

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال التنظيمي غير الرسمي (المباشر)

دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (سونلغاز) وحدة بوسعادة المسيلة

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة (ماستر) في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

عزوز عبد الناصر

إعداد الطالب:

بن الطاهر حمزة

السنة الجامعية : 2015/2014

الصفحة	الفهرس
	الإهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	- قائمة الجداول
	- قائمة الأشكال
	- مقدمة
الجانب النظري	
05	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
05	- تمهيد
06	1- الإشكالية
09	2- فرضيات الدراسة
10	3- دوافع اختيار الموضوع
11	4- أهمية الدراسة
11	5- أهداف الدراسة
12	6- تحديد المفاهيم والمصطلحات
13	أ- القيم
18	ب- الاتصال
20	ج- الاتصال غير الرسمي
20	د- القيم الاجتماعية الموروثة
20	هـ- القيم الدينية والأخلاقية
21	و- القيم الثقافية
21	ز- السن
21	ح- القرابة
21	ط- الموطن
21	ك- التعاون
22	ل- الثقة
22	م- المستوى التعليمي
22	7- الدراسات السابقة
27	8- التوجه النظري للدراسة
28	- خلاصة
30	الفصل الثاني : المنظومة القيمية

30	- تمهيد
30	1- مكونات القيم ومصادرها
33	2- خصائص القيم
34	3- مستويات القيم
35	4- نسق القيم
36	5- تصنيف القيم
39	6- وظائف القيم
40	7- مقاييس القيم وأساليب قياسها
46	8- اكتساب نسق القيم ومعداته
49	9- أساليب تغير القيم
57	10- النظريات المفسرة للقيم
58	- خلاصة
59	الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي
60	- تمهيد
60	1- أهداف الاتصال التنظيمي
62	2- فعالية الاتصال
62	3- أنواع الاتصال
69	4- أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية
71	5- خصائص الاتصال
72	5- عناصر الاتصال
75	6- وظائف الاتصال
76	7- وسائل الاتصال
79	8- خطوات الاتصال الفعال
80	9- مقومات الاتصال
82	10- معوقات الاتصال
85	11- نظريات الاتصال
86	- خلاصة
الجانب الميداني	
89	الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات الميدانية للدراسة
89	- تمهيد
89	1- المنهج
89	2- أدوات جمع البيانات
89	3- مجتمع البحث والمعاينة
89	أ- مجتمع البحث

91	ب- عينة الدراسة
91	4- الأسلوب الإحصائي
91	أ-مقياس ليكرت
92	ب-مقاييس النزعة المركزية
92	ج- معاملات الارتباط
92	5- المجال الزمني للدراسة
92	6- صعوبات الدراسة
92	- خلاصة
94	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
95	- تمهيد
95	1- الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
98	2- الطبيعة الإحصائية لإجابات المبحوثين
100	3- علاقة القيم الاجتماعية الموروثة(السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي
102	4- العلاقة بين القيم الدينية والأخلاقية(التعاون، الثقة) والاتصال غير الرسمي
104	5- العلاقة بين القيم الثقافية(المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي
105	- خلاصة
106	الفصل السادس: مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج
106	- تمهيد
106	1- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج
106	أ- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى
106	ب- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية
107	ج- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة
108	- خلاصة
109	2- استنتاجات عامة
111	- الاقتراحات والتوصيات
	- الخاتمة
	- قائمة المصادر والمراجع

- قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف القيم	39
02	يوضح أشكال الاتصال اللفظي و استخداماته	65
03	وسائل الاتصال	79
04	توزيع أفراد العينة حسب المصلحة	95
05	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	96
06	توزيع العينة حسب السن	97
07	المتوسطات الحسابية لأبعاد المنظومة القيمية (الاجتماعية الموروثة ، الدينية الأخلاقية، الثقافية) و الاتصال غير الرسمي	98
08	معامل الارتباط الرتي (سبيرمان) للقيم الاجتماعية الموروثة(السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي	100
09	معامل الارتباط الرتي (سبيرمان) بين القيم الدينية والأخلاقية(التعاون، الثقة) والاتصال غير الرسمي	102
10	معامل الارتباط سبيرمان بين القيم الثقافية(المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي	104

- قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	أتمودج عن الدراسة	10
02	عوامل اكتساب القيم	49
03	عناصر عملية التخاطب	49
04	أتمودج الاتصال الذاتي	67
05	نمودج الاتصال الجماهيري	68
06	نمط الاتصال(شكل عجلة)	69
07	نمط الاتصال(شكل دائرة)	70
08	نمط الاتصال(شكل سلسلة)	70
09	يوضح عملية الإتصال بعناصرها المتنوعة	72
10	الهيكل التنظيمي لوحدة سونلغاز بوسعادة	91
11	توزيع أفراد العينة حسب المصلحة	95
12	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	96
13	توزيع العينة حسب السن	97

مقدمة:

تُعد التنظيمات كيانات اجتماعية هادفة، لها من الميكانيزمات والآليات ما يحافظ على وجودها ويكفل بقاءها واستقرارها، وهي بناءات طالما سعت إلى تحقيق أهداف سُطرت ومقاصد حُددت، وهي في هذا السبيل تعمل جاهدة للحفاظ على بيئتها الداخلية، واستقرارها التنظيمي، و استغلال مواردها البشرية؛ كما انها مجاديف الإنتاج والإبداع وسواعد الأداء، من خلال هيكله منطلقاتهم وتعزيز مفاهيم الولاء، الالتزام لديهم والاتساق مع المنظومة المعيارية و القيمة للبنية التنظيمية.

ومما لاشك فيه أن موضوع القيم من المواضيع الهامة والحديثة في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية، فهو " بكر" من حيث التناول والدراسة. ومعظم ما كُتب في هذا المجال شحيح ويعاني نقصاً شائعاً... وما وُجد منه يتناول غالباً موضوع القيم من منطلق العلاقات الرأسية العمودية أي العلاقة القائمة بين الرئيس والمرؤوس، أين يغيب الاهتمام بالعلاقات الأفقية.

