

- جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية (دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة الحماية المدنية)

مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف:

د/سلامي سعيداني

إعداد:

- توامة حفيظة

- الراهم سعاد

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
زواوي أحمد المهدي	دكتور	رئيسا
سلامي سعيداني	دكتور	مشرفا ومقررا
لعزيزي سعاد	دكتور	ممتحنا

ماي 2017

الشكر والعرفان

كن عالماً فإن لم تستطع فكن متعلماً فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلنا بإنجاز هذا البحث أحمد الله عز وجل على نعمة التي منى بها علينا فهو العلي القدير كما يسعنا إلا ان نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للدكتور "سلامي سعيداني" على ما قدمه لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة إنجاز البحث.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا البحث إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونور يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا إلينا لمساعدات والتسهيلات والمعلومات فلهم منا كل الشكر ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل بلخيري الصالح و الاستاذ بوعزيز بوبكر

الإهداء

«بسم الله الرحمن الرحيم»

إلهي لا يطيب الليل لإي بشكرك ولا يطيب النهار لإطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... لا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك .

«الله جل جلاله»

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

«سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم»

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء وبدون انتظار .. إلى مم أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أذن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد .. لك كل التحلي والاحترام «والدي العزيز توامة عمر»

إلى ملاكي في الحياة .. لك معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة «زرواق نصيرة»

إلى الإخوة والأخوات .. إلى من تحلو بالأخاد وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينايع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحنية سرت إلى من كانوا معي طريق الناجح والخير إلى من عرفت كيف

أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أصدقائي

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم لإرضائي والعيش في هناء إخوتي .



قائمة الجداول

والأشكال



فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	شكل الاتصال عملية دائرة	01
22	شكل لشبكة الاتصال العجلي	02
23	شكل شبكة الاتصال الدائري	03
23	شكل شبكة الاتصال السلسلة	04
23	شكل شبكة الاتصال النجمة	05
35	شكل مخطط تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية	06
38	شكل الهيكل التنظيمي المديرية العامة للحماية المدنية	07
42	شكل مصالح الحماية المدنية لولاية المسيلة	08

فهرس الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
48	جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين درجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية .	01
48	جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس واقع الاتصال التنظيمي	02
49	جدول يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس واقع الاتصال التنظيمي في المحور الأول	03
51	جدول يوضح نتائج الاختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري للمحور الأول للاتصال التنظيمي	04
52	جدول يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس واقع الاتصال التنظيمي في المحور الثاني	05
54	جدول يبين نتائج الاختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري للمحور الثاني إسهامات الاتصال التنظيمي	06
55	جدول يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث تأثيرات الاتصال التنظيمي.	07
58	جدول يبين نتائج الاختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمحور الثالث تأثيرات الاتصال التنظيمي	08
59	جدول يبين نتائج الاختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمقياس واقع الاتصال التنظيمي	09
60	جدول يوضح نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية الفروق بين متوسطات درجات تلاميذ "الرابعة والخامسة" في مقياس الصحة النفسية.	10
61	جدول يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الاتصال التنظيمي وفقا لمتغير المنصب الوظيفي.	11
62	جدول يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الاتصال التنظيمي وفقا لمتغير السن.	12



قائمة المحتويات



فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
شكر وعرهان	
1	مقدمة
الإطار المنهجي	
5	1 - تحديد الإشكالية
5	2 - فرضيات الدراسة
5	3 - أسباب الدراسة
6	4 - أهمية اختيار الدراسة
6	5 - أهداف الدراسة
6	6 - تحديد المفاهيم
7	7 - المنهج والأدوات
9	8 - مجتمع البحث والعينة
9	9 - الدراسات السابقة للموضوع
الجانب النظري	
الفصل الأول : ماهية الاتصال التنظيمي	
12	تمهيد
13	1. تعريف الاتصال
13	2. تعريف التنظيم
14	3. تعريف الاتصال التنظيمي
16	4. عناصر الاتصال التنظيمي
17	5. خصائص الاتصال التنظيمي
18	6. أنواع الاتصال التنظيمي
20	7. أساليب الاتصال التنظيمي
22	8. أشكال الاتصال التنظيمي
24	9. وظائف الاتصال التنظيمي

25	10. أهداف الاتصال التنظيمي
25	11. أهمية الاتصال التنظيمي
الفصل الثاني: الحماية المدنية	
29	تمهيد
30	1. تعريف الحماية المدنية
30	2. مهامها
30	3. تاريخ الحماية المدنية
31	4. نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها
33	5. التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية
40	6. التنظيم الإداري المحلي لمدير الحماية المدنية بالمسيلة
43	7. خصائص ومهام عون الحماية المدنية
46	خلاصة
الإطار التطبيقي	
48	التحليل الكمي والكيفي للنتائج
63	نتائج الدراسة
64	إستنتاجات عامة
67	خاتمة
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	



مقدمة



مقدمة

بعد أن أصبحنا في زمن تناقل المعلومة بسرعة وتدفق البيانات البيانات بطريقة آنية ويومية وتطور المنظمات المعاصرة والمؤسسات الاقتصادية وكبرها واتساع حجمها ، وحاجة الجمهور الداخلي والخارجي في معرفة كل صغيرة وكبيرة عن المؤسسة التي هو يتعامل معها إن كان لازما ونتيجة لكل هته التطورات أن يتطور بفعل ذلك الاتصال ، ويتحول من الاتصال العادي إلى الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات ، وخاصة الاقتصادية منها ، وكذا دور هذا الاتصال في نمو وتطور المؤسسات الاقتصادية والإدارية بعد أن أصبحت المعلومة تتحكم في كل المجالات المؤسسة وهو ما جعلنا نتطرق لهذا الموضوع في دراستنا البسيطة هذه تحت عنوان " واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية.


ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الجانب النظري والمنهجي والتطبيقي وكل ما يخص الاتصال التنظيمي في المؤسسة أما الدراسة الميدانية فكانت في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة من خلال منهج دراسة حالة وبطريقة جمع المعلومات والبيانات عن طريق الاستبيان .

ولقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى التالي ففي الأول تطرقنا إلى الإطار المنهجي وكان كالتالي فبدأنا بطرح إشكالية الدراسة وكل ما يدور بها ثم عرضنا السؤال الرئيسي للدراسة ثم تمت عرض التساؤلات الفرعية للدراسة ومن ثم عرجنا إلى وضع فرضيات جزئية محاولين الإجابة عنها وكذلك تم التطرق إلى أهداف وأسباب الدراسة الموضوعية منها والذاتية وبيننا أهمية هذه الدراسة ثم بعد ذلك التعريف بمفاهيم الدراسة والحديث عن تنوعها وكذلك بين المنهج الذي اعتمدنا عليه وأدوات جمع البيانات والمعلومات ومجتمع البحث والعينة المعقدة في الدراسة دون أن ننسى الحديث عن الدراسات السابقة لموضوعنا وبذلك اختتمنا الإطار المنهجي للدراسة أما الجانب النظري فكان مقسم إلى فصلين كما سبق أن قلنا :

الفصل الأول : ماهية الاتصال التنظيمي وكان يحتوي على تعريف الاتصال وتعريف التنظيم وتعريف الاتصال التنظيمي كذلك ، عناصر الاتصال التنظيمي وخصائص الاتصال التنظيمي ، بالإضافة إلى

أنواع الاتصال التنظيمي وأساليب الاتصال التنظيمي ، وكذلك أشكال الاتصال التنظيمي والعصر الموالي يتحدث عن وظائف الاتصال التنظيمي والذي يليه عمدنا إلى أهداف الاتصال التنظيمي لنختتم الفصل الأول بالتحدث عن أهمية الاتصال التنظيمي.

أما الفصل الثاني كان عنوانه الحماية المدنية...وفي هذا الفصل بدأنا بتعريف الحماية المدنية ثم تطرقنا إلى مهامها ثم تاريخ الحماية المدنية بعدها تحدثنا عن نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها . تطرقنا أيضا إلى التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية ، بالمقابل تحدثنا عن التنظيم الإداري المحلي لمديرية الحماية المدنية بالمسيلة وفي الأخير خصائص ومهام عن الحماية المدنية .



الإطار المنهجي

- 1 - تحديد الإشكالية
- 2- أسباب الدراسة
- 3 - أهمية اختيار الدراسة
- 4 - أهداف الدراسة
- 5 - تحديد المفاهيم
- 6 - المنهج والأدوات
- 7 - مجتمع البحث والعينة
- 8 - الدراسات السابقة للموضوع



الإشكالية:

يعد الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها بل انه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها فالاتصال للمنظمة مثل الدم للإنسان ولا شك أن الاتصال واحد من الموضوعات المهمة التي نالت قسطا كبيرا من البحث والدراسة

حيث لا يكاد أي كتاب في علم الإدارة أو السلوك أن يخلو من الاتصال وهو ما جعل من المؤسسات والمنظمات تستخدم هذا النوع من الاتصال في شتى مجالات عملها من هنا كانت إشكالية دراستنا كالتالي:

ما مستوى واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية

- ما هي الايجابيات التي يقدمها الاتصال التنظيمي لهياكل الحماية المدنية بالمسيلة

فيما تتمثل فعالية الاتصال التنظيمي بمؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة

الفرضية العامة للاتصال التنظيمي دور هام و بارز في مؤسسة الحماية المدنية

أسباب الدراسة :

- معرفة كل نواحي الاتصال التنظيمي في المؤسسة

- الدور الكبير للاتصال في تنمية المؤسسات

أسباب الدراسة الذاتية :أما عن الأسباب الذاتية فنذكر منها

- الميل لاكتشاف مؤسسة الحماية المدنية

- إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يتناول الدراسة الميدانية لمؤسسة الحماية المدنية .

- ضرورة معرفة الاتصال التنظيمي وكل مجالات عمله داخل التنظيمات.

أهمية اختيار الدراسة:

تكمن أهمية اختيارنا لهذا الموضوع لوجود أهمية كبيرة للاتصال التنظيمي حيث لا تقوم مؤسسة لا تعمل

بالاتصال التنظيمي ولان الاتصال دوره اكبر من كونه عملية نقل وإيصال المعلومات فهو العنصر الرابط بين أفراد

الاجتمع وبين عناصر المؤسسة فيما بينهم فيؤدي الى زيادة خبرات الأفراد فتتسع خبرة كل طرف عن طريق الخبرة التي يود كل طرف أن يشرك زميله فيها وكذا تبادل الأعمال فيما بينهم.

أهداف الدراسة:

- معرفة واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة
- تبيان إيضاح إسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة

تحديد المفاهيم :

الاتصال لغويا:

مشتق من الكلمة اللاتينية COMMUNICATION أي بمعنى وصل الشيء بالشيء وصلا أي

نقله

اصطلاحا:

هو نقل المعاني من شخص لآخر من خلال العلامات والإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين

إجرائيا: هو عملية نقل وتبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر وذلك بهدف إيصال معلومات جديدة للآخرين أو التأثير في سلوكياتهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات داخل المنظمة وخارجها أو تغيير في هذا السلوك وتوجيهه نحو تحقيق مجموعة من الأهداف الإنسانية والاجتماعية أو تنظيمية كانت.

الاتصال التنظيمي

اصطلاحا:

عرفه عبد الرحمن المشاقبة بأنه هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها أي الداخلي والخارجي¹

إجرائيا: هو عملية إدراكية واجتماعية ونفسية تقوم داخل المنظمة وتساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار والمعلومات عبر القناة الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات الهيكل التنظيمي للمنظمة وتحقيق مشاريعها وأهدافها والحفاظ على مقوماتها ومسيرتها²

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة نظريات الاتصال دار أسامة الأردن ط 1 2011 ص 103

² عابدة سيد خطاب الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات دار الفكر العربي مصر 1985

المنهج والأدوات :

يمكن تعريف المنهج على انه مجموعة من القواعد التيتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية
فموضوع الدراسة متمثل في واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية.

والموضوع يهدف إلى معرفة الدور الذي يقوم به الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية ومنه تم
الاعتماد على منهج دراسة الحالة الملائمة الموضوع الخاص بالدراسة 80 عينة.

منهج دراسة الحالة :

يقوم هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات كثيرة وشاملة على حالة فردية واحدة أو مجموعة محدودة من
الحالات وذلك بهدف الوصول الى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشابهها من ظواهر.

كما يعرفه عبد الباسط محمد حسن منهج دراسة الحالة هو ذلك المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية
المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو عاما ويقوم على التعمق في
دراسة مرحلة معينة من تاريخ وحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك قصد الوصول الى تعليمات
علمية بالوحدة المدروسة أو غيرها من الوحدات المتشابهة

يستخدم منهج دراسة الحالة في عملية البحث في داخل الأشياء والمؤسسات و دراسة تاريخها ومسارها
ومعرفة كل المشاكل المرتبطة بها

ولمنهج دراسة الحالة مجموعة من الخصائص أبرزها كالتالي

هو طريقة للحصول على معلومات شاملة عن الحالات المدروسة

هو طريقة للتحليل الكيفي للظواهر والحالات

هو منهج يسعى الى تكامل المعرفة لأنه يعتمد على أكثر من أداة للحصول على المعلومات

يسمح بجمع كم هائل من المعلومات عن المجموعة من الحالات بحيث يكون منطلق لعدد من الفرضيات

أما عن أدوات جمع البيانات :

أن اعتمادنا بالأساس في دراستنا هذه تقوم على

أ - استمارة الاستبيان:

التي تعد من أهم أساليب وأدوات جمع المعلومات والبيانات لمعرفة أية مشكلة يهتم بدراستها ميدانيا وكذا
لمعرفة معلومات مؤسسة الحماية المدنية ولأنها أسهل وأسرع طريقة للوصول الى المبحوث داخل المؤسسة بطريقة

مباشرة وسريعة بغية الحصول على معلومات دقيقة ومقننة وأيضاً بهدف تحديد النتائج كاملة وبضبط عميق ودراسة جدية نحو الإجابة عن أسئلة البحث العلمي وبغية التوصل الى نتائج دقيقة وسليمة وكذا معرفة المعوقات الاتصالية التي تحدث داخل مؤسسة الحماية المدنية

ب - الملاحظة :

أن أغلبية الباحثين والمهتمين يجمعون على أهمية الملاحظة كأداة من الأدوات الرسمية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات الهامة لموضوع الدراسة فقد اعتبروها من أهم الأدوات فالملاحظة تشير في معناه الى الرؤية للظاهرة المدروسة فقد عرفها الدكتور محمد طلعت بأنها الأداة الأفضل لجمع المعلومات وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول الى المعرفة العلمية والملاحظة في ابسط صورها هي النظر الى ابسط الأشياء وإدلاء الحالة التي عليها وقد استفدنا كثيراً من أداة الملاحظة في الدراسة فمن خلال الزيارات التي قمنا بها الى ميدان الدراسة لاحظنا بعض السمات التي يتميز بها مجتمع البحث بصفة عامة إضافة الى ملاحظة العلاقات المتواجدة داخل المؤسسة وذلك من خلال مختلف التعاملات التي تحدث بين أفراد المجتمع المبحوث

