جامعـة يحيى فـارس المديـة
كليـة العلـوم الإنسانيـة والاجتمـاعية
قسم علوم الإعلام والإتصال

دور الإتصال غير الرسمي في تفعيل الأنشطة الثقافية بدار الشباب بومباجي عمار دائرة بني سليمان بولاية المدية

- دراسة حالة -

مذكّرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة

إعـــداد الطالـبتين:

- بودين كلتوم
- بوخيط بسمة

إشـراف الأستاذ:

- د. كيموش مختار

أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور إيدير معياش ..... رئيسا

الدكتور كيموش مختار ..... مشرفا

الدكتور العيدي موسى ..... مناقشا

السنـة الجـامعيـة: 2021-2022

شكر وتقدير

بسم الله الرحمان الرحيم

قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم –: من لم يشكر الناس لم يشكر الله.

بعد شكر الله تعالى وحمده على نعمه وفضله ودوام الصحة والعافية أتقدم بالشكر إلى كل من ساندني وقدم لي يد العون لإتمام هذا العمل بصفة عامة وإلى الأستاذ الدكتور المشرف " كموش مختار " بصفة خاصة على ما أسداه وأعطاه لنا من نصائح وتوجيهات، على غرار تعبه معنا من أجل نجاج وإتمام هذا العمل المتواضع كما نتمنى له الشفاء العاجل وأن يحظه الله ويطول في عمره.

كما يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة لحضورهم من أجل مناقشة المذكرة وتقييمها.

وفق الله الجميع لما فيه خير الدنيا والآخرة إنه سميع محب الدعاء وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

إهداء

إلاهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ..... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ..... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك..... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك..... ولا تطيب الجنة إلا برؤية وجهك الكريم,

إلا من بلغ الرسالة وأدى الأمانة..... إلى نبي الرحمة ونور العالمين

إلى خير خلق الله سيدنا محمد – صلى الله عليه وسلم –

إلى من علمني الصبر والتضحية..... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.....

أرجو من الله أن يطيل في عمرك..... لترى ثمار قد حان قطافها بعد طول انتظار..... وستبقة كلمات لنجوى اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..... والدي العزيز.

إلى معنى الحب والحنان والتفاني..... إلى شمعة تنير ظلمة حياتي.....

إلى بسمة الحياة وسر الوجود..... إلى من دعائها سر نجاحي.....

إلى أغلى الحبايب.....أمي الحنونة

إلى كل الأصدقاء والزملاء إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل من له فضل علينا..... إلى كل من نسيهم القلم وتذكرهم القلب.....

إلى إخوتي: " حمزة، رضوان، حسن، حسين، إلى أختي الكريمة " الياقوت ".

كلتوم

إهداء

الحمد لله أهل الحمد والثناء والصلاة والسلام على نبينا محمد – صلى الله عليه وسلم – وعلى آله وصحة وسلم.

أشكر الله سبحانه وتعالى على إحسانه وتوفيقه لي وعلى ما أهداه إلي من نعم لا تعد ولا تحصى.

والشكر إلى الوالدين الكريمين على مساندتهما لي وتشجيعي على مواصلة نجاحات الدراسية.

والشكر موصول إلى الأستاذ المشرف كيموش مختار على ما ساعدنا من نصائح وتوجيه وإرشاد؟

ووفق الله الجميع لما فيه الخير والحمد لله رب العالمين.

بسمة

ملخص الدراسة:

تمحورت دراستنا على أهمية الاتصال الغير رسمي ودوره في زيادة فعالية الأنشطة الثقافية في دار الشباب بومباجي عمار في دائرة بني سليمان، باعتبار أن الاتصال الغير الرسمي له دور فعال في نجاح النشاط الثقافي وهذا ما تسعى إليه المؤسسة بالاعتماد على الاتصالات الغير الرسمية فيما بينهم.

ولقد تشكلت عينة الدراسة من جميع العمال الإداريين بالمؤسسة في دار الشباب والذي بلغ حوالي 15 موظف.

استخدمتنا في دراستنا المنهج دراسة حالة للكشف عن العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة، ومعرفة مدى دور وأهمية الاتصال الغير الرسمي في تفعيل النشاط الثقافي وتنوعه لدار الشباب، إضافة إلى أداة المقابلة والملاحظة بدون مشاركة في جمع المعلومات والمعطيات الضرورية لدراستنا هذه.

تم الاستناد على دراسة حالة وأداة المقابلة بحيث كل من الأداة المستعملة تتناسب وتخدم الأداة الأخرى.

الفهرس:

شكر

إهداء

ملخص الدراسة.....5

الفهرس.....6

مقدمة.....1

الإطار المنهجي.....**2**

1-الإشكالية.....4

2-التساؤلات 5

3- أسباب اختيار الموضوع 5

4- أهداف الدراسة 5

5-أهمية إختيار الموضوع.....6

6- منهج الدراسة.....6

7- أدوات الدراسة.....7

8- مجتمع وعينة البحث.....8

9- الدراسات السابقة 10

10-تحديد المفاهيم.....15

11-صعوبات الدراسة.....16

12-حدود الدراسة الزمانية والمكانية.....16

الاطار النظري 4

الفصل الأول:مفهوم الإتصال.....**5**

تمهيد.....19

المبحث الأول: ماهية الاتصال..... 20
المطلب الأول: تعريف الإتصال..... 20
المطلب الثاني: خصائص الاتصال 21
المطلب الثالث: الأهداف الاتصال..... 22
المطلب الرابع: عناصر الاتصال..... 23
المطلب الخامس: أساليب الاتصال..... 25
المطلب السادس: أهمية الاتصال..... 26
المبحث الثاني: الاتصال التنظيمي 27
المطلب الأول: مفهومه 27
المطلب الثاني: مهامه 27
المطلب الثالث: أشكال الاتصال التنظيمي..... 28
المطلب الرابع: مزايا الاتصال التنظيمي..... 28
المطلب الخامس: معوقات الاتصال النازل..... 29
المطلب السادس: معوقاته..... 30
المطلب السابع: أهمية الاتصال التنظيمي 31
المطلب الثامن أهداف 31
المطلب التاسع: معيقات الاتصال التنظيمي..... 32
المبحث الثالث: مفهوم الاتصال الفعال 33
المطلب الأول: خصائص الاتصال الفعال..... 33
المطلب الثاني: شروط ومتطلبات الاتصال الفعال في المؤسسة..... 34
المطلب الثالث: العقبات التي تعد من فاعلية الاتصال..... 35
المطلب الرابع: استراتيجيات التغلب عن معيقات الاتصال 38

المبحث الرابع: تعريف الإتصال التنظيمي الرسمي 40
المطلب الأول: مهام الإتصال الرسمي..... 40
المطلب الثاني: أهمية الإتصال الرسمي 41
المطلب الثالث: أشكال الإتصال الرسمي..... 41
المطلب الرابع: مزايا الإتصال الرسمي..... 41
المطلب الخامس: أهداف الإتصال الرسمي 43
المطلب السادس: شروط الإتصال الرسمي..... 43
الفصل الثاني: الاتصال غير الرسمي 4
تمهيد..... 47
المبحث الأول: التنظيم غير الرسمي..... 48
المطلب الأول: تعريف الاتصال غير الرسمي..... 49
المطلب الثاني: عناصر التنظيم غير الرسمي..... 51
المطلب الثالث: وظائف التنظيم غير الرسمي..... 52
المطلب الرابع: دوافع وجود الاتصال غير الرسمي 54
المطلب الخامس: خصائص الاتصال غير الرسمي 55
المطلب السادس: فوائد وسلبيات الاتصال غير الرسمي..... 55
المطلب السابع: مظاهر وأشكال الاتصال غير الرسمي..... 57
المطلب الثامن: عيوب التنظيم غير الرسمي 61
المطلب التاسع: معيقات الاتصال التنظيمي الرسمي..... 62
المطلب العاشر: خصائص الاتصال غير الرسمي 63
المطلب الحادي عشر: أهمية الاتصال غير الرسمي 64
خلاصة الفصل..... 66

الفصل الثالث :الثقافة ودورها في المجتمع المحلي..... 84

المبحث الأول: مفهوم الثقافة..... 84

المطلب الأول: تعريف الثقافة..... 84

المطلب الثاني: خصائص الثقافة..... 85

المطلب الثالث: أهمية الثقافة..... 87

المطلب الرابع: أهداف الثقافة..... 88

المطلب الخامس: دور الثقافة في المجتمع..... 89

المبحث الثاني: معظم الأنشطة الثقافية في دار الشباب..... 91

المبحث الثالث: النشاطات الأكثر تداولاً بدار الشباب بدائر بني سليمان..... 93

المطلب الأول: المسرح..... 93

المطلب الثاني :نشأته وتطوره..... 93

المطلب الثالث :من رواد المسرح الجزائري..... 94

المطلب الرابع :موضوعات المسرح الجزائري..... 94

الإطار التطبيقي..... 67

تحليل بيانات المقابلة..... 104

خاتمة..... 119

قائمة المراجع..... 121

الملاحق..... 125

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

الاتصال سلوك إنساني من أقدم نشاطات الإنسان، فمن خلاله يسعى الفرد لتلبية حاجاته ولإنشاء علاقات اتصالية مع غيره من أفراد المجتمع، ويعد من أحد الدعامات التي تساهم في انسجام المجتمع وتماسكه وهو الركيزة الأساسية لكل مجتمع.

وعلى المستوى التنظيمي يعد الاتصال الداخلي محل اهتمام نظرا للدور الذي يلعبه في بناء روابط وعلاقات متينة داخل التنظيم ولخلق التفاعل والانسجام بين أفرادها وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة، وتستخدم المؤسسات مزيجا من أنواع الاتصال ومن حيث الرسمية نجد الاتصال الرسمي وغير الرسمي، أما الأول فهو الذي يتم من خلاله نقل المعلومات بين الأفراد داخل التنظيم وفق قواعد وضوابط محددة، أما الاتصال غير الرسمي فهو نقل للأفكار والمعلومات الإدارية بين الأفراد دون تحديد الإدارة لمواضعه ووسائله ويتميز بأنه دائم الحركة والتجديد والتغيير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة.

وتعد دار الشباب مرفقا حيويا لعدد كبير من الشباب وذلك قصد اكتساب خبرات عن طريق ممارسته للعديد من الأنشطة، وهي من المؤسسات التي تسعى إلى تفعيل الاتصال بأنواعه لضمان تقديم خدمات هامة للشباب.

وعليه سنركز في دراستنا على الاتصال غير الرسمي وأهميته بمؤسسة دار الشباب بولاية المدية حيث سنحاول أن نبين ما هي انواع الوسائل الاتصالية االسائدة بها ، بالإضافة إلى معرفة أهمية الاتصال غير الرسمي في تفعيل وتحسين من نشاطاتها ، اختيارنا لهذا الموضوع نابع من اهتمامنا الشخصية بموضوع الاتصال التنظيمي بشكل عام وبالاتصال غير الرسمي بشكل خاص، بالإضافة إلى الفضول العلمي الذي يدفع الباحث إلى معرفة أهم الوسائل المستخدمة للاتصال ولماذا؟، ويعتبر هذا الموضوع من بحوث الخاصة بعلوم الاتصال والعلاقات العامة حسب مجال دراستنا وكذلك محاولتنا القيام

بمزيد من الدراسات في الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسات لمحاولة إثرائه، ولمعالجة موضوع الدراسة قسمناه إلى:

الفصل1: تناولنا فيه الإطار المنهجي الذي تضمن الإشكالية، التساؤلات، تحديد المفاهيم، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، الدراسات السابقة.

الإطار النظري يتضمن :اهمية الاتصال وعناصره ووظائفه ,اما المبحث الثاني تضمن الاتصال التنظيمي ,خصائصه ,انواعه ,اهميته ,معيقاته .اما المبحث الثالث تضمن الاتصال الرسمي وغير الرسمي واسباب وجوده واشكاله ,خصائصه وانواعه واهميته .اما بالنسبة للفصل الثالث الثقافة ودورها في المجتمع المحلي ,حيث تضمن المبحث الاول مفهوم الثقافة ,خصائصها ,ووظائفها واهميتها في المجتمع المحلي.اما بالنسبة للمبحث الثاني جاء فيه تعريف المسرح نشاته وتطوره وابرز رواده.

اما بالنسبة للاطار التطبيقي تناولنا فيه المبحث الاول :تعريف مؤسسة دار الشباب بومباجي عمار وفي المبحث الثاني الاتصال الغير الرسمي في دار الشباب وفي المبحث الثالث الوسائل الاتصالية الاكثر استعمالا في دار الشباب وفي المبحث الرابع اهمية الاتصال غير الرسمي بدار الشباب اما المبحث الخامس العلاقة الاتصالية بين دار الشباب والجمعيات .

الإطار المنهجي

الإطار المنـهجي

1-الإشكالية:

يعد الاتصال داخل المؤسسة همزة وصل بين الرؤساء والمرؤوسين فيما بينهم، بحيث لا يمكن لأي مؤسسة كانت أن تحقق ما وجدت لأجله بدونه، فهو من إحدى العمليات التي تقوم بها الإدارة لنقل وتبادل المعلومات مثل: الخطط المستخدمة لتحقيق الأهداف التنظيمية وإرسال الأوامر والتوجيهات من المستويات العليا إلى الدنيا أو إرسال الآراء والشكاوي من المستويات السفلى للعليا، ويعتبر بناء تنظيم فعال للاتصال في المنظمة ضمن التحديات والأهداف الكبرى للإدارة.

وينقسم الاتصال التنظيمي إلى رسمي وغير رسمي، فأما الرسمي فهي أي معلومات أو أوامر، أو إرشادات إدارية يتم تداولها أو إرسالها عبر القنوات الاتصالية الرسمية مثل: البريد الالكتروني الخاص بالشركة، أو الأوامر الإدارية المكتوبة والمنشورة على لوحة الاعلانات وكذلك القرارات الناتجة عن الاجتماعات والاتصال غير الرسمي يتمثل في الأوامر أو الحديث الشفهي بين أطراف الاتصال لكن بشكل غي موثق بعيدا عن قنوات وطرق الاتصال الرسمي، ويكون غالبا بين المستويات الأفقية للهرم التنظيمي ضمن المستويين الأوسط والأدنى، ويستخدم غالبا لتسيير الأمور، أو لتنفيذ أوامر الإدارة ولكن بين الموظفين أنفسهم دون أن تحدد الإدارة موضوعه أو طريقته.

ويلعب الاتصال غير الرسمي دورا هاما حيث يساعد على تنسيق العمل بين الموظفين في المنطقة، كما أنه يخلق مجموعة من الروابط الإنسانية التي من شأنها الإسهام في تحقيق التقارب والتعاون بين الموظفين، وتعتبر مؤسسة دار الشباب من المؤسسات الثقافية التي تهدف إلى تحقيق خدمات متنوعة للشباب وعليه نطرح السؤال الآتي:

ما دور الاتصال غير الرسمي في فعالية الأنشطة الثقافية بدار الشباب؟

2-التساؤلات:

1 – ما هو الاتصال غير الرسمي؟

2 – ما هي الوسائل الاتصالية المعتمدة بدار الشباب؟

3 – ما هي أهمية الاتصال غير الرسمي بمؤسسة دار الشباب؟

4–العلاقة التصالية بين دار الشباب والجمعيات الاخرى

3- أسباب اختيار الموضوع:

–أسباب ذاتية:

– الرغبة الشخصية والميل إلى الأنشطة الثقافية والرياضية.

– إقبال كبير لدى الشباب والأطفال لدار الشباب والاهتمام والاندماج لما تقدمه من مختلف الأنشطة.

– الموضوع يندرج ضمن اهتمامنا العلمية الشخصية.

– ملاحظتنا الشخصية لتأثير الأنشطة الثقافية على الجمهور الداخلي.

– الأسباب الموضوعية:

– معرفة أهمية الأنشطة الثقافية على الجمهور الداخلي.

– دراسة أهم وأبرز النشاطات التي تعرض في دار الشباب.

– معرفة مدى تأثير الأنشطة الثقافية على الجمهور الداخلي لدار الشباب.

– قلة البحوث الأكاديمية حول هذا الموضوع وخاصة فئة الشباب.

– الاهتمام بقطاع الشباب وتطوير مجال الاتصال في دار الشباب.

4- أهداف الدراسة:

– تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ماهية الاتصال الداخلي في دار الشباب من تسيير الأنشطة الثقافية.

– تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي وعلاقته بالأنشطة الثقافية.

– تهدف دراستنا هذه إلى التطرق إلى معرفة نوع الاتصال الداخلي الأكثر استمالاً في دار الشباب.

– تهدف دراستنا أيضًا إلى الوصول إلى معرفة الوسيلة الأكثر شيوعًا في دار الشباب.

– معرفة مدى فعالية الاتصال وأهميته.

– معرفة كيفية توظيف الاتصال ونوع الاتصال المستخدم.

– تحديد الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف الموظفين والعمال والشباب,

– التعرف على الاتصال في دار الشباب بشكل واسع وشامل وكامل.

5-أهمية إختيار الموضوع:

الأهمية العَمَلية:

أما من الناحية العملية فيستفاد منها ميدانيًا كالمؤسسة التي تمت بها الدراسة دار الشباب والمؤسسات المشابهة لها مثلودار الثقافة وغيرها من المؤسسات كأن تستفاد منها وتفيد بها الآخرين كإطلاع الجمهور الداخلي وحتى الخارجي بما يجري داخل دار الشباب الأعمال والأنشطة التي تقوم بها والتعريف بها، وبكيفية تنظيمها ومدى أهميتها وما هي أهم الأنشطة المتداولة بكثرة، إلى جانب التطرق إلى الاتصال داخلي وإعطاء نبذة شاملة حوله لكل من الجمهور الداخلي والخارجي عند الذهاب إلى دار الشباب لممارسة هذا النشاط والمواد مع الجمهور أو الموظفين والعمال.

6- منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة، فكلمة حالة في اللغة العربية تصف حالة الشيء سواء كان شخصًا أو حيوانًا أو جمادًا أو تنظيمًا...إلخ، ، يقابل هذه الكلمة في اللغة الفرنسية مصطلح Etude de cas المستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك الدراسة المعمقة لحالة فردية معينة بعض النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كان فردًا أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية أو مؤسسة إعلامية.

في تعريف آخر أنه ذلك المنهج الذي يجمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كان فردًا أو مؤسسة أو نظامًا أو مجتمعًا محليا أو عامًا وهو يقوم على أساس التعمق في جميع المراحل التي مرت بها، وذلك قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وغيرها من الوحدات المتشابهة[1].

واعتمدنا على هذا المنهج كونه يخدم دراستنا ووظف لغرض التحليل والوصف والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول لاهداف محددة من خلال وصف كامل لنشطات الثقافية التي تجرى بدار الشباب عن طريق الاعتمادعلى جمع المعلومات والمعطيات بدقة حول النشاط الثقافي وتصنيفه واخضاعه للدراسة .

7- أدوات الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة اعتمدنا في الأساس على أدوات البحث العلمي كل من الاستعمال والمقابلة كونهما من الأساليب الأساسية لجمع البيانات والمعلومات لدراسة مختلف المواضيع، إضافة إلى أداة الملاحظة.

2- المقابلة الشخصية: هي الأداة المهمة في جمع البيانات، وتعرف على أنها اتصال وجها لوجه يتم من خلالها طرح الأسئلة من طرف الباحث ومحاولة الإجابة عنها من طرف المبحوث، فهي تشمل أسئلة محدّدة للحصول على إجابات دقيقة وواضحة.

تعريف حسب أنجرس: هي محادثة موجهة يوم بها فرد على آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على نوع من الأنواع لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج، ولقد اعتمدنا على نوعان من المقابلة[2].

أ- المقابلة الحرة: كالنقاشات العادية حيث تكون مفتوحة ومن دون تحديد للأسئلة.

[1] عبد الباسط محمد حسين، أصول البحث العلمي الاجتماعي، مكتبة وهبة، القاهرة، بدون سنة نشر، ص 90.

[2] محمد محمود ذنيبات، عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2001، ص 214

ب- المقابلة المقننة: تتميز بالتحضير المسبق للأسئلة تسمح بعدم خروج الحوار عن نطاقه حيث يلتزم المبحوث بالإجابة عن السؤال مباشرة.

3- الملاحظة: هي وسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن بقية الوسائل وتعني ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث ان المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص لذا يكون تصرفهم طبيعيًا وتكون علاقاتهم وتصرفاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف[1].

والملاحظة أعانتنا في الحصول على بعض المعلومات قد لا يمكن الحصول عليها بأدوات أخرى، كتلك المتعلقة بجودة العلاقة بين الموظفين وبالعمال داخل المؤسسة وكيفية التعامل مع بعضهم البعض خصوصًا ما بين المرؤوس ومرؤوسيه.

وترجع اهمية توظيفها حيث انها تتوافق مع موضوع الدراسة الا انها توفر الوقت والجهد والسهولة من حيث الحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة لتحقيق اهداف الدراسة .

8- مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث كما عرفه الباحثون <<هو جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات (العناصر)>>، في دراستنا هذه يتمثل في دار الشباب لدائرة بني سليمان ولاية المدية، أما بالنسبة لعينة البحث وقد تم اختيارنا جميع عدد الموظفين والعمال العاملين داخل دار الشباب لدائرة بني سليمان ويتراوح عددهم حوالي اثنا عشر فردًا داخل دار الشباب، منهم ثلاثة حراسة وخمسة أعوان إدارة إضافة إلى خمسة إطارات أخرى.

[1] أحمد بن مرسلي، مرجع سابق، ص 214.

يعرف مجتمع البحث على أنه: <<تعرف دار الشباب على أنها مؤسسة عمومية تربوية تعليمية تثقيفية وترفيهية، أبوابها مفتوحة لجميع الشباب الذين يودون الالتحاق والانخراط في مجالات طموحاتهم، كما توجد أنشطة تلبي رغباتهم وهذا يكون تحت تأطير وإشراف إطارات مؤهلة تخرجت من معاهد التكوين العالي.

موقع دار الشباب الحي القديم: تقع دار الشباب الحي القديم بني سليمان وسط المدينة القديمة، حيث تحيط بها كل المؤسسات التالية:

- مدرسة الحي القديم من الجهة الجنوبية.
- مخزن الحبوب من الجهة الشمالية.
- حي سكني به عدد كبير من السكان من الجهة الشرقية.

لهذا فإن المؤسسة تحتل موقع استراتيجي هام يسمح لها باستقطاب عدد كبير من الفئات الشبانية.

الهياكل القاعدية والإمكانيات:

- سنة الانطلاق في الإنجاز: 1969م.
- بداية النشاط: 1970م.
- المساحة الإجمالية: 2236م^2.
- المساحة المبنية 738م^2.

عينة الدراسة:

- اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة القصدية بناءًا على نوع الدراسة وأهدافها فبالتالي فالأنسب لهذه الدراسة من بين أنواع العينات العينة القصدية ونظرًا لاقتصار عينتنا على عدد الموظفين والعمال بدار الشباب ومتابعي الأنشطة الثقافية بدار الشباب لدائرة بني لسليمان لذا اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة القصدية.

تعريف العينة القصدية: بأنها العينة التي يتعمد الباحث ان تكون من حالات معينة أو وحدات معينة لأنها تمثل المجتمع الأصلي.

– تعرف تحت أسماء متعددة مثل: الغرضية، العمدية، أو النمطية، يقوم فيها الباحث باختيار المفردات بطريقة تحكمية لا مجال للصدفة فيها، وفق إدراك مسبق ومعرفة جيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة[1].

العينة القصدية: هي التي يتم فيها اختيار عدد قليل من المفردات بطريقة يراعي فيها صفة التمثل المطلوبة وعليه لا يلجأ الباحث إلى استعمالها إلا إذا اضطرته ظروف البحث إلى اختيار عدد قليل جدًا من المفردات[2].

– لذا تطلب دراستنا العينة القصدية لأننا اخترنا مفردات الدراسة بعدد قليل جدًا بما يخدم دراستنا هو نوع العينة القصدية.

اما بالنسبة للعينة قمنا باختيار العينة القصدية وذلك بانتقاء افراد العينة بشكل مقصود جميع العمال الاداريين والعاملين بدار الشباب نظرا لتوفر بعض الخصائص لاولائك الافراد دون غيرهم ولتكون هذه الخصائص هي من الامور المهمة بالنسبة للدراسة .

9- الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة:

1– دراسة صالح مسعودي حول الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود كونين، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي؟ أما التساؤلات فكانت كالتالي: هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والالتزام الوظيفي وبين الاتصال غير الرسمي والفاعلية في الأداء؟ وهل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وجودة الأداء؟

[1] أحمد بن مرسلي، مرجع سبق ذكره، ص 197.
[2] أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط 1978، ص 364.

أما الفرضيات:

– توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والالتزام الوظيفي.

– توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي وجودة الأداء، أما عن مجتمع الدراسة فكان جميع عمال مؤسسة روائح ورود –كونين بالوادي– حيث يتكون من 13 إطار، و13 مختص مهندس، و94 عامل في التنفيذ بمجموع 120 عامل، أما العينة التي استخدمها في البحث هي العينة العرضية، أما المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

أما عن نتائج الدراسة:

– تم التوصل إلى أن العمال داخل مؤسسة روائح ورود يعتمدون على الاتصال الرسمي أكثر من الاتصال غير الرسمي ويتم بصفة قليلة خلال أوقات الراحة، وهذا ما يبر عدم وجود علاقة بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي.

– كذلك عدم توفر النمط الإقامي للعمال فالعمال يلتقون في مكان العمل فقط، وهذا العامل مهم في بروز الاتصال غير الرسمي، كذلك الاتصال غير الرسمي وإن كان له تأثير على العامل لكنه بالمقابل يؤدي عمله بشكل عادي.

– كذلك وجود فاصل بين مكان العمل والإدارة للمؤسسة ولا يتم الاتصال بين العمال والرئيس إلا بشكل رسمي.

فمن خلال هذه المؤشرات لم تتحقق الفرضية العامة التي مفادها وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي وعليه:

– لا توجد لعاقة بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي.

– لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والفاعلية في الأداء.

– لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والجودة في الأداء[1].

2– دراسة الطالبة ابتسام عقبي 2014–2015.

[1] صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود-كونين- مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الوادي، 2017-2018.