أما من حيث الدراسة فقد طُرحت أفكار عديدة محاولةً تفسير السلوك الإنساني داخل تنظيمات العمل. وفي هذا الصدد اشتهرت ثلاث اتجاهات أساسية؛ اتجاهاً أولاً يعتقد بعقلنة ورسمية سلوك الأفراد الإنساني، والذي يُفسره في ضوء المراكز والأدوار التي يؤديها، وتعامل الأفراد ينحصر في حدود العلاقات الرسمية التي يفرضها التنظيم عليهم، وتحد اللوائح والتعليمات حدود السلطة والمسؤولية. والاتجاه الثاني (العلاقات الإنسانية) الذي يُرجع السلوك الإنساني داخل التنظيمات إلى اعتبارات نفسية سيكولوجية، التي على أساسها يرتبط ويتوحد أعضاء التنظيم فيما بينهم، وينمون معايير وقيم خاصة بأدائهم بعيداً عن تنظيمهم الرسمي.

ورغم التعارض الواضح لكلا الاتجاهين غير أنهما يشتركان في تفسير السلوك الإنساني في خضم أداء الفرد للدور المنوط به داخل التنظيم ويُحتزل فيه، وفي ضوء اعتبارات من داخل المنظمة فحسب، حيث ينظران إلى التنظيم نسقاً مغلقاً. وهذا الفهم والتصور النظري للتنظيمات غير دقيق. فالسلوك الإنساني لا تحدده فقط عوامل تنظيمية داخلية، بل هناك عوامل أخرى مصدرها البيئة الخارجية المحيطة وهو جوهر الاتجاه الثالث، فالتنظيمات انساق مفتوحة على المجتمع الخارجي، الذي يفرض على المنظمات نوعاً من التأثير، يجب على هاته المنظمات التعامل معه، حفاظاً على استمرارها وتحقيقاً لأهدافها الخاصة بها، ومن جهة أخرى يفرض على الأفراد قيماً و معاييراً يكتسبونها من خلال تنشئتهم الاجتماعية المستمرة، تُوجه سلوكياتهم وتحدد تصرفاتهم وهي آليات تفسيرية، في ضوءها تُعطى التفسيرات والتحليلات لمختلف مخرجات الأفراد. وتنظيمات العمل كبنائات محلية تشتمل على العديد من الظواهر التنظيمية بشقيها الرسمي وغير الرسمي، خاضعة إلى سلوكيات أفراد تعكسها قيم يتشبعون بها من بيئتهم الخارجية مختلفة المصادر ومتعددة المشارب، والتي تشكل منطلقاً يتعاملون به مع تلك الظواهر.

ومن البديهي في تنظيم العمل القول أن الاتصال مركز العمليات التنظيمية ومحورها، يخضع إلى جانبي المقومات التي يقوم عليها، المادي من آلات ووسائل وتكنولوجيا، والبشري من سلوكيات وتصرفات وأفعال الأفراد الاجتماعية، تصدر عن شخصياتهم، والتي أساسها القيم والمعايير والاتجاهات.

وفي هذا السياق جاءت دراساتنا محاولة الكشف عن علاقة قيم الأفراد بالظواهر التنظيمية لتنظيمات العمل، وفي ضوء ذلك ولمعالجة هذا الموضوع قُسمت دراساتنا إلى جانبين، لكل جانب ثلاث فصول؛ الجانب النظري ويشمل فصل الإطار العام للدراسة، وفصلاً نظرياً للمنظومة القيمية وفصلاً ثالثاً نظرياً للاتصال التنظيمي. أما الجانب الميداني، فتناول فصلاً رابعاً للطريقة والإجراءات الميدانية للدراسة، وآخر خامساً لعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها، أما الفصل السادس و الأخير فنوقشت الفرضيات في ضوء النتائج المتوصل إليها مع تقديم مجموعة من النتائج والاقتراحات والتوصيات فالخاتمة.

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- الإشكالية

- فرضيات الدراسة

- دوافع اختيار الموضوع

- أهمية الدراسة

- أهداف الدراسة

- تحديد المفاهيم والمصطلحات

- الدراسات السابقة

- التوجه النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد:

لا تتضح معالم البحث الاجتماعي إلا بعد تحديد الإطار العام للدراسة، الذي يكتسي أهمية بالغة بالنسبة للبحوث والدراسات الاجتماعية خاصة السوسولوجية منها، وتحديد الإطار العام للدراسة يعني تحديد كافة العمليات التي تنطلق و تُوجه على أساسها الدراسة، والتي تتوقف أيضاً عليها الخطوات والإجراءات البحثية في المراحل القادمة، ابتداءً من الإشكالية التي تتضمن مشكلة الدراسة وسؤال الإنطلاق، إلى فرضيات الدراسة وهي إجابات محتملة نحاول اختيارها ميدانياً، ثم مبررات الدراسة أو أسباب اختيار الموضوع، فأهمية الدراسة العلمية والعملية، وأهداف الدراسة، تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة خاصة الإجرائية منها، الدراسات السابقة والتي تناولت الموضوع محل الدراسة، الإطار الفكري المرجعي المتبنى في معالجة الموضوع.

وعليه فإن هذا الفصل يحاول تحديد المعالم الأساسية للدراسة من خلال التطرق للنقاط سالفة الذكر بدءاً من الإشكالية إلى غاية التوجه النظري للدراسة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:

1- الإشكالية:

لا يكاد يختلف اثنان في أن الإنسان اجتماعي بطبعه، يتعايش مع غيره في بيئته المحلية، يعمل في خضمتها على خلق علاقات اجتماعية و إنسانية، يميل إلى إشباع رغباته البيولوجية والنفسية والاجتماعية من خلالها، ويلجأ في إطار ذلك دائماً "رغبة منه وحاجة" إلى التواصل مع الآخرين، وإن اختلفت السبل والوسائل التي أستخدمها الإنسان في اتصاله كالطبول والرقص والإشارات أو في تفاعله مع الطبيعة أو الكون من حوله كالدخان والنار، كل ذلك كان من أجل تلبية حاجياته الأولية ولتحقيق الأمن و الاستقرار، فالإتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، حاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية من حاجته إلى السكن، الغذاء، والكساء والأمن، بحكم أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي أفراد المجتمع، فكان لابد له أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات، حيث أن الإتصال في النهاية تطوير وتقوية للعلاقات الإنسانية في المجتمع، وتأسيساً لقيم التواصل والترابط بين الأفراد والتآلف بينهم في المجتمع الإنساني ككل.