ج - المقابلة:

هي عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين وتدخل المقابلة ضمن أدوات جمع البيانات من اجل تحقيق أهداف الدراسة بهدف الوصول الى حقيقة أو موقف معين بغية البحث المعمق لمعرفة أكثر بغية الوصول الى معلومات أكثر وأدق بصفة مباشرة وتتميز المقابلة أنها تجمع بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة وهذا من أساليب جمع البيانات

مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث :

وهو المجتمع المراد تناوله بالدراسة والذي نعمل على تعريفه وتفصيل أفراده والمجتمع المدروس هو مجتمع العاملين بمؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة وهو عبارة عن مجال عملي ومجتمع الدراسة في دراستنا هذه هو مجموع العاملين في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة

العينة :

عبارة عن مجموعة جزئية من المجتمع المدروس يتم اختيارها وفق طرق معينة وجراء الدراسة عليها ثم استخدام النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي للدراسة

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة العشوائية المنتظمة نظرا لتوفر قائمة البحث من جهة ومن جهة أخرى لا يمكننا ان نقوم بدراسة المجتمع كاملا وفق ما يسمى بالعينة

الدراسات السابقة للموضوع:

1 الدراسة الأولى بوعطيط جلال الدين: وهي دراسة عن الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين

وهي دراسة تطبيقية ميدانية في مؤسسة سونلغاز معتمد الإشكالية التالية وهي هل هناك علاقة بين الاتصال

التنظيمي والعمال التنفيذيين؟ وكذلك اعتمد على بعض التساؤلات الفرعية التالية:

ما نوع الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسة المدروسة ؟

هل توجد علاقة بين أنماط الاتصال والأداء لدى العاملين في المؤسسة ؟

هل للمتغيرات التالية السن المستوى التعليمي الاقدمية في الوظيفة تأثير على الأداء وحاول الإجابة عن التساؤلات

بالفرضيات التالية :

الفرضية العامة: توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين

الفرضيات الجزئية: توجد علاقة بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية

توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية

وقد خلص الى النتائج التالية بعد دراسته للمؤسسة معتمدا على المنهج الوصفي واختيار العينة العشوائية المنتظمة

للدراسة واختار نسبة 25 بالمئة من العاملين في المؤسسة وهو العدد 49 عامل في المؤسسة المعنية معتمدا على

استمارة الاستبيان لجمع البيانات بشكل كبير. وبعد ذلك استنتج الإجابات التالية توجد علاقة بين الاتصال

التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في المؤسسة الاقتصادية وهي النتيجة المرجوة من عملية البحث

هذه.

وكذلك نخلص نحن الى مجموعة من الانتقادات التالية

اعتمد في دراسته على الاتصال الأفقي فقط وأهمل باقي أنواع الاتصال

قام بدراسة المؤسسة الوطنية فقط وأهمل المؤسسة الخاصة

واعتمد على دراسة المؤسسة وأهمل الجانب الإنساني في الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول : ماهية الاتصال التنظيمي

تمهيد

1. تعريف الاتصال
2. تعريف التنظيم
3. تعريف الاتصال التنظيمي
4. عناصر الاتصال التنظيمي
5. خصائص الاتصال التنظيمي
6. أنواع الاتصال التنظيمي
7. أساليب الاتصال التنظيمي
8. أشكال الاتصال التنظيمي
9. وظائف الاتصال التنظيمي
10. أهداف الاتصال التنظيمي
11. أهمية الاتصال التنظيمي



تمهيد:

يعتبر الاتصال من أهم الأساسيات في دراسة الفرد فبدون الاتصال لا يمكن أن يعيش أو تستمر أي جماعة أو منظمة اجتماعية وتخص بالذكر الاتصال التنظيمية فهو يعتبر بمثابة العمود الفقري للتنظيم ولفعالية وتكمن أهمية في وجوده في كل مؤسسات على إختلاف طبيعتها وأهدافها.

وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على الاتصال بشكل عام والاتصال التنظيمي بشكل خاص من حيث أنواعه وخصائصه ومبادئه الأساسية وأشكاله ومعوقاته. وواقعه في مؤسسة الحماية المدينة بالمسيلة.

1-تعريف الاتصال: عرفه مايكا ويسترون Mwestron: الاتصال بأنه الاتصال هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم.

عرفه انجل باركنسو A parkinsson: هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها.

كما عرف العلاق أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف مسبق.

" هو عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر وآخرون"¹

- عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة².

- تعريف د.القريني: سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى شخص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية ، وله ثلاث عناصر " المرسل الوسيلة المستقبل"³.

تعريف التنظيم: عرفه هنري فيول: بأنه وظيفة تمثل جميع الأنشطة التي يقوم بها المدير من ناحية ترتيب الموارد الاقتصادية وتجميعها لتحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو هو مجموعة العمليات التي تسمح بخلق هياكل التنظيمية تساعد الأفراد على التعاون جماعيا وبفاعلية بهدف تحقيق الأهداف الموضوعة والمسطرة⁴.

تعريف ميلر: يعرف التنظيم بأنه مجموعة مرتبة ومدربة من الأشخاص للقيام بعمل مشترك بحيث يفهم بعضهم بعض عن طريق إشراكهم جميعا في انتقاء معلومات معينة بحيث تربطهم وحدة الدافع والمصلحة ويظهر ذلك من خلال استعدادهم التام لطاعة من يتولي قيادتهم⁵.

¹ بشير العلاق . الاتصال في المنظمات العامة ،دار البازوري،ط1. الأردن. عمان. 2009.

² شعبان فرج. الاتصالات الإدارية .دار أسامة. ط1. عمان . 2009. ص 05

³ نفس المرجع ، ص 07.

⁴ محمد منير حجاب. الموسوعة الاعلامية ، م1، دار الفجر للنشر والتوزيع . القاهرة ، 2003، ص119.

⁵ عبد الله محمد عبد الرحمن . إدارة المؤسسات الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ، مصر . 2009. ص 139

تعريف آمتاي أتريوني: عرفه التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين¹.
أن لفظ أو مصطلح التنظيم يعني شيعين رئيسيين هما الوظيفة والهيكل .

فالوظيفة يقصد بها عملية جمع الناس في منظمة وتوزيع الأدوار والأعباء والأعمال عليهم حسب قدرتهم واستعداداتهم ورغباتهم والتنسيق والتكامل والترابط بين جهودهم وإنشاء شبكة متناسقة من العلاقات والاتصالات بينهم حتى يتمكنوا من تحقيق الأهداف المحددة لهم سلفا.

أما الهيكل أو البناء فيقصد به الجماعات والإدارات والأقسام والوحدات التي يعمل فيها الناس والعلاقات والاتصالات التي تنظم أعمالهم بطريقة منظمة ومتعاونة ومنسقة تسهل لهم تحقيق الأهداف المحددة ، فالتنظيم كوظيفة هو الذي ينشئ البناء أو الهيكل التنظيمي ويحدد الواجبات والاختصاصات والمسؤوليات والسلطات ويحكم العلاقات ويرسم الطرق والوسائل لتحقيق الأهداف².

كما يعرف جوس: التنظيم بأنه : ترتيب المستخدمين من أجل تحقيق بعض الأهداف المتفق عليها عن طريق توزيع الوظائف والمسؤوليات.

أما يرنارد فيري: التنظيم بأنه منظومة من النشاطات المنسقة بوعي الفرد أو أكثر³.

تعريف الاتصال التنظيمي: محمد فهمي العطروري : هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر في قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم.

محمد علي: أن الاتصال التنظيمي يساعد المنشأة على بلوغ أهدافها المسطرة فالتفاعل في المنظمة يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات الوقائع والأفكار من شخص لآخر ومن مستوي لآخر داخلها وهذا بدوره يمكنه من تحقيق الأهداف التنظيمية⁴.

يقصد به تلك الوسائل التي تستخدمها الإدارة أو المديرون أو الأفراد العاملين بالإدارة لتوفير معلومات للأطراف الأخرى.

¹ طلعت إبراهيم لطفي ، علم الاجتماع التنظيم ، دار غريب ، مصر 2007، ص 26.

² كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ط3، 2004، ص86.

³ بوفجلة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.

⁴ الطاهر بن حرف الله، ونخبة من الأساتذة الوسيط في الدراسات الجامعية ، ج12، دار هومة للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر. 2006. ص 54.

عرفه الهواري سيد محمود" هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر يقصد إحداث تغيير¹.

عامريس: هو ظاهرة تأثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وتشمل على نقل المعاني المختلفة باستخدام لغة مفهومة من خلال قنوات معينة في التنظيم².

هي عملية نقل الأوامر والتوجهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والمقترحات من مستوى إداري إلى آخر ومن مسؤول داخل المنشأة إلى آخر وتأخذ الاتصالات عدة اتجاهات³.

العالم ويليام سكوت: يعرف الاتصال التنظيمي : عملية تتضمن نقل أو تسليم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة بهذه المعلومات لغاية أو هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة⁴.

الاتصال التنظيمي " فقد تعددت تعاريفه واختلفت التخصصات العلمية والمدارس إلا أن أغلبها اتفق على ان الاتصال التنظيمي ، هو ذلك النوع من الاتصالات المرتبطة بكل المعلومات المتداولة داخل التنظيم ومن بين هذه التعريفات.

فقد عرفه ريدر يغوسانيورز1964: يعتبر الاتصال أنه بمثابة ترحيل واستقبال المعلومات ضمن تنظيم معين ، أي أنه عبارة عن عملية تعتمد على نقل وتناقل المعلومات والبيانات وفق تنظيم معين.

ويعرفه الباحث: عبد الرحمن مشاقيه: انه هو الاتصال الذي يتم فيه المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها أي الداخلي والخارجي.

بمعنى أنه ذلك الاتصال الذي يتم بين المؤسسة ومؤسسة أخرى وبين مؤسسة معينة وجمهورها.

وجاء الدكتور محمد منير حجاب: معاكس للتعريف الأخير وقال : هو تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في الاتجاهات وعبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي⁵، أي أن الاتصال هو عملية نقل المعلومات داخل المؤسسة والمنظمة وفق هيكل تنظيمي معين.

¹ شعبان علي حسين السيسي. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الجامعية ، ط1، الإسكندرية، 2009.

² شريف الحمري، مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية ، ط1، عمان 2007.

³ طيبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، 2009، 2010.

⁴ خالد عموم : الاتصال التنظيمي ، جامعة الشارقة ، 2010/2009.

⁵ محمد منير حجاب. الموسوعة الاعلامية ، مج1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص141.

ويربروحز: أن الاتصال التنظيمي الذي يحدث ضمن التنظيم ما هو سوا عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات¹، أي أنه عملية مقصودة مراد منها نتائج مرجوة وأهداف مقصودة بغية الوصول لنتائج محددة.

عناصر عملية الاتصال.

1. المرسل: بعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها ويسمى أحيانا المصدر أو مصدر المعلومات والذي يسعى في نقل المعلومات إلى الطرف الآخر" فرد، جماعة"، منظمة وذلك من خلال ما يدور في ذهنه من افكار في شكل ألفاظ كلمات وأرقام ورموز وتلميحات وإشارات.... الخ ويطلق على هذه العملية بالشفير.

2. الرسالة: وتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر والمنبهات التي يرسلها المرسل إلى المستقبل والرسالة هي الناتج المادي أو الفعلي للمصدر والذي يضع فكرة في رموز معينة فحينما يتحدث يكون الحديث هو الرسالة وحينما يكتب فالكتابة هي الرسالة ، وبينما يرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة ، كما أن الرسالة لا بد أن تتوافق مع قناة الاتصال التي تستخدم لنقلها للمستقبل .

3. قناة الاتصال: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتتعدد أنواع الرسائل أو القنوات بتعدد أنواع الاتصال وأشكاله الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري بوسائله المتنوعة (صحافة، الإذاعة والتلفزيون) ويتم اختيار قناة الاتصال الملائمة على العديد من العوامل منها طبيعة ومحتوى الرسالة وطولها والهدف منا ونوعية المستقبل والوقت المناسب وتفضيلات المرسل.

4. المستقبل: وهو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة وعلى المستقبل أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معانيها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل.

5. رجوع الصدى" التغذية الراجعة":

وهي عملية التفسير متعددة الأشكال تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه وهي عنصر مهم في الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم لفعالية العناصر الأخرى، كما أنه الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل.

6. التشويش " المعوقات":

¹ مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعة ، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر. 1992، ص141.

وتعتبر عن أي شيء ممكن أن يحول دون نقل أو فهم الرسالة كما يقصد بها المرسل ويمكن أن تحدث المعوقات عند أي مرحلة من مراحل الاتصال فهي قد تأخذ شكل عدم قدرة المرسل على التعبير الصحيح عن أفكاره أو خلل في قناة الاتصال أو عدم دقة أو وضوح الرسالة أو قصور حواس أو مدركات المستقبل أو الظروف المحيطة بالاتصال¹.

خصائص الاتصال التنظيمي: الاتصال عملية ديناميكية: فالاتصال عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية والواصلة إلينا من الناس فتغير معلوماتنا واتجاهاتها وسلوكنا وكذلك في المقابل فغنا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف تأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم، فعملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الناس والتأثير بهم مما يمكننا أن نغير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة ، فعملية الاتصال تعني التغيير.

2. الاتصال عملية مستمرة: الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد ، فليس لها بداية أو نهاية ، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا وللكون والمحيط بنا إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها فالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة.

أنواع الاتصال التنظيمي:

1. الاتصال الرسمي: وهي عمليات وأساليب الاتصال التي تنقل وجهة نظر ورغبات وتعليمات المستويات العليا إلى المستويات الأدنى، كما تنقل ردود فعل ومطالب واقتراحات الكوادر الإدارية والفنية في المستويات الأدنى على أصحاب صنع القرار في المستويات العليا².

كما يعرف على أنه هو الاتصال القائم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة ويتم بطرق رسمية منظمة متفق عليها ، ويشمل الخطابات والمذكرات والتقارير التي ترسل أو تعد من هيئات إدارية داخل المؤسسة المعنية ، ويسير هذا الاتصال وفق الأساليب وإجراءات وقواعد محددة ومنظمة ومعروفة عند أفراد الهيئات الإدارية حيث يعرف كل فرد الصورة التي يجب أن يكون عليها الخطاب أو المذكرة أو التقرير من بدايته إلى نهايته ويمكن أن

¹ رجي مصطفى عليان، ومحمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن، ط1، 2005، ص ص ص ص ص 56.54.50.47.55.

² معن محمود :عباصرة ومروان محمد بني أحمد: القيادة والرقابة والاتصال الاداري، دار الحامد للنشر والتوزيع .ط1، عمان: الأردن، 2008.ص 168.

يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى الأسفل أو العكس أو بشكل أفقي وتكون الاتصالات الرسمية عادةً بكونها إما أنها مكتوبة أو قانونية ومنظمة تتعلق بالعمل مباشرة وتتم داخل الذي ينظم المؤسسة أو الهيئة المعنية¹.

والاتصالات الرسمية يمكن أن تسير في ثلاث اتجاهات أساسية هي:

أ/ اتصال من أعلى إلى أسفل: (اتصال نازل)

يطلق على مثل هذه الاتصالات الهابطة من مراكز القمة في قمة التنظيم إلى مراكز ومستويات إدارية أدنى منها في المنظمة ، أي أنها تتجه من الرؤساء إلى مرؤوسيهـم وتتضمن القرارات والأوامر والتعليمات والمعلومات والتوجيهات بهدف التنفيذ ويعتبر هذا النوع من الاتصالات المسار الأساسي للاتصال في المنظمات من وجهة نظر أنصار النظرية التقليدية في الإدارة وأن ماعدا هذا المسار لا يعترفون به إلا بالقدر الذي يخدم به أغراض المديرين في التعرف على نتائج وتنفيذ الأوامر والقرارات التي تصدر عنهم .

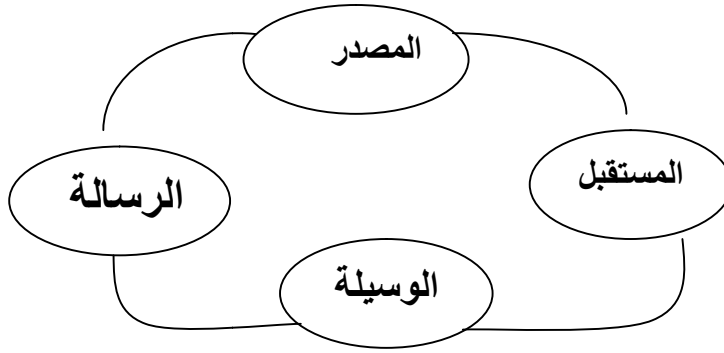
ب/ اتصال من أسفل إلى أعلى (اتصال صاعد): ويتضمن هذا النوع من الاتصالات عادةً إجابة المرؤوسين على ما يصلهم من رؤسائهم وبالتالي يعرف الرؤساء مدى تنفيذ المرؤوسين لتعليماتهم وقراراتهم ، كما أنها تتضمن بالإضافة إلى شكاوي المرؤوسين وتعليماتهم والتماساتهم أو ما يرونه هروبا من اقتراحات لصالح العمل أو يصدر عنهم من ردود أفعال نتيجة قرارات معينة².

ج/ الاتصال عملية دائرية: لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص إلى آخر فقط بل تسير في شكل دائري ، حيث يشترك الناس جميعا في الاتصال في تنسيق دائري في الإرسال والاستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل³.

¹ نهاد نحر واحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال والتواصل ، عالم الكتب، الحديث للنشر والتوزيع ط1. عمان. الأردن. 2009. ص ص 58-59.

² حمد محمد عليق وآخرون: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي، الحديث، للنشر والتوزيع. 2004. ص ص 147، 148.

³ أبو عقوروب إبراهيم أحمد: الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي، للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 193، ص ص 50-51



الشكل رقم 01:الاتصال عملية دائرية

د/ **الاتصال عملية لاتعاد:** تغير الرسالة الاتصالية بتغير الزمان والأوقات والجمهور المستقبل وكذا معناها فرسائل المس الاتصالية ليست كرسائل اليوم والغد ، فمن غير المحتمل أن ينتج الناس رسائل مشابهة في الشكل والمعني عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغيير وكذلك المعاني لابل الحياة كلها.

ه/ **لا يمكن إلغاء الاتصال :** ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود كزلة اللسان أو الخطأ في تخير الزمان أو المكان أو الموقف الاجتماعي ففي هذا الحال نقول " سبق السيف العدل" قد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها.

و/ **الاتصال عملية معقدة:**الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة في عملية معقدة لما تحتويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارا بدقة عند الاتصال و الأ سيفشل الاتصال فهناك العشرات من الأمور يجب أخذها بالحسبان قبل القيام بالاتصال.

أساليب الاتصال التنظيمي:

1. **الاتصال الشفهي:**وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية "الكلام" في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويسمى أيضا الاتصال اللفظي ، ويجسد في المقابلات الشخصية والمكالمات الهاتفية والندوات والاجتماعات والمؤتمرات ويعتبر هذا النوع من الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا ، إضافة إلى خلق جو من الألفة والتعاون في العمل.

2. **الاتصال الكتابي:** يعتمد على هذا النوع من الاتصال على الكلمات والألفاظ اللغوية المكتوبة بالمنطوقة وذلك في صياغة مضمون الرسالة التي توجه إلة مستقبلها مثل : التقارير ، المنشورات والمذكرات ، والشكاوي، ويعتبر هذا النوع من الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية ويتميز الاتصال الكتابي بأنه يوفر لنا إمكانية التدوين والحماية القانونية وكذا تهيئة الرسائل وتوجيهها بشكل دقيق إلى الجمهور القارئ ، كما أن من مزايا يحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشخصي ، كما أنه يعطي وقتا كافيا للمتصل به للتأمل والتمحيص والتدقيق ومحاولة الفهم الجيد للرسالة ، كما أنه وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة والجهد والمبذول والتكلفة المالية.

3. **الاتصال غير اللفظي:** وهو الاتصال الذي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك مثل تعابير الوجه ، حركة العين ، الإشارة باليد وطريقة الجلوس، وهذا الاتصال قصير المدى من حيث المسافة بين نقطة الإرسال ونقطة الاستقبال.

4. **الاتصال السمعي:** ويعتمد هذا الاتصال على حاسة السمع في استقبال الرسائل ومن أشكاله الإذاعة والتي أصبحت من الأجهزة المؤثرة في حياتنا اليومية ويمتاز الراديو كوسيلة اتصال جماهيرية بالحيوية التي تنبض بالصوت والموسيقى ، ويمتاز بسرعة الانتشار ويسهل المتلقي بالمستقبل الرسالة بطريقة سهلة وسريعة وانه أكثر سهولة وسيرا¹.

ج/ **اتصالات أفقية أو مستعرضة:** يقصد بها تلك الاتصالات التي يتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم ومن أمثلة ذلك اتصال رئيس قسم برئيس آخر في المنظمة. ومن أهم ما تتصف به الاتصالات الرسمية بأنواعها الثلاثة السابقة أنها مقيدة بمجموعة من اللوائح والأحكام التي تنظمها وتحددها².

2/ **الاتصال غير الرسمي:** وهو اتصال لا يلتزم بالطرائق الرسمية المتعارف عليها في الاتصال بين أفراد المؤسسة المعينة رؤساء ومرؤوسين ولا يخضع لأية إجراءات أو قواعد أو قوانين إدارية مثبتة أو رسمية ومتفق عليها ومدونة كتابة كما هو الحال في الاتصال الرسمي³.

¹ علي عبد الهادي مسلم وآخرون : السلوك الانساني في المنظمات و دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، ص ص 272-274

² حمد محمد عتيق وآخرون المرجع السابق، 148.

³ هادي نغرواحمد محمود الخطيب: مرجع سابق، ص87.

كما تعرف الاتصالات غير الرسمية على أنها تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعي بين الأفراد والجماعات في التنظيم¹.

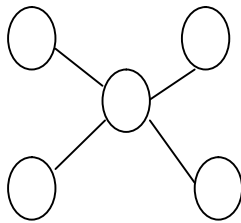
كما أنها هي تلك الشبكة التي توجد بين عاملين المكونة من معلومات عن الأفراد والزلاء وأعضاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم وتتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه .

كما تعرف بأنها الاتصالات التي تحدث بطرق مضبوطة وغير مقننة في النوادي والمقاهي أو بين أفراد جماعة العمل بطرق شفوية غير مؤكدة وغير ملزمة أن عدم فعالية القنوات الرسمية يؤدي إلى ازدهار الطرق غير الرسمية ومايصاحبها من إشاعات وتشويهات للأخبار المنقولة مما يؤدي إلى بروز مشاكل أساسها سوء الاتصالات الرسمية وقد أشار "بيديان" عام 1984 ان الاتصالات غير الرسمية عدة مزايا في كونها سريعة ودقيقة وناجعة كما أنها تلي حاجات العمل².

5/الاتصال السمعي المرئي: ويعد هذا النوع من الاتصال أكثر الأنواع الاتصال تأثير وفعالية لدى المستهلكين ، حيث يلعب دورا فعالا في توصيل الرسالة واستيعابها ومن أشكاله المختلفة التلفزيون ، آلات العرض السينمائية والعروض المسرحية ون مميزاته اعتماد على حاسي السمع والبصر في الاستقبال المعلومات وقدرته على نقل المعلومات والأحداث والوقائع صوتا وصورة معا بشكل يطابق الواقع³.

أشكال الاتصال التنظيمي: شكل العجلة :

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور الرئيس أو المشرف أن تتحكم في إرسال واستقبال وتوجيه الرسائل الاتصالية لأعضاء في الشبكة وهذا الأسلوب يجعل سلة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.



الشكل 01: نموذج العجلة للاتصال

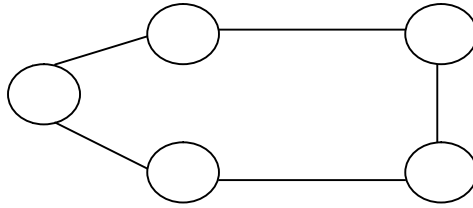
¹ سامية الجابر ، علم الاجتماع العام ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ط2، لبنان 2003. ص 153.

² بوفلحة غايات : مقدمة في علة النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، دس ص 39

³ عبد الهادي مسلم وآخرون : المرجع السابق، ص ص 275 - 277.

2. شكل الدائرة:

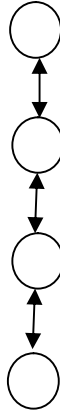
وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخص آخر ويمكن الاتصال بالتقنية بواسطة الأفراد الذي يتصل بهم إتصال مباشراً¹.



الشكل رقم 02: نموذج الدائرة للاتصال

3. شكل سلسلة :

يمثل هذا النمط في بنية بشكل الدائرة لكن الفرد المتواجد في الوسط يمكنه الاتصال مع أي شخص في آن واحد لأنه لا يمكنه النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الرطب وهذا النوع يبطن وغير كفؤ وغير شائع.

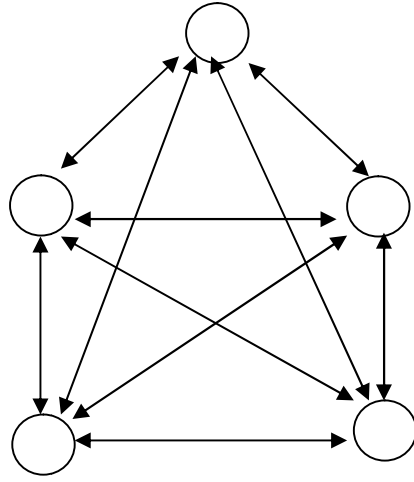


الشكل رقم 03 : نموذج السلسلة

4. شكل نجمة:

وفي هذا النمط يتيح لكل فرد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها ، فهناك فرصة باتصالية لجميع الأفراد بينهم غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى بطء في عملية توصيل المعلومات وإمكانية زيادة التعريف فيها وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة¹.

¹ على عبد الهادي مسلم وآخرون: المرجع السابق، 277.



الشكل رقم 04: نموذج النجمة

وظائف الاتصال التنظيمي:

1. الإنتاج: إذا لا يمكن الاستغناء عن التنظيم الرسمي في أية مؤسسة خاصة الاقتصادية في عملية الإنتاج وذلك أن عملية الاتصال هي التي تتحرك في سيرورة الإنتاج من حيث كتمه ونوعيته ، كما تحدد تلك التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ والداء كالتوجيه والإندازر مثلاً سبب التغيب والتقاعد عن العمل أو الإبداء الإعجاب بعمل أو إعلان بمكافأة عن أداء جيد وإرسال المذكرات وعقد الاجتماعات العمل أو إبداء الإعجاب بعمل أو إعلان بمكافأة عن أداء جيد وإرسال المذكرات وعقد الاجتماعات لمناقشة المشاكل ورفع الإنتاج وتحسين النوعية والإسهام في وضع معايير سلوكية للموظفين والعمال.
2. الإبداع: وهو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة وتطويرها وتعتبر هذه الوظيفة أقل وظائف الاتصال ممارسة نظراً للمقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف ضع التغيير التنظيمي و وتطراً كذلك للروتين والتقنين اللذان يعتبران أن من اهم العقبات وكذلك تصلب المواقف نتيجة شعور الفرد بصعوبة التكيف مع الوضع المهني والاجتماعي يعيشه ، إضافة إلى عامل المية الثقافة لدى العمال في كثير من المؤسسات ومنه كانت الصعوبة في التكيف مع أي وضع جديد للمؤسسة باعتبار يهدد التوازن الفردي والجماعي في العمل ومستقبل المؤسسة وترتبط وظيفة الإبداع في الاتصال التنظيمي ببعدين يجسدن وظيفة الأساسية يتمثل الأول في تقديم الأفكار والمقترحات والمشاريع الجديدة ، ويتمثل الثاني في عملية التطبيق البعد الأول ومنه فإن الاتصال يؤدي دوراً هاماً في تحقيق كل

¹ هادي نحر وأحمد محمد الطيب : المرجع السابق ص. 241-243

من البعدين أي وضع البرنامج وتطورات في ميدان العمل والتنظيم وابتكار طرق جديدة للإنتاج وتحضير محيط المؤسسة.

3. **الصيانة:** ويمكن الإشارة إلى دور عملية الاتصال هنا في أداء ثلاث مهمات هي:

1. حفظ أو حماية السلوك الفردي والجماعي القويم للمؤسسة أي حفظ الذات وما يرتبط بها من عواطف مشاعر.

2. تغيير موقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل الذي يحدث بينهم على مستوى أفقي وعمودي .

3. ضمان استمرار العملية الإنتاجية والإبداعية للمؤسسة.

ومن هنا نستطيع القول أن كل من الإنتاج والإبداع والصيانة وظائف تسعى المؤسسة لتحقيق من خلال الاتصال وتوجيهها على كافة المستويات التنظيمية الإدارية والمستويات الأخرى¹.

أهداف الاتصال التنظيمي:

ويهدف الاتصال التنظيمي إلى مايلي :

- تمكين المرؤوسين من التعرف على الأهداف والغايات المطلوبة من التنظيم تحقيقها من خلال البرامج والخطط والسياسيات التي تتم من أجل ذلك و إضافة إلى مسؤوليات الموكله للموظفين والصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل تحقيقها.
- التعرف على مدى تنفيذ العمال والمعوقات التي تواجهها ومواقف المرؤوسين من المشكلات وسبل علاجها.
- سهل عملية اتخاذ القرارات على المستويين التخطيطي والتنفيذي من خلال توفير المعلومات للأفراد².
- التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الاشاعة في الوسط العمالي.
- المشاركة في المعلومات يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على توجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف وتوجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم وتعريف الأفراد بنتائج آرائهم.