حول أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية دراسة ميدانية في ابتدائية بريالة بلقاسم ومتوسطة جعفر يوسف بالوادي، حيث تهدف الدراسة إلى الكشف ع نأثر الاتصال الرسمي على أداء الإدارة المدرسية، فكانت الإشكالية:

– إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية؟

التساؤلات:

– هل يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى خلق روح التعاون بين أعضاء الإدارة؟

– هل يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى توفير شروط العمل المناسبة للعاملين في الوسط المدرسي؟

– هل يؤثر الاتصال غير الرسمي على مستوى القدرات لدى العاملين بالإدارة المدرسية؟

حيث اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي واستعملت الاستبيان في جمع المعلومات حيث بلغت عينة الدراسة 30 معلم ومعلمة ومن هان توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

– أجمع العاملين أن هناك علاقة بين احترام وصداقة وأن المدير يشاركهم في اتخاذ القرارات وبذلك فإن الاتصال غير الرسمي بالابتدائية يعلم على خلق روح التعاون بين أعضاء الإدارة.

– كذلك توصلت الدراسة أن الاتصال غير الرسمي يوفر شروط العمل المناسبة في الوسط المدرسي من خلال اهتمام المدير بانشغالات المعلمين وأن هناك سهولة في التواصل بين المدير والعمال.

– وفي الأخير توصلت الدراسة إلى أن للاتصال غير الرسمي دور في مساعدة إدارة المؤسسة في تحقيق أهدافها والرفع من أدائها[1].

3– دراسة زيوش وهيبة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، وتسعى الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بمختلف المؤسسات الاستشفائية، وجاء التساؤل: ما الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ببرج بوعريريج؟

أما التساؤلات فكانت حول:

– ما طبيعة الاتصال السائد بالمؤسسة الاستشفائية؟

– ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما بالمؤسسة؟

– هل يمكن لمعوقات الاتصال الداخلي أن تؤثر على أداء موظفي المؤسسة الاستشفائية؟

[1] ابتسام عقبي، أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية، دراسة ميدانية في ابتدائية بريالة بلقاسم ومتوسطة جعفري يوسف، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص علم اجتماع التربية، جامعة الوادي، 2014-2015.

اعتمدت على المنهج الوصفي، واعتمدت على الملاحظة والاستبيان كأدوات جمع المعلومات، مجتمع الدراسة جميع العاملين بمصلحة الأمومة والطفولة بالمستشفى، واعتمدت على العينة القصدية (العمدية) على العمال الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية التي بلغ عددهم 44 عامل إداري.

ومن نتائج الدراسة:

– أن الاتصال الداخلي له دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة، وأن المورد البشري هو الدعامة الرئيسية التي تستند إليه.

– تتم الاتصالات في هذه المؤسسة في اتجاهات مختلفة رسمية منها وغير رسمية ومن أعلى الهرم التنظيمي إلى أسفله.

– بالرغم من وجود الاتصال الداخلي المؤسسة إلا أنه لا يخلو من عوائق تَقِفُ في وجه سير العمل بها[1].

4– دراسة بركان دليلة:

حول تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار –دراسة حالة بالشركة الجزائرية للمياه ببسكرة–، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرة كيث يؤثر الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار وعلى العلاقة بين الاتصال غير الرسمي واتخاذ القرار بالمؤسسة فتمحور سؤال الإشكالية على النحو التالي: كيف يؤثر الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرارات في الشركة الجزائرية للمياه ببسكرة؟

– ما هي عملية اتخاذ القرار؟ وكيف تتم عملية اتخاذ القرار؟

– ما هي العلاقة بين الاتصال غير الرسمي واتخاذ القرار؟

– كيف يؤثر الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار؟

ولمعالجة إشكالية الدراسة اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات أداة المقابلة مع عينة الدراسة المتمثلة في 13 إطار يعملون كرؤساء مصالح وعلى منهج دراسة حالة.

ومن خلال الدراسة توصلت إلى النتائج الآتية:

– أن للعلاقات الشخصية تأثير على القرار الذي يتم اتخاذه في غالب الأحيان وهذا راجع للأغراض الشخصية والمصالح المتبادلة.

– الثقة المتبادلة تمكن من الحصول على المعلومات سهولة وبالتالي اختيار البديل الأفضل عن البدائل المتاحة.

[1] وهيبة زبوش ,دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، مذكرة لني شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة المسيلة، 2018-2019.

– وخلصت الدراسة إلى أن الاتصال غير الرسمي له دور هام وتأثير على عملية اتخاذ القرار[1].

جوانب الاستفادة والتعقيب على الدراسات السابقة.

– من خلال الدراسات السابقة والتي استفدنا منها كلٌّ حسب الموضوع الذي تناولته الدراسة كان لزامًا علينا توضيح جوانب الاستفادة من هذه الدراسات وأوجه الاختلاف:

1) دراسة صالح مسعودي:

كان موضوع الدراسة حول الاتصال غير الرسمي غير أنه يختلف عن موضوعنا من حيث الطرح حيث تناوله من جانب الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي في حين دراستنا الاتصال غير الرسمي ودوره في تسيير الحسن لنشاطات دار الثقافة، كما اختلفنا في المنهج حيث اعتمدنا على منهج دراسة الحالة وعلى أداة المقابلة في حين أنه استخدم منهج الوصفي وعلى أداة الاستبيان، في حين أفادتني الدراسة في الخطوات المنهجية المناسبة لموضوع الدراسة، أيضا تحديد الإطار النظري بدقة وتوسيع المعلومات.

2) دراسة بركان دليلة:

تناولت الاتصال غير الرسمي لكن من زاوية مغايرة لنا فدرسته من ناحية تأثيره على عملية اتخاذ القرار إضافة إلى الاختلاف في مجتمع البحث حيث اعتمدت على مؤسسة عمومية خدماتية في حين اعتمدنا مؤسسة عمومية ثقافية، بينما اعتمدنا على نفس منهج دراسة الحالة وعلى نفس الأداة وهي المقابلة.

لاحظنا تطابق الأهداف وتسلسلها مع النتائج.

أفادتني الدراسة في تحديد المتغيرات وجمع المعلومات عن الاتصال غير الرسمي وأيضا في التعرف على كيفية إعداد أسئلة المقابلة.

الدراسة الثانية[2]:

[1] دليلة بركان ,تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار، دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه ببسكرة A.D.E –ورقة بحثية بمجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، جامعة بسكرة، العدد العاشر، ديسمبر 2011.

[2] عبد العزيز براهيمي، عبد العزيز دحماني، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيا الحديثة، للإعلام والاتصال، دراسة ميدانية على عينة من شباب دائرة بني سليمان ولاية المدية.

10-تحديد المفاهيم :

. الاتصال غير الرسمي:

" هو الذي يتم خارج قنوات الاتصال الرسمي وهناك العديد من الطرق التي تسلكها المعلومات عن طريق الاتصال غير الرسمي كأي مناسبة تجمع العاملين وتبادل المعلومات بينهم. "[3].

. الاتصال الرسمي:

" هو الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية رسمية ومتفق عليها كما هو الحال في الاتصال الرسمي، وهي العلاقات التي تتم بين المستويات المختلفة متخطية حدود السلطة الصارمة"[4].

. التعريف الإجرائي:

هو الاتصال الذي لا تتدخل إدارة المؤسسة في تحديد مواضعه أو وسائله.

. النشاط الثقافي:

هو النشاط الذي يكتسب الأشخاص من خلاله معارف ومعلومات وتطوير في المهارات ويندرج ضمنه: النشاط الديني – النشاط الرياضي – النشاط الفني – نشاط المطالعة[1].

التعريف الاجرائي :

النشاط الثقافي :نقصد بالنشاط الثقافي في دراستنا هذه هو ذلك النشلط المتعدد والمتنوع بدار الشباب قد يكون وطني مثل الاحتفال بعيد الاستقلال او نشاط يومي كالاناشيد والرياضة ,والذي يقام بطرق منظمة .

[1] عمر شوشان، واقع ممارسة الأنشطة الطلابية بالجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية – دراسة استكشافية، جامعة باتنة 2013، ص415.

. دار الشباب:

تعد مرفقا حيويا يفتح المجال أمام عدد كبير من الشباب وذلك قصد اكتساب خبرات عن طريق الممارسة للأنشطة المتنوعة (ترفيهية – علمية – فكرية – رياضية)[1].

التعريف الاجرائي :

دار الشباب :نقصد بدار الشباب هي تلك المرفق او المركز الذي يقام فيه اجراء مختلف الانشطة الثقافية وتنوعها كالمسرح والمهرجان والاناشيد وغيرها والتي تستقطب عدد كبير من الشباب من اجل ممارسة هذه الانشطة الفكرية وقد تكون علمية او ترفيهية من اجل كشف المواهب وتدعيمها .

11-صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهت دراستنا قلة الوقت من اجل اكمال المذكرة وتصحيحها .

قلة المراجع حول المتغير التابع في هذه الدراسة .

12-حدود الدراسة الزمانية والمكانية:

المجال المكاني:اجريت هذه الدراسة بمركز دار الشباب بدائرة بني سليمان ولاية المدية.

المجال الزماني :تم الشروع في انجاز هذه الدراسة من شهر فيفري الى غاية شهر جوان 2022.

3- المجال البشري: اجريت هذه الدراسة على العمال الاداريين بدار الشباب بومباجي عمار بولاية المدية.

شهرة بن يطو ، ريبورتاج لنيل شهادة الليسانس، في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف، 2011 – 2012، ص13.

الاطار النظري

الفصل الأول:مفهوم الإتصال.

تمهيد:

يعتبر الاتصال الأداة التي يستخدمها الإنسان منذ بداياته الأولى للتعبير عن مشاعره وحاجاته، ومع تطور المجتمعات وتقدمها تطورت المؤسسات التي يعملون بها، فانعكس ذلك على العملية الاتصالية، وعلى البناء التنظيمي والتنظيم ككل حيث أصبحت بدورها تلعب دورًا هامًا فيه يتفاعل الأفراد، من خلالها مع بعضهم البعض وفقًا لأساليب معينة، فأدت هذه الروابط إلى وجود ارتباط كلا من البناء التنظيمي والعملية الاتصالية، حيث وجود الثانية مرتبط بوجود وطبيعة الثانية، ومن خلال هذا نحاول في هذا الفصل التطرق إلى العملية الاتصالية وأهميتها وأهدافها وعناصرها وأنواعها ووسائلها بالإضافة إلى بعض النظريات تناولت العملية الاتصالية، وكذا التطرق إلى المعوقات التي تصادف هذه العملية.

المبحث الأول: ماهية الاتصال:

المطلب الأول: تعريف الإتصال.

لغة: يعود أصل كلمة اتصال باللغة الإنجليزية Communication مشتقة من الكلمة اللاتينية Communare التي تعني جعل الشيء عامًا ومشتركًا أو القاسم To chare أو نقل To transmute ومعنى ذلك ان لفظ الاتصال في اللغة الإنجليزية تعني مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو مجموعة جماعات[1].

ويعرفه محمد عبد الحميد:

<<بأنه العملية الاجتماعية، التي تتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة>>[2].

تعرفه منال طلعت محمود:

<<العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث المحتوى العلاقات المتضمنة فيه>>[3]

يعرفه كولن جيري:

<<أن الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها مُتَلقٍ ومُرْسل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة وبمعنى مجرد او واقع معين فنحن حين نتصل نحاول ان نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار>>[4]

---

[1] عبد الرزاق محمد الديلمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011، ص 26.

[2] عبد الرزاق محمد الديلمي، المرجع السابق، ص 31.

[3] محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، 1998، ص 21

[4] بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 26.

المطلب الثاني: خصائص الاتصال:

1- الديناميكية Dynamic: على حال حسبما يجري بين أطرافه وحسب تغير أشكاله، وتأثيرات العوامل المختلفة وعليه التواصل ما قد يبدأ حميميًا ثم ينتهي فاترًا والعكس جائز، اما التعامد فيعني أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه وأن التواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه والمستقبل يعتمد على المرسل والمعنى يعتمد على الرسالة بل أن تَغْييرًا في جزء من التواصل يُغَيِرُهُ كُ لَه وأن نظرة غاضة أو إشارة غير لائقة أو تدخل عامل من العوامل التي تؤثر على التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل[1].

2- الاستمرارية: نظرًا أن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محدّدة فإنها دائمة التغيير والحركة، فهي عملية تهتم بتفعيل العلاقات بين المرسل والمستقبل، كما أنها لا تقتصر على فترة زمنية معينة[2].

3- الاتصال عملية دائرية: ويعني ان الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط بل أنه يسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعًا في عملية الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر.

4- التأثير: ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التي ينطوي عليها، فالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشتري السلعة فالتواصل قد يعيد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها وكذلك قد نجعل شخصًا يصوت لصالحنا والأمثلة كثيرة[3].

[1] سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني، ومهاراته، عالم الكتب، 2013، ص 45-46.

5- الاتصال عملية إنسانية: باعتبار أن الاتصال وُجد مع وجود الإنسان فهو ظاهرة إنسانية أولا قبل كل شيء، حيث يؤدي دورًا هامًا وبارزًا في إقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات بين المؤسسة وجمهورها من ناحية وبين الرؤساء والعاملين من ناحية أخرى[1].

6- الاتصال عملية معقدة: بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال[2].

7- المرونة: يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة، ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة، مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد قناعهم بها وممارستها[3].

المطلب الثالث: الأهداف الاتصال:

يهدف الاتصال لتأثير المرسل في المستقبل ونقل الرسالة إليه وقد يكون الهدف اكتساب او تعديل الاتجاهات الخاصة بالمستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة وتحدد أهداف عملية الاتصال بالآتي:

1- الأهداف التوجيهية: أي إكساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها.

---

[1] حياة بلحجار، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، دراسة حالة وحدة الغاز والبترول المميع GP2، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة البويرة، 2014، ص 58-60.

[2] سناء محمد سليمان ,سيكيولوجية الاتصال الانساني ومهاراته ,عالم الكتب ,2013ص45-46

[3] نفس المرجع السابق ص 48.

2- الأهداف التثقيفية: تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم كما في وسائل الإعلام.

3- الأهداف التعليمية: تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة او مهارات أو مفاهيم جديد كما في إعداد شخص ليمارس مهنة معينة.

4- الأهداف الترفيهية: فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والإقناع في نفس المستقبل.

5- الأهداف الإدارية: تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة.

6- الأهداف الاجتماعية: فينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية او كما يحدث في التنشئة الاجتماعية[1].

المطلب الرابع: عناصر الاتصال:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته وعناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها وتتألف عملية الاتصال من 03 عناصر أساسية:

1- المصدر (المرسل): وهو الشخص أو مجموعة أشخاص أو الهيئة الذي يَوُدُ أن يؤثر في الآخرين بشكل معين، وهو الذي تَصْدُرُ عنه الرسالة الاتصالية إلى الجهة المستهدفة ونقلها بدقة، وهنا يمكن المرسل من استخدام إشارات أو مفردات لغوية كلمات، صور، تعابير الوجه لنقل موضوع الرسالة فالمرسل يقوم بوظيفتين:

- تحديد الفكرة أو المهارة مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم.
- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها.

[1] سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ص 37

2- الرسالة Message: وهو جوهر عملية الاتصال، أي بدون رسالة سواءً كانت مكتوبة او غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال، ويجب ان تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات.

3- القناة أو الوسيلة Medium:

هي الوسيلة أو الواسطة المادية لتوصيل الرسالة:

- القناة اللفظية: نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه.
- القناة الكتابية: كتابة على الورق.
- القناة التقنية: الهاتف، التلفاز، الراديو...
- القناة التصويرية: الملصقات، لوحة إعلانات.

4- المستقبل Receiver: وهو الذي يستقبل الرسالة المرسلة من المرسل ويقوم بتفسيرها حسب خبراته.

5- فك الرموز Decoding: من أجل استكمال عملية الاتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير ومحاولة الفهم وإدراكاته.

6- التغذية الرجعية Feedback: قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة، وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل.

7- المعوقات: وهي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواءًا من المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة[1].

[1] عبد الرزاق محمد الديلمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص 31-32-33.

المطلب الخامس: أساليب الاتصال:

1- التعبير اللفظي: ويتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواء كانت مسموعة، مكتوبة، منطوقة ويشمل كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني، إلا أن اللفظ ذاته يدخُلُ فيه أيضا التنوع والاختلاف مثل درجة وشدة ووحدة الصوت أو النغمة أو وضوح الصورة بالإضافة إلى وضوح المعنى أيضًا فهناك مثلاً: المعنى المتضمن للكلمة والمعنى المشار إليه، فالأمر يتوقف فهمه على قدرة الإنسان على فهم دلالات الرموز ومعناه كما يقصدُه المرسل.

والتعبير اللفظي ضرورة لكل مجتمع إنساني، فمن خلال اللغة اللفظية يتم صناعة الفكر من خلال البحث والتخطيط والتنفيذ الذي يدونه يصعُبُ تطور الثقافة الإنسانية، وعن طريق اللغة أمكن تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقل الخبرات إلى الحاضرين حيث عمر الإنسان الثقافي هو عمر البشرية ومن خلال قدرة الإنسان على نقل ثقافته عبر الزمان والمكان عبر استخدام النسق اللغوي باعتبار ان استخدام الألفاظ والكلمات تُعد وسيلة عامة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها إلى خبرات مشتركة لها دلالاتها ومعانيها[1].

2- غير اللفظي:

تعتبر دراسة التعبير غير اللفظي حديثة نسبيًا، حيث ظل الناس يعتقدون ولفترة طويل أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام للكلمات وربما يرجع ذلك إلى أن معظم الثقافات تعلق أهمية كبرى وتأكيدًا عظيمًا على تأثير الكلام وفعاليته، وبرغم وجود بعض الأقوال المأثورة كذلك القول الذي يشير إلى أن "السكوت من ذهب" وأن "الصورة الواحدة خير من ألف كلمة"، إلا أن الناس غالبًا ما يقدرون قيمة الكلام ويعتبرون الصمت مؤشر ضعف في كثير من المواقف الاجتماعية[2].

[1] منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، دار اللنشر والتوزيع، 2001-2002، ص 33.
[2] منال طلعت محمود، المرجع السابق، ص 35.

ومن بعض نماذج الاتصال غير اللفظي:

1- نظائر اللغة: ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة بل إنها تتأثر بنبرة الصوت ونغمته وبالتوكيد، ودرجة الخشونة والليونة وفي "نظائر اللغة" لا نركز اهتمامنا على ما يقوله الآخرون فقط بل نهتم أكثر بكيفية قولهم له.

2- الإشارات: هي من أول الوسائل التي استخدمها الإنسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات ذات المعنى والدلاة، والتي إما أن تصاحب لغة الكلام، أو أن تغطي بمفردها معنًا معينًا ومثال ذلك إيماءة الرأس تشير إلى الموافقة.

3- تعبيرات للوجه وحركات الجسم: وهي بأن الوجه يتحرك أثناء الكلام وكذلك جسم الإنسان وهذه الحركة إنما تُعبر تعبيرًا بالغًا عن المشاهر، والانفعالات والعواطف وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة[1].

المطلب السادس: أهمية الاتصال:

ترع أهمية الاتصال إلى قدرة الفرد على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات معهم، الأمر الذي يسمح له زيادة فرص بقاءه والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع غيره يُعدُ تقصًا اجتماعيًا ونفسيا خطيرًا.

وبخصوص أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل، فإن هذه الأهمية تتثمل في:

- **الإعلام:** أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.

- **التعلم:** أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكاناتهم العملية والعملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

[1] مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ص 38.

المبحث الثاني: الاتصال التنظيمي:

المطلب الأول: مفهومه: وهو الاتصال الذي يتم في المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية، والاتصال التنظيمي معني أساسا بالاتصال الداخلي للمؤسسات من خلال نشر المعلومات بين أفراد المؤسسة وجماهيرها[1].

الاتصال التنظيمي: هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، ويكون خاضعًا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة[2]،

يقصد بالاتصالات التنظيمية <<هي تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملين ي المنظمة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى وهي وسائل تخدم أغراض وأهداف المنظمة بصفة أساسية، كما أنها تسهل عمل المديرين والعاملين بالمنظمة[3]>>.

المطلب الثاني: مهامه:

يمكن إجمال أو توضيح بعض مهام الاتصال التنظيمي في النقاط التالية:

- نشر اهداف المنظمة وقيمها وفلسفتها.
- إعلام أعضاء المنظمة بخطط المنظمة وإمكانياتها وتطلعاتها.
- إبلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين.
- الحصول على المعلومات والبيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشاكل والشكاوي.
- توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات.
- تطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء دور الأفعال.

[1] أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 36.
[2] بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، ط1، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 14.
[3] أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 36.

– نقل المفاهيم والآراء والأفكار لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وتحقيق أهدافها.

– ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي داخل المؤسسة.

– يعتمد في عملية اتخاذ القرارات التي تمثل المحور الأساسي الذي تقوم عليه أي منظمة.

– توطيد الثقة بين المنظمة والموظفين وما يخدم المصالح المشتركة ويسير بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها.[1]

المطلب الثالث: أشكال الاتصال التنظيمي:

يتخذ الاتصال التنظيمي 4 اتجاهات وأشكال، وسنعرض بالتفصل على شكل كل حدة فيما يلي:

– **الاتصال النازل:** ويطلق عليه الاتصال المتجه إلى أسفل، وبناء عليه تتدفق الرسائل من قمة التنظيم إلى أدناه، وقد تكون هذه الاتصالات من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى، وقد تكون من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا، أو من العليا إلى الدنيا مباشرة، ولذلك فإن للاتصال الهابط هدفان هما:

أ– توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة[2].

ب– قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس للمرؤوس.

المطلب الرابع: مزايا الاتصال التنظيمي.

ومن مزايا هذا النوع من الاتصال الهابط:

– تعليم الموظفين وتوجيههم، وتوضيح المواقف المختلفة لهم.

– يمكن من خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع اهتمام الإدارة.

– تمكين العاملين من متابعة التغيرات والتجديدات المختلفة في المنظمة[3].

---

[1] بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، ط1، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 16–17

[2] مجمد قاديري ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة الخزف المنزلي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة تلمسان، 2010–2011، ص 34–35.

[3] بشار حُزَيْ، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص 17–18

المطلب الخامس: معوقات الاتصال النازل:

إن أسباب فشل هذا النوع من الاتصال يرجع إلى:

- أسلوب الفلترة من قبل المسؤولين من خلال حجبهم لبعض المعلومات.

- نقص الفهم والمعرفة من جانب المرؤوسين يَحُدُّ من الاتصال الفعال.

- مصداقية المرسل ومدى سلطته ومدى الثقة فيه.

- الوقت المناسب لاستقبال المتلقي للرسالة وكذلك المكان والحالة النفسية للمتلقي[1].

الاتصال الصاعد: ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، ويُعد هذا الاتصال حاسمًا ومهمًا، ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال حسب ما جاء به كُلٌّ من ليسْلي وليُود في 4 نقاط:

1- معلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخُططه المستقبلية.

2- مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة الشكاوي والمشاكل اتي يعاني منها الفاعل.

3- أفكار حول تحسين سُبُل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم.

4- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة[2].

مزايا الاتصال الصاعد:

- تمكين الأفراد من التعبير عن آرائهم والتمكين من اكتشاف الأخطاء قبل استفحالها ووصولها لمرحلة الخطر.

[1] بشار حزي ,المرجع السابق ص20

[2] قاديري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، ص 35-36 (المرجع السابق).

– المساعدة في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين بأهمية تحقيق فرص الاتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس، وبناءً عليه يشعر المرؤوس بأنه جزءً هام من المنظمة.

معوقاته:

– البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين.

– التقاليد الإدارية في المنظمة، كالاعتماد على الاتصال النازل واعتبار أن الاتصالات الصاعدة استثنائية.

– حُب العزلة لدى الرؤساء والاعتماد على سياسة الباب المغلق.

– البعد عن الاتصال المباشر بالمرؤوسين يترتب عنه وجود حاجز بين الرئيس والمرؤوسين.

الاتصال الأفقي:

ويتم هاذ النوع بين الأفراد على المستوى الإداري نفسه، كأن يتصل مدير التسويق بمدير الإنتاج بغية التنسيق والتكامل، كما أن هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب ومن مزايا الاتصال الأفقي:

– التنسيق للقيام بالمهام.

– يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات.

– يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم كشركاء في الإدارة.

– تبادل المعلومات.

– يعطي للمديرين فرصة الحصول على ما يلزم لاتخاذ القرارات.

المطلب السادس: معوقاته:

بالرغم من هذه المزايا فإن هناك معوقات تُعوُ أداءها الفعال:

– إن تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المنظمة خلق أنواعًا متعددة من الولاء داخلها إلى الحد الذي يحُول دون تحقيقها.

– إن هذه الاتصالات إذا ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة ومَرَدُّ ذلك شدة التمسك بالشكليات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات[1].

المطلب السابع: أهمية الاتصال التنظيمي:

تتلخص أهمية الاتصال للمنظمات حسب ما جاء به آرمسترونع:

– **إدارة التغيير:** معظم المنظمات هي عرضة للتغيير المستمر، وهذا بدوره يؤثر على موظفيها واستعدادهم لتقبل التغيير لذلك تتم عملية الإبلاغ المسبق حول ضرورة التغيير.

– **تحفيز الموظفين:** التحفيز هو الدافع للفرد للعمل بفاعلية في المنظمة في هذا الصدد تعتبر جودة الاتصالات من المديرين داخل المؤسسة كدافع لهم[2].

– يعلب الاتصال التنظيمي دورًا رئيسيًا في سيطرة المنظمة وتحكمها في صنع القرار.

– الاتصال التنظيمي نشاط توجيهي يمكن القائم بالإدارة من الاتصال بالعمال لإدارة وتسيير نشاطاتهم.

– يعد وسيلة لإقناع العمال، كما يساهم في الإبداع فهو إذن نشاط تحفيزي يساهم في حل مشاكل العلاقات الإنسانية والعملية[3].

المطلب الثامن أهداف:

– إطلاع المرؤوسين على الأهداف والغايات المطلوب من التنظيم تحقيقها وبالبرامج والخطط والسياسات التي تم وضعها إضافة إلى المسؤوليات الموكلة للموظفين والصلاحيات الممنوحة لهم.

---

[1] بشار حُزي، الاتصال التنظيمي، ص 23 (المرجع السابق).