وفي ظل التطور المتسارع واستطرد المفاهيم المعقدة للتحويل الإنساني من حداثة، وعولمة، وثورة المعلوماتية...، وانحصار العالم إلى قرية صغيرة، قفز فيها العلم على جميع الحدود القطرية و المحددات الثقافية والهوية المحلية من عادات و تقاليد، تخطى فيها الاتصال كونه ضرورة اجتماعية كـ " عملية إيصال و تلقي و تبادل آراء و أفكار و معلومات بين شخصين أو أكثر بغرض الفهم أو الإقناع أو المعرفة، لتحقيق أهداف مشتركة أو أعمال محددة " ¹. ليمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة كـ " عملية هادفة، تتم بين طرفين أو أكثر، لتبادل المعلومات و الآراء، وللتأثير في المواقف والاتجاهات " ²، ويتنوع بتنوع هذه المؤسسات، ولهذا نجد أنواعه مختلفة فيما بين الإتصال الذاتي و الشخصي وكذلك الجماهيري والتنظيمي .

و لأن الاتصال التنظيمي يُساهم - بشكل كبير جداً - في نجاح المنظمة بجميع أنواعها و تخصصاتها، وبلوغها أهدافها، مع حفاظها على رصيدها البشري، وتماسكها التنظيمي، فإن تفعيل الاتصال التنظيمي في المنظمات، أصبح أكثر من ضرورة، في ظل تحديات المنافسة الراهنة التي فرضت على المنظمات البحث في الاهتمام به و إعطائه الأهمية القصوى، والعمل على الانتقال به من عملية لا بد منها كونها وليدة احتكاك البشر مع بعضهم، إلى اعتبارها ميزة تنافسية تهتم لها .

¹- حناوي محمد: السلوك التنظيمي، دار الفكر، الأردن، ط1 1974

²- عشوي مصطفى : أهمية الاتصال في تسيير المؤسسات، مقال منشور في كتاب عالم الاتصال، تأليف جماعي، بإشراف عبد الرحمن عزي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992

ولأن فعالية الاتصال ليست حكراً فقط على الآلات والوسائل والتكنولوجية - وان كان لا يتم إلا بها-، فهو أيضا يخضع لممارسات الأفراد ذوي خلفيات ثقافية وإيديولوجية متنوعة، تمثل قيمهم المحددة لكيفية ممارستهم لعملية الاتصال داخل المنظمة، كعملية تنظيمية أو كمؤشر من مؤشرات الأداء العام، إذ انه يخضع إلى الاتجاه الفكري السائد للمنظمات والحالة الذاتية لطرفي الاتصال، كون طرفي الاتصال (المصدر والمتلقي) بشر ذوي تركيبات معقدة نفسياً واجتماعياً و لهم من المكتسبات الثقافية والأخلاقية ما يحكم تصرفاتهم وميولهم وأهواءهم واتجاهاتهم.

إن العلاقات بين العاملين داخل المنظمة - أيا كان نشاطها أو تخصصها- تتسم بالطابع الرسمي العقلاني، الذي يتراوح بين تقسيم العمل و الأدوار، و نظام الرئاسة وتدرج المستويات. فضلاً عن شبكة من المعايير التنظيمية التي تضبط الأطر العامة المحددة للمراكز المهنية التي يشغلها الأفراد داخل جماعاتهم الرسمية وما يتبعها من واجبات مقررة، إذ يتصرفون في حزمها تبعاً للتعليمات والأوامر والقوانين واللوائح الضابطة، بعيداً عن أي علاقات وتفاعلات تلقائية أو شخصية، بيد أن العلاقات بين العاملين خاصة الاجتماعية منها لا يمكن أن تُختصر فقط في مراكزهم الرسمية ولا في متطلباتهم الوظيفية ولا حتى في آليات الضبط الرسمية للمنظمة، فقد جاءت النظريات السلوكية ونظرية العلاقات الإنسانية في هذا الإطار شارحةً محللةً ودراسةً لسلوك الأفراد داخل التنظيم، فتجارب هذه الأخيرة - مدرسة العلاقات الإنسانية - الشهيرة (التون مايو) دلت على أن الأفراد داخل المنظمة يتصرفون كأعضاء في جماعة غير رسمية لها قيم ومعايير خاصة بأداء العمل، هؤلاء الأفراد غالباً ما يتشكلون في جماعات متماسكة تمارس نشاطها، بعيداً عن خطوط السلطة الرسمية، صانعين بذلك اتجاهات ومواقف نحو الإدارة الرسمية، هذه الجماعات غير الرسمية تشكل (البناء) الذي من خلاله يعمل الفرد على تحقيق حاجته للتعاون و التنسيق والانتماء. غير أن العلاقات التلقائية التي يتفاعل من خلالها الأفراد و التي تحددها المعادلة التي احد طرفاها القيم والمعايير، مصدرها الجماعات الرسمية و الطرف الآخر العناصر التي يثقل عليها من خلال الجماعات غير الرسمية داخل المنظمة، فالمنظمة لا توجد في فراغ ولا بمعزل عن المحيط الخارجي، فهي بذلك نسق فرعي من انساق أخرى : ثقافية، دينية، أسرية، بيئية و غيرها... والتي في مجملها مصادر ضرورية يتشبع من خلالها الفرد بقيم اجتماعية وعادات وتقاليد وأعراف من خلال التنشئة الاجتماعية الخاصة به . هذه العناصر الاجتماعية الثقافية تعمل على توجيه أفكاره و مشاعره و بناء معتقداته وتشكيل أسلوبه في التفاعل مع الآخرين مم يحدد سلوكياته داخل المنظمة وفي أداء عمله، فالقيم المكتسبة مع مرور الوقت لا يمكن للفرد إن يدعها جانباً عند ولوجه المنظمة (كشيء مادي يأخذه متى شاء ويضعه متى شاء)، بل - بالعكس- من ذلك يحملونها معهم إلى مواقع أعمالهم كجزء من شخصياتهم وهوياتهم الثقافية والاجتماعية مثلما توضح ذلك العديد من الدراسات الاجتماعية منها و الانتربولوجية.