¹ كوليا الهاشمي: السلوك التنظيمي ، دار الهدى للنشر والتوزيع، ج2، عين مليلة ، الجزائر 2006، ص 212.

² محمد على قاسم القريوتي : مبادئ الادارة و النظريات والعمليات والوظائف دار وائل للنشر والتوزيع .ط3. عمان. الأردن، 2006، ص286.

- التعرف على المشاعر الوجدانية مما يساعد الموظفين على الاتصال على التعبير من سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين ، حيث يستطيع الموظف أو العامل على إبداء رأيه في موقف دون حرج وخوف كما أنه يمثل جزءا هاما في عمل المدير¹.

أهمية الاتصال: وتبدو أهمية الاتصال التنظيمي في انه ضروري لمرحلة التخطيط نفسها إذ ينبغي أن توضع خطط الإدارة في ضوء الحقائق والبيانات التي تسبقها من المستويات المختلفة من الإدارة والعمال أنفسهم بجانب المصادر الأخرى.

ويعطي الاتصال التنظيمي فرصة للمرؤوسين في المشاركة في اتخاذ القرارات أو على الأقل مناقشة مزايا وعيوبها كما تنتفع الإدارة من الاتصال بالآراء والمقترحات التي ينقلها العاملون.

ويبين الاتصال التنظيمي الوقت الملائم التي تستطيع فيه الإدارة نقل المعلومات إلى المرؤوسين إذا أن مقترحات الإدارة التي تريد نقلها إليهم في وقت غير ملائم لا يكون فيه الأفراد على استعداد لتلقيها.

كما أن الاتصال التنظيمي لتحسين العلاقات الإنسانية وشعور الموظفين بشرح وتفسير قرارات الإدارة الموظفين والعمال معاملة عادلة ليشعر بالعدل وإنما ينبغي شرح وتفسيرات وقرارات الإدارة والضروريات والاعتبارات التي تحدث بالإدارة أن تسلك الطريق الذي اتبعه حتى تنضج الظروف والأسباب التي دفعت الإدارة لاتخاذ قراراتها.

يضاف إلى ذلك فإن استخدام وسائل الإعلام والاتصال وإذاعة البيانات والمعلومات الصادقة بين العاملين يقطع السلب أمام مروجي الشائعات والأخبار الكاذبة التي تؤدي إلى سوء العلاقات الإنسانية داخل المشروع.

¹ لوكيا الهامشي: المرجع السابق، ص236.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه نستنتج أن الاتصال التنظيمي يعتمد نجاحه في الغالب على مدى ارتباطه بالجهود التي تعمل بها المؤسسة من خلال الخطة المناسبة أو الإستراتيجية التي تضمن السير الحسن لمهامها ووظائفها وتوفير المنظومة الاتصالية للوصول إلى أحسن النتائج التي تعمل على ضمان التفاعل ومساهمته في بناء العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة ولبلوغ الأهداف المرجوة بما يؤدي للمنظمة إلى الأحسن.

الفصل الثاني: الحماية المدنية



تمهيد

1. تعريف الحماية المدنية:

2. مهامها

3. تاريخ الحماية المدنية:

4. نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها:

5. التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية:

6. التنظيم الإداري المحلي لمدير الحماية المدنية بالمسيلة:

7. خصائص ومهام عون الحماية المدنية

خلاصة



تمهيد :

تعتبر حماية الأرواح والممتلكات إحدى أسمى وأنبى المهام وهي الخاصة التي تجعل منها هدفا ساميا يسعى لتحقيقه على أحسن الأوجه وهذا المسعى كرسته الدولة بإنشاء سلك متخصص يسهر على حماية الأرواح والممتلكات بطرق علمية مدروسة ووفقا لنظام مهيكىل يتمثل فى الحماية المدنية.

وقد شهد سلك الحماية المدنية الذى يرتبط تاريخه بتاريخ الجزائر دولة وشعبا ومنذ نشأتها مراحل وتطورات عديدة سنحاول تسليط الضوء عليها من خلال الوقوف على المحطات الهيكلية والتنظيمية التى عرفها هذا القطاع الحساس منذ نشأته إلى ما هو عليه الآن.

5. تعريف الحماية المدنية: الحماية المدنية مرفق مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية, وإن طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديموغرافي للبلاد , حيث تتمتع بتنظيم إداري (تقني علمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة به.

6. مهامها:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- التغطية الأمنية لمختلف التظاهرات وحراسة الشواطئ.
- تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث.
- البحث عن التائهين في الصحراء .
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

7. تاريخ الحماية المدنية: ظهرت فكرة إنشاء الحماية المدنية لأول مرة بصفة تلقائية دون نظام أو قانون ينظمها وذلك بسبب المخاطر التي كانت تهدد حياة الناس (سواء تعلق الأمر بالمخاطر التقنية) حيث شملت إنقاذ الإنسان والحيوان على حد سواء من أخطار الحريق والفيضانات والزلازل وغيرها من الكوارث الطبيعية ومن صنع الإنسان وتعتبر سفينة نوح المثل الأول في إنقاذ البشرية من الطوفان الجازف الذي أصاب قوم نوح ، ولقد عمد الإنسان عبر الزمن إلى تطور هذه الفكرة وتنظيمها وتقنينها انطلاقاً من الكوارث والأخطار التي تعرض إليها ومن بين هذه الكوارث نجد:

- حريق روما الشهير في القرن الأول للميلاد في عهد الامبراطورية (نيرون) والذي دمر عشرة أحياء سكنية بين أربعة عشرة حي، وكذلك حريق لندن سنة 1966 الذي أتى على 13200 مسكن ومساحة تقدر ب 157 هكتار كما نشير إلى عدة زلازل وحرائق نذكر منها:
- زلزال الجزائر سنة 1716 والذي دمر ثلثي الجزائر العاصمة.
- زلزال لشبونة بالبرتغال سنة 1966 والذي دمر كل المدينة.¹

1 - عطابي عصام، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة المسيلة، ص 107

- زلزال مدينة جيجل سنة 1856م.
 - حريق موسكو سنة 1812 دمر أربعة أخماس المدينة و3800 مسكن.
 - حريق شيكاغو أكتوبر سنة 1871 واحرق 17400 مسكن وقتل 3800 شخص ولم يخدم إلا بعد سقوط أمتار غزيرة .
 - حريق سان فرانسيسكو سنة 1906م والذي أتى على 27800 مسكن وتسبب في هلاك 500 شخص .
- ومن بين الكوارث التي كانت من صنع الإنسان الحروب وفي مقدمتها الحربين العالميتين الأولى والثانية والتي جرت فيهما مختلف الأسلحة وماترتب عنها من مخاطر فقد دفع كل هذا إلى التفكير في وضع خطة عملية لمواجهة الأخطار (مدينة الحماية المدنية الولاية المسيلة 2015).

8. نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها:

4-1. الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية: خضعت الجزائر كباقي دول المغرب العربي للاستعمار الذي غزى الجزائر سنة 1830م فكانت هناك عدة مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة للوقوف والتصدي لاحتلال الذي سلب ودمر وخرب ممتلكات الشعب وحرمه من جميع الأعمال الإنسانية النبيلة بما في ذلك حماية نفسه وممتلكاته من مختلف الأخطار سواء كانت ذات مصدر صناعي أو إنساني و من جهة أخرى عمد المستعمر إلى خدمة مصالحه وحماية ممتلكات المعمارين بإنشاء وحدات للتدخل عبر التراب الوطني وذلك بمقتضى قانون 1938 والذي نص على إنشاء ثكنات خاصة لرجال المطافئ حيث ركزوا على توزيع مراكزها في المدن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية والأخطار المعتبرة.²

4-2. الإصلاحات الطارئة على قطاع الحماية المدنية بعد استقلال الجزائر: بعد استقلال الجزائر 1962م وكانت هناك مصلحة للحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع لوزارة الداخلية المصلحة المركزية للحماية المدنية , ومصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق على مستوى الدوائر وهذا الجهاز سواء على المستوى المركزي أو المحلي لم يكن يمتلك المعدات الكافية ولا الأموال للقيام بالمهام الموكلة إليهم من إطفاء, إنقاذ وإسعاف فلقد كانت في اغلب الحالات من الإدارة.

أما من ناحية التدخلات فكانت محدودة بسبب قلة العتاد والتقنيات حيث كانت تتم من طرف عناصر أطفائية دائمة أو متطوعة موزعة على مستوى المناطق الحضرية والمدن الأخرى.

لكن محدودية الموارد المادية وقلة الإمكانيات جعلت البلديات تلجأ إلى الاستغناء عن جهاز الحماية المدنية لكونه عبئا على ميزانيتها في حين أن الاحتياجات الملحة والتغيرات الطارئة حتمت التكفل بهذا الجهاز ومن ثم بدأت عملية الإصلاحات .

أ. **إصلاحات 1964:** جاءت هذه الإصلاحات في المرسوم 64-129 المؤرخ في 15 أبريل 1964 الذي تضمن تنظيم إدارة الحماية المدنية , وقد بين في مادته الأولى التعريف الشامل للحماية المدنية وفي المادة الخامسة منه موضوع تصور تحضير ووضع حيز ومراقبة الوسائل الخاصة بالتنبؤ والوقاية من الأخطار لتفاديها أو التقليل من خسائرها في وقت السلم أو الحرب.

وقد نص هذا المرسوم على تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية على المستوى المركزي, أما على المستوى المحلي فأصبحت مصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح ولائية للحماية المدنية والإسعاف بالإضافة إلى حق النظر في أعوان الوحدات العلمية، لذا عمدت الدولة إلى رسكلة وترقية معظم أعوان البلدية داخل المصلحة الوطنية للحماية المدنية، هذه العملية أدت إلى تحسين المعلومات النظرية للأعوان، كما ساهمت في إصلاح شامل للفرق القديمة ومن ثمة إنشاء نوعين من الأعوان المحترفين والمؤقتين غير المهيكلين وعلى ضوء هذه الإصلاحات للوالي حاليا مسؤولية تحضير ووضع حيز التنفيذ كافة الوسائل المساعدة لرؤساء البلديات .³

ب. **إصلاحات 1970:** تطبيقا للنظام الاشتراكي في البلاد ونظر لأهمية قطاع الحماية المدنية قررت الحكومة تأمين ووسائل القطاع في افريل 1970 وقد تم إنشاء وحدات للتدخل في إطار تنظيمي حسب المرسوم 70-167 المؤرخ في 10/11/1970 المتعلق بتصنيف وحدات الحماية المدنية وتنظيمها حسب المهام المسندة إليها وهي :

- الوحدة الرئيسية: وتتمركز في الولاية.

- الوحدات الثانوية: الموجودة في مركز الدائرة.

- وحدات القطاع: موجودة في مركز البلدية .

- المراكز المتقدمة : موجودة بقرب الأخطار .

وقد مكنت هذه الإصلاحات من تجمع مصالح مكافحة الحرائق تحت تسمية واحدة وهي : الحماية المدنية هذه الخطوة مكنت من تطوير دعم المصالح بالعتاد وكذلك من وضع منظمة وطنية مسايرة للنظام الاقتصادي

3 - عطايي عصام، المرجع السابق، ص 109.

والاجتماعي للبلاد , إذ تم إدماج القطاع تحت قانون الوظيف العمومي وخص أعوانها بالقانون الخاص بهم وفي إطار هذا التطور تم إنشاء منظمة شبه عسكرية ذات زي موحد وكذلك رتب عسكرية ومراكز للتكوين.

5.التنظيم الإداري المركزي لقطاع الحماية المدنية: إن جهاز الحماية المدنية تأسس على أساس التضامن المشترك تحت شعار: وقاية , تقدير , إسعاف , بغرض حماية الأشخاص والممتلكات , ولا يأتي هذا إلا بمساهمة جميع المواطنين ولقد حددت هذه المادة الأولى من المرسوم 64-129 حيث يتعلق بتنظيم وإدارة الحماية المدنية. ولقد دعم هذا المرسوم بالمادة الثالثة التي تبين تكفل وزير الداخلية بالحماية المدنية على المستوى الوطني وهذا بمساعدة وزراء آخرين يدرسون ويقترحون المقاييس المتعلقة بقطاعهم.

فان وزير الداخلية هو المسؤول الأول المكلف بتوجيه ومراقبة تحضير وتنفيذ المقاييس المتعلقة باستثناء الحماية المدنية على المستوى الوطني , ومن هذا المنطلق تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية وكذا خلاياها على مستوى الولايات والبلديات , تماشياً مع متطلبات الساعة ونظر للتحويلات في تهيئة مجال التدخل وهيكل التغطية على المستوى المركزي و المحلي وجاء المرسوم التنفيذي رقم 76-39 المؤرخ في فيفري 1976م الذي جاء فيه إعادة تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية , حيث حولت المصلحة الوطنية إلى مديرية عامة, التي كانت تحتوي على مديرتين هما:

1. 5 مديرية النشاط العملي (DAO)

حيث تكفلت هذه المديرية ب:

- دراسة وتعريف الإمكانيات والوسائل المتعلقة بتنظيم وتنسيق الإسعافات.
- دراسة طرق تسيير واستغلال شبكة المواصلات والاتصالات لدى الحماية المدنية.
- السهر على تحسين وتطوير نوعية عمليات التدخل وتنظيم العدد الأمنية خلال الحملات الموسمية والكوارث الكبرى.