[2] احمد قواسمية، الاتصال التنظيمي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة وتسيير الموارد البشرية والرياضية، قسم التسيير الرياضي، بسكرة، 2019–2020، ص 16.

[3] شريف محمد شريطا، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء الوظيفي، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قسنطينة، 2009/2008، ص 57

– إطلاع المرؤوسين على التعليمات المتعلقة بأصول تنفيذ الأعمال ودواعي تأجيلها أو تعديل خطط التنفيذ.

– التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها، ومواقف المرؤوسين من المشكلات وكذا سُبُل علاجها.

– تسهيل عمليات اتخاذ القرارات في المستويين الإشرافي والتنفيذي.

– منح الفرصة إلى كافة أفراد التنظيم للمشاركة في العملية الإدارية[1].

المطلب التاسع: معيقات الاتصال التنظيمي:

وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

– التغيير المستر في هيكلة المنظمة وعدم استقرار قنوات الاتصال.

– توتر العلاقة بين المدير والموظفين.

– الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتحملها الفرد وتؤثر على أدائه.

– عدم احترام الآخرين والاعتراف بقدراتهم.

– ضع مهارات الاتصال لدى أفراد المنظمة.

– عدم تحديد ووضوح الهدف وراء عملية الاتصال.

– عدم اختيار قناة الاتصال المناسبة أو الوقت المناسب للاتصال.

– عدم وجود معايير واضحة ومحددة بالمنظمة[2].

[1] مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت 1990، ص 120–121.

[2] مهارات الاتصال، الجامعة الإلكترونية السعودية، عمادة السنة التحضيرية، ط1، 2012، السعودية، ص 259.

المبحث الثالث: مفهوم الاتصال الفعال:

هو الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة أو خارجها على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين[1].

وهناك من يعرفه على أنه الاتصال الذي يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة اتجاه أهداف المؤسسة بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، ويُعدُّ السبيل الوحيد لديناميكية العمل الجماعي، وللتغلب على النزاع الذي ينشأ بين أفراد المؤسسة على كل المستويات[2].

الاتصال الفعال هو الذي يقوم على التفاعل الإيجابي بين طرفي الاتصال بحيث يستطيع الفرد المرسل إن يعبر عن مشاره وأفكاره وآرائه بوضوح، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهمها بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف او تغيير أو إضافة أو تشويه، حيث يمكن هذا الاتصال من تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد[3].

المطلب الأول: خصائص الاتصال الفعال:

إن الاتصالات ذات الكفاءة العالية تتميز بالخصائص التالية:

1- السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات، قد يؤثر على العديد من الأشياء، حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت اتخاذ القرار أو التصرف.

2- الارتداد: تسهل الوسائل الشفهية في الاتصال، من إمكانية الحصول على أطراف الاتصال على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عمليات الاتصال الناجح، أما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير فهي بطيئة وغير فعالة في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.

---

[1] أحمد نجم حافظ، مبادئ الإدارة العامة، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 48.

[2] هالة منصور، الاتصال الفعال (مفاهيمه، أساليبه ومهاراته)، ط1، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 58.

[3] مهارات الاتصال، الجامعة الإلكترونية السعودية، عمادة السنة التحضيرية، ط1، 2012، ص 203.

3- التسجيل: إذ يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات مثل: الخطابات والمذكرات، التقارير، ويفيد هذا في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في إنجاز الموضوعات محل الاتصال.

4- الكثافة: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات، التقارير، وبصفة عامة كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان ذلك أفضل.

5- الرسمية: إذا كان موضوع الاتصال رسميًا أمكن استخدام وسائل الاتصال تناسب ذلك، فالإعلام الرسمي تكون له وسائل رسمية على عكس الاتصال الداخلي بين الزملاء فيحتاج إلى وسائل أقل رسمية.

6- التكلفة: بصفة عامة كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كان أفضل[1].

المطلب الثاني: شروط ومتطلبات الاتصال الفعال في المؤسسة:

من الضروري أن ندرك بأن عملية الاتصال ليست مجرد إجراءات عادية يسهل القيام بها، بله ي عملية فنية وعلمية أيضا ويفترض أن تستوفي شروطها العلمية والفنية التالية:

1- التخطيط الجيد للاتصالات: هي الخطوة الأولى نحو الاتصال وغالبا ما يرجع فشل الاتصالات الإدارية إلى عدم كفاية التخطيط، بمعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال، ثم تحديد الوسيلة الملائمة للاتصال ثم تحديد اللّغة.

2- استشارة الآخرين في تخطيط الاتصالات: وذلك بالتأكد أن المرسل قد قام بنقل ما أراد فعلاً بوضوح، وذلك بمراجعة ما كتب واستشارة بعض الأشخاص إن أمكن والتأكد أنهم يفهمون ما يريد فعلا عند قراءتهم الرسالة أم لا، والتأكد إذا كان المستقبل قد فهمها بالشكل المطلوب.

3- إجادة فن الإنصات: ففي الاتصال المباشر على المرسل أن يتيح للطرف الآخر الفرصة الكافية للتعبير عن أفكاره، وأن ينصت إليه جيدًا حتى يتمكن من فهم ما يريد قوله فعلاً كما يقول "هاملت"

[1] صبرينة رماش، الفعاية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية –دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز–، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009-2010، ص 103-104.

<<امنح كل شخص أذنك مع قليل من صوتك>>، ولا يتدخل إلا لإزالة التشتت في الحديث، أو لإثارة بعض الاستفسارات التوضيحية التي تساعد على استجلاء الأمور بدرجة أفضل[1].

4- الحصول على التغذية العكسية:

وذلك بمتابعة الاتصالات، إذ قد تضيع الجهود الاتصالية دون أن تتاح لنا معرفة مدى نجاح الرسالة، وما لم تتابع عملية الاتصال من خلال إرجاع الصدى من قبل المتلقي للتعبير عن فهم الرسالة.

5- معرفة الظروف المحيطة: فهناك عوامل أخرى تؤثر في عملية الاتصال، ويجب على الإداري الناجح أن يكون حساسا للظروف التي يتم خلالها الاتصال وأن يعمل على إزالة المؤثرات والعوامل الخارجية السلبية.

- استخدام وسائل اتصالية مناسبة وأكثر فهما ومصداقية من جانب المتلقي.
- هم طبيعة المرسل إليه وظروفه وميوله ورغباته.
- وجوب الأخذ بعدد المستويات الإدارية عند صياغة الرسالة[2].

المطلب الثالث: العقبات التي تعد من فاعلية الاتصال:

إن عملية الاتصال تبدأ من المرسل إلى المستلم وخلال هذه العملية تتعرض إلى معوقات مختلفة تعمل على تشويش المعلومات، مما يؤدي إلى الحد من فاعلية عملية الاتصال ولذلك لابد من التعرف على هذه المعيقات لتجنبها ومعالجتها وهناك 03 أنواع من المعيقات هي:

1- المعوقات الشخصية: وهي تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال المتمثلة بالمرسل والمستقبل، وأهم هذه المعوقات:

---

[1] صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية –دراسة ميدانية في الشركة والوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز– رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 105–106.

[2] كهينة ايت حمدي، دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة –اتصالات الجزائر بفرندة نموذجًا–، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة مستغانم، 2012–2013، ص 56–57.

أ- **الإدراك الانتقائي:** يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب مع معتقداته وأفكاره والعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع آرائه واتجاهاته.

ب- تباين الإدراك: إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية والبيئية.

ج- الانطواء: عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم.

د- حبس المعلومات وعدم الإدلاء بها أو المبالغة في عملية الاتصال كالإفراط في كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.

هـ- سوء العلاقات بين الأفراد وبالتالي تكون المعلومات المتبادلة مشوهة.

2- المعوقات النفسية: وتتعلق بشكل رئيسي بالهيكل التنظيمي للمنظمة:

- عدم وجود هيكل تنظيمي مما يؤدي إلى عدم وضوح الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات.

- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تَمُرُّ بها عملية الاتصال.

- عدم الاستقرار التنظيمي والتغييرات المتتالية لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد.

-القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية: إن البيئة الخارجية تزود المنظمة بالمعلومات عن المستهلكين والموردين وسوق العمل.

3- المعوقات البيئية: تنجم هذه المعوقات عن المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواءًا داخل المنظمة أو خارجها، وأهم هذه المعوقات ما يلي:

أ- **اللغة:** إن طبيعة اللغة تشكل عائقًا في عملية الاتصال حيث يوجد الكثير من الكلمات تحمل معاني مختلفة، ما يتطلب من المرسل وضع الكلمة المناسبة في المعنى المناسب.

ب- التشتت الجغرافي: إن المسافة بين مراكز اتخاذ القرارات ومواقع التنفيذ تؤدي إلى صعوبة الاتصال بينهما في الوقت المناسب[1].

كما قد تواجه عمليات الاتصال الكثير من العقبات التي تحول دون تحقيق فعالية الاتصال، وتختلف هذه المعوقات تبعًا لعناصر عملية الاتصال، ويمكن توضيح أهم المعوقات الاتصال الفعال طبقًا لعناصر الاتصال كما يلي:

معوقات تتعلق بالمرسل: وتشمل ما يلي:

- التسرع في التجاوب مع الرسالة وإطلاق الأحكام.
- عدم مصداقية المرسل.
- المجادلة وعدم إقناع المرسل بعملية الاتصال.
- مقاطعة الطرف الآخر المستقبل.
- ضعف وفقدان الثقة في النفس والتوتر.

معوقات تتعلق بالمستقبل:

- عدم الاهتمام بالرسالة وعدم الرغبة في التواصل.
- عيوب السمع.
- الانشغال بالعبث وعدم الاهتمام بمضمون الرسالة.
- تركيز النظر بعيدًا عن المرسل.

[1] كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلودة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدماتية، دراسة ميدانية بالديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بأم البواقي، مذكرة لنيل شهادة المستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016، ص 36-37.

معوقات تتعلق بالرسالة:

– تغيير مضمون الرسالة: أحيانا يقوم المرسل بالتلاعب بمحتوى الرسالة بحيث تتناسب مع آرائه ووجهات نظره.

– رسالة متخمة بالمعلومات، وبذلك تكون غامضة وغير مفهومة للمستقبل.

– الرسالة غير متناسبة مع الوسيلة المستخدمة.

– الرسالة تحم معنى الإساءة او الاتهام.

– الرسالة غير صادقة[1].

المطلب الرابع: استراتيجيات التغلب عن معيقات الاتصال:

لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة لابد من التغلب على المعيقات المتعلقة بعناصر الاتصال:

– **تبسيط اللغة:** استخدام لغة بسيطة وتعابير سهلة الفهم وخالية من الغموض لفهم الرسالة وتحليلها بنجاح[2].

– **عدم التأثر بالمشاعر:** أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، خصوصا خلال مناقشة المواضع الحساسة والمثيرة للعواطف، وإيصال المعلومات للطرف المقابل بعقلانية وموضوعية.

– **التفاعل مع المستقبل:** عند إرسال الرسالة يجب ان يضع المرسل نفسه في مكان المستقبل ويحاول فهم واستيعاب ردود أفعال المستقبل.

– **التغذية الراجعة:** يحاول المرسل تقييم وفهم المستقبل لمحتوى الرسالة باستخدام مجموعة من الأسئلة البسيطة والمباشرة مثل:

أسئلة مفتوحة: ماذا كان موضوع حوار اليوم؟ ما هو ملخص الحديث؟

[1] مهارات الاتصال، الجامعة الإلكترونية، عمادة السنة التحضيرية، ط1، 2012، السعودية 258–259.

[2] مهارات الاتصال، الجامعة السعودية الإلكترونية، ص 259–260.

أسئلة مغلقة: هل فهمت الدرس؟ هل الشرح واضح؟

- تجنب الأحكام والافتراضات المسبقة:

تجنب إصدار توقعات وافتراضات مستبقة مما قد يوقعنا في مواقف محرجة سلبية خلال عملية الاتصال[1].

- **الحاجة لأن تكون على صواب:** وغالبًا ما تجتاح الإنسان الرغبة بأن يكون على صواب دائمًا، وأن يكون الطرف المقابل على خطأ، ولذلك يجب أن يحاول المرسل التخلي عن هذه الظاهرة السلبية.

[1] سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2014، 2014، ص 278-279.

المبحث الرابع: تعريف الإتصال التنظيمي الرسمي:

❖ هو ذلك الإتصال الذي يتم داخل التنظيم حسب ما تقره اللوائح التنظيمية، و داخل الهيكل التنظيمي الرسمي هو إتصال رسمي لأنه محدد بمراكز تنظيمية محددة.[1]

❖ كذلك هو الطريقة أو القناة التي تُحدد مسبقا بصفة رسمية، ملزمة بجميع العاملين في المنظمة الإدارية ، من أجل اتباعها في جميع اتصالاتهم أثناء أدائهم لمختلف النشاطات داخل المؤسسة.[2]

❖ هو الإتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو في مؤسسة بالطريقة الرسمية المتفق عليها في نظمها و تقليدها و هو يعتمد على التقارير ، المذكرات.[3]

المطلب الأول: مهام الإتصال الرسمي :

يمكن اجمال بعض مهام الإتصال التنظيمي فيما يلي :

- نشر أهداف المنظمة و قيمها و فلسفتها.
- إعلام أعضاء المنظمة بمخطط المنظمة و إمكانياتها و تطلعاتها.
- إبلاغ التعليمات و التوجيهات و الأوامر الى العاملين.
- الحصول على المعلومات و البيانات و الإستفسارات و التوقعات و المقترحات و المشكلات و الشكاوي.
- توضيح التغيرات و التجديدات و الإ نجازات.
- تطوير الأفكار و تعديل الإتجاهات و إستقصاء ردود الأفعال.[4]

---

[1]– عبد القادر شليحي ، واقع الإتصالات الرسمية – حالة مركب المواد البلاستيكية، سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، قسم العلوم الإجتماعية ، 2010، ص 85.

[2]– محمد منير حجاب، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2007، ص 35.

[3]– سناء محمد سليمان ، سيكولوجية الإتصال الإنساني و مهاراته، عالم الكتب، القاهرة، 2014، ص 75.

[4]– بشار حزي، الإتصال التنظيمي ، من منشورات الجامعة الإفتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 16.

المطلب الثاني: أهمية الإتصال الرسمي :

- نقل المفاهيم و الآراء و الأفكار لخلق التماسك بين مكونات المنظمة و تحقيق أهدافها.

- ضرورة أساسية في توجيه و تغيير السلوك الفردي و الجماعي للعاملين داخل المنظمة.

- يعتمد عليه في عملية إتخاذ القرارات التي تمثل المحور الأساسي الذي تقوم عليه أي منظمة.

- توطيد الثقة بين المنظمة و الموظفين ما يخدم المصالح المشتركة و يسير بالمنظمة لتحقيق أهدافها.[1]

المطلب الثالث: أشكال الإتصال الرسمي :

1) الإتصال النازل : قد تكون هذه الإتصالات من الإدارة العليا إلى الموظفين و للإتصال النازل هدفان:

– توصيل المعلومات الى المرؤوسين بطريقة صحيحة و واضحة حتى يمكن فهمها و إدراكها.

– قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس للمرؤوسين.

المطلب الرابع: مزايا الإتصال الرسمي.

و من مزايا هذا الإتصال:

- ✓ تعليم الموظفين و توجيههم، و توضيح المواقف المختلفة لهم.
- ✓ العمل على إزالة مخاوفهم و شكوكهم و يجعل الثقة تسُودُ المنظمة.
- ✓ تمكين العاملين من متابعة التغييرات و التجديدات المختلفة.

معوقاته : أسباب فشل هذا النوع من الإتصال راجع للأسباب الآتية

- مصداقية المرسل و مدى سلطته و مدى الثقة فيه و الخبرات السابقة معه.

- نقص الفهم و المعرفة من جانب المرؤوسين

[1]– بشار حزي، الإتصال التنظيمي، المرجع السابق، ص 16 – 17 .

- أسلوب الفلترة من قبل المسؤولين من خلال حجب لبعض المعلومات عن المستويات الدنيا.

- التوقيت المناسب و المكان المناسب.[1]

2) الإتصال الصاعد: و يقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، و يُعد هذا الإتصال حاسما و مهما لنمو التنظيم و تطويره.

مزايا الإتصال الصاعد:

- ✓ تمكين الأفراد من التعبير عن آراءهم و مشاعرهم.
- ✓ يمكن من إكتشاف الأخطاء و معالجتها.
- ✓ المساعدة في زيادة الإلتزام من جانب المرؤوسين بأهمية تحقيق فرص الإتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس ، و بناءا عليه يشعر المرؤوس بأنه جزء هام في المنظمة.[2]

معيقاته:

- محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به.
- البعد المكاني و الإداري بين الرؤساء و المرؤوسين.
- حب العزلة لدى الرؤساء و إتباع سياسة الباب المغلق.
- التقاليد الإدارية في المنظمة ، كاإعتبار أنه من الطبيعي أن يبدأ الإتصال بالمرؤوسين و ليس العكس ، و يعتبرون الإتصالات الصاعدة إستثنائية.[1]

---

[1]– فريدة جعالة، الإتصال الداخلي و دوره في إنجاح التغيير التنظيمي ، دراسة حالة ، المؤسسة العمومية للأشغال العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 65.

[2]– صالح مسعودي، الإتصال غير الرسمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود ، كونين الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الإجتماع قسم – العلوم الإجتماعية– جامعة الوادي 2017– 2018 ، ص 33 – 34.

المطلب الخامس: أهداف الإتصال الرسمي :

- نشر أهداف و سياسات و قيم و مبادئ المنظمة.
- إبلاغ الأوامر و التعليمات إلى المرؤوسين.
- إصدار التوجيهات بشأن خطوات العمل و تسلسله و اجراءاته.
- التعرف على إستفسارات و رغبات الجمهور المتعاملين مع المنظمة.
- إرسال نتائج العمل من المرؤوسين للرؤساء لتعرف على مستوى التقدم في العمل.[2]

المطلب السادس: شروط الإتصال الرسمي :

هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الإتصالات الرسمية :

1. ينبغي أن يكون هناك إتصال معلوما على وجه التحديد و أن تعرف خطوط السلطة.
2. يجب أن يكون هناك الإتصال مباشرا أو قصيرا قدر الإمكان.
3. يجب أن يكون هناك خط إتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.
4. يجب أن يتميز الأشخاص الذين يقعون في مراكز الإتصال بالكفاءة.
5. يجب أن يكون هناك خط إتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.[3]

---

[1]– بشار حزي، الإتصال التنظيمي ، من منشورات الجامعة الإفتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 20.

[2]– محمد الصرفي، عبد الغني حامد، الأتصالات الدولية و نظم المعلومات ، مؤسسة الورد العالمي للشؤون الجامعية، البحرين 2006، ص 66.

[3]– محمد الصرفي، عبد الغني حامد، المرجع السابق، ص 68.

3) الإتصال الأفقي : و يتم هذا النوع من الإتصالات بين الأفراد على المستوى الإداري نفسه كأن يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق، و هذا النوع من الإتصالات ضرورية لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة.

وظائف الإتصال الأفقي :

- التنسيق للقيام بالمهام.
- حل المشاكل و ذلك في محاولة الإجتماع لحل مشاكل تعرضت لها المنظمة.
- تبادل المعلومات و الأفكار.
- حل الصراعات و يقلل من الجهد و الوقت.[1]

مزايا الإتصال الأفقي :

- يسمح بوصول المعلومات و الآراء و المقترحات ، و يعطي المديرين فرصة للحصول على ما يلزم لإتخاذ قراراتهم.
- يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين، و اعتبارهم كشركاء في المنظمة.[2]

معوقاته :

هناك معيقات تُعيق من أهمية الإتصالات الأفقية:

- إن تطبيق مبدأ التخصص و تقسيم العمل داخل المنظمة خلق أنواعا متعددة من الولاء داخلها الى الحد الذي يحول دون تحقيقها.

---

[1]– الأمين بلقاضي ، الإتصال داخل المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014، ص 72 – 73.

[2]– محمد حافظ حجازي، وسائط الإتصال الرسمي (البيروقراطية – الكيموقراطية) ، دار الوفاء للنشر و التوزيع، ط1 ، الإسكندرية، 2006، ص 15 – 16.

- إن هذه الإتصالات إذ ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة و مُرَدُ ذلك شدة التمسك بالشكليات و المبالغة في إطالة الإجراءات و التعقيدات.[1]

[1]– بشار حزي، الإتصال التنظيمي ، من منشورات الجامعة الإفتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 22.

الفصل الثاني: الاتصال غير الرسمي

تمهيد:

بما أن كلمة اتصال لها دور هام وفعال لذا تحتاج كل منظمة أو مؤسسة مهما بلغت أهدافها وغايتها التي تسعى إلى تحقيقها، إلا ووجدنا نظامي اتصالي فعال بكل مؤسسة، والذي من أجله يضمن إيصال المعلومات إلى الأفراد العاملين بها لضمان السير الجيد والحسن لمختلف مصالحها وأهدافها، ومن خلال الاتصال يبلغ المسؤول مختلف التعليمات والأوامر وكذلك يعرف كل المعلومات لاتي تخص العمال واحتياجاتهم رغم اختلاف بعض الباحثين والمفسرين في مفاهيم الاتصال إلاّ أن معظم المفاهيم والتعاريف تدور حول تبادل المعلومات وإحداث علاقات.

يجدر القول بأنها علاقات طيبة بين الجماعات والأفراد العمل عن طريق وجود فهم مشترك ومتبادل بينهم.

لذا تناولنا في هذا الفصل الأول الاتصال بشكله العام أو الخاص بمعنى الاتصال الداخلي بنوعية الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي الذي هو موضوع ومحل دراستنا أما بالنسبة:

– الاتصال غير الرسمي سنتحدث عنه بشيء من التفصيل من خلال تقديم تعاريف حوله حتى يتضحى ويتسنى للقارئ الباحث معنى مفهوم الاتصال غير الرسمي بشكل جديد.

– في سياق آخر إبراز أهميته ومظاهره ودوافعه، ومن جهة أخرى سلبياته وإيجابياته.

المبحث الأول: التنظيم غير الرسمي:

برزت فكرة التنظيم غير الرسمي بعد الدراسات التي قام بها مايو Mayo، إذ يتبع وجود أي تنظيم رسمي تنظيم غير رسمي، والذي هو في النهاية تنظيم اجتماعي يتأثر أفراده بعوامل واعتبارات وقيم يفرزها المجتمع الكبير الذي نشأ فيه هؤلاء الأفراد.

هذه النشأة تكون تلقائية نتيجة تواجد مجموعة من الأفراد في مكان واحد تربطهم المصالح المشتركة والاهتمامات المتشابهة، كما يبرز شخص أو أكثر لقيادة الجماعة بصفة تلقائية نتيجة قدرته على التأثير على الجماعة وليس بالاختيار كما يحد في التنظيم الرسمي، كذلك العلاقات التي تربط بين أعضاء التنظيم غير الرسمية هي علاقات شخصية، لكن العلاقات السائدة في التنظيمات الرسمية والتي تكون من خلال إجراءات مكتوبة أو مدونة وأعمال محدّدة، هذه العلاقات تتحول إلى سلطة تأثير على كل أفراد الجماعات وبالكيفية التي يمكن التأثير بها على التنظيم الرسمي في شكل سلوكات معادية أو سلوكات مساعدة.

بمعنى آخر تصبح مستويات أداء الأفراد متوقفة على مدى التلاؤم بين القوانين والإجراءات الرسمية والأنماط السلوكية التي يفرضها التنظيم غير الرسمي، بحيث يمكن للتنظيمات غير الرسمية من وضع مجموعة من الضوابط تحد من إنتاجية الأفراد المنتمين إليها وتتجلى آثارها فيما يلي[1]:

– تحدد مقاييس للأداء تؤثر على سلوك الفرد كعضو في التنظيم غير الرسمي.

– تأثير قيم الجماعة ومبادئها في سلوك الفرد داخل المنظمة، ففي الكثير من الحالات يتبنى الفرد وجهة نظر الجماعة حتى وإن كانت تختلف عن وجهة نظره.

– القدرة على مواجهة أو مقاومة التغيير الذي يتم داخل المنظمة، فإعادة توزيع الوظائف مثلا عادة ما يواجه بالرفض، لأنه يقابله توزيع جديد للصلاحيات والمسؤوليات، وكذلك التأثير في توازن التنظيمات غير الرسمية.

كما أثبتت الدراسات أن الفرد في المنظمة لا يمكن أن يتحول إلى إنسان آلي ينفذ التعليمات دون تردد، بل إنه يتأثر بمجموعة من العوامل لا علاقة لها بالسلطة والمنظمة، وإنما يرتبط بالمحيط الذي يعيش فيه بمختلف مكوناته، بمعنى آخر تركز التنظيمات غير الرسمية على الاهتمام بالاعتبارات والدوافع الخاصة للفرد كمحرك لسلوكاته والتي تنبع تلقائيًا من احتياجاته، مما جعله يبادر بتصرفات معينة قد تخالف ما

[1] العالية ميرغني ,التنظيم الإداري، الإدارة العامة، العدد 30، الرياض، 1980، ص 83.

تنص عليه اللوائح والإجراءات الرسمية، وذلك لحماية مصالحه الخاصة التي تتعارض مع أهداف المؤسسة.

لذا فالتنظيمات غير الرسمية هي حقيقة يجب إقرارُها، وعلى التنظيمات الرسمية ان لا تقوم بمحاربتها أو تطويرها، وإنما محاولة فهمها بغرض توجيهها لخدمة الأهداف العامة للمنظمة، إذ يعتبر فيكتور تومسون <<إن التنظيم الرسمي هو التنظيم المزيف بينما التنظيم غير الرسمي هو التنظيم الطبيعي>>[1]

وبصفة عامة يمكن تلخيص مزايا التنظيمات غير الرسمية فيما يلي:

– إشباع الحاجات الاجتماعية للفرد، كالحاجة للانتماء والتي تعتبر كوسيلة في حد ذاتها لتحقيق أهداف أخرى.

– تدعيم الجماعة للفرد وتتحول كمصدر للحماية من الضغوطات التي يمكن أن تحدث.

– المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تبني سلوكات معاونة تسمح بتحقيق تلك الأهداف المسطرة.

– تكييف اتجاهات ومواقف الفرد مع الجماعة بالشكل الذي يكون له التأثير الإيجابي على النتيجة العامة.