من خلال كل هذا يمكننا القول إن الاتصال التنظيمي بشقيه الرسمي السائد داخل التنظيم حيث يمكن التعرف من خلاله على قدرات و إمكانات الأفراد العاملين، كما يُؤثر فيهم و يوجه جهودهم في الأداء و يعزز انتمائهم للتنظيم، كما يعرف الرؤساء عن حاجات

و أهداف المرؤوسين و ردود الأفعال لديهم تجاه أهداف و سياسات التنظيم، و غير الرسمي الذي ينشأ داخل جماعات غير رسمية بالمنظمة، جماعات لها قانونها الخاص، وتعتمد نظاماً اتصالاتياً يوازي مثيله في النظام الرسمي، غالباً ما يتأثر بالطابع البشري للأفراد، و أوضاعهم النفسية . الاجتماعية، و قدراتهم الإدراكية الذهنية، و ميولاتهم العاطفية العلائقية، وقيمهم الشخصية الاجتماعية الثقافية الأخلاقية الدينية ، التي تُصنع جَوْاً خاصاً على فعاليات التواصل، فتشحن الأجواء المهنية بكمّ هائل رهيب من المشكلات التي تعيق عملية الاتصال التنظيمي، باعتبار الفرد الإنسان هو المحرك الرئيسي و الأساسي لعمل المنظمة مهما كانت وظيفتها أو أهدافها. و باعتبار الإنسان كائن مركب من مجموع انفعالات و تفاعلات لا يمكن عزلها عن بعضها البعض او حتى التمييز في ما بينها خاصة في مجتمعاتنا العربية و مجتمعتنا الجزائري بالخصوص، فحالة التداخل هي على العموم الصفة السائدة في ذلك .

و ما دراستنا المتواضعة هاته إلا محاولة منا تسليط الضوء على طبيعة العلاقة القائمة بين المنظومة القيمية كاحدى مركبات الأفراد العاملين المكتسبة من قيمه الاجتماعية كالقراية و الموطن و السن، إلى أخرى أخلاقية و دينية كالتعاون و الثقة، إلى قيمه الثقافية كالمستوى التعليمي و عملية الاتصال التنظيمي في شقه غير الرسمي لديهم - محور الدراسة - والتي نقف فيها على واقع القيم و المعايير في شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق (سونلغاز) وحدة بوسعادة بولاية المسيلة و تحديد مدى علاقتها بعملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي في هذه المؤسسة، من خلال معرفة إسهام المنظومة القيمية في فعالية الاتصال المباشر لدى العمال و اكتشاف أو الوقوف على أهم انعكاساتها التي تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على التواصل بين الأفراد على اعتبار أهمية هذا الأخير-الاتصال- في رسم حاضر و مستقبل المؤسسة من خلال تقدمها و نموها و تحقيق أهدافها و المهام المنوطة بها، و التي لها الدفع في الحفاظ على استمرارها و تطورها، و تبعاً لذلك، فإن الدراسات و الأدبيات قد تناولت بشكل واسع و متراكم حقيقة وجود علاقة ترابطية قائمة بين المنظومة القيمية و الاتصال التنظيمي، و منه فالسؤال الذي يُثار في مشروعنا هذا:

- ما طبيعة العلاقة السائدة بين منظومة القيم الاجتماعية و الأخلاقية الدينية و الثقافية للأفراد على اختلاف مشاربهم و مستوياتهم و عملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي (المباشر) داخل المؤسسة ؟

و عليه فإن دراستنا تنطلق من الأسئلة الفرعية التالية:

- أ-هل توجد علاقة بين القيم الاجتماعية الموروثة من سن و قراية و موطن و بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي في المؤسسة؟
- ب-ما طبيعة العلاقة بين القيم الدينية و الأخلاقية من خلال مؤشرات الثقة و التعاون و بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي في المؤسسة؟
- ج-هل لمتغير القيم الثقافية ذات مؤشر المستوى التعليمي الأكاديمي علاقة بالاتصال التنظيمي غير الرسمي في المؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة البحث والأهداف التي نرمي إلى تحقيقها، فقد وجهت هاته الدراسة : فرضية عامة وثلاث فرضيات أخرى جزئية أو فرعية:

أ- الفرضية العامة :

للمنظومة القيمية لدى الأفراد و التي يكتسبونها خلال تنشئتهم الاجتماعية ذات المصادر المتعددة والمتنوعة علاقة قوية بعملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي لدى هؤلاء الأفراد داخل المؤسسة.

ب-الفرضيات الجزئية :

من الفرضية العامة نستخلص الفرضيات الجزئية الثلاث :

أولاً:الفرضية الجزئية الأولى :

" تؤثر القيم الاجتماعية الموروثة للأفراد من تقارب في السن و القرابة و اشتراك في الموطن في عملية الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة "

كما أن هاته الفرضية الجزئية تطرح المؤشرات التالية :

- تزيد عملية الاتصال غير الرسمي كلما زاد التقارب في السن.

-اشترك العمال في القرابة يسهل عملية الاتصال غير الرسمي.

- اشتراك العمال في الموطن يزيد عملية الاتصال غير الرسمي

ثانياً:الفرضية الجزئية الثانية :

"توجد علاقة قوية بين القيم الأخلاقية و الدينية المتمثلة في التعاون و الثقة للأفراد و عملية الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة"

و هاته الفرضية الجزئية أيضا تطرح المؤشرات التالية:

- التعاون بين الأفراد يسهل عملية الاتصال غير الرسمي.