2 .9 مديرية الدراسات والوسائل (DEM)

حيث تكفلت هذه المديرية ب:

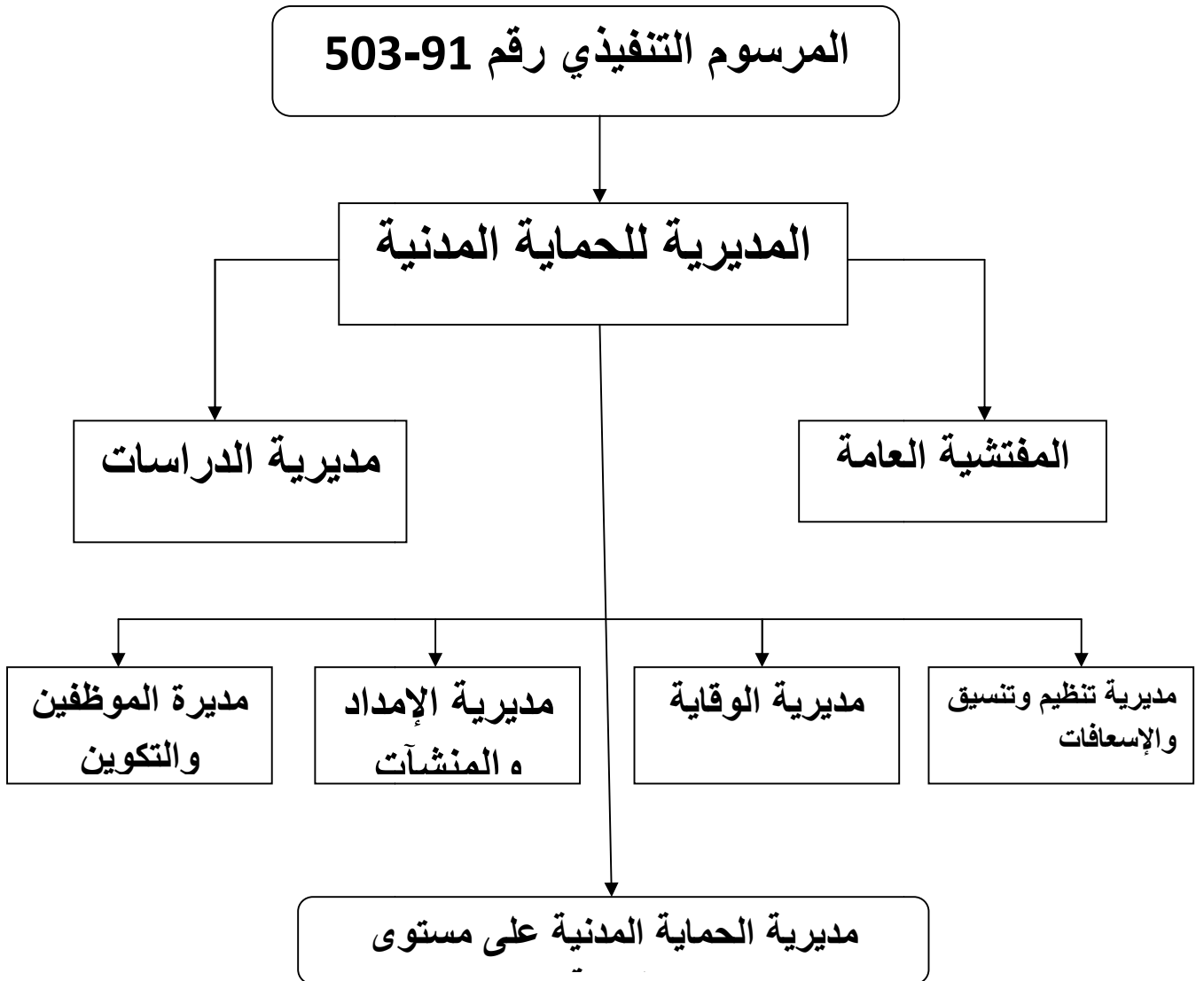
- دراسة وتعريف المعايير والقواعد الوقائية لمكافحة الحرائق وأخطار الملح والانفجارات بمختلف القطاعات .
- دراسة وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية بأمن الأشخاص والممتلكات.
- دراسة وتحديد القروض الميزانية المتعلقة بتوزيع الوسائل البشرية التي تتوفر عليها قطاع الحماية المدنية.

أما على المستوى المحلي فتم إنشاء:

- هياكل إدارية وتقنية تتكفل بالتسيير.
- هياكل تتكفل بالوقاية ووضع المخططات وتحرير المعطيات العملية.
- وحدات عملية مكلفة بالدفاع عن قطاع تدخلها.

3. 5 الإدارة المركزية للحماية المدنية:

المرسوم التنفيذي رقم 91-503 المؤرخ في 1991/21/21 م يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في المديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 93-147 المؤرخ في 1993/06/22 م يحدد المرسوم أعلاه تنظيم هياكل المركزية للمديرية العامة وتشمل الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية :
مخطط تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية.



5. 3. 1. المفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية :

دعمت المديرية العامة للحماية المدنية طبقا للمسوم التنفيذي رقم 91-503 بجهاز دائم للتفتيش والتقييم يدعى المفتشية العامة للمصالح العامة وكرس هذا الجهاز بالمرسوم التنفيذي رقم 92-43 المؤرخ في 1992/02/04م المتعلق بنشأة وسائل هذا الجهاز .

يدير شؤون المفتشية العامة للمصالح مفتش عام يساعدهم ثلاثة مفتشين جهويين ويتم تعيين المفتش العام وكذا مساعديه بمرسوم تنفيذي يحدد وزير الداخلية توزيع المهام بين المفتشين المساعدين بناء على اقتراح المفتش العام ومن بين المهام المسندة لهذا الجهاز مايلي :

- مراقبة حسن سير الهياكل والمؤسسات والأجهزة التابعة لقطاع المدينة.
- المحافظة على المواد الموضوعية تحت تصرف القطاع وسهر على استعمالها في إطار التنظيم المعمول به في هذا المجال.
- التأكد من تنفيذ الإجراءات والتوجيهات ومتابعة ذلك.
- المحافظة على سرية المعلومات والوثائق التي تتولى تسييرها ومتابعتها والاطلاع عليها.

5. 3. 2. مديرية الدراسات :

بالموازنة مع التنظيم الجديد الذي اقره المرسوم التنفيذي رقم 91-503 المؤرخ في 1991/12/21م المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية بالمديرية العامة فإن المصالح المنتدبة للمدير العام للحماية المدنية ينظمها مديران ميدان للدراسات يسهران على القيام بالتنسيق ومتابعة النشاطات غير المرتبطة بصلاحيات هياكل المديرية العامة ويكلف هذين المديرين بأداء المهام الآتية :

- تسيير إدارة المراسلات الإدارية والاتصالات مع الصحافة .
- تنظيم وتنسيق العلاقات الخارجية.
- دراسة الملفات الخاصة والاستثنائية.
- التكفل بمهام التوجيه والدراسات والتحليل.

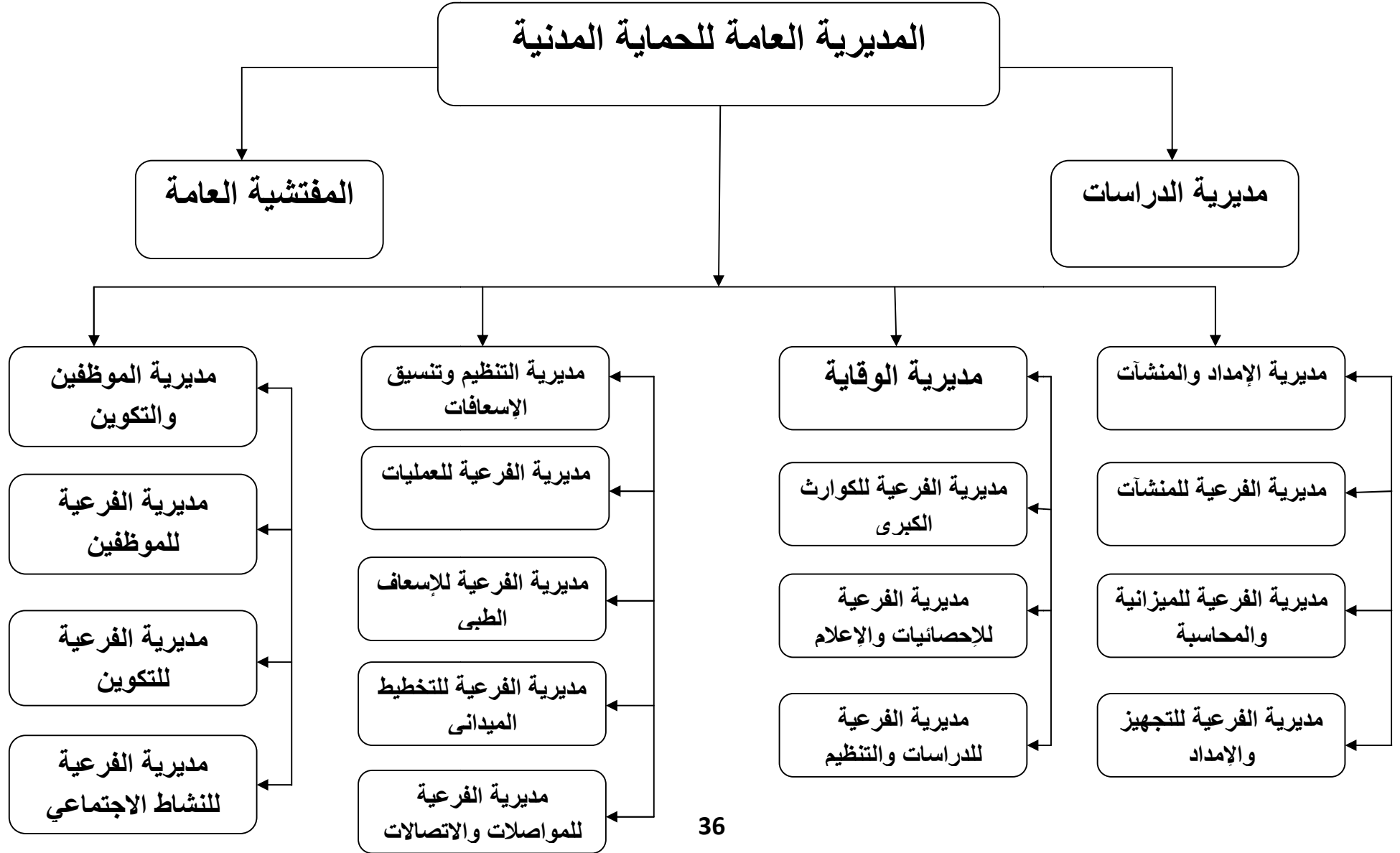
لقد جاء المرسوم 93-147 المؤرخ في 1993/06/22 يعدل ويتمم المرسوم 91-503 والجديد فيه أن المدير العام للحماية المدنية يساعده مدير الدراسات ويكلف هذا الأخير بما يلي :

- تنظيم وإقامة شبكة وطنية لإزالة الألغام والقنابل المتفجرة.
- تنظيم وتطوير الغطس في الماء وكذا مهمة البحارة الإطفائيين المسعفين والمنقذين .

- تسير العمليات ذات الصلة باستعمال عناصر الخدمة العسكرية بمقتضى مهام الحماية المدنية ويساعد مدير الدراسات أربع مكلفين.

3. 3. 5 المديرية المركزية: أ. مديرية الوقاية (PP)

- إن مديرية الوقاية تتكفل بدراسة وإعداد معايير أمنية ووقائية والتي تتعلق بمجال الوقاية كما تهتم بتحديد المراقبة ودراسة الاحتياجات الوقائية ضد الكوارث الكبرى الطبيعية منها والتكنولوجية ومن بين مهامها:
- دراسة وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بأمن الأشخاص والممتلكات.
 - متابعة المشاكل المتعلقة بالوقاية من أخطار الكوارث الكبرى ودراساتها.
 - المشاركة مع المصالح المعنية في التعريف وتحديد الوسائل المتبعة في الدفاع المدني وحماية البيئة.
 - دراسة وإعداد الخريطة الوطنية المتعلقة بالأخطار وتطوير حملات الإعلام والتوعية قصد تحسينها.
 - جمع واستغلال وتحليل الإحصائيات الخاصة بعمليات التدخل.
- وتندرج تحت هذه المديرية ثلاث مديريات فرعية منها:
- المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم .
 - المديرية الفرعية للكوارث الكبرى .
 - المديرية الفرعية للإحصاء والإعلام.⁴



ب- مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات (DOCS)

تتكفل هذه المديرية بدراسة وتعريف الوسائل والإمكانيات وكذا وتنظيم ومتابعة وتنسيق الإسعافات ومن مهامها مايلي:

- تنظيم وتنسيق الأعداد الأمنية خلال الحملات الموسمية.
- تنسيق ومتابعة عمليات التدخل خلال حالة الكوارث.
- تدعيم وتحسين نوعية عمليات التدخل من خلال دراسة كل المقاييس والاحتياجات.
- دراسة تحديد طرق تسيير واستغلال شبكة المواصلات والاتصالات الميدانية.

تنوب عن هذه المديرية في أداء مهامها عدة مديريات فرعية وهي:

- المديرية الفرعية للتخطيط الميداني.
- المديرية الفرعية للعمليات.
- المديرية الفرعية للمواصلات والاتصالات الميدانية.
- المديرية الفرعية للإسعاف الطبي.

ج.مديرية الموظفين والتكوين: (DPF)

تتكفل هذه المديرية بتسيير وتوزيع الموارد البشري المنخرطة في قطاع الحماية المدنية كما تقوم بدراسة البرامج البيداغوجية وتحديد سياسة التكوين وكذا الشروط الخاصة بتطبيقها , وتنفرع هذه المديرية إلى ثلاث مديريات فرعية وهي:

- المديرية الفرعية للموظفين.
- المديرية الفرعية للتكوين.
- المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي.

بالإضافة إلى هذه المديريات الفرعية توجد أيضا المدرسة الوطنية للحماية المدنية وملحقاتها المتواجد في بعض الولايات.

د. مديرية الإمداد والمنشآت (DLI)

تقوم هذه المديرية بمتابعة وإعداد المنشآت والتجهيزات والوسائل واستغلال القروض المتوقعة في الإنجاز وكما تقوم بمراقبة شروط التسيير والصيانة المتعلقة بالمنشآت والتجهيزات التابعة للحماية المدنية ومن أهم مهام هذه المديرية:

- إعداد البرامج المتعلقة بالمنشآت والتجهيزات ومتابعة ومراقبة تطبيقها.
- تحديد واستغلال قروض الميزانية المتعلقة بالتسيير والتجهيز.
- تعريف فوائد صيانة معدات وتجهيزات الحماية المدنية.
- إدارة وصرف وترتيب المصارف.
- وتعمل هذه المديرية بالتنسيق مع المديريات الفرعية التابعة لها:
- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.
- المديرية الفرعية للمنشآت.
- المديرية الفرعية للتجهيزات والإمداد.

6. التنظيم الإداري المحلي لمدير الحماية المدنية بالمسيلة: بمقتضى المرسوم التنفيذي 92-54 المؤرخ في 12 فيفري 1992م والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية والذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية والإسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى كل الولايات , وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها . وتنظيمها . وفي ظل هذه المعطيات التنظيمية الجديدة فإن مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية والمنصوص عليها في المادة 02 من نفس المرسوم كما تقوم المديرية على مستوى الولاية الأمر بصرف الاعتمادات المخولة لها.

وتتمثل المصالح المنصوص عليها في المادة 02 من المرسوم السابق الذكر في :

- مصلحة الوقاية .
- مصلحة الحماية العامة .
- مصلحة الإدارة والإمداد.

6. 1. هيكلة مصالح الحماية المدنية على مستوى ولاية المسيلة.