المطلب الأول: تعريف الاتصال غير الرسمي:

إن الاتصالات بمختلف أنواعها تؤثر وتتأثر ببعضها وأن كان نظام الاتصالات الرسمية يرتكز على نقل المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية داخل التنظيم فإن ذلك لا يخلو من نقائص أو مأخذ على هذا النوع من الاتصالات يذكرها الدكتور (محمود سليمان) في أربع نقاط أساسية هي[2]:

– بطئ عملية الاتصال لعدم جواز تخطي أي مرؤوس لرئيسه المباشر في إرسال المعلومات واستقبالها.

– انعدام المرونة الكافية داخل التنظيم نظرًا للتعقيد الشديد بخطوط الاتصالات الرسمية.

– الإقلال من الدافعية الذاتية للفرد لعدم توافر حرية الحركة اللازمة لاتخاذ القرارات.

– احتمال تشويه المعلومات التي يتم إرسالها واستقبالها نظرًا لتعدد المستويات الإدارية التي تم بها.

2– نظرًا لهذه الصعوبات التي تعترض مستويات الاتصال الرسمي فإن العاملين لا يستطيعون التقيد بمستوى الاتصال الرسمي لذا ينشأ الاتصال الموازي له هو الاتصال غير الرسمي.

---

[1] العالية ميرغني ,مرجع سابق، ص 24.

[2] حسان الجيلاني، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، معهد العلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1985، ص 80.

– الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر من خارج منافذ الاتصال الرسمي[1].

– الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة[2].

– كذلك هي الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات تكون عادة قواعد محددة وواضحة تمتاز بسرعتها قياسيًا بالاتصالات الرسمية[3].

– كذلك هي التي تتم بوسيلة غير معتمدة وغالبًا ما تتعلق بأمور بعيدة عن مجال عمل المنظمة[4].

– الاتصال غير الرسمي يتم تلقائيًا ما بين الجماعات سواء داخل التنظيم أو خارجه وهو يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها[5].

بذلك هو تلك الشبكة التي توجد بين العاملين والتي تتضمن معلومات كثيرة عن الأفراد الزملاء أعضاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم[6].

– هذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي، ولا تتحكم بها أطر نظمية حيث تنساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية، خارج نطاق التنظيم الرسمي وما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس وتعد قنوات الاتصالات غير الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصالات الأخرى[7].

---

[1] رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، جدار الكتاب العالمي، عمان، ط1، ب س، ص 34.

[2] محمد سعيد أحمد، التنظيم وتطوير أساليب العمل، النظريات والاتجاهات الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1971، ص 157.

[3] خليل محمد حسن الشماع، خضي كاظم محمود، المرجع السابق، ص 34.209

[4] فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، مصر، 2005، ص 227.

[5] مصطفى ربحي عليان، أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 266.

[6] علي محمد عبد الوهاب، استراتيجيات التحضير الفعال نحو أداء بشري متميز، دار النشر والتوزيع الإسلامية، مصر، 2000، ص 107.

[7] بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص105.

– ومن هنا فإن الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية فهو يشكل شبكة من الاتصالات قد تتخطى القواعد الرسمية التي تحددها المؤسسة فهو يشمل جميع الاتجاهات وكل الأطراف بشكل عفوي بناء على علاقات تكون فيها الجوانب الشخصية والاجتماعية سبب الترابط بين أعضاء التنظيم.

– ويحدث هذا النوع من الاتصال خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي ويمكن اعتباره رادفًا أو مساعدًا للاتصال الرسمي، فما لم يمكن فهمه بالاتصال الهابط والصاعد يمكن توضيحه بالاتصال غير الرسمي، ويتمثل هذا الاتصال فيما ينقل داخل التنظيم أو خارجه من معلومات قد تكون صحيحة أو مفتعلة يطلقها أفراد عن قصد أو غير قصد[1].

المطلب الثاني: عناصر التنظيم غير الرسمي:

التنظيم غير الرسمي كغيره من التنظيمات الرسمية، يتكون من مجموعة من العناصر، والتي هي بمثابة مكونات لهذا التنظيم، فهي تعطيه شكله المتعارف عليه وتجسده على ما هو عليه، ورغم أن هذه العناصر قد لا تكون مادية أو ملموسة أو حتى مكتوبة، إلى أنها تكون وثيقة ومتينة داخل هذا التنظيم وأيضا تحظى بدرجة كبيرة من القبول من طرف الأعضاء، إضافة إلى أنها منظمة ومحددة.

1– الجماعات غير الرسمية: هي جماعات صغيرة من الأشخاص، تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبيًا بين الأعضاء المنتمين لهذه الجماعة، وكل عنصر يؤدي دورًا محددًا لتحقيق أهداف مشتركة[2].

2– القادة غير الرسميين: وهم أشخاص متميزون ويحتلون مكانة مرموقة ضمن الجماعة، ويحصلون على هذه المكانة غير الرسمية نتيجة للعديد من الأسباب، كالسن، والأقدمية، المهارات الفنية، بناء الشخصية والثقافة، والجدير بالذكر أن الجماعة غير الرسمية قد تتخذ قائدًا واحدًا لها، كما قد تتخذ قادة متخلفين تبعًا للقضايا المختلفة التي تشكل اهتمام الجماعة من حين إلى آخر، وبطبيعة الحال فإن القائد ونظير ما يقدمه من خدمات للجماعة غير الرسمية، فإنه يصبح محل تقدير معنوي من الأعضاء.

3– وجود تنظيم: يحدد العلاقات بين هذه الجماعات من حيث الحقوق والواجبات والمكانة ومدى ما لكل منها من نفوذ أو تأثير على غيرها من الجماعات.

---

[1] العالية ميرغني ,المرجع السابق ص24

[2] علي غربي وزملاؤه، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر، ط1، القاهرة، 2007، ص 137.

4- وجود قوانين: تحكم سلوك أعضاء الجماعة وتنظيم العلاقة القائمة بينهم من ناحية وبين غيرهم من ناحية أخرى.

5- اتفاق الجماعة: اتفاق على مجموعة من الآراء والمعتقدات والقيم التي تدعم قواعد السلوك وتحكم ألوان النشاط التي يمارسها لأفراد مثل الإيديولوجيات، الأنماط...إلخ.

6- وجود نظام الاتصال: يعمل نظام الاتصال بين أعضاء الجماعة على إعلامهم بمختلف الأحداث والآراء والقضايا التي لها صلة بتناسق الجماعة.

المطلب الثالث: وظائف التنظيم غير الرسمي:

للتنظيم غير الرسمي عدة وظائف نذكر أهمها:

أ- الوظائف النفسية:

إن استقرار الأفراد نفسيًا، لا يتحقق إلا إذا شعروا بانتمائهم إلى جماعة وأحسوا بأنهم أعضاء يؤدون وظيفة معينة داخل تلك الجماعة حتى يتحقق لديهم الاستقرار، وفي هذا المجال فإن الاطمئنان والأمان عاملان أساسيان لدى العامل حتى يحافظ على توازنه النفسي، والإنسان كعامل من طبيعته أن يكون في حالة أمن نفسي متى كان مطمئنًا على صحته وعمله ومستقبله، وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي[1].

وأكد القانون الأساسي العام للعمال "الجزائري"، على ضرورة الاهتمام بالعامل بالمؤسسة الاقتصادية من كل الجوانب، خاصة عند وضع بعض المواد، والتي منها ما ينص على توفير الأمن والاستقرار للعامل في عمله، وذلك توفير الوقاية وتحسين العمل...إلخ[2].

فالعامل إذا توفرت له هذه الشروط فإنه يشعر بانتمائه للمؤسسة مما يزيد على بذل الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة.

ب- الوظائف الاجتماعية:

إن وظيفة التنظيم غير الرسمي هي إضفاء الطابع الاجتماعي على السلوكات الإنسانية وتحديد الدور والمكانة والمنزلة التي يحتلها الفرد في هيكل التنظيم غير الرسمي، ومن هنا أن انتماء الأفراد إلى الجماعات يعود إلى حاجاتهم الاجتماعية والنفسية، ولذلك فإن من بين وظائف التنظيم غير الرسمي هو تحديد دور العاملين وتصنيف مراتبهم الاجتماعية ليست كما هي مقررة في الهيكل التنظيمي الرسمي بل كما يقررها التنظيم غير الرسمي.

---

[1] أحمد عزت، علم النفس الصناعي، الدار القومية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1985، ص 411.

[2] صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص 28.

أما المكانة فهي المرتبة الاجتماعية التي يحظى بها عامل يشغل وظيفة معينة، وقد تكون رسمية يحددها التنظيم الرسمي بكل دقة، وقد تكون غير رسمية تحددها غير رسمية. هذه الجماعة قد تمنح مكانة عالية لبعض المهن، وتمنح مستوى أقل لمهن أخرى، وقد تضفى مكانة عالية على العاملين الذين يقللون من مستوى إنتاجهم عندها تتعارض أعضاء الجماعة غير الرسمية مع أهداف الإدارة[1].

وحسب عبد الباسط محمد حسن، هناك أربعة وظائف للتنظيم غير الرسمي نعرضها بصورة موجهة:

1- تهيئة الفرصة للفرد التعرف على دوره الاجتماعي.

2- تحديد مستويات الأداء وفقًا لمصالح العاملين، ذلك أن الجماعة غير الرسمية تعمل على تنفيذ الإنتاج والحد منه إذا كان هناك تناقض بين الإدارة وأعضاء الجماعة.

3- إخضاع الأفراد لعناصر الضبط الاجتماعي، لأن الجماعة غير الرسمية هي مصدر الضبط الاجتماعي، وما على الفرد إلا الالتزام بمعاييرها وقيمها.

4- تحقيق الاتصال بين الأفراد وتوثيق الروابط بينهم، وذلك عن طريق عمل الجماعة غير الرسمية التي تعمل على نقل المعلومات والآراء والمشاريع والاتجاهات وتبادلها بين الأفراد، فالاتصال والمشاركة يشعران الفرد بأن الجماعة في حاجة إليه[2].

ومن هنا نصل إلى القول بان الجماعة غير الرسمية هي المصدر الأساسي للضبط الاجتماعي، فعلى الفرد أن يلتزم بمعايير وقيم الجماعة، والفرد الذي يخرج عن هذه القيم يعرض إلى العزل، فالضبط الذي تمارسه الجماعة على أعضائها يؤدي إلى تماثل الأعضاء لقيم الجماعة...

وإضافة إلى هذه الوظائف النفسية والاجتماعية هناك وظائف إيجابية وأخرى سلبية[3].

الوظائف الإيجابية:

- زيادة تماسك جماعة العمل، ويكون ذلك ناتج عن تكامل الأفراد الجماعة في الأهداف والعمل مما يقوي تضامنهم في مواجهة المشاكل الاجتماعية والمهنية.

- الرفع من المعنويات، ومؤشر رفع معنويات العمال هو رضاهم عن العمل، والاستمرار في إنجاح خطط الإنتاج.

---

[1] صالح بن نوار، المرجع السابق، ص 29.

[2] صالح بن نوار، المرجع السابق، ص 30.

[3] صالح الشكشي، العلاقات الإنسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1969، ص 191.

الوظائف السلبية:

- تعارض بين الأهداف الرسمية وغير الرسمية.

- كبح الإنتاج وهي عملية تدفع إلى التباطئ في الإنتاج لعدم تحقيق أهداف الإدارة، وهذا يدفع إلى نشوء صراعات بين العمال والإدارة.

- الإضراب هو ظاهرة يعبر عن عدم الرضا عن شيء ما، ويدفع العمال إلى إيقاف العمل لتحقيق مطالبهم، فالإضراب من الوسائل الفعالة للتنظيم غير الرسمي من أجل الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه. هذا بالإضافة إلى عوامل أخرى يستعملها التنظيم غير الرسمي لتحقيق مطالبه ورغباته كالتخريب وظاهرة الغياب، والصراع...إلخ[1].

المطلب الرابع: دوافع وجود الاتصال غير الرسمي:

يمتلك كل تنظيم هيكلاً غير رسمي يطلق عليه البعض شبكة علاقات الظل فعمليات التفاعل لا تتوقف فقط على العلاقات الوظيفية، بل تتجاوز باستمرار الأحوال العادية القنوات الرسمية التي يحددها التنظيم والأسباب التي تؤدي إلى مزاولة الاتصالات غير الرسمية[2].

- الحصول على معلومات إضافية:

كثير من العاملين ينضمون إلى جماعات العمل غير الرسمية من أجل الحصول على معلومات وبيانات لم يستطيعوا الحصول عليها من خلال قنوات الاتصال الرسمي وهذا لوجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمي بما يكدس الرسائل ويجعلها تتسم بالبطئ والجمود، لذلك يجب عدم كبت الاتصالات غير الرسمية.

- تسهيل التفاعل الاجتماعي:

بما أن العمال يلتقون يوميًا في أماكن العمل ويتقاسمون الوظائف ويقضون معظم الوقت مع بعضهم البعض ونتيجة لذلك تنشأ بينهم علاقات شخصية واجتماعية مما يستدعي وجود اتصالات غير رسمية تسهل عملية التفاعل بينهم[3]، فوجود الاتصالات غير الرسمية يعتبر في حدّ ذاته ظاهرة صحية لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة لا يهتمون بها اهتمامًا سطحيًا أو عرضيًا بل أنهم يهتمون

[1] صالح بن نوار، المرجع السابق، ص 40.

[2] راغب أحمد الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 235.

[3] محمد بكري عبد العليم، مبادئ إدارة الأعمال، ص 186-188.

بأمورها اهتمامًا شخصيًا وبالتالي ينبغي على المدير أن لا يغفل على وجود الاتصال غير الرسمي ويعلم على التعايش معه لصالح المؤسسة[1].

المطلب الخامس: خصائص الاتصال غير الرسمي:

– الاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة لأنه ينتقل عبر مستويات التنظيم دون قيود.

– الاتصال غير الرسمي لا يتم داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارجه[2].

– يتم بين العمال بشكل عضوي وتلقائي.

– يتم غالبًا بشكل شفهي.

– الاتصال غير الرسمي يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيًا حدود السلطة الرسمية.

– عدم دقة وصحة المعلومات التي يفسر عنها الاتصال عنها الاتصال غير الرسمي نظرًا لعدم وجود مصدر ثابت للمعلومة كالإشاعة مثلاً[3].

– يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقات الصداقة.

– الحركة والتغيير نظرًا لأنه لا يخضع لنظام محدد من قبل أو لترتيب مسبق يحدد أطراف الاتصال الرسمية في كثير من المواقف.

– يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم.

– يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد.

المطلب السادس: فوائد وسلبيات الاتصال غير الرسمي:

– فوائد الاتصال غير الرسمي:

يلعب الاتصال غير الرسمي دورًا بالغ الأهمية في الإدارة وخاصة في عملية صنع القرار فكثيرًا ما كان الاتصال غير الرسمي وسيلة من وسائل حل المشكلات الإدارية، كذلك يسهل عملية التفاعل بين العمال فمن خلاله يتداولون الأخبار والمعلومات بشيء من التفصيل لإشباع رغباتهم، ومن فوائد الاتصال غير الرسمي نذكر:

---

[1] رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سابق، ص 89.

[2] رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2013، ص 88.

[3] صالح مهداوي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص 232.

– من خلال الاتصال غير الرسمي تعرف الإدارة العليا ردود أفعال الموظفين، اتجاه التعليمات والتوجيهات، التي سيتم اعتمادها بشكل رسمي، من خلال طرحها كإشاعات وذلك من أجل أخذ كل الاحتياطات للمشاكل التي قد تنجر عند تطبيق تلك التعليمات.

– سرعة انتقال المعلومات مما يساعد في حل بعض المشكلات الطارئة ويخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة.

– يمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير، من خلال التفاعل الذي يحدثه بين جميع الأفراد.

– يمكن عن طريقه جمع الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانًا على الاتصال الرسمي استيفاؤها.

– يساهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال للوقاية من العقبات التي تعوق العمل.

– ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهم تفاصيل العمل.

– يستخدم كثيرًا في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي وتهيئة جو العمل عن طريق إتاحة الفرصة للتنفيس عما يشغل أذهان العاملين من مشاكل ومتاعب من خلال التعبير عن آرائهم دون خشية الإدارة.

– يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيسر من أسلوب الاتصالات الرسمية[1].

يتم من خلال الاتصال غير الرسمي التعرف على ما يجري داخل الوحدة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بالوحدة وبين العملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين خلال إشراكهم عملية تسيير الغدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضع المطروحة والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة.

كذلك الاتصال غير الرسمي يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة ما من شأنه مساعدته في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات

[1] عوض الله طلق ، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، دار حافظ للنشر، ب ط، ص 278.

الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل الوحدة[1].

– تساعد الاتصالات المباشرة والعلاقات الودية مع مراكز اتخاذ القرارات على حل المشكلات وتحقيق حدة التوترات التنظيمية بين الوحدات الإدارية أو بين الأفراد داخلها فكثيرًا ما تحل.

المطلب السابع: مظاهر وأشكال الاتصال غير الرسمي:

1- مظاهر الاتصال غير الرسمي:

يحدث الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل بشكل تلقائي وقد يمارسونه وهم غير مدركين لذلك حيث وغالبًا ما تدون بينهم مناقشات حول الحياة بشكل عام داخل وخارج مؤسستهم وعن طريق الاتصال غير الرسمي، يستطيع كثير من الموظفين من استقصاء المعلومات التي مؤسستهم من زملائهم[2]، ومن مظاهر الاتصال غير الرسمي نذكر:

– ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة أو عن آمالهم وأمانيهم أو الأحوال التي تستدعي اهتمامهم وتستحوذ عن تفكيرهم.

– ما ينقل بين الرؤساء والمديرين في ندواتهم الخاصة من معلومات.

– الشكاوي والمنظمات التي تصل من صغرا الموظفين مباشرة إلى المدراء متخطية في ذلك كل المستويات الإدارية[3].

– لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية[4].

2- أشكال الاتصال غير الرسمي:

يأخذ الاتصال غير الرسمي أشكال متعدّدة، وهو غالبًا ما يكون في شكل دردشة بين الأفراد، بصرف النظر عن مستوياتهم التنظيمية، وإن كان غالبًا ما يتم بين أفراد ينتمون إلى نفس المستوى التنظيمي،

[1] حمزة بن طاهر، رحاب مختار، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)، العدد 24، جوان 2016، جامعة المسيلة، ص 210.

[2] إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي، عمان، 2009، ص 139.

[3] محمود حسن الهواسي، مرجع سابق، ص 140.

[4] ربعي مصطفى، مرجع سابق، ص 267.

فأشكال الاتصال غير الرسمي، يمكن أن توجد في بعض حالات الاتصال الرسمي ومن الأشكال الأكثر شيوعًا للاتصال غير الرسمي نذكر:

1- نموذج السلسلة: في هذا النموذج يقتصر الاتصال بين فردين فقط فالموقع يفرض قيود على عملية الاتصال حيث يتيح لكل طرف أن يتصل بطرف سابق له وآخر لاحق له ومن خلال هذا النمط تنتقل المعلومات على شكل سلسلة فكل فرد ينقل المعلومة إلى الذي يليه أو يتبادل معه الحديث.

2- نموذج العنقود: وهو شكل من أشكال الاتصال غير الرسمي تأخذ شكل شبكة وتتميز بوجود طرف مركزي يتولى الاتصال بمجموعة من الأطراف مع افتراض أنا لكل طرف منها سيتولى الاتصال بأطراف أخرى معروفة ومحدّدة مسبقًا بحيث تنشر المعلومات إلى الجميع[1].

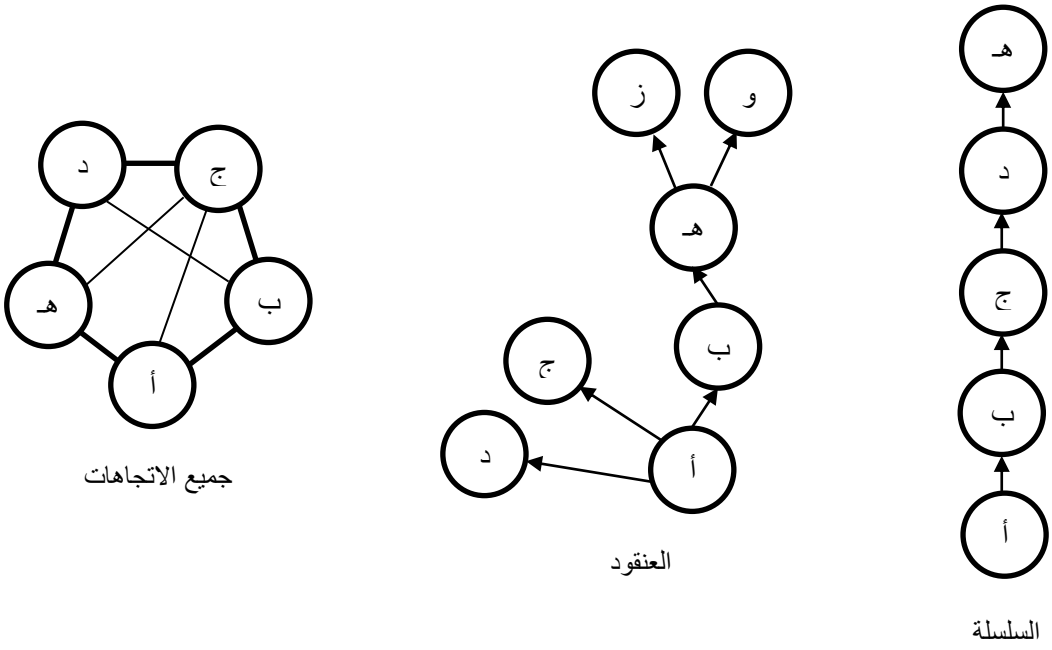
3- الإدارة بالتجوال: هو أسلوب يقدم على أساس تجوال المدير في المنظمة ويتبادل الأحاديث العفوية مع الآخرين وتوجيههم بشكل غير رسمي ويكثر هذا النوع في منظمات الأعمال الخدماتية مثل الفنادق والمستشفيات كذلك يكون في أوجه عندما تقيم المنظمة احتفالات أو لقاءات خارج بيئة العمل الرسمية[2].

4- نموذج الاتصال في جميع الاتصالات: حيث يتيح لكل طرف في المجموعة الاتصال بجميع الأطراف دون قيود وفي نفس الوقت ومن أمثلة ذلك اجتماعات العمل التي تتم بين أعضاء الإدارة أو القسم الواحد أو فرق العمل المتكاملة، حيث تيم تبادل الحديث مثلاً قبل بداية الاجتماع أو في نهايته بين الأعضاء إما لتوضيح بعض المعلومات بينهم تخص المؤسسة أو في مواضيع ذات طابع اجتماعي مثلاً.

[1] حسن رواية، محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي، مصر، 2013، ص 283.

[2] صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2008، ص 282.

الشكل رقم (01) يمثل أشكال الاتصال غير الرسمي



5- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد): يشار إليها أحيانا بلغة الإشارة أو اللغة الجسدية وهي تشكل نسبة عالية في عمليات الاتصال وهذه عبارة عن اتصالات تتم بواسطة تعبيرات الوجه أو طبيعة الوقوف أو الجلوس أو المظاهر الأخرى من إشارات وإيماءات ونبرات الصوت ويبدو أنه من خلال الاتصال وجها لوجه، فإن التأثير الحاصل والاستجابة للرسالة يكون بدرجة أساس نتيجة لنبرات الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين، وغير ذلك من الإشارات وحتى فترات الصمت تحمل معاني كثيرة في مختلف المواقف فهي قد تعني الشك أو عدم الفهم أو عدم الموافقة لكن بشكل مؤدب[1].

- إن هذا النوع حتى ينجح لابد أن تكون هذه اللمسات أو الإشارات ذات معان مألوفة ومتداولة لدى المستقبل حتى يفهم مراميها ومن أبرزها غمزة العين أو الإيماء بالرأس الابتسامة ويتم هذا النوع عادة في الاتصالات المباشرة وغير الرسمية وفي مثل هذا النوع من الاتصال يجب على الرؤساء أن يميزوا بين ما هو مقصود وبين ما هو غير مقصود والتنبه في الحالات غير المقصودة إلى ضرورة عدم إساءة الفهم حتى لا يحدث نتائج غير مرغوب فيها.

[1] صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص 282.

– ومن أمثلة الاتصال غير الرسمي كذلك نجد الإشاعة، "هي تأكيد غير مؤسس يتم إرساله شفويًا ويلقى صدى إيجابيا من حيث تصديقه وتنبيه ويجهل مصدره[1]، وتأتي الإشاعة في العمل بعدة أشكال ولكن غالبًا ما تكون بشكل مفهوم سلبي وكلما كبرت وانتشرت تغير محتواها، والإشاعة لها تأثيرات سلبية في غالب الأحيان على أداء العمال وقرارات المنظمة لذا وجب على مسؤول المؤسسة العمل على القضاء عليها من خلال معرفة مصدرها ومعاقبة مروجيها وتفعيل الاتصال الرسمي لتوضيحها وإزالة الغموض على محتواها.

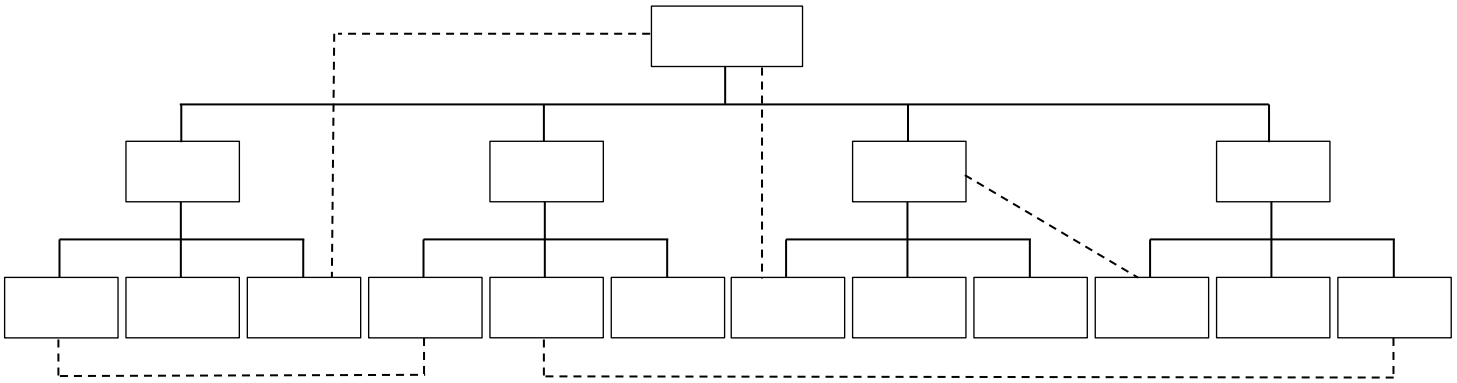
– كذلك من أمثلة الاتصال غير الرسمي الغيبة والنميمة وهي العمليات الاجتماعية المفرقة وتوصف بانها من الأمراض الاجتماعية المنتشرة[2]، والتي تهدف المجتمع والأفراد وهي متعددة الأشكال فمنها الكلامي ومنها ما كان بغير اللسان أو الهمز والغيبة هي ذكر الفرد بما يكره. أما النميمة هي نقل الأخبار بين الناس أي القالة بين الناس فالغيبة والنميمة تنتشر بين الأفراد نتيجة لوجود عناصر ليس لها وازع ديني يحكمها وتسعى من خلال هذه العمليات الوصول إلى أهدافها وتحقيق رغباتها دون مراعاة النتائج التي تنجر من وراء ممارسة مثل هذه الأخلاق وقد نص الشرع عن مثل هذه الأعمال التي لها تأثيرات سلبية على المجتمع والأفراد داخل أي تنظيم لأنها تؤدي التفرقة والكره والحسد وعدم الثقة.