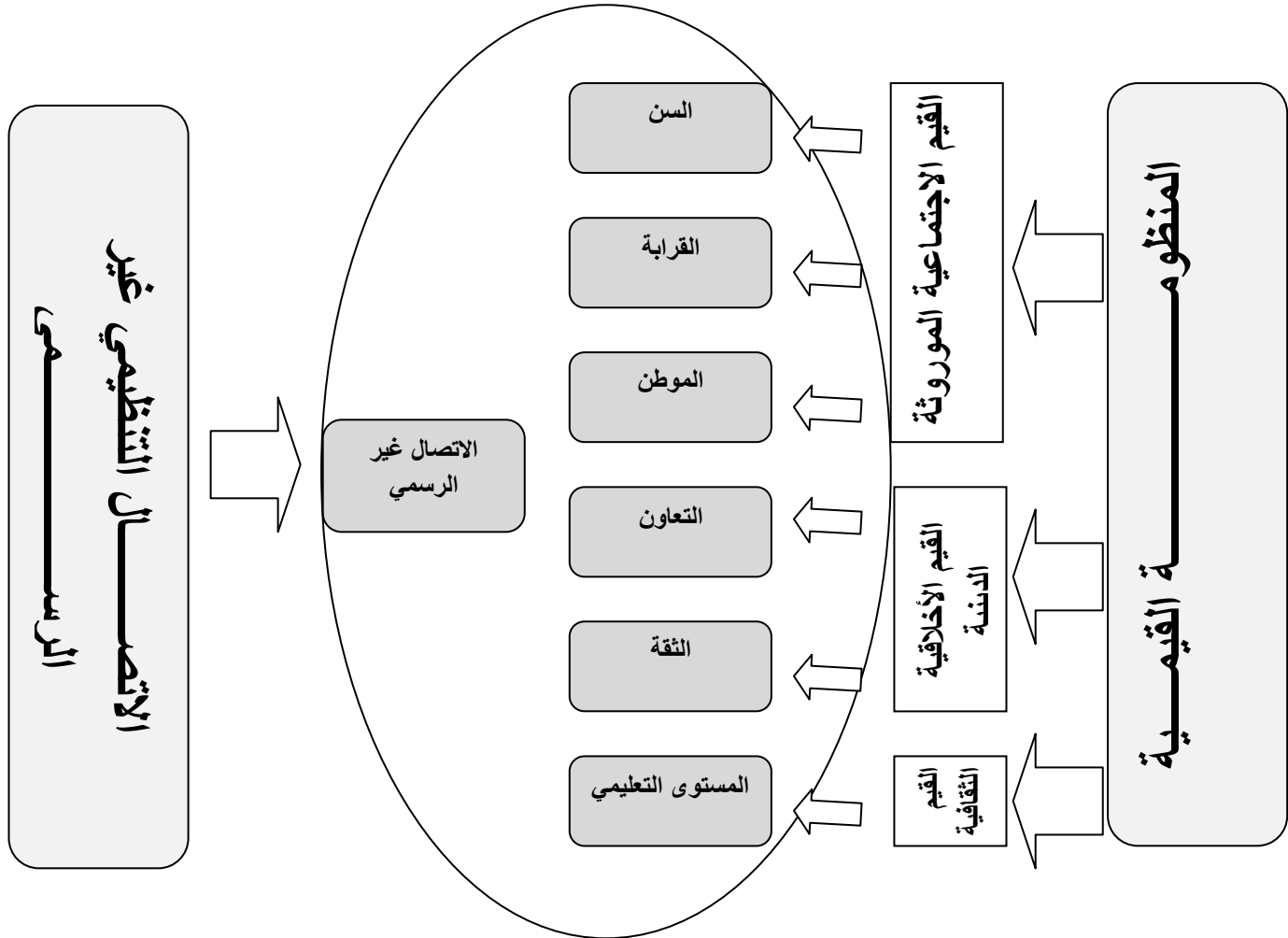
- الثقة بين العمال تسهل عملية الاتصال غير الرسمي.

ثالثاً:الفرضية الجزئية الثالثة:

"توجد علاقة قوية بين القيم الثقافية كمستوى التعليم للأفراد على اختلاف مراكزهم وعملية الاتصال غير الرسمي"

كما أن هاته الفرضية الجزئية تطرح المؤشر:

-توجد علاقة بين المستوى التعليمي للأفراد وعملية الاتصال غير الرسمي.



الشكل (1) نموذج عن الدراسة

3- دوافع اختيار الموضوع:

- إن موضوع القيم داخل تنظيمات العمل من المواضيع ذات الأهمية القصوى التي اتجه العلم الإداري الحديث لدارستها والإسهاب فيها، لما يمثله هذا الاتجاه من مصب لتراكم الدراسات السلوكية والإنسانية، وما اختارنا لهذا الموضوع إلا نتيجة للدوافع الآتية:
- أ- الأهمية البالغة التي تكتسبها القيم داخل المنظمات.
 - ب- النقص الملموس للدراسات في هذا المجال -القيم- داخل المنظمات خاصة الاقتصادية منها مقارنة بمثباتها التربوية و النفسية.
 - ج- تعقد العلاقات الاجتماعية داخل المنظمات وصعوبة حصرها بغية دارستها وذلك راجع لاختلاف أوجه المؤثرات فيها.

د- ظروف المجتمع الجزائري والتحولات الاقتصادية والاجتماعية المتلاحقة و المتسارعة والتي أفرزت واقعا صعبا ألقى بظلاله على فاعلية المؤسسات العمومية، بسبب تذبذب مردوديتها جراء التغيرات المتسارعة في أنماط التسيير التي مرت بها، مما أفضى إلى نقص مساهمة هذه المؤسسات في تنمية الاقتصاد الوطني.

ه- دخول المؤسسات الجزائرية مراحل اقتصادية متقدمة، فرضت مفاهيم خاصة بالمنافسة، وهو ما يحتم عليها ضرورة الانفتاح على ثقافات جديدة يفرضها هذا الواقع، وهو ما من شأنه أن يغير من سلم القيم في المجتمع الجزائري برمته .

4-أهمية الدراسة :

يستند هذه الموضوع من حيث الأهمية إلى جانبي الدراسة العلمية والعملية، و هما جانبيين لا يمكن لأي دراسة ذات طابع علمي أن تغفلهما فضلاً على أهمية الازدواجية الثنائية (علم، عمل) في إثراء الدراسات الاجتماعية والارتقاء بها إلى مصاف العلوم التطبيقية بدلا من كونها علوم تنظرية جامدة .

أ-الأهمية العلمية :

هذه الدراسة تسعى إلى ربط وإظهار العلاقة الارتباطية و محاولة قياسها كميًا بين متغير الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المنظمة، والذي يمثل العمود الفقري تُبنى عليه جميع العمليات التنظيمية و متغير المنظومة القيمية لدى الأفراد العاملين و التي يُعبرون عنها بسلوكات شخصية تعكس خلفياتهم الاجتماعية والثقافية والأخلاقية.

كما أن رصد انعكاسات القيم وأثرها على عملية الاتصال يزيد من أهمية الدراسة، خاصة عندما يتعلق الأمر بفاعلية المؤسسة و أداءها و مسارها الإنتاجي، ولعلّ النتائج المتوصل إليها يمكن الاستفادة منها كدراسات سابقة فيما بعد.

ب-الأهمية العملية :

تتبع الأهمية العملية للدراسة من خلال بيان اثر اختلاف الأفراد في قيمهم و ثقافتهم التي يحملونها معهم إلى المؤسسة على عملية الاتصال التنظيمي غير الرسمي. ومنه فهم سلوك الأفراد العاملين الظاهرة، وإسقاط المتغيرات الخارجية التي تصقلها القيم على الاتصال غير الرسمي، انطلاقا من الدراسة الميدانية على عمال وحدة سونلغاز ببوسعادة، وكذا معرفة قيم الإدارة العليا من خلال آراء العمال ووجهات نظرهم، وأيضاً جمع المعلومات الكافية حول اثر القيم و المعتقدات على طريقة الأداء و الفعالية والاتصال نموذج منها، ومعرفة كيفية التفاعل فيما بينهم بهدف إظهار التأثير المباشر و غير المباشر لقيم الأفراد على عملية الاتصال، في خضم كل ذلك فان هذه الدراسة قد تقدم الشيء الجديد في حقل الدراسة الوصفية الميدانية عموماً والمؤسسة الجزائرية خصوصا، وذلك ببيان العلاقة بين مكونات الفرد وسلوكه.

