الاجتماعية : - أعزب ☐ - متزوج ☐
- مطلق ☐ - أرمل ☐
- 3 - المستوى التعليمي : - ابتدائي ☐ - متوسط ☐ - ثانوي ☐
- جامعي ☐
- 4 - الأقدمية : - (1-5) سنة ☐ - (6-10) سنة ☐ - (11-16) سنة ☐
- (16 فأكثر) سنة ☐
- 5 - الوظيفة المتداولة حالياً : - إطار ☐ - عون تحكم ☐ - عون منفذ ☐

ثانياً- محور الإتصال الشخصي المباشر داخل المؤسسة.

- 6- ما هي الوسيلة التي تستعملها بكثرة في نقل المعلومات وتبادلها في مؤسستكم ؟
- المكالمات الشفوية المباشرة ☐
- الهاتف ☐
- الرسائل الالكترونية و الرسائل المكتوبة ☐
- 7 - على أي أساس تفضل بين هذه الوسائل الاتصالية في المؤسسة ؟
- أن تكون وفق شـبكة محددة و مخططية ☐
- أن تكون تتـصف بالإيجـاز والوضـوح ☐
- أن تتوفر فيها المصدقية و الثقة من خلال المحاورات الإقناعية (التقنيـع و الإقناع) ☐

8- على من تنحصر مكالماتك الشفوية المباشرة الشخصية ؟

- بينك وبين المشرف أو العكس ☐

- الزملاء في العمل ☐

- الكل معا ☐

9- ما هي الطريقة التي تستعملها لنقل أرائك وأفكارك داخل المؤسسة ؟

- توجيه رسائل مكتوبة عبر "صناديق الرسائل" ☐

- عن طريق تبادل الأفكار و العبارات الكلامية ☐

10- ما هي اللغة التي يمكن لك من خلالها المحاورة و التحدث بها مع الأفراد داخل المؤسسة ؟

- العربية ☐ - الفرنسية ☐ - الإنجليزية ☐

11- كيف ترى وجهة نظر مؤسستكم الى التجمعات والمكالمات الشخصية بين العمال المؤسسة ؟

- لا ترفض ولا تمنع ☐ - تشجع و تساند ☐ - ترفض وتمنع ☐

12- في رأيك كثرة اللقاءات و محادثات الشفوية المباشرة بين الأفراد داخل المؤسسة ينتج عنه ؟

- ظهور اشقافات و تكتلات بين الأفراد داخل المؤسسة ☐

- توضيح النقاط الغامضة وإحلال تفاهم بين الأفراد ☐

- توطد العلاقات و الثقة بينكم ☐

- أخرى.....

ثالثا- التكيف و اندماج الأفراد داخل المؤسسة .

13- كيف تقضي معظم وقتك في العمل ؟

- فرديا ☐ - جماعيا ☐

14- هل تعتبر بأن تحقيق مكانة و أهمية داخل المؤسسة تكون من خلال ؟

- أهمية الوظيفة و مركز الفرد في المؤسسة ☐

- الخبرة والأقدمية ☐

- القدرة على التعامل و التفاعل مع الأفراد المؤسسة ☐

- أخرى.....

15- كيف تتصور نوع المشكلات أو الصعوبات التي تواجهك في المؤسسة ؟

☐

☐

- مشكلة تفسيرية و تنظيمية _____ مية

- عدم تقارب الآراء مع بعض الأفراد داخل المؤسسة

- سوء الظن الآخـ_____رين نحوك. ☐

- أخرى
.....
.....

16-إذا ما اقتنعت بشيء ما حول قضية ما فيما يخص حياتك اليومية و المهنية بالمؤسسة فهل هذا الاقتناع جاء من؟

- تقديرك الخاص ☐

- من أفكار الزملاء ☐

- من المشرف المباشر ☐

17-هل تعتبر أن ارتياح العامل داخل المؤسسة وأداءه لدوره يتطلب ؟

- الصرامة في العمل ☐

- شهادة تكوينية وقدرة على إنجاز العمل ☐

- كسب الآخرين و القدرة على التعامل ☐

18- في رأيك كيف يمكن للفرد من تحقيق انتمائه داخل الوضع المهني و الاجتماعي المؤسسة ؟

- من خلال الأداء الجيد ☐

- من خلال الانضباط و الصرامة ☐

- من خلال شبكة علاقات الصداقة ☐

رابعا- التماسك الأفراد داخل المؤسسة .