– وتأخذ الاتصالات غير الرسمية عادة أحد الاتجاهات لاتي تقرها الاتصالات الرسمية، فقد تأخذ شكل الاتصالات النازلة كأن يريد مدير المشفى إبلاغ نصيحة لأحد الأطباء التابعين له ولا يريد أن يبلغها له بصفة رسمية وقد تأخذ شكل الاتصالات الصاعدة كأن يريد مهندس في إحدى الشركات تقديم اقتراح إلى رئيسه بصفة غير رسمية، وقد تأخذ شكل الاتصالات الأفقية أو الجانبية كأن يتصل مثلا مدير المبيعات بمدير الإنتاج ولكن دون استعمال وسائل الاتصال التي يقرها التنظيم[3].

[1] مرجع نفسه ص285.

[3] Therry libert, la communication de crise, Dunod, paris, 2001, p 101.

الشكل رقم (02) يمثل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية



(يمثل الخط المتقطع الاتصالات غير الرسمية)

المطلب الثامن: عيوب التنظيم غير الرسمي:

1- يمكن في بعض الأحيان أن تتعرض أنشطة وأفكار التنظيم غير الرسمي مع مصالح التنظيم الرسمي، نظرا إلا أنها تنشأ خارج نطاق أو نظام السلط الرسمية.

2- اتخاذ وإصدار القرارات في التنظيم غير الرسمي يأدي على إطالة وزيادة الوقت المخصص للعمل، فكثير من الأحيان تتحول أفراد الجماعة غير الرسمية إلى نقاشات مطولة تأخذ وتستهلك الكثير من الوقت المخصص للعمل الرسمي[1].

3- بروز بعض السلبيات إدارة غير رسمية في التنظيم الذين يعملون على تعويض الآخرين بالإضراب عن العمل.

4- شروط الإحباط والسخط الذي يجتاح الأفراد في المنظمة الذين لا يتمتعون بسلطة حقيقية في ظل التعليمات غير الرسمية برغم وجود سلطة رسمية تمنحها لهم وظائفهم.

- وعلى هذا الأساس فإن الاتصال يمثل الوسيلة والأداة المفضلة لتسيير المنظمة، ومن هنا فغن كل عملية تغير أو تكوين أو تقديم فلابد أن ترافقها أو تسايرها سياسية اتصال لضمان انخراط مختلف الفاعلين فيها[1].

[1] محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم والأساليب، دار المسيرة للنشر والطباعة، الطبعة 03، عمان، سنة 2015، ص 60.

– إن تحقيق ونجاح أي استراتيجية داخل المؤسسة مرهون بسياسة الاتصال المثقفة التي تسمح لمختلف الفاعلين بالتعرف على الإشكالية المطروحة وعلى الأساليب المعتمدة والحلول المقترحة[2].

المطلب التاسع: معيقات الاتصال التنظيمي الرسمي:

I– معوقات في المرسل: تنحصر في الإخطاء التي يقع فيها المرسل فيما يلي:

– يعتقد المرسل ان سلوكه موضوعي دائمًا.

– تصرفات المرسل تكون لمصلحته الشخصية غالبًا.

– سوء فهم وإدراك المرسل للمعلومات التي يرسلها.

– الحالة الانفعالية للمرسل تؤثر في الرسالة.

– التحيز الشخصي لطبيعة الأمور والأحداث.

II– معوقات في الرسالة:

– مشكلة اللغة من خلال استخدام كلمات ومفاهيم ومصطلحات غير مفهومة ودقيقة.

– عدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة ومعبرة.

– افتقار المرسل إلى القدرة على تعزيز معنى الرسالة من خلال حركات الجسد أو الإشارات.

III– معوقات في وسيلة الاتصال:

– اختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الموضوع.

– عدم ملاءمة الوسيلة للوقت المتاح للاتصال.

– اختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال.

4– تعدد قنوات الاتصال لأنه كلما زادت القنوات زادت نسبة التشويش في الرسالة[3].

IV– معوقات في المستقبل:

يقع المستقبل في الخطأ عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل، والأخطاء التي يقع فيها المستقبل نفسها التي يقع فيها المرسل، إضافة إلى فهم المستقبل للكلمات بمعاني مختلفة.

V– معوقات في بيئة الاتصال:

---

[1] حمزة بن طاهر، رحاب مختار، مرجع سابق، ص 210.

[2] 1999, p6 Vobert geverm le changement.DOV/INGµDES/EY.TT//IE/199. P.6

[3] لويزة فرحاتي ، الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية دراسة حالة –مطاحن الأوراس–، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، فرع تنظيم الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة باتنة، 2007–2008، ص 32–33

- عدم فهم المرسل والمستقبل لأهداف المنظمة.
- عدم فهم المرسل والمستقبل لهدف الرسالة.
- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة (من قبل الرؤساء والمنظمة).
- عدم توفير معلومات مؤكدة عن مدى التقدم في الاتصال.
- الضوضاء والأصوات المختلفة والتشويش كلها تؤثر غالبًا على وصول الرسالة.
- مدى تجانس جماعات العاملين لأن التوافق في الثقافة والمستوى الاقتصادي والاجتماعي يؤدي إلى سهولة الاتصال والعكس صحيح[1].

معيقات الاتصال غير الرسمي:

من أهم معيقات الاتصال غير الرسمي:

- عدم وضوح الأهداف من عملية الاتصال.
- إساءة فهم الرسالة، فقد تكون الكلمات المستخدمة في عملية الاتصال غير مألوفة للمستقبل.
- عدم الثقة بين أفراد المنظمة وعدم وجود مبدأ العلاقات الإنسانية والتعاون ولاشعور بالانتماء للمنظمة.
- اختلاف المستوى الثقافي والتخصص والمستوى الوظيفي والموقع الاجتماعي.
- تضارب البيانات والمعلومات أو عدم جودة أسلوب الرسالة أو انخفاض صوت المرسل.
- درجة الاهتمام بالاتصال أو المقاطعة والمكانة الاجتماعية[2].

المطلب العاشر: خصائص الاتصال غير الرسمي:

- الاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة لأنه ينتقل عبر مستويات التنظيم دون قيود.
- الاتصال غير الرسمي يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيًا حدود السلطة الرسمية.
- الاتصال غير الرسمي لا يتم داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارجه.
- يتم بين العمل بشكل عفوي وتلقائي[1].

---

[1] صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي –دراسة ميدانية على عينة من العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود كونين الوادي–، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماعي تنظيم وعمل، جامعة الوادي، 2017–2018، ص 36.

[2] ابتسام عقبي، أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية، المرجع السابق، ص22 http://dzspace.univ-eloued.dz 13 ماي 2020 على السامة 11:20.

– عدم دقة وصحة المعلومات التي يسفر عنها الاتصال غير الرسمي نظرًا لعدم وجود مصدر ثابت للمعلومة.

– يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقات الصداقة[2].

المطلب الحادي عشر: أهمية الاتصال غير الرسمي:

يلعب الاتصال غير الرسمي دورًا بالغ الأهمية في الإدارة خاصة في عملية صنع القرار، ومن فوائد الاتصال غير الرسمي:

– من خلال الاتصال غير الرسمي تعرف الإدارة العليا دور أفعال الموظفين اتجاه التعليمات والتوجيهات.

– سرعة انتقال المعلومات مما يساعد في حل بعض المشكلات الطارئة ويخفف عِبْء التفاصيل عن رئيس المنظمة.

– يساهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال للوقاية من العقبات التي تعوق العمل.

– ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفاهم تفاصيل العمل.

– يستخدم كثيرًا في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي، وتهيئة جو العمل عن طريق إتاحة الفرصة لتنفسي عما يشغل أذهان العاملين.

– يُمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل الت تقف في طريق الأداء والتطوير من خلال التفاعل الذي يُحدثه جميع الأفراد.

– يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيْسَر من أسلوب الاتصالات الرسمية[3].

---

[1] بشار حزي، الاتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 28.

[2] احلام بوقلول ، فاضل حنان رميسة، دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية العمومية –دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني، عين البيضاء، اتصال وعلاقات عامة، جامعة أم البواقي، 2017–2018، ص 33
https://bib.univ-oeb.dz

[3] ابتسام عقبي، أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية –دراسة ميدانية في ابتدائية بريالة بلقاسم ومتوسطة جعفري يوسف– مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة الوادي، 2014–2015، ص 23–24.

– ويتم من خلال الاتصال غير الرسمي التعرف على ما يجري داخل الوحدة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين.

– كذلك الاتصال غير الرسمي يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة ما شأنه مساعدته في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدرٍ كافٍ من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التناسق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل الوحدة[1].

– تساعد الاتصالات غير الرسمية والمباشرة والعلاقات الودية مع مراكز اتخاذ القرارات على حل المشكلات وتحقيق حدة التوترات التنظيمية بين الوحدات الإدارية أو بين الأفراد داخلها.

– يساعد في حل بعض المشاكل التي تحدث بين العمال ويعمل على توطيد وتقوية العلاقات والصداقات مما يدفعهم إلى التعاون والسعي إلى تحقيق أهداف التنظيم[2].

[1] حمزة بن طاهر ,رحاب مختار، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية المنظمة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)، العدد 24، جوان 2016، جامعة المسيلة، ص 210.
http://dzspace.univ-eloued.dz

[2] صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود كونين الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الوادي، 2017-2018، ص 43-44. http://dzspace.univ-eloued.dz

خلاصة الفصل :

أن الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يحدث داخل الجماعات تتميز بالتفاعل التلقائي، الذي يحدث لفترة طويلة نسبيا بين مجموعة صغيرة من الاشخاص تنشأ بصفة تلقائيه، بكافة المستويات، ويقدم اعضائها بأدوار محدودة، بغرض تحقيق أهداف معينة ما يتعدى المسارات توازي مثيلة الرسمي كما يمكن ان يتعارض معه وهو عمليه تتميز بالتشعب اتجاهاته وسلاسة انسيابية وخضوعه إلى متغيرات الافراد بصفة النفسية والاجتماعية .

ومن هنا فإن الاتصال الغير رسمي يعزز التجانس ويخفي مستوى الصراعات وينمي الشعور بالانتماء إلى المؤسسة فإن الاتصال الفاعل يساعد العمال على فهم المشاريع الاستراتيجية وذلك ما يعزز انخراطهم، كما انه يتضمن مجموعة العمليات التي بواسطتها يستطيع المسير أن يبدع و ويفاوض ويقنع مساعديه وعلى هذا الاساس فكثيرا ما تحل المشكلات من خلال اجتماع عملي يتم خارج التنظيم في لقاء اجتماعي بعيدا عن الموقع الرسمي والعلاقات الرسمية. [1]

– يساعد في حل المشكلات التي تحدث بين العمال من خلال تدخل اطراف تهمها مصلحة الجميع وذلك بفض النزاع بطريقة ودية.

– يعمل على توطيد وتقوية العلاقات والصداقات بين الافراد داخل وخارج التنظيم مما يدفعهم إلى التعاون والسعي إلى تحقيق أهداف التنظيم .

– سلبيات الإتصال غير الرسمي:

هذا الملاحظ يوميا انتشار الاخبار--- والشائعات في مختلف المؤسسات حول آمور شخصية تتعلق بالأفراد وامور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الاخبار والمعلومات لأي تنظيم رسمي، أو رقابه تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي دون قيود، وإذا كان الاتصال غير الرسمي مصدر الشائعات والاخبار----[2] فان هذه الاخيرة لها تأثيرات سلبية على الافراد والمؤسسة نذكر منها:

– انتشار الشائعات والمعلومات المشبوهة ما يترك اثار سلبية على الاداء العلاقات الإنسانية داخل التنظيم

[1] راغب أحمد الخطيب، المرجع سابق ، ص235،236

[2] مصطفى عشوري، مرجع سابق ص149

– يؤدي احيانا الى انخفاض في الروح المعنوية اضطرابات في العلاقات الانسانية الناجمة عن ردود الافعال انتقامية بالدرجة الاولى وذلك بسبب الاشاعات مثلا:

– يساعد على صياغة الحكم الافراد عوضا عن حكم القانون

– الاتصالات الغير الرسمية تحددها بعض الظروف الاجتماعية، منها--- والمكانة التي --- الافراد داخل بناء التنظيم(فالتفاوت في المراكز الاجتماعية للأفراد الجماعة يحد من تفاعلهم واتصالهم ببعضهم البعض).

– مما يؤخذ على الاتصالات غير الرسمية أن تأثيرها كبير على الكفاءة التنظيم بما أن هناك علاقة اجتماعية بين المدير والموظف ما يشجع الموظفين على الاتصال مباشرة بالمدير وتجاهل الرؤساء المباشرين، وهكذا بالنسبة لباقي تنظيمات غير الرسمية مما يؤدي إلى ظهور اضطرابات في المسلك الطبيعي في التنظيم

تنويه المعلومات التي تصعد إلى أعلى من طرف المستويات الأدنى، وذلك من طريق الانتقاء المعلومات التي تشير إلى الانجاز والنجاح وطمس وأخفاء المعلومات التي تشير الى قصور الاداء أو مشكلات التنفيذ مما يؤدي الى إعاقه الاتصال وعدم تحقيقها لأهداف التنظيم[1]

[1] حسان جيلاني ، نفس المرجع، ص81

الفصل الثالث :الثقافة ودورها في المجتمع المحلي.

المبحث الأول: مفهوم الثقافة:

المطلب الأول: تعريف الثقافة:

يُعدُ مفهوم الثقافة من المفاهيم المحورية في علم الاجتماع بصفة عامة، حيث يشكل مفهوم الثقافة أحد الأفكار الكبرى التي ساعدت البشرية على إنجاز الكثير من التقدم العلمي والتطور الفكري، فالثقافة مفهوم يتميز بأنه ذات طبيعة تراكمية مستمرة، فالثقافة تشمل جميع جوانب الحياة المعنوية والمادية، وتوجد في كل المجتمعات، البسيطة والمعقدة، ولكن ما المقصود بالثقافة؟

1) المعنى اللغوي: تُشْتَقُ من ثقافة من الفعل الثلاثي ثَقَفَ بمعنى حَذَقَ أو فطَنَ، أي صَارَ حاذِقًا ماهِرًا، وثَقَفَ الشيء أي أقام المعوجَ مِنْهُ وسَوَاهُ، وثَقَفَ الإنسان أدبَه، وهذبه وعلمه[1].

2) اصطلاحًا: الثقافة عبارة عن مركب من أساليب الشعور والفكر الذي يميز مجموعة من الناس يتوارثونه جيلاً عن جيل، وتَرْتَبِطُ تلك العناصر ببعضها بعلاقات تفاعل وتأثير متبادل، ويؤدي كل عنصر منها وظيفته الخاصة في إطار الثقافة الكلية للمجتمع[2].

3) الثقافة تعبر عن المضمون الفكري الذي يحدد للمجتمع سماته التي تميّزه عن غيره من المجتمعات الأخرى، إذ تحمل بين طياته السمات الاجتماعية المتوازنة والمستجدة، وتعبر أيضًا عن النشاط الفكري والمادي الخلاق والمرن لدى الإنسان[3].

عرفها تايلور: بأنها ذلك الكل المركب المعقد الذي يشتمل على المعرفة والمعتقدات والفن والأخلاق والقانون والعادات أو أي قدرات أخرى أو عادات يكتسبها الإنسان بصفته عضوًا في المجتمع.

أما **مالِينُوفسكي** يعرّفها بأنها التراث الاجتماعي الذي يشتمل على العناصر المادية الموروثة والسلع والعمليات التقنية والأفكار والعادات الفردية والقيم[4].

تعريف **اِبْنُ نَبِيْ:** أن الثقافة مجموعة من الصفات الخلقية، والقيم الاجتماعية، التي تثر في الفرد منذ ولادته، وتصبح لا شعوريًا العلاقة اتي تربط سلوكه بأسلوب الحياة في الوسط الذي وُلِدَ فيه[5].

---

[1] جمال الدين ابن منظور أبو الفضل ، لسان العرب، دار صادر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 1997، ص 19.

[2] كمال التابعي، ليلى البهنساوي، مقدمة في علم اجتماع المعرفة، ط1، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، 2007، ص 46.

[3] غياث بوثلجة، القيم الثقافية وفعالية التنظيمات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 14.

[4] أحمد الربايعة، أثر الثقافة والمجتمع في دفع الفرد إلى ارتكاب الجريمة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 2011، ص 18

[5] غياث بوثلجة، المرجع السابق، ص 16.

المطلب الثاني: خصائص الثقافة:

تختلف الثقافة باختلاف المجتمعات وتختلف كذلك مكونات الثقافة من مجتمع لآخر، فالظروف والأحوال التي تطرأ على مجتمع ما كثيرًا ما تدفع الناس أن يعدلوا من أفكارهم ومعتقداتهم ووسائل معيشتهم ونظمهم السياسية والاقتصادية، وبالرغم من هذا الاختلاف والتباين، فهناك بعض الخصائص المشتركة والعامة لجميع الثقافات نذكر منها:

1- الثقافة سلوك: الثقافة السلوك يمكن تعلمه من خلال اللغة وما تتضمنه من رموز، حيث أن كل المجتمعات الإنسانية تمتلك أنساقًا من الرموز كالإيماءات والإشارات تكون موضع اتفاق من جانب معظم أعضاء المجتمع.[1]

2- الوجدانية: تختلف الثقافة من فرد لآخر، وذلك رغم تشابه الأفراد في جوانبها بحكم نشأتهم في بيئة اجتماعية وثقافية واحدة.

3- الاكتساب والتعلم: إن الإنسان هو الكائن الوحيد الذي يكون قادرًا على نقل ما اكتسبه من عادات لأقرانه، والثقافة ليست غريزة بل تنتقل بيولوجيًا وهي نِتاج التفاعل الاجتماعي فلا يرثها الإنسان بل يكتسبها بطرق مقصودة عن طريق التعلم من خلال التفاعل والاحتكاك بين الأفراد[2].

4- الثقافة اجتماعية: تشبع الثقافة بصفة عامة الرغبات والحاجات الإنسانية وقد تكون هذه الاحتياجات بيولوجية كالجوع والعطش وما شابه ذلك، أو اجتماعية ثقافية وذلك كتلك التي تظهر من خلال التفاعل الاجتماعي فعناصر الثقافة عامة مشتركة بين الكائنات الإنسانية التي تعيش داخل تجمعات منظمة أو جماعات تمثل بالامتثال والتطبيق النسبي في وطأة الضغوط الاجتماعية كالعادات، فهذه العادات الجمعية تنبثق من التفاعل الإنساني والاجتماعي ويشارك فيها أعضاء جماعة اجتماعية وتشكل ثقافة هذه الجماعة[3].

---

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، مؤسسة شباب الجامعة، 2002، ص ص 35-36.

[2] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، المرجع السابق، ص 36

[3] منى السيد حافظ عبد الفتاح التفاعل الثقافي بين مصر والخليج العربي، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 84.

– **الثقافة تطويرية:** أي أن الثقافة لا تبقى على حالها، بل إنها تتطور نحو الأحسن والأفضل ولكن التطور لا يتم غالبا في جوهر الثقافة، بل في الممارسة العلمية ويكون ذلك نتيجة لحاجات الإنسان الذي يعيش في المجتمعات الحديثة.

– **الثقافة تكاملية:** أي أنها تشبع الحاجات الإنسانية وتريح النفس البشرية لأنها تجمع بين الحاجات المادية والمعنوية، وتجمع بين المسائل المتصلة بحاجات الجسد والمسائل المتصلة بالروح والفكر كالعقيدة الدينية أو النظرية أو السياسية، فالثقافة لا تتكون ولا تستمر في حلقة واحدة ب تكملها مع باقي العناصر المكونة للمجتمع يجعلها في انسجام مع بعضها البعض[1].

– **الثقافة استمرارية:** هي ظاهرة تتبع من وجود الجماعة ورضاهم عنها وتمسكهم بها ونقلها إلى الأجيال اللاحقة، فهي بذلك ليست ملكًا لفرد معين وإنما هي ملك جماعي وتراث يرثه جميع أفراد المجتمع الذين يمثلون هذه الثقافة.

– **الثقافة تراكمية وانتقالية:** الثقافة قابلة للانتقال من الكبار إلى الصغر بواسطة عملية التثقيف، وهي قابلة للانتشار بين الأمم والأجناس، وذلك لسهولة أساليب الاتصال الحديثة[2].

وظائف الثقافة:

تعمل الثقافة في أي مجتمع على ضبط وتوجيه حياة الأفراد وسلوكهم وتقوم الثقافة بمجموعة من الوظائف:

1- تساهم الثقافة في الحفاظ على الوظائف البيولوجية للإنسان عن طريق توفير حاجاته إلى الطعام والدفء والمأوى والتناسل والحب.

2- تؤثر الثقافة في حياة الإنسان فكل ثقافة تحتوي داخلها على بعض المعايير والقيم التي توجه أفعال وسلوك أعضائها.

3- من خلال الثقافة يستطيع الإنسان أن يطور مفهومه عن الذات، المجتمع والآلة، ومن خلال الثقافة يحصُدُ الإنسان نواتج التعبير الخلاق، والثقافة مسؤولة عن الأمن الداخلي والخارجي، وهي في أكثر عناصرها ديناميكية تمدّنا بما يحقق التلاؤم والتكيف مع البيئات الطبيعية والاجتماعية والتنشئة المتغيرة[1].

---

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، المرجع السابق، ص 49-50.

[2] مريم عثمان ، مطبوعة بيداغوجية في مقياس: فرد وثقافة، مطبوعة خاصة بالتأهيل الجامعي إلى رتبة أستاذ محاضر (أ) قسم علم الاجتماع، السنة الأولى جذع مشترك علوم اجتماعية نظام LMD، جامعة الطارف، 2017-2018، ص 27.

4- الثقافة تُحدد المواقف: تَمُدُ الثقافة الإنسان بنسق المعنى والدافع والأحداث، فهي تزود الإنسان بمعاني الأشياء والأحداث، مما يمكنه أن يستمد منها مفهوماته الأساسية، فيستطيع أن يميز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وبين الحق والباطل، والخير والشر.

5- الثقافة تحدد الاتجاهات والقيم والأهداف: يتعلم الفرد من ثقافته الحق والخير والجمال، وعليه يتحدد لديه الاتجاهات والقيم والأهداف، فهو يتعلمها بطريقة لا شعورية كما يتعلم اللغة، وتحدد الثقافة مسارات الطموح الشخصي عند الفرد، كما تحدد مسار حياته.

6- الثقافة تزود الفرد والمجتمع بأنماط السلوك: منذُ ميلاد الفرد يَجِدُ في انتظاره مجموعة من أنماط السلوك عليه أن يتعلمها، ولولاها لكانت حياة الإنسان أقْرَبُ بحياة الحيوان، فالثقافة تمكن من تدريب الأفراد على القيام بأدوارهم وتقبل أوضاعهم.

7- تعمل الثقافة على تزويد أعضاء المجتمع بوسائل الضبط، كالأعراف والعادات والقيم، وتكافئ السلوك المقبول الذي يكون وِفْقَ اِتِفَاق دماعي وتفرض عقوبات على السلوك الخاطئ[2].

المطلب الثالث: أهمية الثقافة:

- تمثل الثقافة ضرورة أخلاقية، وتتمثل هذه الأخلاق في تراث المجتمع من عادات وتقاليد وقيم، وهي تشكل معالم الحياة.

- تبدو أهمية الثقافة في أنها ترتبط بالتربية والمدرسة في جوانبها المادية واللامادية وتتأثر المدرسة بقيم المجتمع ومعاييره ومعتقداته وأفكاره ومبادئه.

- تزويد الثقافة الفرد بالمعرفة وطرق التفكير وأساليب العمل وأنماط السلوك المختلفة والمعتقدات وطرق التعبير عن المشاكل، وتزوده بالمعدات والأدوات التي تساعده على فهم العالم من حوله وتفسيره، كما أنها تسهل عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

- تعلم الفرد النماذج المختلفة المحددة ثقافيًا للإثابة والعقاب وأساليب تحقيق الأهداف، وهي تمثل قوة شخصية الإنسان.

- تبدو أهمية الثقافة في أن التربية لا تقتصر على المحافظة على الكيان الثقافي للمجتمع ونقلها للأجيال القادمة، ولكنها من خلال التوسع في نشر المعرفة وتطوير العلم.

---

[1] خنساء تومي، دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم اجتماع واتصال، جامعة بسكرة، 2016-2017، ص ص 96-97.

[2] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، المرجع السابق، ص 55-56-57.

– تقوم التربية والمدرسة بتبسيط الثقافة للصغار، فالثقافة موجودة في المجتمع بشكلها المعقد الذي يصعبُ على الناشئين فهمه وتقوم المدرسة بتبسيطها لهم[1].

– تكسب الأفراد أساليب التفكير والمعرفة وأساليب التعبير عن العواطف والأحاسيس وأساليب اتباع الحاجات الفيسيولوجية.