5-أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة أساساً إلى الكشف عن نوع علاقة القائمة بين المنظومة القيمية بمختلف أبعادها الاجتماعية والثقافية والأخلاقية الدينية على الاتصال غير الرسمي، لما لهذه المنظومة من انعكاسات جليلة على المردوديتي العامة للأداء، والمرتبطة بمخرجات أداء الأفراد والذي يمثل جوهر اهتمام الاتجاه الإداري الحديث، وعليه تسعى الدراسة إلى:

أ- الكشف عن العلاقة القائمة بين المنظومة القيمية بشكل عام والاتصال التنظيمي غير الرسمي.

ب- الكشف عن تأثير القيم الاجتماعية الموروثة والتي تتمثل في مؤشرات القرابة والسن والموطن على الاتصال غير الرسمي للأفراد في المؤسسة.

ج-والهدف الثاني له علاقة بسابقه ويتمثل في الكشف عن وجود علاقة بين القيم الأخلاقية والدينية في مؤشرات الثقة والتعاون وبين عملية الاتصال غير الرسمي.

د-محاولة التعرف ما إذا كانت هناك علاقة بين القيم الثقافية والمستوى التعليمي كمؤشر لها والاتصال غير الرسمي كعملية تنظيمية تميز الجانب التنظيمي غير الرسمي في المؤسسة.

هـ- تحديد العوامل والمتغيرات الاجتماعية والثقافية والتي تعد الإطار المجتمعي الذي يشكل البيئة الخارجية للوحدة.

و- تحليل ما تحدته البيئة الخارجية من تأثير على سلوك الأفراد بالوحدة خاصة ما يتعلق منها بالاتصال التنظيمي غير الرسمي.

ز- التأكد من صحة الفروض والإجابة عن التساؤلات التي يطرحها مشروع البحث.

ح- التأكد من ملائمة أدوات الدراسة للعينة المختارة.

ط- القدرة على التحكم بتقنيات البحث العلمي .

ق- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية وصفية تناولت جانباً من جوانب العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

6-تحديد المفاهيم والمصطلحات:

إن تداخل المفاهيم خاصة في العلوم الاجتماعية هي السمة الأساس التي تميز هذا النوع من العلوم، ولعل الضرورة العلمية تفرض على الباحث وجوب العمل على تحديد مفاهيم دراسته، كي يتجنب الغوص في متاهات التشابه والتداخل واحتمال المفاهيم لأكثر من معنى، ودراستنا لا تشذ على ذلك، فهي تحاول التعرض لبعض المفاهيم الاجتماعية ذات علاقة بالموضوع، والتي تساهم في عملية التحليل والدقة باعتبارها إطاراً مرجعياً للدراسة الميدانية والبناء النظري بصفة عامة. لذا فقد عمدت دراستنا إلى إعطاء التعاريف والمدلولات الإجرائية لمفاهيم الدراسة بغرض الوصول إلى مؤشرات محددة تساهم بدورها في تصنيف وفرز المعطيات الميدانية، وعلى هذا الأساس كانت أهم مفاهيم الدراسة كما يلي:

أ-القيم

ب-الاتصال

ج-الاتصال غير الرسمي

د-القيم الاجتماعية الموروثة

هـ-القيم الدينية والأخلاقية

و-القيم الثقافية

ز-السن

ح-القرابة

ط-الموطن

ك-التعاون

ل-الثقة

م-المستوى التعليمي

أ-القيم values:

أولاً: القيم لغةً:

لاشك أن مفهوم القيم من المفاهيم التي عني بها الكثير من العلماء على اختلاف مشاربهم الفلسفية، التربوية، الاقتصادية، علم النفس... لذا فمن الطبيعي بمكان أن يكون هناك نوع من خلط و الغموض في تأويل واستخدام تناول مفهوم "القيم" من تخصص لآخر بل أصبح لهذا المفهوم استخدامات متعددة داخل التخصص الواحد³، كما تذكر الكتابات العلمية أن أول من استخدم مفهوم القيم هم "الألمان" بمعناه الفلسفي خاصة "لوتز. LOUTEZ" وعالم الدين "ريتشل RITCHEL" وعلماء الاقتصاد النمساويين وهكذا بدأ وانتشر مفهوم القيم في أوروبا خاصة بعد نجاح كتابات الفيلسوف الألماني "نيتشه F.NIETZCHE".

ولقد استخدمت العرب فعل (قَوِّم) للدلالة على معاني عدة منها :

- "الديمومة والثبات" : هو ما يشير إليه أصل الفعل (قَوِّم) لأنه يدل على القيام مقام الشيء، يُقال ماله قيمة إذا لم يدم ويثبت على الشيء، ومنه قوله عز وجل: ﴿ وَقَالَ الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ الْحَاسِرِينَ الَّذِينَ خَسِرُوا أَنفُسَهُمْ وَأَهْلِيَهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَلَا إِنَّ الظَّالِمِينَ فِي عَذَابٍ مُّقِيمٍ ﴾ (الشورى 45)، "مقيم": أي دائم، وقوله: ﴿ إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي مَقَامٍ أَمِينٍ ﴾ (الدخان 51) أي في مكان تدوم إقامتهم فيه.

- "السياسة و الرعاية": ومنه ما قالته العرب عن الذي يعرى القوم ويسوسهم، ف"القيِّم": السيِّد وسائس الأمر، والرجل قيِّم على أهل بيته و يقوم بلُغهم أي سيدهم وراعِيهم.

- "الصلاح والاستقامة": فالشيء القَيِّم له قيمة بصلاحه واستقامته و منه قوله عز وجل ﴿ دِينًا قِيَمًا ﴾ (الانعام 161) أي مستقيماً وهو الثابت المقوم لأمر الناس⁴.

- "المكانة الرفيعة والمنزلة العالية": كما في قوله عز وجل: ﴿ فِيهَا كُتُبٌ قَيِّمَةٌ ﴾ (البينة 3) أي ذات قيمة عالية.