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994م والمدرجة تحت رقم 2679 بتاريخ 05 أكتوبر 1994م والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية فإن هذه الأخيرة قد تم تنظيمها على شكل مكاتب

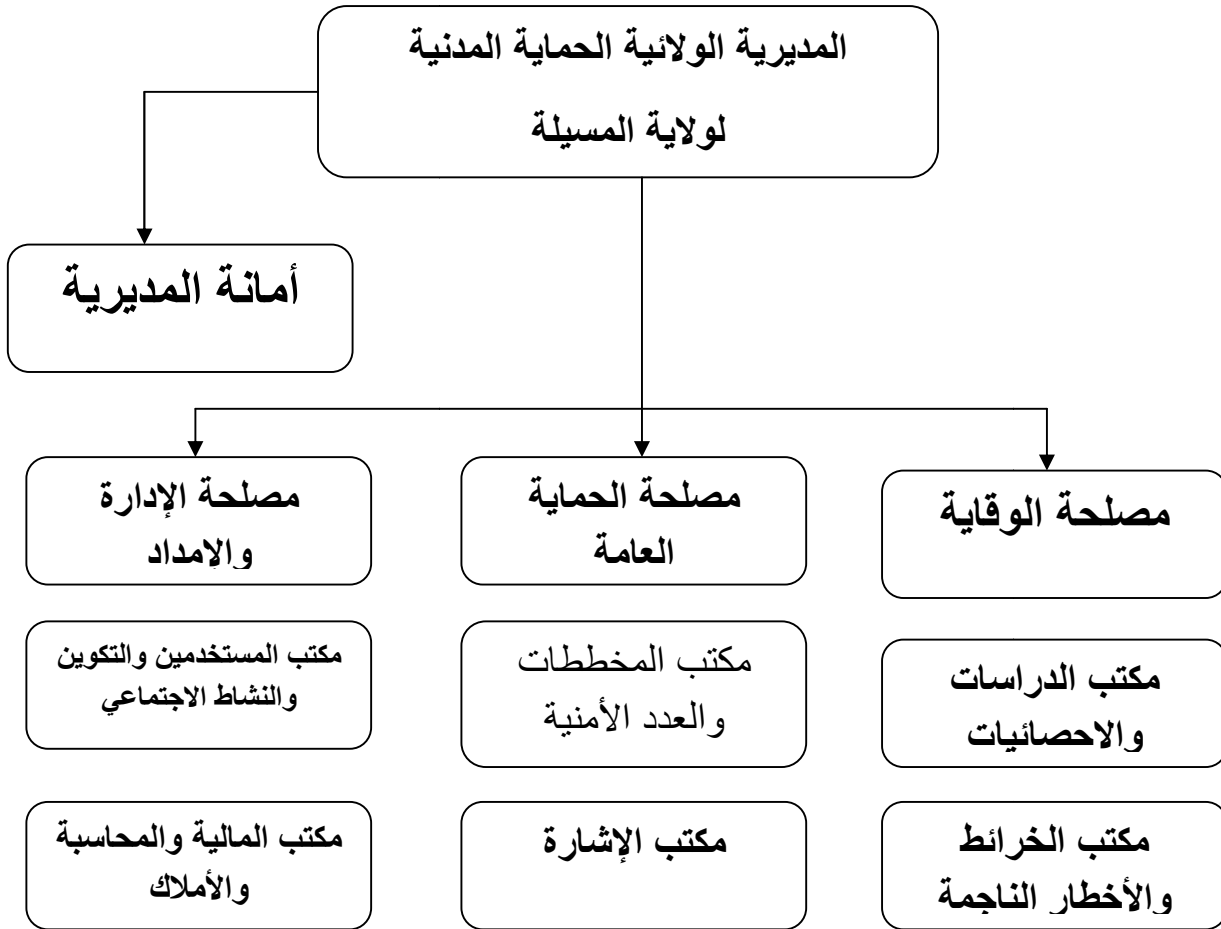
مختصة من خلالها تقوم المصالح بمهامها حسب المناطق ، وقد أدرجت ولاية المسيلة ضمن المنطقة الثالثة والتي تتشكل من الولايات المسيلة ، أدرار, أم البواقي ,تمنراست, اليزي, تندوف, واد سوف, النعامه, غرداية , البيض, تسيمسيلت, بسكرة, بشار, ورقلة.

وجاء في تنظيم المصالح كما يلي:

1. 1. 6 مصلحة الوقاية: (SP) وتتألف من المكاتب التالية :

- مكتب الدراسات الإحصائيات.
- مكتب الخرائط ولأخطار الخاصة.
- والمكلفة بما يأتي :
- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من بعدها وتراقبها.
- تبادر بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها .

مصالح مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة .



1. 6 . 2 مصلحة الحماية العامة : (SPG) وتتألف من المكاتب التالية:

- مكتب المخططات والأعداد الأمنية.

- مكتب الإشارة.

والمكلفة بما يلي:

- تعد خطط تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو تأمر بإعدادها وتسهر على ضبطها باستمرار.

- تقييم مختلف دوائر الإنذار وتراقب صلاحية استعمالها.

- تتابع استخدام وسائل التدخل في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.

- تنظم وتنفذ وتراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.

- تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وتنمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة بالاتصال مع حركة الجمعيات ذات الطابع الإنساني.

6 . 1 . 3 مصلحة الإدارة والإمداد (SAL) وتتألف من المكاتب التالية:

- مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الاجتماعي.
 - مكتب المالية والمحاسبة والأملاك.
- والمكلفة بما يأتي:
- تتولى التسيير غير المركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية
 - تتابع إنجاز برامج التجهيز والمنشآت وتتولى صيانتها
 - تتابع وتنسق أعمال التكوين ، وتسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
 - تتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات و دفاتر الجرد ودخول المعدات والامدادات وخروجها وتتابع نشاط الحظائر و ورشات الرعاية والصيانة
 - تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال.

7 خصائص ومهام عون الحماية المدنية

1.7 خصائص عون الحماية المدنية:

- طاعة الرئيس واحترام المرؤوسين
- الأمانة بحيث يحافظ على ممتلكات الغير لاطلاعه على عوراتهم
- الضمير المهني (الكفاءة)
- احترام القانون داخل المنظمة
- الكتمان (السر المهني)
- اللياقة البدنية
- التحلي بالصبر والشجاعة
- اللباس النظامي والشارية
- حمل الطابع الانساني الخير
- حماية الارواح والممتلكات

الفرق بين الدفاع المدني والحماية المدنية:

الدفاع المدني مصطلح يتداول به دول الشرق فهو تابع لوزارة الداخلية مزود بالسلاح مثله مثل الشرطة والدرك الوطني في حين ان الحماية المدنية في الجزائر ترتدي لباسها الحقيقي ذات الطابع الانساني المحض

2.7 مهام عون الحماية المدنية:

في البداية الأمر كان تدخل الحماية المدنية جد محدود، إذا كان يقتصر على اطفاء الحرائق البسيطة و ذلك لقلة العتاد وضعف الامكانيات وكان يطلق عليهم اسم الاطفائيين حيث كانوا تابعين للبلدية ومع حدوث التطورات والاصلاحات تطورت مهام عون الحماية المدنية وتوسع نطاقها الى حماية الاشخاص والممتلكات وفق المرسوم التنفيذي رقم 64-129 المؤرخ في 15/04/1964 م

ام حاليا فقد اضيفت لعون الحماية المدنية مهام جديدة يمكن ادراجها في النقاط التالية:
فمنها المتعلق بالجانب الاجتماعي ومنها ما يتعلق بالجانب الاقتصادي ومنها ما يتعلق بالجانب الأمني.

1.2.7 المهام المتعلقة بالجانب الاجتماعي :

- إسعاف المرضى والمصابين ونقلهم نحو المؤسسات الاستشفائية بصفة مجانية وبدون تمييز عنصري
- إسعاف ضحايا حوادث الطرقات السكك الحديدية الطيران والملاحة البحرية
- التدخل في مختلف الحوادث الناجمة عن الكوارث الطبيعية والانفجارات
- الغطس في اعماق البحار والسدود وانقاذ الأشخاص الغرقى
- حراسة الشواطئ خلال موسم الاصطياف ضمانا لراحة المصطافين
- توزيع المؤونة على المنكوبين من خيم وافرشة الى غير ذلك عند وقوع النكبات مثل الفيضانات والزلازل والانهيارات
- تموين المواطنين والهيئات الحساسة بالماء الصالح للشرب عند الضرورة القصوى وتنعكس هذه الخدمات على نفسية المواطنين وذلك بشعورهم بالامان والسلام كلما وجدوا من يسهر على راحتهم وحمايتهم من أي خطر محتمل يؤهلهم لتأدية أعمالهم بصفة عادية وممارسة حياتهم بصفة طبيعية.

2.2.7 المهام المتعلقة بالجانب الاقتصادي:

- تقدم وحدات الحماية المدنية خدمات للمؤسسات الاقتصادية على كل انواعها من خلال التدخلات في كل خطر طبيعي او صناعي كالحريق عند اندلاعه بالاضافة الى التدخل عند كل حادث تتعرض له

ممتلكات المواطنين و كذا عند تسربات أي مواد كيميائية خطيرة لها أضرار على صحة الإنسان والبيئة
بصفة عامة

- ضمان تكوين أعوان الأمن لفائدة الوحدات الإنتاجية في مجال الأمن الصناعي والداخلي
- توفير الأمن للسائحين الأجانب كمساهمة غير مباشرة في العملة الصعبة للبلاد فهي تعد كعامل محفز لتنمية السياحة
- وضع جهاز موسمي متخصص في إطفاء الحرائق الغابات حفاظا على التوازن البيئي وعلى الثروة الغابية خاصة حماية الأشجار المثمرة والمنتجة لمختلف الفواكه.

3.2.7 المهام المتعلقة بالجانب الأمني :

- تزداد مهام الحماية المدنية في أوقات السلم من خلال المراقبة الأمنية في المؤسسات الصناعية والمستقبلية للجمهور كقاعات السينما والمستشفيات والملاعب
- مواكبة عملية نقل المواد الخطرة مثل المواد المشعة
- التغطية الأمنية خلال تنظيم مختلف التظاهرات الرياضية
- المساهمة في تغطية عملية الانتخابات الوطنية
- تدعيم الجهاز الفني في الامتحانات المدرسية (البكالوريا، إمتحان شهادة التعليم الأساسي)
- المعاينات الميدانية في إطار اللجان التقنية للمنازل المهتدة بالانهيار.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى مختلف المعطيات والإجراءات والأنساق التي تتعلق بالحماية المدنية حيث تناولنا تعريف الحماية المدنية ومهامها وتاريخ نشئها وتنظيمها الإداري المحلي و المركزي ثم المهام المنوطة بها وتصنيف و تأطير وحدات الحماية المدنية

ولقد تم تقديم هذه المعلومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين على الجهاز ونظرا لحساسية هذا القطاع لم نستطع أرفاق هذه المعلومات بمراجع ندعمها لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.



الإطار التطبيقي



التحليل الكمي والكيفي للنتائج:

حساب الصدق والثبات لمقياس واقع الإتصال التنظيمي :

1- الصدق : تم حساب الصدق عن طريق حساب الإتساق الداخلي بطريقة حساب معامل الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للمقياس من خلال تطبيقه على عينة إستطلاعية حجمها 30 فرد والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية :

الجدول رقم (01) : يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية

أبعاد مقياس واقع الإتصال التنظيمي	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الإتصال التنظيمي	0.815"	.000
اسهامات الاتصال التنظيمي	.771"	.000
تأثيرات الاتصال التنظيمي	.799"	.000

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس واقع الإتصال التنظيمي كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، حيث تراوحت جميعها على التوالي بين (0.18) و (0.77) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي كمؤشر لصدق التكوين في قياس واقع الإتصال التنظيمي.

2- الثبات : ثبات المقياس : تم التأكد من ثبات مقياس واقع الإتصال التنظيمي بطريقة :

معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي :

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية :

الجدول رقم (02) : يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس واقع الإتصال التنظيمي

مقياس واقع الإتصال التنظيمي	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الدرجة الكلية لمقياس واقع الإتصال التنظيمي	0.821	30

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمقياس واقع الإتصال التنظيمي مرتفعة حيث (0.82) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس ، وهذا يعني أن مقياس واقع الإتصال التنظيمي يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحاً للتطبيق في الدراسة الحالية .

1- واقع الاتصال التنظيمي مؤسسة الحماية المدنية ؟

جدول رقم (03) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس واقع الإتصال التنظيمي في المحور الأول.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	1	استخدام الإتصال في العمل	2.67	0.57	فوق المتوسط
9	2	اراسل زملائي في العمل شفها	2.24	0.60	//
11	3	أعتمد على ارسال لزملائي الكترونيا	1.41	0.54	أدنى من المتوسط
10	4	أراسل زملائي في العمل كتابيا	1.58	0.69	//
7	5	القرارات النزلية دوما في طشكل أوامر	2.42	0.67	فوق المتوسط
6	6	من السهل أن تصل طلباتنا إلى المدير الصاعد	1.99	0.73	أدنى من المتوسط
5	7	يعمل بالإتصال التنظيمي في حالة القرارات	2.63	0.53	فوق المتوسط
3	8	يعمل بالاتصال التنظيمي في حالة تنفيذ الأوامر	2.70	0.61	فوق المتوسط
2	9	تعمل مؤسستنا بالاتصال التنظيمي في حالة إرسال التقارير	2.78	0.50	فوق المتوسط
1	10	طبيعة النقاشات التي تساعد على أداء الأعمال في المؤسسة رسمية	2.80	0.50	فوق المتوسط
8	11	تتواصل معنا موظفو الأقسام الأخرى	2.38	0.54	فوق المتوسط
المحور الأول		الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية	25.59	2.57	فوق المتوسط

التعليق على المحور المعنون بـ ما مستوى الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية

جاءت العبارة المعنونة بـ "طبيعة النقاشات التي تساعد على أداء الأعمال في المؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة" بمتوسط حسابي قدر 2.8 وانحراف معياري 0.40 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على أن النقاشات مهمة في المؤسسة .

أما العبارة الثانية المرتبة "تعمل مؤسستنا بالاتصال التنظيمي في حالة ارسال تقارير" بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف معياري 0.50 وبمستوى فوق المتوسط ، يدل على أن المؤسسة تتخذ قارارتها في حالة وجود حوادث ومشاكل....إلخ.

ثم تأتي العبارة "تعمل مؤسستنا بالاتصال التنظيمي في حالة تنفيذ الأوامر" بمتوسط حسابي 2.70 وانحراف معياري 0.61 بمستوى أيضا فوق المتوسط يدل على بن الاتصال التنظيمي واجب في المؤسسة .

أما العبارة الموالية والتي هي " استخدم الاتصال في العمل بمتوسط حسابي" يقدر ب 2.67 وانحراف معياري 0.57 بمستوى فوق المتوسط فنلمس هنا فعالية الاتصال في المؤسسة.

أما العبارة "تعمل بالاتصال التنظيمي في حالة القرارات" بمتوسط حسابي 2.63 انحراف معياري 0.53 بمستوى فوق المتوسط فبمعنى هذا أن الأوامر تأتي من الأعلى "الرئيس أو المدير" إلى العاملون.

أما العبارة " من السهل أن تصل طلباتنا إلى المدير الصاعد" بمتوسط حسابي 1.99 وانحراف معياري 0.73 بمستوى أدنى من المتوسط وهذا يدل على ضعف طلبات التي تصل إلى المدير.

أما العبارة "القرارات النازلة دوما في شكل أوامر" بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 0.67 بمستوى فوق المتوسط فبمعنى على أن العاملين أن يسير وفق أوامر الرئيس

أما العبارة "يتواصل معنا موظفوا الاقسام الأخرى" بمتوسط حسابي 2.38 وانحراف معياري 0.54 بمستوى فوق المتوسط

وهذا يدل على ترابط تشابك وتقاسم المهام مع الأقسام الأخرى في المؤسسة .