– إن الثقافة هي نتاج جهود الإنسان للتكيف مع الحياة الاجتماعية القائمة على الابتكار والعمل على إشباع الحاجات الإنسانية وفق أطر اجتماعية مقبولة ومتفق عليها اجتماعيًا فالإنسان بمختلف ممارساته الاجتماعية يخلق ثقافة اجتماعية سواءًا مادية أو لا مادية، يمكن للأجيال اللاحقة توارثها ضمن تراث ثقافي اجتماعي، إنساني يعبر عن الهوية التعاقدية لأي مجتمع من المجتمعات تُميّزه عن باقي المجتمعات الأخرى[2].

المطلب الرابع: أهداف الثقافة:

تهدف الثقافة لتحقيق أهداف يمكن حصرها في الاتجاهات العامة:

1– أهداف تتعلق بالجانب الثقافي: للثقافة أهداف كثيرة مثلها مثل الشخصية الإنسانية، فالثقافة كامنة في الإنسان بمعنى أنها إمكان وحاجة، فالإنسان بصنعه قيما ثقافية إِنَمَا يحقُ إمكاناته الفردية وهو الذي يبني هذه القيم لأنه يحتاج إليها ليصيرَ إنسانًا أكثر كمالا، ويمكن تلخيص الأهداف في النقاط التالية:

– الإيمان بأهمية المحافظة على القيم ومعرفة أهمية التاريخ.

– التعريف بالثقافة وأنشطتها المختلفة.

– القيم الخلقية التي يجبُ أن يكون عليها الفرد.

– التعرف على العناصر الثقافية المحاسبة للإنسان منذ وجوده على هذه المعمورة[3].

2– أهداف تتعلق بالجانب الفردي: تسعى الثقافة إلى:

– تحقيق الذات والاهتمام بالجماليات.

– الترويح والترفيه عن الذات من خلا الأنشطة الثقافية المتنوعة.

– اكتساب المهارات الثقافية والاجتماعية المناسبة.

– تنمية القيم الخلقية والثقافية وإحياء التُراث الروحي للإنسان.

---

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، المرجع السابق، ص 60–61.

[2] خنساء التومي، المرجع السابق، ص 116.

[3] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، المرجع السابق، ص 146–147.

3- أهداف تتعلق بالجانب الاجتماعي:

تغطي هذه الأهداف النظم الاجتماعية والمجتمع متمثلة في أهداف التنمية الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- احترام الفرد والجماعة وترابطهم.
- الاهتمام بأمور المجتمع.
- العدالة والمساواة بين أفراد المجتمع.
- تكامل الثقافة سلوكيًا واجتماعيًا[1].

المطلب الخامس: دور الثقافة في المجتمع:

للثقافة والمثقفين دور في بناء وتطوير المجتمعات من خلال:

1- تُعتبر الثقافة العامل الأساسي في التنشئة الاجتماعية، حيْثُ تُبَينُ القيم الخلقية الصحيحة التي يكون عليها أفراد المجتمع وهي المنبع المعنوي الذي يساهم في بناء شخصية الفرد[2].

2- الثقافة تلعب دورًا جوهريًا في بناء الإنسان وتطوير المجتمع وتقدمه وبلورة الوعي الإنساني، وهي ضرورية لمواجهة قهر الحياة وتحديات العصر ومشاكله المختلفة، خصوصًا عندما تكون نابعة من الواقع المعاش.

3- من خلال الثقافة نستطيع أن نتنبأ لحدوث بعض السلوكيات والظواهر الدخيلة التي قد تؤثر سلبًا على تطور المجتمع.

4- هي الموجه والمحدد لسلوكيات أفراد المجتمع، كما أنها تساهم في ترسيخ جذور المجتمع وصيانة هويته.

5- عندما تكون مرحلة البناء الثقافي سليمة منذُ الصغر تُنْتِجُ جيلا واعيًا، يؤمن بحرية الآخرين وقادرًا على النهضة بالمجتمع[3].

6- للثقافة دور أساسي وضروري للممارسة الديمقراطية، وتوفير المساواة الاجتماعية فهي بذلك تعطي دفعًا لتطور الإنسانية وتقدمها.

---

[1] محمد أحمد بيومي، علم الاجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 118.

[2] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، المرجع السابق، ص 168-169.

[3] إلياس فرح، دور الثقافة في المجتمع العربي المعاصر، منشورات الطليعة العربية، بغداد، كانون الثاني/ شباط، 1982.

7- تهيئة العيش الكريم للأفراد وإكسابهم الشعور بالوحدة المتماسكة من خلال إشباع حاجات الأفراد البيولوجية عبر إمدادهم بأنماط سلوكية مشتركة.

8- إتاحة سُبُل توكيد أواصر التعاون بين أفراد المجتمع والتأقلم مع المواقف التي تواجههم في حياتهم.

9- تسهيل سُبُل ووسائل التفاعل والتواصل بين أفراد المجتمع.

10- الحد من أسباب الصراع والاضطراب.

11- يدفع أفراد المجتمع إلى تأدية أدوارهم المنوطة بهم.

12- خلق حلول مناسبة للمشكلات التي تعترض أفراد المجتمع[1].

[1] خالد عبد القادر منصور التومي، الثقافة وبناء المجتمعات، منشورات جامعة ليبيا، تخصص علوم إدارية وسياسية وعلاقات دولية، طرابلس، العدد 2019/5/1.

المبحث الثاني: معظم الأنشطة الثقافية في دار الشباب:

ورشة الفنون التشكيلية:

هو فضاء رحب ومتنفس لكل الراغبين ولوج عالم الفن التشكيلي بمختلف مداسه الفنية وكذا ذوي المواهب، يؤطرها أساتذة متخصصين في ميدان الفنون التشكيلية وتهدف الورشة إلى:

- تشجيع الأطفال الصغار في الرسم وتنمية مواهبهم مستقبلاً.
- تدعيم الطاقات الفنية في مجال الفن التشكيلي.
- من الشروط التمتع بالحس والذوق في مجال الفن التشكيلي[1].

ورشة الخزف الفني:

ورشة التعليم والتدريب على فنون الفخار والخزف حيث يتم تعليم المنخرطين باختلاف أعمارهم كيفية تخطيط الزخارف النباتية والهندسية وتحليل تلك الرسومات وطرق التشكيل اليدوي مع استخدام أساليب الرسم بالأكاسيد.

وذلك من منطلق الحرص على دعم المواهب الشابة وتشجيعهم على إبراز طاقاتهم وإبداعاتهم من خلال البرامج والأنشطة المختلفة.

تهدف الورشة للمساهمة في الحفاظ على الموروث الوطني وتنمية المهارات الفنية واكتساب خبرات وتقنيات تشمل القديم والجديد.

ورشة الموسيقى:

أنشئت دار الشباب بني سليمان ورشة تكوينية في الميدان الموسيقي بهدف:

- تعليم المبادئ القاعدية للموسيقى.
- تعليم المواهب الواعدة في مجال الغناء ولعزف الموسيقي.
- شجيع الفرق الموسيقية الموجودة على مستوى تراب الولاية على التدريب الموسيقي من خلال الأجهزة التي تتوفر عليها الورشة.
- الحفاظ على الموروث المحلي في مجال الغناء.
- فتح المجال الموسيقي أمام البراعم الصغار لتنمية مواهبه.

ورشة الإعلام الآلي:

[1] أشير، مجلة فصلية تصدُر عن مديرية الثقافة لولاية المدية، العدد الثامن، ص 15.

هي ورشة تعلم التقنيات الحديثة من أجل تسهيل عملية البحث العلمي وإعداد مذكرات التخرج الجامعية، لينال شهادة خبرة في مبادئ الأساسية للإعلام الآلي.

ورشة السمعي البصري:

تقدم دروس حول تقنيات التصوير بالكاميرا ودروس فن التصوير الفوتوغرافي كما تستقطب كل فئات المجتمع كبار وصغار.

ورشة المسرح:

تتيح المجال لكل الراغبين والراغبات في اكتشاف خبايا أبو الفنون "المسرح" ومن أبرز المساعي التي تصبو لتحقيقها الورشة[1]:

- صقل المواهب الناشئة للشباب وتنميتها.
- التكوين والتأطير في القواعد الأساسية للمسرح.
- اكتشاف إبداعات وطاقات الشباب والشابات حتى البراعم الصغار.
- خلق فضاء للتمثيل المسرحي.
- إنتاج بعض الأعمال المسرحية.
- كما يمكنه من أدوات معرفية وجمالية تجعل منه فردًا قادرًا على تذوق مختلف الفنون.

النادي الأدبي:

فضاء الكلمة، الكلمة المحملة بالبوح الشاعري الفلسفي، وله مواعيد كلما سمحت الفرص ويهدف: التعريف بالأدباء والشعراء وتنشيط محاضرات وندوات والتواصل مع المبدعين.

المكتبة:

مكتبة عامة مفتوحة لكل الفئات الاجتماعية المختلفة سواء كانوا أساتذة أو طلبة جامعيين أو تلاميذ مدارس أو عامة الناس، تضع تحت تصرف المستعملين لاسيما الباحثين والطلاب وتشارك في تطوير البحث وتحسين المستوى، فتحت أبوابها في الموسم الثقافي سنة 1981 وتعتبر أحد أهم ركائزها الأساسي لما تقوم به من إشعاع فكري وثقافي طاقة الاستيعاب بها حوالي 200 مقعد يؤطرها كفاءات وإطارات متخصصين وأعوان.

مكتب الأطفال:

[1] وثائق إدارية، مديرية الثقافة والشباب، المدية، 2017.

الفضاء الثقافي للطفال يقدم خدمات متميزة للأطفال وفق أعمارهم المختلفة ومستويات تعليمهم وبه نشاطات أخرى فرقة فنية للمسرح والغناء والرسم وأشغال يدوية[1].

المبحث الثالث: النشاطات الأكثر تداولاً بدار الشباب بدائر بني سليمان:

المطلب الأول: المسرح:

ي:تعريف المسرح:

عرف المسرح Théatre وهي مشتقة من الإغريقية Theatro" وهي تعني مكان المشاهدة أو الفضاء المسرحي، أي أنه مكان جريان الأحداث، أو هو صالة العرض التي يُجَسَدُ عليها نص المسرحية.

هي الفن الذي يستوعب المجتمع، ويُعَدُ أحد الفنون الأدبية الذي يعتمد على ترسيخ الأفكار في ذهن الجمهور، فهو ليس وسيلة للترفيه والمتعة فقط، بل مؤسسة تربوية تهم جميع الطبقات الاجتماعية يسعى إلى إحياء التراث والماضي ويعمل على بث الوعي والنهضة الاجتماعية والسياسية والفكرية[2].

المطلب الثاني :نشأته وتطوره:

المسرح الجزائري شَقَ طريقه سنة 1926، بمسرحية "جحا" لعلي السلالي، حيث كان متأخرًا مقارنة مع الدول العربية الأخرى، ومن العوامل التي ساعدت على نشأته وتطوره قدوم فرقة التمثيل المصرية بقيادة جورج أبيض.

لعب المسرح في الجزائر دور عام في محاربة الاستعمار الفرنسي حيث كان يعتبر وسيلة للمقاومة والنضال، وقام بتهيئة الظروف لكل من الثورة التحريرية وتجهيز الجزائريين لمعركة حاسمة وفاصلة.

وكانت أول محاولة بدائية في المسرح في مسرحية "نُزهة العشاق" و"قصة العشاق" سنة 1926، ثم مسرحية البخيل سنة 1848.

غير أن المسرح الجزائري كان يعاني من الرقابة الاستعمارية على رجال وأعمال المسرح خصوصًا بعد 1948.

ومع اندلاع الثورة التحق الكثير من رجال المسرح بالثورة التحريرية، ورغم هذا واصل الجزائريون النشاطات المسرحية خارج الجزائر، فقدمت مسرحيتان عام 1957 وهما "أحلام فدائي" و"نحو النور"

---

[1] إيان هاتياي، جو موران، إليس ت،ر، دعاء محمد الدين الخطيب، الأطفال والتكنولوجيا والثقافة، ط1، الحقوق الترجمة والنشر بالعربية، محفوظة للمجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، 2005، ص 113.

[2] مجيد صالح بيك، تاريخ المسرح عبرا لعصور، الدار الثقافة للنشر، ط1، القاهرة، 2002، ص 22.

ضمن الوفد الجزائري الذي شارك في مهرجان الشبيبَة الديمقراطية بموسكو، ثم تكونتْ فرقة جبهة التحرير المسرحية في تونس، وقدمت عروضًا "كأبناء القصبة" و"دم الأحْرَار".

– ما بعد الاستقلال يمكن القول إنها مرحلة تميزت بالنشاط على مستوى الإنتاج، وكانت موضوعاته من الواقع الجزائري، وإلى مسرحيات الثورة والبطولة.

ثم تحول المسرح الجزائري إلى وسيلة نقد للوضع القائم في البلاد من سوء التسيير إلى الاستعمارية، الإفلاس الاقتصادي، وهذا ما حدث فعلاً بعد أحداث أكتوبر 1988.

يمكن القول إن الانفتاح السياسي على التعددية أدى إلى انفتاح المسرح الجزائري على التعدد في إنشاء الفرق المسرحية والتأليف.

ومع بداية الألفية شهد المسرح الجزائري تطورًا اهتم بمسرح الطفل كثيرًا.

وقد عرف المسرح الجزائري نشاطًا كبيرًا في الفترة الأخيرة ليتميز في هذه المرحلة الأخيرة باستخدام اللغة العربية الفصحى، حيث كان هناك نهوضًا حقيقيًا وتأليفًا وتمثيلاًن وعلى الخصوص بعد 2007، حيث أصبحت أعدادًا كبيرة من الممثلين والمؤلفين.

وبهذا نقول أن المسرح الجزائري قد خطى خطوات هامة في تاريخه وتمكن من إثبات وجوده أمام المسرع الغربي عامة والعربي خاصة[1].

المطلب الثالث :من رواد المسرح الجزائري.

– رشيد القسنطيني (1887–1944).

– محي الدين بشطارزي.

– أحمد عياد المعروف باسم رويشد (1942–1968).

– عبد الرحمن ولد كاكي (1934–1995)[2].

المطلب الرابع :موضوعات المسرح الجزائري:

تناول المسرح الجزائري موضوعات مختلفة تنقسم إلى 03 اتجاهات:

[1] صالح لمباركية، المسرح في الجزائر، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 11–12–13.

[2] صالح لمباركية، المرجع السابق، ص 64.

1) الاتجاه التاريخي: نشط كثيرًا هذا الاتجاه خصوصًا بعد الاستقلال مثل "مسرحية يوغرطة 1952"، "مسرحية بلال بن رباح سنة 1939"، فالمسرحية التاريخية أسهمت في تطوير المسرح الجزائري.

2) الاتجاه الاجتماعي: تناولت المشاكل الاجتماعية كمشاكل الأسرة، الشعوذة، أمراض النفس ومشاكلها ومن أهم المسرحيات نذكر "امرأة الأب 1953"، "مسرحية الانتهازية" وكان هدفها محاربة هذه المشاكل الاجتماعية.

3) الاتجاه النضالي:

اهتم الكتاب المسرحيون بأحداث الثورة التحريرية، وحاولوا تجسيد الواقع الجزائري غُداة الاحتلال في أعمالهم المسرحية من أهمها مسرحية "مصرع الطغاة" و"مسرحية التراب"[1].

نعيش اليوم في عالم اقتصاد المعرفة، هذا العالم الذي فرض نفسه على الدول المتقدمة والنامية على حد سواء جاعلاً من الدول المتقدمة عالمًا مهيمنًا ومن الدول النامية عالمًا مهيمنًا عليه، وما هو مهم أن هذا العالم قد قلب موازين القوى التي كانت سائدة، ذلك أنه قديمًا كان الجهد هو العامل الأساسي لإنتاج الثروة وتحقيق تقدم الأمم وازدهارها، هذا فضلاً عن العناصر الأخرى الثلاثة المتمثلة في الأرض ورأس المال والتنظيم. في حين أنه في عالم اقتصاد المعرفة أصبحت الأهمية القصوى للتقنية والأفكار الجديدة التي من شأنها إعطاء دفع جديد لنهضة المجتمع، فمثلا أن يتوصل إنسان لإنتاج تقنية مفيدة من شأنها اختصار الوقت والجهد أفضل بالنسبة للمجتمع من أن يقضي ألف سنة في أداء عمل يدوي بطريقة تقليدية.

ومنه، فإن عالم اقتصاد المعرفة يعطي أهمية للعنصر البشري باعتباره محور العمل التقدمي، وهذا بدوره يقتضي منا أن نعمل من خلال هذا التربص التحكمي على تطوير كفاءتنا وكفاءة الغير. وهو ما سيكون عليه هذا التربص الذي سنعمد فيه إلى بناء برامج وثيقة السلة بالسياق الاجتماعي والتقدمي للمجتمع الجزائري تخص فئة إطارات الشباب.

المحور الأول: التعريف بميدان التربص

1- تعريف دار الشباب:

[1] ميمونة عبدون، بنية الحوار في مسرحية "البحث عن الشمس"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي، قسم أدب عربي، جامعة أم البواقي، 2013-2014، ص 76.

هي مؤسسة عمومية تربوية تعليمية تثقيفية وترفيهية، أبوابها مفتوحة لجميع الشباب الذين يودون الالتحاق والانخراط في مجالات طموحاتهم، كما توجد أنشطة تلبي رغباتهم وهذا يكون تحت تأطير وإشراف إطارات مؤهلة تخرجت من معاهد التكوين العالي.

أ- أهمية دار الشباب:

تتمثل أهمية دار الشباب في كونها الإطار التربوي بعد المدرسة والأسرة ومقر للترفيه بالنسبة للشباب واستغلال وقتهم الحر، وتحث الشباب على البحث وروح المبادرة والابتكار ضمن ممارسة النشاطات المتواجدة بداخلها وكذا تدعم فرص اللقاء والتجمع من أجل تحقيق تبادل الأفكار والمعارف في جميع الميادين وتعمل على تشجيع كل نشاط يهدف إلى حماية الشباب من مخاطر الغزو الثقافي والآفات الاجتماعية.

موقع دار الشباب الحي القديم: تقع دار الشباب الحي القديم بني سليمان وسط المدينة القديمة حيث تحيط بها، كل من المؤسسات التالية:

المركز الوطني للتكوين الجراحي من الجهة الشمالية.

مدرسة الحي القديم الجهة الجنوبية.

مخزن الحبوب من الشمالية.

حي سكني به عدد كبير من السكان من الجهة الشرقية.

لهذا فإن المؤسسة تحت موقع استراتيجي هام، يسمح لها باستقطاب عدد كبير من الفئات الشبانية.

الهياكل القاعدية والإمكانيات:

سنة الانطلاق في الإنجاز: 1969م.

بداية النشاط: 1970م.

المساحة الإجمالية: 2236 $م^2$

المساحة المبنية: 738 $م^2$

نوع البناء: صلب

عدد القاعات: 5

عدد المكاتب: 5

عدد الإطارات الدائمة: 4 إطارات.

عدد العمال المهنيين: 3

عدد العمال في إطار عقود ما قبل التشغيل: 10

أهم النشاطات المتواجدة بمؤسسة دار الشباب:

النشاطات العلمية: نادي الانترنت، نادي الإعلام الآلي، المكتبة الرقمية للأطفال والشباب.

النشاطات الثقافية والفنية: المجموعة الصوتية، نادي المطالعة والبحوث العلمية، نادي الرسم والفنون التشكيلية، نادي المسرح.

النشاطات الترفيهية: الرحلات، الخرجات أيام الهواء الطلق، التبادلات الشبانية، ألعاب ترفيهية.

نشاطات التسلية والرياضة: تنس الطاولة، الشطرنج، الكرة الحديدية، كرة الطائرة، كرة القدم.

الجمعيات الناشطة بالمؤسسة: جمعية الأمل للكشافة الإسلامية

أهدافها:

المساهمة في تنمية قدرات الأطفال والشباب روحيًا وفكريًا وبدنيًا واجتماعيًا ليكونوا مواطنين مسؤولين في وطنهم وصالحين في مجتمعهم.

غرس المبادئ الإسلامية والقيم الوطنية ومفهوم روح المسؤولية.

المساهمة في الحياة التربوية والاجتماعية والثقافية والرياضية.

المحور الثاني: ندوة حول المقاربة بالأهداف لفائدة سلك المربين:

الهدف العام: رفع مستوى التأهيل لفائدة سلك المربين العاملين بدار الشباب الحي القديم –بني سليمان–

الأهداف الإجرائية:

التحكم في مفاهيم المقاربة بالأهداف.

التعرف على الأهداف المعرفية والوجدانية والنفس حركية.

التعرف على المستويات المختلفة لكل من الأهداف المعرفية والوجدانية والنفس حركية.

استنباط العلاقة بين أنواع الأهداف الثلاثة.

المنهجية المستخدمة المقاربة بالأهداف.

أداة التقييم: الملاحظة وأسئلة نهاية الحصة.

الأثر المرجو من المشروع: عند الانتهاء من تنفيذ هذا المشروع؛ يجب ان يترك آثارًا واضحة على المربين مستقبلاً والتي تتمثل في:

أن يبقى المربين يستخدمون المعارف والمهارات المكتسبة في تأطيرهم لمختلف فئات الشباب.

خلق ثقافة وسلوك حب البحث والاطلاع بعد أخذ المفاهيم الأساسية، لأن المفاهيم هي مفاتيح العلم.

المذكرة الفنية:

<table>
<tr><td colspan="3">دار الشباب الحي القديم بني سليمان تأطير المتربص: دحماني سمير</td></tr>
<tr><td>التاريخ 08 أفريل 2014</td><td rowspan="4">الموضوع:
المقاربة بالأهداف</td><td>عدد المشاركين: 04</td></tr>
<tr><td>المحور: المقاربة بالأهداف
مكان التنفيذ: القاعة 2</td><td rowspan="2">السن: 25 سنة فأكثر</td></tr>
<tr><td>المدة: ساعة ونصف</td></tr>
<tr><td>الوقت: الفترة الصباحية</td><td>الجنس ذكور</td></tr>
<tr><td colspan="3">الهدف العام: رفع مستوى التأهيل العلمي</td></tr>
<tr><td colspan="3">الهدف التقني: التحكم في منهجية المقاربة بالأهداف</td></tr>
</table>

المراحل	التوقيت	سيرورة المراحل	الملاحظة
مرحلة التمهيد	10 دقائق	من لا يملك هدف محدد في الزمان والمكان لا يمكنه أبدًا أن يبلغ مراده مهما طال الزمان أو قصر	
مرحلة التقديم	30 دقيقة	شرح المفاهيم الأساسية أنواع الأهداف (المعرفية، الوجدانية، النفسحركية)	
مرحلة التطبيق	40 دقيقة	تحديد مستويات الأهداف المختلفة لنشاط تنص الطاولة	
مرحلة التقييم	10 دقائق	إعادة طرح أسئلة على أنواع ومستويات الأهداف، والخروج بتقييم للحصة انطلاقًا من الإجابات.	

المادة العلمية:

تمهيد:

لقد احتل، ولمدة طويلة، موضوع الأهداف حيزًا كبيرًا من اهتمام علماء التربية، وقد تم تطبيق العديد من الدراسات التي كانت ترمي في معظمها إلى التأكد من أثر تحديد الأهداف بصورة دقيقة على مردود المتلقي، ومما يلاحظ من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات أنها كانت متباينة ومختلة باختلاف القائمين عليها، واتجاهاتهم إزاءها، فبينما نجد معظمها يؤكد على أهمية تحديد الأهداف وتأثيرها الإيجابي في التحصيل المعرفي، في حين نجد البعض الآخر يبدي تحفظًا إزاءها على أساس أن أثرها لم يكن دالاً بالقدر الكاف للتأكد من أهميتها.

المفاهيم الأساسية:

الهدف: عمومًا هو الغرض الذي يسعى إليه الفرد أو الجماعة عن طريق ما يقوم به الفرد أو الجماعة من فعل أو سلوك في فترة زمنية محددة.

في التربية: <<مقصد مصاغ في عبارة تصف تغييرًا مقترحًا يراد إحداثه في المريد>>.

أهمية الأهداف في المجال التربوي:

تتضح أهمية الأهداف التربوية من خلال تحقيقها للفوائد التالية:

- تعتبر كدليل للمربي في عملية التربية.
- تسهل عملية التعلم، حيث يعرف الشباب بدقة ما هو المطلوب للقيام به.
- تساعد صياغة الأهداف صياغة واضحة وعلى صياغة أسئلة التقويم بطريقة سهلة وبسيطة.
- تجزئ الأهداف التربوية إلى أبسط مكوناتها، وهو ما يجعلها واضحة، ويمكن من تقديمها بفعالية ونشاط.

تصنيف الأهداف:

1- المجال المعرفي:

يتمركز المجال المعرفي على القدرات العقلية الذهنية من مثلا التذكر والفهم والتطبيق... وغيرها، والتي تمثل في مجموعها عمليات عقلية محضة، وهو الجزء الأول أو المجال الأول من مشروع عمل، جلب إليه مجموعة الباحثين والمهتمين بالتربية والتعليم بجامعة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وفي خضم عمل هذه الجماعة ظهر اول تصنيف وهو مصنف 1956 B.Bloom.

وقد اختص بالمجال المعرفي العقلي، ويقصد بالأهداف المعرفية أو العقلية تلك الأهداف التي تعنى بما يقوم به العقل من عمليات متباينة في محتوياتها ومتفاوتة في مستواها وتضم جميع أشكال النشاط الفكري لدى الإنسان وتتمثل العمليات العقلية في المستويات لتالية:

- مستوى التذكر والحفظ.
- مستوى الفهم والاستيعاب.
- مستوى التحليل.
- مستوى التركيب.
- مستوى التقييم.

2- المجال المهاري الحركي: يتعلق هذا المجال في أهدافه بالمهارات الحركية، وواضح أن المهارات في هذا المجال لا تعني المهارات العقلية، كالتحليل والتقويم والاستكشاف وحل المشكلات. بل المقصود بها هو المهارات الحركية لأطراف الجسم، كحركة اليدين والقدمية، أو الجسم ككل. وهي تمثل الكثير من المعطيات الشائعة لغالبية الموضوعات المتعلقة بحركة الجسم (الكتابة، التحدث، المهارات الحركية...) التي تتطلبها بعض الاختصاصات مثل: التربية البدنية، الفنون، الموسيقى.

بالرغم من تعدد التطبيقات التي ظهرت في المجال المهاري الحركي غير أن تصنيف إليزابيت سيمبسون 1972 لهذا المجال يبقى هو الأكثر شيوعًا بين المربين، وذلك لسهولته وإمكانية تطبيقه في مختلف النشاطات الهادفة، وهو شبيه بتصنيف بلوم. إذ يبدأ من المستويات السهلة ويتدرج في الصعوبة لينتهي بأكثر المستويات تعقيدًا وتتمثل هذه المستويات في:

الإدراك الحسي.