- "القدر والثمن": كقولنا قَوِّمْت سلعة وأستقمته أي ثمنته.

- "الاعتدال": كقولنا استقام واعتدل و قومته أي عدلته⁵. قال تعالى: ﴿ إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا ﴾ (اسراء9)، قال "الزجاج" أقوم الحالات توحيد الله وشهادة أن لا اله إلا الله والإيمان برسله و العمل بطاعته⁶.

- "التمسك بالدين": كقولنا امة قائمة أي متمسكة بدينها والتقويم ينتج الأمر المحمود⁷.

فعموما رغم المعاني المتعددة لمفهوم "القيم" لغة إلا انه يمكننا أن نجمعها في معنى موحد، ف"الشيء القَيِّم" هو الشيء المستقيم الذي لا إعوجاج فيه، وهو أمر فيه ثبات وديمومة لأنه يستند الحق الذي يلزم بالأمر، ولا يتغير وهو كذلك له قيمة وقدر، وهو شيء نفيس ثمين⁸.

ثانياً: القيم اصطلاحاً :

³ - زيدان محمد مصطفى : معجم المصطلحات النفسية و التربوية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع والطباع، جدة، 1979، ص193

⁴ - الجلاد ماجد زكي: تعليم القيم وتعليمها، تصور نظري لطرائق تدريس القيم، ط2، دار الميسرة، عمان، الاردن 2007، ص19

⁵ - المزين خالد محمد: القيم الأخلاقية المتضمنة في محتوى كتب لغتنا الجميلة للمرحلة الأساسية الدنيا ومدى اكتساب تلاميذ الصف الرابع الأساسي لها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2009، ص9

⁶ - أبو العينين علي خليل مصطفى: القيم الإسلامية والتربية، المدينة المنورة، 1988، ص20

⁷ - العرجاء باسم فايز: القيم الدينية المتضمنة في كتاب القراءة و الأدب للصف الثاني عشر بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة 2009، ص17

⁸ - سلوت نور السيد: مفاهيم القيم المتضمنة الأناشيد المقدمة لطلبة المرحلة الأساسية الدنيا في مدارس فلسطين رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص42، 43

للقيم عدة معاني تختلف حسب استخدامها و المجال الذي يعنى بها، فهناك التفسير الفلسفي، الاقتصادي، الانتروبولوجي، السيكلوجي و السوسيوولوجي للقيم.

- "التعريف الفلسفي للقيم": في الفلسفة نجد أن معالجة القيم جزءاً من الأخلاق و المنطق والفلسفة والسياسة و علم الجمال، وقد حاولت المذاهب الفلسفية على اختلافها الإجابة بشكل أو بآخر على أسئلة ومشكلات فلسفية ترتبط بالقيم⁹، لذلك يشمل بحث القيم البحث في هذه القيم الثلاث، ليصبح ثلاث مباحث فرعية شبه مستقلة هي: مبحث الأخلاق أو فلسفة الأخلاق، وفلسفة المنطق، وفلسفة الجمال، وهي جميعاً تعتبر علوماً معيارية تبحث فيما ينبغي أن يكون وليست علوماً وضعية تقتصر دراستها على البحث في ما هو كائن¹⁰، وانطلاقاً من هذا الفهم تحدد معاني هاته القيم في النقاط التالية :

- مفهوم القيمة الأخلاقية: هي مفهوم مركب بين القيمة والأخلاق، "القيمة" في معناها الانتقاء و الاختيار، و"الأخلاق" في معناها الخير وما ينبغي أن يكون معاملة الناس لبعضهم بعض، ومن ثم فإن القيمة الأخلاقية هي حاصل الجمع بين المفهومين¹¹.

- مفهوم القيمة المنطقية: المنطق في الفلسفة "علم للقواعد" التي تُجرب الإنسان الخطأ في التفكير وترشده إلى الصواب، فموضوعه أفعال العقل من حيث الصحة والفساد، فالمنطق بهذا المفهوم يبحث عن الغاية التي تكون عليها قيمة الحقيقة، والحقيقة في عرف المنطق ليس لها معنى واحد بل معاني متعددة، يُظهرها الاستعمال وهي ذات علاقة بالأفعال و الأشياء والأقوال وغيرها، أي لها علاقة بالموجودات كلها¹².

- مفهوم القيمة الجمالية: إن الجمالية تفكير فلسفي في الفن، و إظهار المعنى قيمته الخاصة التي هي "الجمال"، وينبثق من هذه الجمالية (الفن)، والجمال متعلق على الدوام بالقيم و هذا راجع إلى أن الوقائع التي يبعتها الجمال هي إما قيم وإما وثيقة الصلة بالقيم، فالخلق الفني و التدوق الفني مشحونان بالقيم، والفني والجمالي يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بالاستمتاع الإنساني وهذا ما تدل عليه لغتنا كما في اللفظ التقويمي (الفني الجميل)، إذا فالقيمة الجمالية تعني إحساس أو اهتمام الفرد بالتواحي الجمالية سواء من حيث الشكل أو الألوان وتناسقه¹³، كما أننا نجد مفهوم القيمة لدى الفلاسفة منحصر في نسق التفكير الفني الأخلاقي المنطقي.

- "التعريف الاقتصادي للقيمة": لكلمة قيمة في الاقتصاد معنيين: الأول: صلاحية شيء لإشباع حاجة ويعين هذا المعنى مصطلح (قيمة المنفعة)، والثاني: ما يساويه متاع حين يستبدل به غيره في السوق، وهذا ما يعبر عنه بمصطلح (قيمة المبادلة) وقيمة المنفعة لمتاع ما: هي تقدير الشخص الذاتي لغذا المتاع، أما قيمة المبادلة فهي تقديره عند الجماعة التي يتداول بين أفرادها أو على ذلك فإن قيمة المنفعة مفهوم فردي اعتباري وقيمة المبادلة مفهوم جماعي موضوعي، ويرى رجال الاقتصاد انه سواء قلنا القيمة أو الثمن فإن قولنا يبقى مجرد تعبير عن علاقة بين أشياء مطروحة في السوق للمبادلة ولا يمكن بأية حال أن يكون تعبيراً عن معايير كمية تقبل الجمع والطرح بحيث يستطيع القول مثلاً أن بلدًا ما قد زاد ما ينتجه من قيم، بمعنى زاد رفاهية أهلها ذلك لان أي زيادة تكلفته - وان رفعت من مقدار القيم المنتجة - فإنها لا يمكن أن تعتبر عن رفعاً من مستوى الرفاهية، وقد استخدم مفهوم القيمة بمعان مختلفة في المذاهب الاقتصادية المختلفة¹⁴، لذلك فإننا غالباً ما نجد أن مفهوم القيمة لدى علماء الاقتصاد اقترن بالقيمة المادية (الثمن) مجسداً بتقدير الشيء بثمن مادي .