أما العبارة "اراسل زملائي في العمل شفهيًا" بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 0.60 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على أن العمال في المؤسسة يتعاملون مع بعضهم شفهيًا "الاتصال المباشر"

أما العبارة "اراسل زملائي في العمل كتابيا" وبتوسط حسابي قدره 1.58 وانحراف معياري 0.69 بمستوى أدنى من المتوسط وهذا يدل على نسبة الاتصال بالكتابة ضعيفة بل يتعاملون شفهيًا أكثر.

أما العبارة "اعتمد على ارسال الرسائل لزملائي الكترونيا" بمتوسط حسابي 1.41 وانحراف معياري بمستوى ادنى من المتوسط 0.54 فهذا يعني على أن الاتصال لا يكون الكترونيا بل يكون شفهيًا أكثر.

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.80 و 1.41 حيث جاءت الفقرة رقم 10 والتي تنص على "طبيعة النقاشات التي تساعد على اداء الأعمال في المؤسسة رسمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلف (2.80) بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها اعتمد على ارسال الرسائل لزملائي الكترونيا بالمرتبة الأخيرة ، أيضا نلاحظ الفقرات رقم (3-4-6) جاءت أدنى من المتوسط .

على إرسال الرسائل لزملائي الكترونيا بالمرتبة الأخيرة ، أيضا نلاحظ أن الفقرات رقم (3-4-6) جاءت أدنى من المتوسط .

جدول رقم (04) نتائج الإختبار التالي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري للمحور الأول الإتصال التنظيمي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
الإتصال التنظيمي	25.59	2.57	22	3.59	12.14	0.1	75	دال عند 0.01

عرض النتائج

لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على العينة المؤلفة من (76) وبعد إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس تبين أن متوسط درجات أفراد العينة في محور الإتصال التنظيمي بلغ (25.59) درجة وبانحراف معياري قدره (2.57) درجة ، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسول) والمتوسط الفري للمحور الأول (الإتصال التنظيمي) البالغ (22) درجة حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ (3.59) درجات، [وباستخدام الإختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة ، تبين أن الفرق دال إحصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب ، ومايؤكد ذلك هو قيمة (ف) التي بلغت (12.14) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)]

هذا يعني أن مستوى الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من متوسط النظري لمقياس

لاإتصال وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليهم.

2- ما مستوى إسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية ؟

جدول (05) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الإتصال التنظيمي في المحور الثاني .

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
2	12	يزيد الاتصال التنظيمي من شعور بالانتماء للمؤسسة	2.78	0.506	فوق المتوسط
1	13	إهتمام زملائي في العمل بأعمال المنجزة يزيد من أدائي في المؤسسة	2.83	0.413	فوق المتوسط
4	14	الإتصال الصاعد يطغي على مؤسستنا	2.07	0.822	فوق المتوسط
5	15	المواضيع التي تغطي على النقاشات العاملين تكون شخصية	1.78	0.602	أدنى من المتوسط
3	16	المواضيع التي على نقاشات العاملين تكون شخصية	2.51	0.600	فوق المتوسط
6	17	المواضيع التي على نقاشات العاملين تكون أخرى	1.68	0.616	أدنى من المتوسط
		اسهامات الاتصال التنظيمي	13.64	1.59	أعلى من المتوسط

أما المحور الثاني " ما مستوى اسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية .

فالعبرة الأولى وهي "اهتمام زملائي في العمل بالأعمال الحرة المنجزة يزيد من أدائي في المؤسسة " بمتوسط حسابي

2.83 وانحراف معياري ب 0.41 يدل على أن الحماية عمل انساني يزيد من فعالية المؤسسة .

اما العبرة الثانية جاءت "يزيد الاتصال التنظيمي من شعور بالانتماء في المؤسسة" بمتوسط حسابي 2.78

وانحراف معياري 0.50 فهذا يدل على أن الاتصال التنظيمي يساعدك دائما في الانتماء للمؤسسة.

أما العبرة الثالث "المواضيع التي تغطي على نقاشات العاملين تكون خاصة بالعمل" وبتوسط حسابي ب 2.51

وانحراف معياري 0.600 فهذا يرجع إلى أسرار المهنة وتكون ضئيلة .

أما العبارة الرابعة : الاتصال الصاعد يطغى على مؤسستنا بمتوسط حسابي 2.07 وانحراف معياري 0.82 فهذا يدل على أن الاتصال من المدير أكثر من الاتصال النازل.س
أما العبارة الخامسة "المواضيع التي تطغى على النقاشات العاملين تكون شخصية بمتوسط حسابي 1.78 وانحراف معياري 0.602 فهذا يدل على الاتصال والنقاش يكون سري .
أما العبارة الأخيرة وهي "المواضيع التي تطغى على نقاشات العاملين تكون أخرى بمتوسط الحسابي بـ1.68 و انحراف م

عباري 0.616 بمستوى أدنى من المتوسط" بمعنى أن الاتصال التنظيمي في المؤسسة له فعالية أكثر من المواضيع أخرى فهو يكون خاص بالعمل وغيره بحيث نلاحظ في الأخير في هذا المحور والذي هو اسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أن الفقرة رقم (13) اهتمام زملائي في العمل بأعمال المنجزة يزيد من أدائي في المؤسسة ، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.83) بينما جاءت الفقرة رقم (17) ونصها : المواضيع التي تطغى على نقاشات العاملين تكون أخرى بالمرتبة الأخيرة ، ايضا نلاحظ أن الفقرتين رقم (15-17) جاءت أدنى من المتوسط .

التعليق :

يبين الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.83 و 1.68 حيث جاءت الفقرة رقم 13 والتي تنص على : إهتمام زملائي في العمل بأعمال المنجزة يزيد من أدائي في المؤسسة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.83 ، بينما جاءت الفقرة رقم 17 ونصها : المواضيع التي على نقاشات العاملين تكون أخرى " بالمرتبة الأخيرة ، أيضا نلاحظ أن الفقرتين رقم 15 - 17 جاءت أدنى من المتوسط.

جدول رقم (06) نتائج الإختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمحور الثاني إسهامات الإتصال التنظيمي .

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
إسهامات الإتصال التنظيمي	13.6447	1.59753	12	1.64474	8.957	.000	75	دال عند 0.01

عرض النتائج :

لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على العينة من 76 وبعد إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس تبين أن متوسط درجات أفراد العينة في محور إسهامات الإتصال التنظيمي بلغ 13.64 درجة وانحراف معياري قدره 1.59 درجة ، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق "المحسوب" والمتوسط الفرضي للمحور الأول "الإتصال التنظيمي" البالغ 12 درجة حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ 1.64 درجات، [واستخدام الإختبار الثاني لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب ، ومايؤكد ذلك هو قيمة "ف" التي بلغت 8.97 وهي دالة إحصائية عند إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)

هذا يعني أن المستوى اسهامات الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط النظري

لمقياس الإتصال التنظيمي .

3- ما مستوى تأثيرات الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية

للإجابة على هذا التساؤل تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المحور الثالث تأثيرات الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية لكل عبارة واستخدام اختبار "ت" لعينة واحدة جدول رقم (07) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث تأثيرات الإتصال التنظيمي .

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	18	يساهم الإتصال التنظيمي في إتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة	2.79	0.442	فوق المتوسط
8	19	سبق وأن قدم لي أحد زملائي ملاحظة لأعمالي	2.14	0.482	فوق المتوسط
3	20	أستخدم مهاراتي الجسمية والذهنية في عملي	2.74	0.597	فوق المتوسط
11	21	أشعر بالملل والإحباط في عملي	1.57	0.699	أدنى من المتوسط
5	22	أحس أن المجموعة التي أعمل معها تزيد من دافعتي نحو العمل	2.55	0.719	فوق المتوسط
13	23	ألقي معارضة من طرف مشرفي فيما يخص الطريقة التي أؤدي بها عملي	1.64	0.605	أدنى من المتوسط
9	24	أشعر بالحساسية عند تحويلي من مكان عملي	2.12	0.832	أدنى من المتوسط
11	25	أشعر بقلّة الإهتمام من طرف رئيسي في أدائي وظيفي	1.55	0.700	أدنى من المتوسط
6	26	أشعر بالراحة مع زملائي في مكان عملي	2.49	0.702	فوق المتوسط
2	27	أحس بالرضا الوظيفي في تواصلتي دوما مع فرق عملي	2.74	0.551	فوق المتوسط

فوق المتوسط	0.685	2.11	أشارك في عملية الاتصال داخل وحدتي في اتخاذ القرارات	28	10
فوق المتوسط	0.512	2.71	أبني علاقة طيبة بيني وبين قائدي في العمل	29	4
فوق المتوسط	0.802	2.25	أساهم في حل المشاكل العملية داخل الوحدة .	30	7
أعلى من المتوسط.	2.43354	29.3947	تأثيرات الاتصال التنظيمي	المحور الثالث	

المحور الثالث "مستوى تأثير الاتصال التنظيمي في مؤسسة لحماية المدنية"

عادت العبارة الأولى : "يساهم الاتصال التنظيمي في اتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة" بمتوسط حسابي 2.79 وانحراف المعياري بـ 0.442 وفق مستوى فوق المتوسط وهذا يدل على أن الاتصال التنظيمي لا يخطئ في اتخاذ القرارات في المؤسسة

أما في العبارة الثالثة " استخدم مهارتي الجسمية والذهنية في عملي" بمتوسط الحسابي 2.74 وانحراف معياري 0.597 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على العمل بالمهارات الجسمية والذهنية

أما في المرتبة الرابعة بالعبارة "ابن علاقة طيبة بيني وبين قائدي في العمل " بمتوسط الحسابي 2.71 وانحراف معياري 0.512 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على أن المديرية ترابط بين عماله في المؤسسة .

أما في المرتبة الخامسة والفقرة التي تنص "أحس إن مجموعة التي اعلم معها تزيد من دافعتي نحو العمل" بمتوسط الحسابي 2.55 وانحراف معياري 0.719 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على توافق وانسجام بين العمال في المؤسسة .

أما في المرتبة السادسة بالعبارة "اشعر بالراحة مع زملائي في مكان عملي بمتوسط حسابي 2.49 وانحراف معياري 0.702 وفق مستوى فوق المتوسط فهذا يدل على الراحة في مكان العمل .

أما في المرتبة السابعة بالعبارة " اساهم في حل المشاكل العملية داخل المؤسسة بمتوسط حسابي 2.25 وانحراف معياري 0.802 وفق مستوى فوق المتوسط فهذا يدل على المساهمة في حل المشاكل العملية .

أما في المرتبة الثامنة "سبق وإن قدم لي أحد زملائي ملاحظة ولأعمالي بمتوسط حسابي 2.14 وانحراف معياري 0.482 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على المناورة بين الزملاء في المؤسسة .

أما في المرتبة التاسعة فالبعبارة "اشعر بالحساسية عند تحويلي من مكان عملي بمستوى الحسابي 2.12 وانحراف معياري 0.832 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على عدم التجانس من تغيير عملي .

أما في المرتبة العاشرة بعبارة "أشارك في عملية الاتصال داخل وحدتي في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.685 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على مشاركة العاملين في عملي الاتصال داخل الوحدة .

أما في المرتبة الحادية عشر بعبارة "اشعر بالملل والاحباط في عملي" بمتوسط حسابي 1.57 وانحراف معياري 0.699 بمستوى أدنى من المتوسط فهذا يدل على عدم الترفيه في العمل .

أما في المرتبة الثانية عشر بعبارة "أشعر بقلّة الاهتمام من طرف رئيسي في أداء وظيفتي لمتوسط حسابي 1.55 وانحراف معياري 0.700 بمستوى أدنى من المتوسط فهذا يدل على عدم مراعاة العاملين بالمؤسسة .

أما في المرتبة الثالثة عشر بعبارة "ألقي معارضة من طرف مشرفي فيما يخص طريقة التي أؤدي بها عملي بمتوسط حسابي 1.66 وانحراف معياري 0.605 بمستوى أدنى من المتوسط فهذا يدل على النقد في طرف طريقة التي أؤدي بها العمل .

أما في المرتبة الثانية بعبارة "أحس بالرضا الوظيفي في تواصلتي دوما مع فرق عملي" لمتوسط حسابي 2.74 و 0.551 بمستوى فوق المتوسط فهذا يدل على انسجام وتواصل فيما بينهم وخاصة في العمل

ونلاحظ في الأخير أن الجدول الأخير المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.79 و 1.55) حيث جاء الفقر رقم (18) والتي تنهي على " يساهم الانتقال التنظيمي في اتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة في المرتبة الأولى لمتوسط حسابي يبلغ (2.79) بينما جاءت الفقرة رقم (25) ونصها أشعر بقلّة الاهتمام من طرف رئيسي في أداء وظيفتي " بالمرتبة الأخيرة أيضا نلاحظ أن الفقرتين رقم (21 . 23 . 25) جاءت أدنى من المتوسط

يبين الجدول أعلاه ان المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.79 و 1.55 حيث جاءت الفقرة رقم 18 والتي تنص على : يساهم الإتصال التنظيمي في إتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة "

في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.79 ، بينما جاءت الفقرة رقم 25 ونصها: أشعر بقلّة الإهتمام من طرف رئيسي في أداء وظيفتي " بالمرتبة الأخيرة ، أيضا نلاحظ أن الفقرتين رقم 25-23-21 جاءت أدنى من المتوسط .

جدول رقم (08) نتائج الإختبار التالي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمحور تأثيرات الإتصال التنظيمي.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
تأثيرات الإتصال التنظيمي	29.39	2.43	26	3.39	12.16	.000	75	دال عند 0.01

عرض النتائج لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على العينة المؤلفه من 76 وبعد إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي تبين أن متوسط درجات أفراد العينة في محور تأثيرات الاتصال التنظيمي بلغ 29.39 درجة إنحراف معياري قدره 2.43 درجة ، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق " المحسوب " والمتوسط الفرضي للمحور الثالث " تأثيرات الإتصال التنظيمي البالغ 26 درجة حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ 3.39 درجات ، [وباستخدام الإختبار الثاني لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة ، تبين أن الفرق دال إحصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب ، ومايؤكد ذلك هو قيمة "ف" التي بلغت 12.16 وهي دالة إحصائية عند مستو الدلالة $(\alpha=0.01)$] هذا يعني ان مستوى تأثيرات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط النظري لمحور تأثيرات الإتصال التنظيمي .

التساؤل الرئيسي : واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية ؟
جدول رقم(09) نتائج الإختبار الثاني لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمقياس واقع الإتصال التنظيمي .