الميل أو الاستعداد.

الاستجابة الموجهة.

الآلية أو التعويد.

الاستجابة المعقدة.

التكيف.

الإبداع.

3- المجال الوجداني:

يشير الوجدان عند علماء النفس إلى الجانب الذاتي الشعوري من أية خبرة سلوكية (إدراكية أو حركية) يمر بها الشخص من حيث شعوره بالارتياح (بدرجات مختلفة) أو بعدم الارتياح (بدرجات مختلفة

نحو هذه الخبرة، ينتج عنه اتجاه نحو القبول أو الرفض ومن الأوائل الذين درسوا هذا الموضوع بالتفصيل العالم الألماني وليام فونت وتحدث عن الأبعاد الرئيسية الثلاثة:

الأول: يمتد من الشعور بالسرور إلى الشعور بالانقباض.

الثاني: ويمتد من التوتر إلى الاسترخاء.

الثالث: ويمتد من الإثارة إلى الإحباط.

ويعني الجانب الوجداني في المجال التربوي إلى تعامل الطفل الشاب مع ما في القلب من اتجاهات ومشاعر وأحاسيس وقيم، والتي تبدو في مظاهر سلوكه المتعددة وأنظمته الحيوية اليومية.

اما الأهداف الانفعالية فهي تلك الأهداف التي تعنى بالمشاعر والأساسي والانفعالات والاتجاهات والقيم والميول وقد حاول العلماء تصنيفها أسوة بالجانبين المعرفي والنفسي الحركي بداية من أسهلها ونهاية بأصعبها.

ويمثل الجانب الوجداني أحد الجوانب المهمة التي ينبغي التركيز عليها حيث أنه لا قيمة للمعارف أو المهارات في معزل عن مجموعة القيم والاتجاهات، وعلى غرار الجانبين السابقين (المعرفي والنفسحركي) طرح كراثول 1964 تصنيفًا للأهداف التربوية في المجال الوجداني إلى خمسة أقسام وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

1- الاستقبال.

2- الاستجابة.

3- التقييم.

4- التنظيم.

5- التخصيص.

4- العلاقة بين الميادين الثلاثة:

الأقسام الكبرى	الميادين والأهداف المدرجة تحتها		
	الميدان المعرفي	الميدان العاطفي	الميدان الحركنفسي
الارتباط	المعرفة	1 الاستقبال 2 الاستجابة	1- الحركات العاكسة 2- الحركات الأساسية
صياغة المفاهيم	الفهم التطبيق التحليل	إعطاء القيمة التنظيم	القدرات الإدراكية القدرات الجسمية
التقمص	التركيب	توظيف القيمة	حركات مهارية
Identification	التقويم	التخصيص	اتصال غير تتابعي

الإطار التطبيقي

تحليل بيانات المقابلة

المحور 1: ماهية الاتصال غير الرسمي بدار الشباب

لمعرفة إجابات مسؤولي وعمال دار الشباب بدور الاتصال غير الرسمي بالمؤسسة حيث تمحور التساؤل كالآتي:

. اختلفت إجابات المبحوثين حول الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المؤسسة حيث يرى المبحوث (1) ذكر، ماستر 38 سنة مدير بمؤسس دار الشباب أن الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة، بينما الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم خارج المؤسسة، أما المبحوث (2) ذكر – ليسانس – 30 سنة فأجبنا أن الاتصال الرسمي يكون بين أعضاء المؤسسة وموضوعه يكون متعلقا بالعمل فقط يتناول أهداف ونشاطات المؤسسة، أما الغير الرسمي فهو الكلام الخارج عن سياق العمل يكون بين العمال في أوقات الراحة، في حين كانت إجابة المبحوث (3) جنس ذكر مستوى دكتوراه – أخصائي نفساني –، فأجاب أن كلاهما نوع من الاتصال الداخلي الفعال فالرسمي هو ذلك الاتصال الذي يحدده القانون الداخي للمؤسسة ويكون بين المدير والعمال عبر وسائل وقنوات رسمية كالاعلانات، التقارير، البريد الالكتروني للمؤسسة.....، أما الاتصال غير الرسمي فهو اتصال بين العمال داخل المؤسسة ولكن بوسائل اتصالية غير رسمية مثل الاتصال اللفظي والهاتف أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين بمؤسسة دار الشباب حول مفهوم الاتصال الرسمي وغير الرسمي نجد أن الإجابات كانت مختلفة فالمبحوث الأول يرى بأن الاتصا داخل المؤسسة فهو رسمي وعندما يكون خارجها فهو غير رسمي.

. أما المبحوث (2): فيرى بأن الاتصال الرسمي هو ذلك المعلومات والكلام والاقتراحات والأفكار التي يدور موضوعها حول العمل فقط، أما غير الرسمي فهو الكلام الفارغ الخارج عن سياق العمل.

. المبحوث (3): فيرى أن الاتصال الرسمي تكون وسائله رسمية مثل الوثائق – أو عبر البريد الالكتروني للشركة ، أما غير الرسمي يكون مجرد كلام أي لفظيا أو عبر الهاتف.

النتيجة:

نستنتج أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي كلاهما سائد بمؤسسة دار الشباب من خلال إجابات المبحوثين ولهما أهمية في تسيير مهام الإدارية للمؤسسة.

مقابلة مع احمد وزاني ,مدير دار الشباب بومباجي عمار بمقر مكتبه الخاص ببني سليمان ,بتاريخ 2022/06/01على الساعة الواحدة زوالا.

مقابلة مع بلال عراب ,نائب الكاتب العام لجمعية الافراح بدار الشباب بمقر مكتب الجمعية بتارسخ 2022/06/04عل السااعة الخامسة والنصف

مقابلة مع مروان براهيمي ,بمقر مكتبه الخاص واخصائي نفساني ومختص في المسرح بدار الشباب ,بتارخ 2022/06/07 على الساعة الثالثة الا ربع

مقابلة مع وليد لكحل ,مربي تنشيط الشباب بمكتبه الخاص بدار الشباب بومباجي عمار بدائرة بني سليمان بتاريخ 2022/06/03على الساعة الرابعة والنصف مساءا.

المحور2: الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا بدار الشباب

يعد الاتصال داخل المؤسسة همزة وصل بين الرؤساء والمرؤوسين فيما بينهم، ويكون التواصل عبر العديد من الوسائل، ودار الشباب كغيرها من المؤسسات التي تعتمد على وسائل اتصالية معينة دون غيرها لذلك نسعى من خلال هذه المقابلة وعبر طرح هذه الأسئلة للتعرف على هاته الوسائل بحيث كان التساؤل على النحو الآتي:

. صرح المبحوث (1) المدير: أن المؤسسة تعتمد على العديد من الوسائل منها مكتوبة كالتقارير التي تكون ناتجة من عقد الاجتماعات ، والمذكرة تتضمن تعليمات إدارية وكذلك الاعلانات التي تسمح بنشر المعلومات المختلفة وأخرى تتمثل في الهاتف والأنترنيت.

. المبحوث (2) نائب الكاتب العام

قد يكون الاتصال شفهيا عبر الاجتماعات والمقابلات وقد تكون عبر الوسائل التكنولوجية كالهاتف والأنترنيت والبريد الالكتروني غير أن الوسيلة الأكثر استعمالا داخل المؤسسة هي الهاتف نظرا أنه يستعمل من طرف أغلب الموظفين.

. المبحوث (3): نائب الكاتب العام لجمعية الأفراح وعضو بمؤسسة دار الشباب أجابنا بأن يتم الاتصال بين أعضاء دار الشباي عبر الهاتف لسرعة تبادل المعلومات، أو مباشرة عبر اللقاءات والمقابلات.

. المبحوثة رقم (4) المستشارة بدار الشباب:

أن التواصل داخل المؤسسة قد يكون شفهيا وذلك يمكن من سرعة وصول المعلومات وتبادلها ومناقشة الآراء والأفكار أو وسيلة الهاتف لسهولة استخدامه ونظرا لاستخدامه من أغلب الموظفين.

. يكون التواصل عبر البريد الالكتروني عند التواصل بالديوان الولائي لدور الشباب والثقافة أو عند التواصل مع دور شباب بمناطق أخرى.

. وقد تكون مقابلات شخصية أي حضور بالمكتب عند زيارة بعض الجمعيات لعرض مقترحات حول تنظيم حفل، أو مهرجان أو حملات تطوعية وذلك ليكون الوقت كافيا للحوار ومناقشة الآراء.

. ويكون الاتصال هاتفيا أو شفهيا داخل المؤسسة لربح الوقت، أما كل ما يتعلق بتنظيم العمل أو بأي جديد حول المؤسسة فهنا نستخدم الاعلانات توضع في أماكن التجمعات والراحة ليطلع عليها جميع الموظفين.

من خلال تحليل أجوبة المبحوثين اختلفت إجابات حول الوسائل المستعملة فمنهم من يرى الهاتف ومنهم من يرى اتواصل شفهيا وقليلا من يعتمد على الوسائل التكنولوجية ومواقع التواصل الاجتماعي أما الوسائل الكتابية كالتقارير والاستدعاءات الرسمية قليلا ما تستخدم إلا إذا كانت معلومات جديدة تخص المؤسسة، حيث نجد أن الوسيلة المتكررة بكثرة من خلال إجابات المبحوثين هي الاتصال الشفهي أو عبر الهاتف وذلك لاختصار الوقت والجهد.

النتيجة:

نستنتج أن الوسائل الأكثر استعمالا بمؤسسة دار الشباب هي الاتصال الشفهي وذلك يسمح بالمناقشة وتبادل الآراء والأفكار والحوار وأيضا الهاتف الذي يعتبر الوسيلة الأسرع في نقل وإيصال المعلومات وتبادلها إضافة إلى سهولة استعماله وأنه الوسيلة التي يمتلكها جميع الموظفين، وعليه تعتمد المؤسسة في نقل وتبادل التعليمات الإدارية على الاتصال الغير الرسمي لعدم اعتمادها على الوثائق الرسمية بكثرة، ويرجع ذلك أن الاتصال غير الرسمي يساهم في نقل وتبادل المعلومات بأقل وقت وجهد.

اجراء المقابلات مع نفس الاشخاص.

المحور الثالث: أهمية الاتصال الغير الرسمي في دار الشباب

أجمع المبحوثين على أهمية الاتصال غير رسمي في زيادة فعالية الأنشطة الثقافية في دار الشباب بومباجي عمار، لذا يساهم الاتصال غير رسمي بشكل كبير في نجاح النشاط الثقافي وزيادة تفعيله وتنوعه في المؤسسة.

كما يصرح المبحوث الأول المدير في أجوبته بأن الاتصال الغير الرسمي هو الوسيلة الرئيسية والأساسية في دار الشباب، كما أكدت على ضرورية وإلزامية الاعتماد على الاتصال الرسمي، فلا بدا من وجوده في أي مؤسسة، وتكمن أهمية الاتصال الغير رسمي في المؤسسة على أنها تسهل عملية التواصل بين المدير والعمال الإداريين والمؤطرين والمنشطين بدار الشباب، وهذا مما يساهم في تسهيل وتسيير الأنشطة الثقافية الخاصة بالمؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة فعاليتها وتنوعها، كما تؤدي الاتصال غير رسمي إلى أنها الوسيلة التي تؤدي إلى تحسين أداء العمال والموظفين، كما أكد المدير على أهمية الاتصال الغير الرسمي بالمؤسسة كونه يحضى بوجود علاقات إنسانية بين المدير والمؤطرين والمنشطين ويعتبر هذه العلاقات جوهرة المؤسسة المتواجدة حاليا في دار الشباب ولا توجد قرارات إدارية صارمة بينما تكون في إطار تكوين اجتماعي.

مما يؤكد على أنه لا توجد فروقات بينه وبين أعضاء المؤسسة والمنخرطين بها وهذا ما يزيد من فعالية الأنشطة الثقافية إضافة إلى ذلك يصرح على أن عملهم عمل متكامل ومتعاون حيث يسير وفق مجموعات متعددة وتكون فيما بينهم علاقات إنسانية متبادلة حتى مع حراس المؤسسة.

. أجاب المبحوث رقم (2) : ومربي رئيسي لدار الشباب على أن أهمية الإتصال الغير الرسمي تكمن في الحوارات والنقاشات التي تدور بين المؤطرين والمنشطين عند القيام بنشاط ثقافي معين وسبيل المثال

نذكر الاحتفال بعيد الطفولة الذي تزامن مع إجراء المقابلة معه يكون عن طريق طرح الفكرة من قبله وتلقي رجع الصدى من قبل مؤطرين في إطار طرح الأفكار وتبادل الآراء وهذا مانجده حاليا ويلي الفعل وما تم ملاحظته من خلال الخروج إلى الميدان وخاصة نحن في فترة الاحتفال بعيد الطفولة كيف يتم التحضير والترتيب الجيد لعرض نشاط معين مثل ما قامت به دار الشباب لإجراء مسرحية والتي تمت بالمركز الخاص بالأطفال المعاقين، فمن خلال اتخاذ بآراء الآخرين يتم للمربي الرئيسي أن يخرج بقرارا نهائي موحد من خلاله يتم تطبيق النشاط المعين وتنفيذه.

. كما صرح المربي الرئيسي بالمؤسسة على أنه من خلال النقاش والحوار الذي يدور فيما بينهم والأخذ بآرائهم في غالبي الأحيان يؤدي إلى فعالية ونجاح النشاط الثقافي هنا نرى أهمية ودور الاتصال الغير الرسمي بالمؤسسة.

. على غرار وكما صرح المبحوث رقم (2) مدير المؤسسة عندما يلجأ إلى القوانين بمعنى تطبيق الاتصال الرسمي يكون رجع صدى جد قليل وتكون نسبة نجاح النشاط غير عالية وأكد أيضا أنه ليس من الضروري وضع إعلان مثلا لحضور كل المنخرطين بالمؤسسة من أجل القيام بنشاط ثقافي معين بل يكتفي بالحديث والكلام المباشر معهم أثناء تواجدهم فورا بدار الشباب دون اللجوء الإعلانات وإرسال استدعاءات لهم.

. أكد أحد المبحوثين الأخصائية النفسانية أن أهمية الاتصال الغير الرسمي جد مهمة بحيث تعمل دار الشباب على استقطاب وجذب كم هائل من الشباب مهما اختلفت أعمارهم ومهما اختلفت مواهبهم دون أن تراعي سن محدد فمنهم من يهتم بالموسيقى ومنهم من يفضل الرسم وهناك من يميل ولديه الرغبة إلى المسرح أكد المربي الرئيسي بالمؤسسة أنه يتم دمج هذه الفئة عن طريق الاتصال الغير الرسمي، من

خلال تدخل عنصر آخر مثلا، وهو الأخصائية النفسانية ومن خلاله يتم الكشف عن الموهبة التي يفضلها دون إجراء تقارير إدارية ومن هذا تصل المؤسسة إلى تحقيق أهدافها من أجل المصلحة العامة.

التحليل:

من خلال تحليل المقابلات مع المبحوثين التي تم ذكرهم سابقا نلاحظ بأن معظم إيجاباتهم تمحورت على أهمية الاتصال الغير الرسمي في دار الشباب بومباجي عمار وأن الاتصال الأكثر استعمالا ألا وهو الاتصال الغير الرسمي بشكل كبير مما يعود بفعالية ونجاح الأنشطة الثقافية وتعددها وتنوعها.

. وجود علاقات إنسانية بين جميع منخرطي دار الشباب فمنهم المؤطر والمنشط والعامل والحارس والمربي والمدير والأخصائي النفساني بدار الشباب مما يساهم أيضا في تسهيل وتيسير وترتيب النشاط الثقافي عبر الاتصال بالهاتف أو مواقع التواصل الاجتماعي ومن جهة أخرى الاستناد على المقابلات والنقاشات والحديث المباشر.

من خلال المقابلة التي كانت أسئلتها مفتوحة وأخرى مقننة، بحيث من خلال أجوبة المبحوثين والبيانات الشخصية تم الوصول إلى هذه النقاط الأساسية ومن بينها:

1 – أغلب موظفي دار الشباب بومباجي عمار الذي تم إجراء المقابلة معه، ذات مناصب في المستوى فمنهم المدير ومنهم الرئيس وهناك أخصائية نفسانية ذات تعليم عالي خريجي جامعات و المعاهد والحاصلي على شهادة الماستر والدكتوراه إضافة إلى وجودهم في مناصب في قطاعات أخرى مختلفة على غرار منصبه في دار الشباب.

الاستنتاج:

نستنتج من خلال ما تطرقنا إليه سابقا من خلال المقابلات مع المبحوثين وملاحظتنا بدون مشاركة والخروج إلى الميدان وخاص أن فترة الجانب التطبيقي تزامنت مع نشاط ثقافي مميز وهو الاحتفال بعيد الطفولة وهذا ما سهل علينا إجراء المقابلات وتسجيل الملاحظات وجمع المعطيات بكل سهولة، وكذا أهم النشاطات التي أجريت في الشهر الفضيل.

نستنتج بأن دار الشباب بومباجي عمار دائرة بني سليمان ولاية المدية تعتمد على الاتصال الغير الرسمي لمدى أهميته التي تعود في زيادة فعالية الأنشطة الثقافية وتنوعها بنسبة عالية.

وهذا الاتصال الرسمي ولكن ماوجود بالفعل وتمت ملاحظته هو الاتصال الغير الرسمي.

مقابلة مع رئيسس جمعية الافاق طهراوي رضوان بمكتبه الخاص بدار الشباب بتاريخ 2022/06/03على الساعة الثالثة والنصف زوالا .

مقابلة مع رئيس جمعية الافراح براهيمي محمد بمكتبه الخاص بدار الشباب بتاريخ 2022/06/04 على الساعة الرابعة مساءا.

مقابلة مع كريمة قايدي اخصائية نفسانية بمكتبها الخاص بتاريخ 2022/06/08على الساعة الخامسة وربع مساءا.

مقابلة مع مدير دار الشبابيومباجي عمار احمد وزاني بمقر مكتبه الخاص بتاريخ 2022/06/10 على الساعة اللثالثة ونصف .

المحور الرابع: الربط بين دار الشباب والجمعيات الأخرى

. أجمع المبحوثين ومنهم أحمد وزاني مدير دار الشباب أحمد وزاني ورؤساء الجمعيات ومنهم رئيس جمعية الأفراح كشاد رمضان ورئيس جمعية الآفاق هشام ورئيس جمعية الإبداع على أن التنسيق بينهم يكون على أساس اجتماعفيما بينهم ويكون في بداية العام من أجل القيام بتنشيط البرنامج العام طوال السنة ومن أجل التحاور والتفاهم حول الاحتفالات اليومية، وكيف تجرى وتقام وكذلك كيف يتم إجراء هذا النشاط بدار الشباب فمجمل التنسيق بين الجمعيات ودار الشباب يتمحور في معظم الأنشطة الثقافية التي يتم الاتفاق عليها في بداية العام كما صرح المبحوثين أن التنسيق بينهم من ناحية الوسيلة الاتصالية يكون عن طريق الهاتف وأحيانا يتم في المكتب الخاص بمدير دار الشباب ولكن أغلب الحالات يكون عن طريق الهاتف ولا توجد وسيلة معينة.

. وصرح أيضا أحد المبحوثين أن دار الشباب مهمتها ودورها فتح أبوابها لاستقطاب مختلف الجمعيات للقيام بالأنشطة الثقافية الخاصة بهم، لذا تتصل أو يكون التنسيق من قبل الجمعيات عن طريق الاتصال بالمدير وفرصة متاحة لأي جمعية كانت تعمل بالتنسيق مع دار الشباب وتكون الموافقة من قبل مسؤولي دار الشباب ولا يتم الرفض أبدا إضافة عن طريق التنسيق فيما يخص الإعلان عن النشاط الثقافي الذي يعرض يكون عن طريق الاعلانات والملصقات الحائطية النشر في مواقع التواصل الاجتماعي.

. وأكد رؤساء الجمعيات ومن بينهم رئيس جمعية الأفراح كشاد رمضان على أن الجمعيات لديها أنشطة ثقافية خاصة بها يتم إجراؤها في دار الشباب في حين آخر لديها أهدافها الخاصة بها، وهذا ما يتطلب باستدعاء المدير لحضور النشاط الخاص بالجمعيات.

. أما بعض النشاطات مثل الاحتفال بعيد الاستقلال والفاتح من شهر نوفمبر يتم التنسيق فيما بينهم بالاحتفال بهذه الأنشطة على مجموعة واحدة بين جمعيات ودار الشباب.

من جهة أخرى أكد أحد المبحوثين مدير الشباب على أنه يتم ويحبذ التواصل والعمل بالتنسيق مع جمعية الأفراح لأنها الأكثر نشاطا وتنظيما وتعمل بصفة دائمة. ومستمرة سواء كان نوع النشاط الثقافي يومي أو وطني، كما تعتبر جمعية الأفراح مدرسة ولديها سنوات خبرة في النشاط الثقافي حوالي 25 خمسة وعشرون سنة .

. كما أكد أيضا معظم المبحوثين في إجاباتهم من خلال أسئلة المقابلة المفتوحة ومقننة بأن التنسيق بين الجمعيات وتواصل دار الشباب معهم بشكل كبير يعمل على زيادة تفعيل النشاط الثقافي وهذا ما تسعى وتحضى به دار الشباب.

. أكد نائب كاتب العام والمكلف بالإعلام عن النشاط الثقافي وخاصة أنه ذو خبرة كبيرة من عام 2003إلى وقتنا الحالي.

أنه يعمل بالتنسيق فيما بينهم من الناحية الاتصالية يكون عن طريق التصوير وبث الفيدويوهات المباشرة التي تعبر عن نشاط الذي سيقام.

. معظم النشاطات التي تتم من خلال التنسيق بين دار الشباب والجمعيات الأخرى، تتمثل في النشاطات اليومية مثل الأناشيد والمسرح والرياضة (كرة التنس) النشاطات الترفيهية المهرجان الذي يقام كل سنة مهرجان صوم الجنة حملات. ودورات حملات تطوعية في فترة كوفيد 19 يتم القيام بتعقيم وتنظيف الشوارع والأحياء.

. يصرح أيضا بأنه يتم التنسيق من خلال اتصال متبادل من قبل المدير دار الشباب برؤساء الجمعيات. وكذلك العكس اتصال يكون أيضا من قبل الرؤساء الجمعيات بمدير دار الشباب لغرض نشاط ثقافي.

. وعلى سبيل أجوبته يمكن القول بأن كل منهما يقوم بنفس المهام.

. يكون الاختيار لنوع النشاط الثقافي من قبل رئيس الجمعية أو من قبل دار الشباب.

ويتم غالبا التواصل فيما بينهم خارج أوقات العمل.

. صرح وأكد كاتب نائب العام أنه هناك تنسيق جد فعال ومثمر بين دار الشباب وهذا ما جاء به في أقواله وأجوبته أنه لم يتم أبدا الرفض لنشاط ما من قبل مسؤولي دار الشباب على عكس ذلك يتم دائما قبول كل الأنشطة الثقافية الخاصة بهم الوطنية واليومية، وحتى التي تقام كل عام مثل الاحتفال برأس السنة الأمازيغية.

. معظم الجمعيات ومسؤولي دار الشباب يتم اللقاء فيما بينهم من خلال عمل المقابلات وندوات الاجتماعية والحوارات والنقاشات..... .

. كلما كان التنسيق أكثر فيما بينهم كلما زاد تنوع وتعدد النشاط الثقافي في نهاية المطاف كل منهما يسعى لتحقيق أهداف مشتركة تخدم الشباب والأطفال دون تحديد سن معين.

. معظم لجمعيات تتعامل وتتواصل بالتنسيق مع دار الشباب بحيث يتم هنالك القيام بالعديد من الأنشطة المختلفة لذا لا توجد أماكن أخرى تلجأ إليها الجمعيات على غرار دار الشباب بومباجي عمار التي تكون أبوابها مفتوحة في جميع الأوقات.

تحليل:

. من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن معظم المبحوثين من فئة الشباب بحيث تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 27 سنة وآخرون من 57 و 38 سنة وهذا ما يساهم في نجاح واستمرار المؤسسة لأنها تعتمد على فئة الشباب التي تسهر على تسيير وتنظيم الأنشطة الثقافية.

. هناك تنوع في الجنس فمنهم أخصائية نفسانية ومربية أطفال والمربية الرئيسية لدار الشباب، هذا يساهم في تسهيل عملية التواصل مع الفئة النسوية، خاصة الفئة البنات التي تتراوح أعمارهم ما بين 15 و 20 سنة.

. معظم المبحوثين ذات خبرة تتروح عام 2005 إلى يومنا هذا ومن عام 1986 إلى يومنا هذا ، من إل

. وهذا ما يساهم ويساعد في استمرار ونجاح زيادة تفعيل النشاط الثقافي وتنوعه ولا يعرقل عمل المؤسسة بل يعمل على تطوره، فمن خلال إجاباتهم أكدوا بأن التنسيق بين دار الشباب والجمعيات موجود وجد فعال ويتم التواصل فيما بينهم عبر وسائل مختلفة منها الهاتف مواقع التواصل الاجتماعي من جهة ومن جهة أخرى نجد المقابلات والاجتماعات.

بحيث كلما كان التنسيق فيما بينهم مخطط ومنظم بطريقة جيدة وصحيحة يؤدي حتما وبالفعل إلى زيادة تنوع ونجاح النشاطات الثقافية بنسبة عالية ومرتفعة والعكس صحيح.

. ومن خلال أجوبتهم أيضا أكد معظمهم بأن التنسيق ناجح فيما بينهم وبالتالي تكون نتائج جد إيجابية في نهاية إجراء النشاط الثقافي وهذا كله يعود إلى الاتصال الغير الرسمي الفعال بالمؤسسة والعلاقات الإنسانية تحظى بها مختلف الجمعيات ودار الشباب بومباجي عومار.

الاستنتاج:

نستنتج من خلال ما تطرقنا إليه من أجوبة المبحوثين وتحليل المقابلات والخروج إلى الميدان بدار الشباب " بومباجي عومار " دائرة بني سليمان:

. نستنتج أن التنسيق بين الجمعيات ودار الشباب يكون عن طريق الاتصال غير الرسمي، ووجود علاقة إنسانية وطيدة فيما بينهم وذلك لأن لهم نفس المهام والهدف تقريبا بالاعتماد على العديد من الوسائل الاتصالية.