19-كيف تجد نفسك داخل الوضع المهني و الاجتماعي المؤسسة؟

- مرتاح معنوياً ☐

- أتلقي مساعدة والتعاون ☐

- أتلقي توجيهات و نصائح ☐

- غير مرتاح ☐

- أخرى.....

.....

20- هل الضغوط التي تشعر بها و تعترضك داخل المؤسسة: هي ؟

- ضغوط شخصية ☐

- ضغوط على مستوى فريق العمل ☐

- ضغوط على مستوى المؤسسة ☐

21- الأفراد الذين تربطك بهم علاقات اجتماعية وطيدة (احترام وتقدير متبادل) أول ما تعرفت عليهم كان ؟

- داخل المؤسسة ☐ - خارج المؤسسة ☐

22- كيف تقيم العلاقة التي تربطك بالأفراد داخل المؤسسة ؟

- علاقات حميمة ،علاقة تقدير واحترام متبادل ☐

- علاقة زملاء ☐

- علاقة عمل ☐

23- ما هي طبيعة هذه العلاقة ؟

- تعاون ☐ - تحاور وتبادل الأفكار ☐

- خلاف مع بعض الأفراد ☐ - لاشيء ☐

- أخرى.....

24- ما هي مصادر المعلومات نسبية لك حول ما يخص المؤسسة ؟

- الإعلانات الملصقة من طرف الإدارة ☐

- من المشرف المباشر ☐

- من الزملاء داخل المؤسسة ☐

25- ما هي النشاطات التي يجب أن تشارك فيها من بين النشاطات التي تنظمها المؤسسة ؟

- النشاطات الفردية ☐ - النشاطات الجماعية ☐

خامسا- توقع و ضبط الأفعال وسلوكات داخل المؤسسة .

26- هل تعتبر أن المراقبة العمل و العامل في أدائه لدوره أمر ؟

- ضروري ☐ - ليس ضروري ☐

27-إذا سمحت لك الفرصة في إيجاد وظيفة بمؤسسة أخرى أفضل من مؤسستكم من ناحية الأجر والتحفيز هل ؟
- تغادر إليها
- لا أعادر إليها

28-الإجراءات التي تتخذها في حياتك العملية داخل المؤسسة نابعة من ؟

- تقديرك الخاص وقناعاتك الشخصية ☐
- من روح الجماعة و فريق العمل (الزملاء)
- من القانون التنظيمي الداخلي للمؤسسة

29-ما هي العقوبة التي يمكن أن تؤثر في ذاتك داخل المؤسسة ؟

- العقوبة المادية (خصم من الراتب) ☐
- العقوبة المعنوية (مقاطعة الآخرين)

30-على أي أساس بنيت العلاقة التي تربطك بزملائك في المؤسسة ؟

- تفاهم حول كيفية تسيير العمل ☐
- تقسيم العمل بينكم ☐
- تنظيم أوقات العمل بينكم ☐
- لاشيء ☐
- أخرى

31-كيف تصف المناخ و الحياة اليومية داخل الوضع المهني و الاجتماعي في المؤسسة ؟

- أيام عادية واستقرار ☐
- الغيابات المتكررة للأفراد ☐
- ظهور خلافات بين الأفراد ☐
- إنعزال و إنطواء بعض الافراد ☐
- أخرى.....

32-ماهي الأسباب التي تدفعك إلى حب المؤسسة واعتزازك بها ؟

- القبول الاجتماعي وتكوين شبكة من العلاقات الإنسانية بين الأفراد ☐

☐ - إهتمام الإدارة بقيمة العاملين

☐ - زيادة الأجور و تقديم التحفيز