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
واقع الإتصال التنظيمي	68.63	4.58	60	8.63	16.39	.000	75	دال عند 0.01

عرض النتائج لأجل تحقيق الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على العينة المؤلفه من 76 وبعد إستخراج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي تبين أن متوسط دعرض النتائج لأجل تحقيق الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية على العينة المؤلفه من 76 وبعد إستخراج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي تبين أن متوسط درجات أفراد العينة في مقياس واقع الإتصال التنظيمي بلغ 68.63 درجة و بانحراف معياري قدره 4.58 درجة ، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق المحسوب والمتوسط الفرضي للمقياس " واقع الإتصال التنظيمي البالغ 60 درجة حيث أن الفرق بين المتوسطين بل 8.63 درجات ، [وباستخدام الإختبار الثاني لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة ، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصاحب المحسوب ، وما يؤكد ذلك هو قيمة " ف " التي بلغت 16.39 وهي دالة احصائيا عند مستو الدلالة $(\alpha=0.01)$] هذا يعني أن مستوى واقع الإتصال التنظيمي في المؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط النظري لمقياس واقع الإتصال التنظيمي .

- هل توجد فروق في متوسطات درجات واقع الإصال التنظيمي في المؤسسة الحماية المدنية تعزى لمتغير الجنس "ذكور اناث" ، وللإجابة على هذا التساؤل تم إستخدام إختبار للمجموعات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (10) يوضح نتائج إختبار " ت " وودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات تلاميذ الرابعة والخامسة في مقياس الصحة النفسية.

مقياس واقع الاتصال	الذكور 70		الإناث 60		درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
	ع	م	ع	م				
الدرجة الكلية للمقياس	68.58	4.59	69.16	4.9	74	296	0.768	غير دال

- بالنظر إلى المتوسطات الحسابية بالنسبة لعينة الذكور والاناث في مقياس واقع الإتصال التنظيمي نلاحظ أن هناك تقارب بين المتوسطين حيث بلغ المتوسط الحسابي لعين الذكور 68.58 بانحراف معياري قدره 4.59 وعند الإناث 69.16 بانحراف معياري قدر ب 4.91 ، نلاحظ أن هناك فرقا طفيفا بينهما ، غير أن قيمة إختيار الدلالة t والتي بلغت قيمته 296. - جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية .

- هل توجد فروق في وزاقع الإتصال التنظيمي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي "إستعجالات، إطفاء/وقاية/حماية" وللإجابة على هذا التساؤل تم إستخدام التباين الأحادي " وان واي أنوفا " كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي « one-way-anova » لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الإتصال التنظيمي " وفقا لمتغير المنصب الوظيفي.

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية	القرار
بين المجموعات	61.702	2	30.851	1.484	0.234	غير دال إحصائيا
داخل المجموعات	1517.982	73	20.794			
الكلية	1579.684	75				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة إختبار F تحليل التباين الأحادي « one-way-anova » بلغت 1.484 بالنسبة لأفراد عينة الدراسة على مقياس واقع الإتصال تبعا لمتغير المنصب الوظيفي " "إستنتاجات، إطفاء/وقاية/حماية" ، وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في واقع الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير المنصب الوظيفي .

- هل توجد فروق في واقع الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير السن (من 21 إلى 30 / من 30 إلى 40 / من 40 فما فوق) وللإجابة على هذا لا التساؤل تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي " وان واي أنوفا" كما هو مبين في الجدول التالي :

- جدول رقم (12) يبين نتائج تحليل التباين « one-way-anova » لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الاتصال التنظيمي وفقا لمتغير السن.

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية	القرار
بين المجموعات	141.661	4	35.415	1.749	0.149	غير دال إحصائيا
داخل المجموعات	1438.023	71	20.254			
الكلية	1579.684	75				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار الفرق F تحليل التباين الأحادي - one-way « anova » بلغت 1.74 بالنسبة لأفراد عينة الدراسة على مقياس واقع الإتصال تبعا لمتغير السن (من 21 إلى 30 / من 30 إلى 40 / من 40 فما فوق) وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألف ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في واقع الاتصال التنظيمي تبعا لمتغير السن .

نتائج الدراسة:

- اكتشفنا وجود اتصال نازل وهذا يرجع لانسياب المعلمات من الادارة الى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والإعلانات.
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف مباشرة أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة .
- ويتبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط اتصال متبع بين الادارة والعمال وهو المزج بين الاتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الادارة والعمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .
- يعمل الاتصال في مؤسسة الحماية المدنية على تحسين صورة المؤسسة مع مؤسسات المجتمع المدني عامة من خلال جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة على كل الاصعدة كالحوادث وغيرها
- تعتبر المؤسسة من أنجح المؤسسات العمومية في الجزائر من خلال الهيكل التنظيمي المحكم .
- دور الاتصال التنظيمي في المؤسسة من خلال ترقية عمل الحماية المدنية .

إستنتاجات عامة:

- نستنتج من الدراسة السابقة بالنسبة للمحور الأول :
- ما مستوى الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط النظري لمقياس الاتصال وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليه .
- والمحور الثاني ما مستوى اسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسات الحماية المدنية يعني أن مستوى الاسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط النظري لمقياس الاتصال التنظيمي .
- أما في ما يخص المحور الثالث : ما مستوى تأثيرات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية .
- وهذا يعني أن مستوى تأثيرات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية أعلى من المتوسط لمحو تأثيرات الاتصال التنظيمي .
- وكذلك وجدنا أنها لا توجد فروق بين الذكور والاناث في واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية .
- كما يمكننا القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في واقع الاتصال التنظيمي تبعا لمتغير السن.
- كما نستنتج وجود اتصال نازل وهذا يرجع لانسياب المعلومات من الادارة الى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والإعلانات.
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف مباشرة أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة .
- ويتبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط اتصال متبع بين الادارة والعمال وهو المزج بين الاتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الادارة والعمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

- يعمل الاتصال في مؤسسة الحماية المدنية على تحسين صورة المؤسسة مع مؤسسات المجتمع المدني عامة من خلال جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة على كل الاصعدة كالحوادث وغيرها
- تعتبر المؤسسة من أنجح المؤسسات العمومية في الجزائر من خلال الهيكل التنظيمي المحكم .
دور الاتصال التنظيمي في المؤسسة من خلال ترقية عمل الحماية المدنية .



الخاتمة



خاتمة

تعد هذه الدراسة التي تطرقت فيها على موضوع الاتصال التنظيمي ودوره في المؤسسات العمومية واختارنا بذلك مؤسسة الحماية المدنية، يجب أن ننوه في الأخير إلى الأهمية الكبيرة في وجود الاتصال التنظيمي لأنه في وقتنا الحالي ونظرا لما تسير به المؤسسات من مشاكل كان لابد من وجود عنصر فعال لاستمرار العمل وتطويره وهذا العنصر هو الاتصال فبدونه لا يمكن للحياة أن تستمر لأن حل العلاقات تسير فيما بينهم عبارة عن اتصال وبعد الدراسة التي أجريناها في مؤسسة الحماية المدنية فرع المسيلة وجدنا أنهم لم يدركوا معنى وأهمية الإتصال التنظيمي، بحيث أنهم يفهمون معناه الحقيقي وهذا أدى إلى استعماله بطريقة جيدة مما أدى إلى التطوير في العمل وربما هذا الرقي والتطور راجع إلى المستوى الثقافي والتكويني الذي يتمتع به أفراد الحماية المدنية داخل المؤسسة .

كذلك نوع البيئة التي يعملون فيها، والتي أثرت على ذهنياتهم ونظر لتوفر المعلومات اللازمة والمتعلقة بالاتصال التنظيمي في هذه المؤسسة كان الموضوع في المستوى المطلوب كما كان هناك إثراء للمعلومات بطريقة جيدة وهذا نظرا لمحدودية المشاكل والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسة، كما أن الأفراد كانوا في المستوى المطلوب ، ويتمتعون بمستوى تعليمي يمكنهم من القيام بالإعمال المطلوبة على أحسن وجه، كما يساعدهم في العملية الاتصالية على أرقى صورها في العمل النظري والميداني، وهذا ما يجعل المؤسسة في أرقى صور عملها من شأنها زيادة نموها وتطويرها.



قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع

1. أبو عرقوب ابراهيم أحمد : الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 1993، 1.
2. بسام عبد الرحمان مشاقبة : نظريات الاتصال ، دار أسامة ، الأردن ، ط1 ، 2001.
3. بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري / ط1 ، الأردن ، عمان ، 2009.
4. بوفلجة غياث : مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
5. حسن عبد الحميد رشوان : العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس ، علم الاجتماع ، علم الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .
6. حمد محمد عليق وآخرون ، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع ، 2004،
7. خالد زعموم : الاتصال التنظيمي ، جامعة الشارقة ، 2010/2009.
8. رنجي مصطفى عليان ومحمود الطوباسي : الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمّام ، الأردن ، ط1 ، 2005.
9. سامية الجابر ، علم الاجتماع العام ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ط1 ، لبنان ، 2003.
10. شريف الحمودي : مهارات اتلا اتصال ، دار يافا العلمية ، ط1 ، عمان ، 2007.
11. شعبان علي حسين السيسي : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الجامعية ، ط1 ، الاسكندرية ، 2003،
12. شعبان فرج : الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1 ، عمان ، 2009.
13. الطاهر بن خرف الله ونخبة من الأساتذة : الوسيط في الدراسات الجامعية ، الجزء 12 ، دار هومة للنشر والتوزيع ، ط1 ، الجزائر ، 2006.
14. طبيش ميلود : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم الاجتماع 2010 2009.
15. طلعت ابراهيم لطفي : علم الاجتماع التنظيم ، دار غريب ، مصر 2007.
16. عابدة سيد خطاب : الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1985.
17. عبد الله محمد عبد الرحمان : إدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 2009.

قائمة المصادر والمراجع

18. علي عبد الهادي مسلم وآخرون : السلوك الإنساني في المنظمات ، دار التعلم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1.
19. كامل ابراهيم المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد الجماعة في التنظيم ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، ط3 ، 2006.
20. لوكيا الهاشمي : السلوك التنظيمي ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، ج2 ، عين مليلة ، الجزائر ، 2006.
21. محمد أبو سمر : الاتصال الإداري ، دار أسامة ، ط1 ، الأردن ، عمان ، 2009.
22. محمد علي قاسم القربوي ، مبادئ الإدارة - النظريات والعمليات والوظائف ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط3 ، عمان ، الأردن ، 2006.
23. محمد منير حجاب : الموسوعة الاعلامية ، المجلد الأول ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003.
24. مصطفى حشوي : أسس علم النفس الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1992.
25. معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد : القيادة والرقابة والاتصال الإداري ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2008.
26. هادي نھرو وأحمد محمود الخطيب : إدارة الاتصال والتواصل ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2009.



الملاحق



الملاحق

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الموضوع :

واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية "مسيلة نموذجا"

إستمارة مقدمة لنيل شهادة الماستر

هذه إستمارة بحث ميداني لإنجاز مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال بعنوان واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة أرجو التكرم بالإجابة على تساؤلاتها بوضع علامة X في الخانة المختارة ملاحظة البيانات المذكورة لإستخدام إلا لأغراض البحث العلمي

الإشراف:

الدكتور سلامي سعيداني

إعداد الطالبين:

✓ الراهم سعاد

✓ توامة حفيظة

السنة الدراسية 2016-2017

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
السن	<input type="checkbox"/> من 21 إلى 30 <input type="checkbox"/> من 30 إلى 40 <input type="checkbox"/> من 40 إلى ما فوق
المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> إبتدائي <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي
المنصب الوظيفي	<input type="checkbox"/> استعجالات <input type="checkbox"/> إطفاء <input type="checkbox"/> وقاية <input type="checkbox"/> حماية

المحور الثاني: الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية

نادرا	أحيانا	دائما	
			استخدام الاتصال في العمل
			أرسل زملائي في العمل شفها
			أعتمد على إرسال الرسائل لزملاء إلكترونيا
			أرسل زملائي في العمل كتابيا
			القرارات النزلة دوما في شكل أوامر
			من السهل أن تصل طلباتنا إلي المدير الصاعد
			يعمل بالاتصال التنظيمي في حالة القرارات
			تعمل مؤسستنا بالاتصال التنظيمي في حالة تنفيذ الأوامر
			تعمل مؤسستنا بالاتصال التنظيمي في حالة إرسال التقارير
			طبيعة النقاشات التي تساعد على أداء الأعمال في المؤسسة رسمية
			تتواصل معنا موظفو الأقسام الأخرى

المحور الثالث: إسهامات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية

نادرا	أحيانا	دائما	
			يزيد الاتصال التنظيمي من شعوري بالانتماء للمؤسسة
			اهتمام زملائي في العمل بأعمال المنجزة يزيد من دائي في المؤسسة
			الاتصال الصاعد يطغى على مؤسستنا
			المواضيع التي تطفى على النقاشات العاملين تكون شخصية
			المواضيع التي على نقاشات العاملين تكون خاصة بالعمل
			المواضيع التي على نقاشات العاملين تكون أخرى

المحور الرابع: تأثيرات الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية بالمسيلة

نادرا	أحيانا	دائما	
			يساهم الاتصال التنظيمي في إتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة
			سبق و أن قدم لي احد زملائي ملاحظة ولأعمالي
			أستخدم مهاراتي الجسمية و الذهنية في عملي
			شعر بالملل و الإحباط في عملي
			أحسن إن المجموعة التي أعمل معها تزيد من دفعيتي نحو العمل
			ألقي معارضة من طرف مشرفي فيما يخص الطريقة التي أؤدي بها عملي
			أشعر بالحسسية عند تحويلي من مكان عملي
			أشعر بقلّة الاهتمام من طرف رئيسي في أداء وظيفي
			أشعر بالراحة مع زملائي في مكان عملي
			أحسن بالرضا الوظيفي في تواصلتي دوما مع فرق عملي
			أشارك في عملية الاتصال داخل وحدتي في إتخاذ القرارات
			ابني علاقة طيبة بيني وبين قائدي في العمل
			إسهام في حل المشاكل العملية داخل الوحدة

الملخص

اهتمت الدراسة الحالية بواقع الاتصال التنظيمي بمؤسسة الحماية المدنية، و تمحورت إشكالياتها حول:

ما هو واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة بولاية المسيلة؟

واعتمدنا في دراستنا على منهج دراية الحالة، و توصلنا إلى النتائج التالية:

- وجود اتصال صاعد يعتمد الموظفون فيه على الاتصال بالمشرف مباشرة.
- يعمل الاتصال بمؤسسة الدراسة على تحسين صورة المؤسسة مع المؤسسات المجتمعية المدني عامة.
- تعتبر المؤسسة من انجح المؤسسات العمومية في الجزائر من خلال الهيكل التنظيمي المحكم

Résumé

Le présent mémoire a pour thème la réalité de la communication institutionnelle au sein la protection civile et les modalités de la communication dans cet établissement important dans la gestion du quotidien du citoyen.

nous somme base dans notre Eudes sur la méthode du cas et nous somme arriver aux conclusion suivante:

- l'existence de ce qu'ont Apple la communication ascendante ou les personnels communique directement avec les supérieures.

- la communication institutionnelle dans la protection civile a pour objectif l'amélioration de limage de l'entreprise au sein dela société civil.

l'entreprise en question est un modèle dans la bonne gestion des affaire courante et ce vu son statut géniale et son organigramme.