. في إطار ملاحظتنا أيضا وخاصة وأن فترة تربصنا بالمؤسسة تزامنت مع الاحتفال بعيد الطفولة هنا لم يصعب علينا الأمر في الملاحظة في كيفية طرق التنسيق فيما بينهم، وغالبا يكون عن طريق الاتصال

المتبادل أو الاجتماع يبدي كل منهما أطراف الحديث والأفكار والمعلومات للخروج برأي واحد صائب لصالح المؤسسة والاتفاق على إجراء أو القيام بنشاط ثقافي معين وفق ترتيبات ودراسة مسبقة.

وعليه يمكننا القول بأن معظم الجمعيات تتلقى الموافقة من قبل مسؤولي دار الشباب حتى ولم سبق لأي جمعية كانت تلقي الرفض من قبل مدير الشباب بحيث ينسنى ويسمح لأي جمعية القيام بأنشطة الثقافية الخاصة بها في جو هادئ وودي تتخلله علاقات إنسانية متبادلة فيما بينهم.

مقابلة

الأداة المساعدة الملاحظة بدون مشاركة

. أما بالنسبة للأداة الثانية فقد اعتمدنا في د راستنا هذه على أداة الملاحظة بدون مشاركة فموضوع دراستنا يتطلب هذه الأداة كونها تخدم موضوع دراستنا هذه فاعتمدنا على الملاحظة بدون مشاركة، أما بالنسبة لموضوع دراستنا فهو يتمحور حول دور الاتصال غير الرسمي في فعالية أنشطة الثقافية بدار الشباب بدائرة ببني سلسمان " بومباجي عومار " .

من خلال الجانب التطبيقي والخروج إلى الميدان وعليه تم استقبالنا من قبل المدير بطريقة جيدة دون إجراء أو تطبيق القوانين الإدارية معنا خاصة حتى ونحن في إطار البحث العلمي لم يطلب منا أي وثيقة تثبت ذلك.

هذا دليل على وجود على علاقة إنسانية بالمؤسسة.

. في بداية ملاحظتنا التي تمت بدار الشباب هناك العديد من الأفكار التي راودت أذهاننا من بينها وجود اتصالات غير رسمية بين المدير وأعضائه ومن بينهم المنشطين والمؤطرين ويكون عن طريق الهاتف، حتى ومع العمال والحراس ومن جهة أخرى توجد أخصائية نفسية بدار الشباب ذات خبرة مدة 34 سنة

في هذا المجال ذات مستوى تعليمي عالي تخصص علم النفس – شهادة الليسانس، وتتعامل وتتواصل مع فئة الشباب والأطفال دون تحديد سن معين مع أي فئة.

. كما لاحظنا في معظم نشاطاتهم تكون ترفيهية في جو يمكن القول بأنه جو عائلي يحظى بالود والتعامل بعلاقات إنسانية فيما بينهم، كون أن دار الشباب تعمل ضمن مجموعات متعددة الأفراد من أجل هدف واحد.

. كما لاحظنا أيضا في العديد من المرات في فترة التربص بأنها تعتمد على الاتصال غير الرسمي بشكل كبير لأنه يتم ضمن اتصال أفقي من خلال المناقشة وتبادل الآراء.

ومن جهة أخرى تم استقبالنا من قبل مدير دار الشباب بمكتبه الخاص دون موعد مسبق أو إرسال استدعاء.

مقابلة مع وزاني احمد ,مدير دار الشباب بومباجي عمار دائرة بنني سليمان بولاية المدية بتارييخ 2022/06/01على الواحدة زوالا في مقر مكتبه .

مقابلة مع بلال عراب ,نائب الكاتب العام لجمعية الافراح ,دائرة بني سليمان بولاية المدية في المركز على الساعة الخامسة والنصف مساءا.

مقابلة مع مروان براهيمي,اخصائي نفساني بدار الشباب بمكتبه بتاريخ 2022/06/07على الثانية ونصف زوالا .

الخاتمة

خاتمة:

تعتمد كل مؤسسة على نظام من الاتصالات الفعالة وذلك لضمان سيرورة عمل ناجحة وهادفة لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث ركزنا في دراستنا على الاتصال غير الرسمي الذي يمتاز بالسرعة والمرونة في الانتشار ولمعرفة دور الاتصال غير الرسمي في فعالية أنشطة دار الشباب ارتأينا إجراء مقابلة على موظفين بالمؤسسة وتحليلها ومن خلال مناقشة وتحليل إجابات المستجوبين ارتأينا أن الاتصال السائد بالمؤسسة هو الاتصال غير الرسمي حيث تركز على استعمال الوسائل غير الرسمية في الاتصال كالهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي أو التواصل الشفهي نظرا لسرعة تبادل المعلومات ومناقشتها إضافة إلى ربح الوقت والجمهور وكلما زاد التنسيق الجيد بين دار الشباب وبعض الجمعيات الأخرى كلما زاد تفعيل النشاط الثقافي وتنوعه.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

. ابو الحسن سلام، المخرج المسرحي والقراءة المتعددة للنص- دار ابو ---لدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية

* ابو الحسن سلام- مسرح الطفل النظرية، مصادر الثقافة فنون النص --- الطباعة الاولى 2003م دار ابو وفاء للدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية

* الدكتور بشار----- الاتصال التنظيمي من منشورات الجامعة الافتراضية السورية الجمهورية العربية السورية 2020

مراجع: من المكتبة: مذكرات واطروحات التخرج السنة الثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة، عبد العزيز دحماني وزاني احمد- الاتصال في الاوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للأعلام والاتصال دراسة ميدانية تحليلية---- من الشباب دائرة بني سليمان ولاية المدية مذكرات نهاية التكوين لنيل شهادة مربي رئيسي لتنشيط الشباب في إطار الادماج، المعهد الوطني للتكوين العالي للإطارات الشباب----- بئر مراد رايس الجزائر

* خلادي سليمة- قالوز صابرينة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة دراسة الحالة البريد الجزائر بولاية المدية لشهادة ليسانس في علوم الاتصال----- تخصص الاتصال والعلاقات العامة السنة الجامعية 2010 /2009

بوثلجة حمزة، مسالمي نور الدين دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي داخل المؤسسة دراسة الحالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعيةcnas وكالة المدية، مذكره لنا شهادة الماستر من علوم الاعلام والاتصال تخصص الاتصال وعلاقات العامة

* مراصي سميرة، دار المؤسسات الثقافية في ترقية السياحة التراثية، دار الثقافة حسن الحسني نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر في فنون تخصص حماية الممتلكات الثقافية السنة الجامعية 2016 2017- 1437- 1438

* مسعودي صالح الاتصال الغير رسمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال----- بمؤسسه روائح وردود---- الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل الموسم الجامعي 2017 / 2018م

*دقاق شعبان- دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية دراسة الحالة بريد الجزائر لولاية برج بوعريريج مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسم الجامعي 2018/ 2019م

* زيوش وهيبة دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: اتصالات وعلاقات عامة

* ربيعي عصام واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة----- بولاية المسيلة- مذكرة لنيل العلاقات عامة س ج 2019 2020

* احمد بن مرسي مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال-ط2- ديوان المطبوعات الجامعية- الجزائر 2000

3- المجلات والدوريات:

* بن الطاهر حمزة رحاب مختار- هيئة العلوم الانسانية والاجتماعية، المنظومة القيمية والعواهد التنظيمية غير الرسمي أو مباشر، العدد 24 جوان 2016 جامعة المسيلة

* دليلة بركان تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية--- القرار دراسة حالة بالشركة الجزائرية للمياه بالسكرة ورقلة هيئة الجامعية الابحاث الاقتصادية والادارية، جامعة بسكرة، العدد العاشر ديسمبر، 2011.

1 – عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط1، مكتبة الشعاع للطباعة والتوزيع، الاسكندرية، 1996.

1 – السعيد مبروك ابراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2013.

2 – سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2014.

3 – ربحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2005.

4 – عبير حمدي، فن الاتصال الفعال، سما للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2014.

5 – مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت 1990.

. بشار حزي، الاتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية الجمهورية العربية السورية، 2020.

. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، جامعة الاسكندرية، مصر، 2001.

. صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود – كونين الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع، جامعة الوادي، 2017.

فاضل حنان رميسة، دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية العمومية – دراسة ميدانية على عينة من موظفي مستشفى صالح زرداني – عين البيضاء – مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019 – 2020.

. بلحجار حياة، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة – دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع GPL، مذكرة ماستر – تخصص علم الاقتصاد والتسيير، جامعة البويرة، 2014 – 2015.

. صبرينة بوقلودة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدماتية – دراسة ميدانية بالديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بمدينة أم البواقي – مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، 2015 – 2016.

. بوناتة ياسمين، بوقردون فريدة، معوقات الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية – دراسة ميدانية لوحدة غاز البترول بالبويرة، تخصص علم الاجتماع، مذكرة ماستر 2014 – 2015.

. آيت حمي كاهينة، دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة – اتصالات الجزائر بفرلندة نموذجا، مذكرة ماستر – تخصص اتصال وعلاقات عامة، مستغانم، 2012 – 2013.

الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق الأول:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الشباب والرياضة

مديرية الشباب والرياضة لولاية المدية
ديوان مؤسسات الشباب بالمدية
دار الشباب بومباجي عمر بني سليمان

المشروع البيداغوجي للمؤسسة لموسم 2022/2021

المحاور الفترة الزمنية	الإعلام والاتصال والتوجيه	النشاطات العلمية	النشاطات الفنية والثقافية	النشاطات الموجهة لحماية البيئة	النشاطات الرياضية والترفيهية
الثلاثي الأول سبتمبر أكتوبر نوفمبر	- تنظيم أيام مفتوحة حول أنشطة الشباب - التقرب من المؤسسات التربوية المحيطة بالمؤسسة - برمجة زيارات لمتمدرسي المؤسسات التربوية - أيام إعلامية وتحسيسية حول داء السيدا - استقبال وتوجيه الشباب - توثيق نقطة الإعلام وتوفير المعلومات - تهيئة فضاء خلية الإصغاء بالمؤسسة	- تنظيم أسبوع إعلامي حول الأنشطة العلمية - نادي السمعي البصري * مبادئ أولية ف التصوير الفوتوغرافي * نادي البيئة - غرس أشجار بمحيط المؤسسة	- فتح وتجهيز ورشات الموسيقى - نادي الفنون التشكيلية - تنظيم مسابقات ثقافية دورية - تنظيم دورات رياضية - إحياء مناسبة 17 أكتوبر - الاحتفال بذكرى الفاتح من نوفمبر المجيدة - إقامة معرض للصور - تنظيم جمع الصور التاريخية	- تنظيم وتجهيز نادي البيئة - إنجاز مطويات حول البيئة - التعرف على أهمية البيئة وأثرها على الصحة العمومية - أهمية النظافة والمحيط - حسب النشاط في المؤسسة	- تشكيل ودعم النوادي - تنس الطاولة - الشطرنج - الكرة الحديدية - كرة القدم - الكرة الطائرة

الثلاثي الثاني ديسمبر جانفي فيفري	- يوم تحسيسي إعلامي حول بعض الأمراض المتنقلة عن طريق المياه - إنجاز مطويات مختلفة في مختلف الميادين - تنظيم أسبوع تحسيسي في محاربة العنف في الملاعب الرياضية والمؤسسات التربوية - إنجاز دليل خاص بالمؤسسة - تنظيم جلسات ومحاضرات حسب المناسبة	- نادي السميع البصري * أساسيات التصوير * التعرف على معدات التصوير * أنواع التصوير * تطبيقات على آلة التصوير - نادي البيئة * تجديد النباتات التزيينية للمؤسسة	- إحياء مناسبة 11 ديسمبر عن طريق عرض صور للمجازر المرتكبة في حق الشعب الجزائري - إحياء اليوم الوطني للشهيد. - غرس روح المواطنة في أوساط الشباب عن طريق الوسائل المتاحة	- القيام بعملية التوعية في أوساط الشباب وأهمية النباتات ودورها في التوازن البيئي عن طريق الندوات الفكرية والإعلام - تنظيم مسابقات في جال البيئي وذلك بغرس الأشجار والنباتات في المؤسسة وخارجها	تنظيم دورات رياضية وفكرية بين شبب المنخرطين بالمؤسسة وخارجها
الثلاثي الثالث: مارس أفريل ماي	- تنظيم تبادلات وتوأمة مع المؤسسات الشبانية - تنظيم لقاءات ثقافية بين المؤسسات التربوية - إنجاز مطويات حول محاربة التدخين في الوسط التربوي	- نادي السمعي البصري * التعرف على برنامج فوتوشوب * قوائم العمل على البرنامج * طريقة عمل تأثير على صورة في برنامج فوتوشوب - تنظيم مسابقة في البيئة	- الاحتفال بذكر الرائد سي لخضر - لااحتفال بعيد المرأة 08 مارس - الاحتفال بعيد النصر 19 مارس - تنظيم مسبقات ثقافية عن طيق عروض مسرحية ومجموعات صوتية		- تنظيم الطبعة الثالثة للمهرجان الرياضي والثقافي خلال العطلة الربيعية بين الشباب المنخرطين والجمعيات النشيطة والمتعاقدة بالمؤسسة
الثلاثي الرابع جوان	- إنجاز مطويات حول حقوق الطفل وعمالة الطفال - تنظيم أيام إعلامية	- نادي السمعي البصري - تطبيقات متنوعة على برنامج	- الاحتفال بنصف شهر الطفولة من 01 إلى غاية 15 من شهر جوان	- تنظيم خرجات ميدانية لفرع الغابات - خرجات إلى	- تنظيم دورات رياضية خلال المناسبات الوطنية - تنظيم مخيمات

قائمة الملاحق

جويلية أوت	لعيدي الاستقلال والشباب - تنظيم أيام إعلامية تحسيسية حول آفة التدخين والمخدرات	الفوتوشوب - تنظيم مسابقة في التصوير الفوتوغرافي بمناسبة عيد الاستقلال والشباب	- الاحتفال بعيد الاستقلال والشباب 05 جويلية عن طريق مسابقات ثقافية وعروض أفلام ثورية ومسرحيات تاريخية	معهد تكويني تقني الغابات	صيفية للجمعيات - رحلات إلى شاطئ البحر لفائدة منخرطي المؤسسات والجمعيات المتواجدة بها - مسابقة فرسان القرآن خلال شهر رمضان المعظم - مسابقة علمية وفكرية خلال شهر رمضان المعظم

مدير المؤسسة المستشار التربوي للشباب مفتش الشباب والرياضة

مدير ديوان مؤسسات الشباب

جامعة يحيى فارس المدية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

تخصص الاتصال وعلاقات عامة

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

اعداد الطالبتين:

بودين كلثوم

بوخيط بسمة

اشراف الاستاذ:

كيموش مختار

السنة الجامعية2021/2022

مقابلة خاصة بمدير دار الشباب في دائرة بني سليمان والعامدين ورئيس الجمعية الافراح في آ يطار أعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاعلام والاتصال تحت عنوان:

دور الاتصال غير الرسمي في فعالية الانشطة الثقافية في دار الشباب لدائرة بني سليمان

نرجو منكم المساعدة بإيجاباتكم الدقيقة والموضوعية عن اسئلة المقابلة ونحيطكم علما أن المعلومات التي تداولنا بها لن تستعمل إلا لغرض خدمة البحث العلمي

أسئلة المقابلة:

البيانات الشخصية:

1- السن

2- الجنس

3- المستوى التعليمي

4- الرتبة المهنية

5- سنوات الخبرة

دليل المقابلة:

- مقابلة مع مدير دار الشباب في دائرة بني سليمان.....

س1: هل تواجهك صعوبات وعراقيل اتصالية في تواصلها مع المؤطرين والمنشطين في دار الشباب؟

ج1:

س2: ما هي الوسيلة الاتصالية الانسب والافضل التي تعتمد للاعلان عن النشاطات بدار الشباب؟

ج2:

س3: بصفتك مدير لدار الشباب هل توظف الاتصال الرسمي او غير الرسمي؟

ج3:

س4: هل تلقيت اتصال غير رسمي من أقرب الاشخاص إليك لغرض ما؟

ج4:

س5: هل هنالك وسائل متاحة بدار الشباب تسهل عملية الاتصال الغير رسمي بينك وبين المؤطرين والمنشطين؟

ج5:

س6: هل توجد علاقة إنسانية بينك وبين العمال في دار الشباب؟

ج6:

س: هل لديكم انشطه ثقافية خاصة بكم؟

س7: في رايك هل يؤدي الاتصال الرسمي في دار الشباب الى زيادة فعالية ونجاح عرض ونجاح النشاطات الثقافية؟

ج7:

س9: هل هنالك حلول مقترحة من اجل استمرار فعالية الانشطة الثقافية؟

ج9:

س10: هل يساعد الاتصال الغير رسمي في تحفيز العمال؟

ج10:

س11: ما هي المميزات الانشطةالثقافية لهذه السنة؟

ج11:

س12: هل الوسائل الموجودة في دار الشباب تسهل نقل المعلومات للعمال والموظفين؟

ج12:

س13: ما هو نوع الاتصال بينك وبين العمال؟

ح13:

س14: ما هي المقترحاتك لتحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

ج14:

س15: في نظركم العراقيل التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة؟

ج15:

س16: هل عدم--- باقتراحاتك ووجهة نظرك بعين الاعتبار--- فعالية الانشطة الثقافية في دار الشباب؟

ج16:

س17: هل هنالك انشطة ثقافية خاصة بدار الشباب ولماذا؟

ج17:

س18: هل هنالك جمعيه تفضلون العمل معها ولماذا؟

ج18:

أسئلة المقابلة:

البيانات الشخصية:

1- السن

2- الجنس

3- المستوى التعليمي

4- الرتبة المهنية

5- سنوات الخبرة

دليل المقابلة:

- مقابلة مع رئيس جمعية الافراح لدائرة بني سليمان.....

س1: ما هي الوسيلة التي تعتمد عليها في تواصلك مع دار الشباب؟ وبعض الجمعيات الاخرى؟

ج1:

س2: هل تواجهك صعوبات وعراقيل اتصالية في عرض الانشطة الثقافية الخاصة بجمعية الافراح ؟

ج2:

س3: ما هي طبيعة العلاقة بين جمعية الافراح ودار الشباب والجمعيات الاخرى؟

ج3:

س4: هل تلقيت يوما عدم الموافقة لطلبك من قبل المدير في عرض الانشطة؟

ج4:

س5: كم من مرة تم اجراء وقيام الانشطة الثقافية بدار الشباب؟

ج5:

س6: ما هي الانشطة الثقافية التي تقام بصفة دائمة في جمعية كالافواج ؟ولماذا؟

ج6:

س7: هل هنالك نتائج أيجابية--- جمعية الافراح؟

ج7:

س8: بصفتك رئيس جمعية الافراح كيف يتم الاعلان عن النشاط الثقافي؟

ج8:

س9: هل يتسع المكان في دار الشباب لاجراء جمعية الافراح؟ مع مختلف النشاطا تها؟

ج9:

س10: هل تلقيت يوما اعتراض من قبل الجمهور الداخلي الخارجي على بعض الانشطه الثقافية الخاصة بجمعية الافراح؟

ج10:

س11: هل جمعية الافراح توفر المتطلبات ورغبات الجمهور؟

ج11:

س12: هل تسمع جمعية الافراح رأي جمهورها في اختيار نوع النشاط الثقافي المفضل عندهم؟

ج12:

س13: هل تعتمد جمعيه الافراح على وسيلة معينه لأجراء نشاط ثقافي معين في الاحتفال بعيد المرأة مثلا؟

ج13:

س14: ما هي مميزات الانشطة الثقافية لهذه السنة؟

ج14:

س15: ما هي الاهداف التي تسعى اليها جمعية الافراح؟

ج15:

س16: هل هنالك جمعيات اخرى تحبذون العمل معها ولماذا؟

ج16:

س17: هل تستعملون الهاتف او الاستدعاءات لتواصل مع دار الشباب والجمعيات الاخرى؟

ج17:

قائمة الملاحق

أسئلة المقابلة:

البيانات الشخصية:

1- السن

2- الجنس

3- المستوى التعليمي

4- الرتبة المهنية

5- سنوات الخبرة

دليل المقابلة:

- مقابلة مع مختصة نفسانية لدى الشباب في دار الشباب ...

س1: ما هو--- الشباب الذين تتعاملين معهم؟

ج1:

س2: هل هنالك فئة معينة من الشباب تتعاملين معهم؟

ج2:

س3: ما هي الوسيلة التي تستعملينها في التواصل مع هذه الفئة؟

ج3:

س4: كيف يتم اللقاء بينكم؟ عبر الهاتف أو بإرسال أستدعاءات لهذه الفئة؟

ج4:

س5: هل تقدمين تحفيزات وتدعومات لهذه الفئة في اجراء القيام بالانشطة الثقافية في دار الشباب؟

ج5:

س6: هل واجهتك صعوبات وعراقيل في عملية التواصل معهم؟

ج6:

س7: هل تتخذين مواعيد مسبقة للتكلم معهم أو يكون الاتصال مباشر موعد؟

ج7:

س8: في نظرك، هل طريقه الاتصال التي تعتمدين عليها حاليا تصل بك الى فهم مشكلتهم؟

ج8:

س9: ما هي مختلف الطرق والوسائل الاتصالية التي تعتمدين عليها في دار الشباب؟

ج9:

س10: هل لديك اقتراحات في اختيار وسيلة محددة على غرار الاتصال المباشر؟

ج10:

أسئلة المقابلة:
البيانات الشخصية:
1- السن
2- الجنس

3- المستوى التعليمي

4- الرتبة المهنية

5- سنوات الخبرة

دليل المقابلة:

- مقابلة مع عضو في جمعية الأفراح المكلف بالصفة الخاصة بالجمعية (الأدمن).

س1: ما هي النشاطات الثقافيه التي يتم نشرها .....؟

ج1:

س2: كيف يتم الاعلان أو النشر والنشاطات الثقافية الخاصة بجمعية الافراح؟

ج2:

س3: ما هي الوسيلة التي تعتمد عليها؟

ج3:

س4: كم هو عدد المتابعين لهذه الجمعية؟

ج4:

س5: كم هو عدد المنشورات التي نشر يوميا؟

ج5:

س6: هل يساعد نشر الفيديوهات في بهذه--- لنجاح الانشطة الثقافية؟

ج6:

س7: حتى تتلقى استدعاء من قبل المدير لنشر نشاطا الثقافي؟

ج7:

س8: هل هذه--- مدعمة من دار الشباب؟

ج8:

س9: هل يكون اختيار النوع النشاط من قبل اتصال المدير أو أنت الذي تتكفل به؟

ج9:

دار الشباب بومباجي عمار

دائرة بني سليمان

ولاية المدية







المكتبة:

مكتبة عامة مفتوحة لكل الفئات الاجتماعية المحتفظة سواء كانوا أساتذة أو طلبة جامعيين أو تلاميذ مدارس أو عامة الناس ، تضع تحت تصرف المستعملين كاسيا الباحثين والطلاب و تتدارك في تطوير البحث و تحسين المستوى، افتتحت أبوابها في الموسم الثقافي سنة 1981 و تعتبر أحد أهم ركائزها الأساسية لما تقوم به من إشعاع فكري و ثقافي حالة الاستيعاب بما حوالي 3000 مقعد وتزخرها كفاءات وإطارات متخصصين و أعوان.



مكتبة الأطفال:

الفضاء الثقافي للطفل يقدم خدمات جيدة للأطفال و من أهدافه المحتفظة و تسهيلات تعليمهم و به نشاطات أخرى ورشة الفنية للمسرح و الغناء و الرسم و أشغال يدوية .

قائمة الملاحق



ورشة الفنون التشكيلية:

هو فضاء رحب و مفتوح لكل الراغبين ولوج عالم الفن التشكيلي بمختلف مدارسه الفنية وكذا ذوي المواهب ، وطرحنا أساتذة متخصصين في ميدان الفنون التشكيلية و يهدف الورشة إلى:

- تشجيع الأطفال الصغار في الرسم و تنمية مواهبهم مستقبلا.
- تدعيم العلاقات الفنية في مجال الفن التشكيلي
- من الشروط التمتع بالمرض و الذوق في مجال الفن التشكيلي

ورشة الحرف الفني

ورشة التعليم والتدريب على فنون الصغار و الحرف حيث يتم تعليم المشاركين بالحرف أعمارهم كيفية تخطيط الزخرف النباتية والهندسية وتحليل تلك الرسومات وطرق التشكيل الجدوي مع استخدام أساليب الرسم والأشكال.

و ذلك من منطلق الحرص على دعم المواهب الفنية وتشجيعهم على إبراز مكنوناتهم و إبداعاتهم من خلال البرامج و الأنشطة المختلفة

يهدف الورشة المساهمة في الحفاظ على الموروث الوطني و تنمية المهارات الفنية و اكتساب خبرات ومهارات تشمل القديم و الجديد

ورشة الموسيقى:

أنشئت دار الثقافة "حسن الحسني" ورشة تكوينية في الميدان الموسيقي يهدف:

- تعليم الناشئين القاعدة الموسيقى
- تعليم المواهب الواعدة في مجال الغناء و العزف الموسيقي
- تشجيع الفرق الموسيقية الموجودة على مستوى دواب الولاية على التدريب الموسيقي من خلال الأعمدة التي توفر عليها الورشة
- الحفاظ على الموروث الغني في مجال الغناء
- فتح المجال الموسيقي امام الشباب الصغار لتنمية مواهبه



ورشة الإعلام الآلي:

هي ورشة تعلم التقنيات الحديثة من أجل تسهيل عملية البحث العلمي و إعداد مذكرات التخرج الجامعية ، لينال شهادة حول في مبادئه الأساسية للإعلام الآلي.





ورشة السمعي البصري:

تقدم دروس حول تقنيات التصوير بالكاميرا و دروس فن التصوير الفوتوغرافي كما تستقطب كل فئات المجتمع كبار و صغار

ورشة المسرح:

تتيح المجال لكل الراغبين و الراغبات في اكتشاف مجالا أبو الفنون "المسرح" و من أبرز المساعي التي تصبو لتحقيقها الورشة:

- صقل المواهب الناشئة للشباب و تنميها
- التكوين و التأطير في القواعد الأساسية للمسرح
- اكتشاف إبداعات و طاقات الشباب و الشابات حتى الجيل الصغار
- خلق فضاء للتجول المسرحي
- إنتاج بعض الأعمال المسرحية
- كما يمكنه من اكتساب معرفة و جمالية تمثيل مما قدرا فاقدرا على ذوق الطفل الفنون