⁹ - محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، ط1، الاسكندرية، 1989، ص504

¹⁰ - عمر تومي الشيباني: مقدمة في الفلسفة الإسلامية، الدار العربية للكتاب، ط1، تونس، 1990، ص96

¹¹ - محمد بوراكي: القيم الثقافية و إشكالية الهوية الوطنية في الجزائر بعد الاستقلال، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2003، ص35

¹² - المرجع نفسه: ص36

¹³ - المرجع نفسه: ص37

¹⁴ - عبد اللطيف محمد خليفة، معتز سيد عبد الله: علم النفس الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنش، القاهرة، 2001، ص351، 352

- "التعريف الانتروبولوجي للقيمة": وهي تعاريف تتعلق بالانترولوجيين أنفسهم :

- برونسلاف مالينوفسكي **BRONISLAW MALINOSKI**: وضع للقيمة دوراً مهماً في تصوره للبناء الاجتماعي، ويأتي هذا الدور من أن القيمة تعطي المعنى للضرورات أو الحاجات البيولوجية للإنسان، ذلك أن للإنسان ضرورات أساسية مثل الكائنات الحيوانية، غير انه يتميز عنها بالقيم، وهي دوافع وبواعث تتلاءم في إشباعها مع الخصائص و الحتميات الثقافية التي توارثها المجتمع .
- رالف لنتون **RALPH LENTON**: القيمة تعني (أي شيء يكون موضعاً للاهتمام)، وهي ذات مدلول ثقافي أي كل ما يهتم به الناس، سيثنى من هذا المعنى ما يتعلق به الفرد الواحد.

- "التعريف السيكولوجي للقيمة": يعود الفضل في دراسة القيم سيكولوجياً إلى العالمين الألماني " ادوارد سينجر **E.SPRANGER** " والأمريكي "لويس ليون ترستون **L.L.THURSTONE** " ثم توالى بعد ذلك بحوث في دراسة القيم وخاصة ضمن موضوعات علم النفس الاجتماعي¹⁵ ، وفيما يلي نستعرض أهم التعريفات السيكولوجية للقيم :

- روكيتش **ROKEACH**: يرى ان القيمة عبارة عن اعتقاد دائم نحو طبيعة تصرفات الفرد وأفعاله وغاياته .
- تورندياك : القيمة بأنها تفضيلات، وتكمن في اللذة والألم الذي يشعر به الإنسان¹⁶ .
- حامد زهران: القيمة عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية وانفعالية معممة نحو الأشخاص و الأشياء والمعاني وأوجه النشاط¹⁷ .
- شروخ: القيمة هي كل ما يتمسك به فرد أو مجتمع أو فئة اجتماعية أو ما يبدو انه مرغوب فيه أو مستحب أو مقبول وملائم في مجتمع محدد او مجموعة بعينها¹⁸ .

- "التعريف السوسولوجي للقيمة": القيم هي مجموعة من القواعد والتنظيمات و الضوابط التي يلتزم بها الفرد و المجتمع وتنظم حياته بصورة مثلى...أو هي مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الاستمرار النسبي، والتي تمثل موجهاً للأشخاص نحو غايات أو وسائل لتحقيقها أو أنماطاً سلوكية يختارها ويفضلها هؤلاء الأشخاص بديلاً لغيرها.

إذن فقد تعددت معاني القيم، وعموماً هناك ثلاثة اتجاهات لتوضيح هذا المفهوم فمنهم من نظر إليها باعتبارها: تفضيلات يختارها الفرد، أو مجموعة من المعايير التي يحكم بها على الأشياء، أو دوافع وحاجات واهتمامات و اتجاهات و معتقدات ترتبط بالفرد، ومن التعاريف السوسولوجية الشائعة للقيم نجد:

- اميل دوركايم **EMILLE DURKHEIM**: القيم نتاج اجتماعي لعوامل اجتماعية، ويعتمد النظام الأخلاقي على البناء الاجتماعي للمجتمع الذي يوجد في إطاره و ليس هناك نظام أخلاقي واحد لكل المجتمعات ولكن لكل مجتمع نظامه الأخلاقي الذي يحتاجه والذي يتحدد من خلاله ما هو مرغوب فيه اجتماعياً.

- ماكس فيبر **MAX WEBER**: القيم هي الموجهاً التي تفرض نمط أو شكل السلوك و تتضمن هذه القيم بعض الأوامر التي تحكم سلوك الإنسان بطريقة ضاغطة أو قد تخضع هذه القيم بعض المطالب التي قد يضطر الإنسان إلى القيام بها .

- غي روشيه **GUY ROCHER**: إننا نعني بالقيمة طريقة في الوجود أو في السلوك يعترف بها شخص أو جماعة على أنها مثال يُحتذى به، وتجعل هذه الطريقة من التصرفات أو من الأفراد الذين تنسب إليهم أمراً مرغوباً فيه أو شأناً مقدراً خير تقدير.

¹⁵-بشير معمريّة: القياس النفسي وتصميم أدواته، ط2، منشورات الحب، الجزائر، 2007، ص43
¹⁶- خليل عبد الرحمان المعاينة: علم النفس الاجتماعي، دار الفكر، ط2، الأردن، 2007، ص179
¹⁷- حامد عبد السلام زهران: دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2003، ص9
¹⁸- صلاح الدين شروخ: علم النفس الاجتماعي والإسلام، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص238

- تالكوت بارسونز TALCOLT PARSONS: القيم ظاهرة اجتماعية ثقافية مصدرها البناء الذي يتكون من نسق الأفكار وأنساق الرموز¹⁹.

-جودت بني جابر: القيم هي حكم الناس على شيء ما، مهتديا بمجموعة من المبادئ و المعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه، والذي يحدد بالتالي المرغوب وغير المرغوب فيه .

-محمد قاسم القريوني: يربط القيم بالمعتقدات ويشير إلى أن المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها و يلتزمون بعضها منها فهي تحدد السلوك القبول و المرفوض والصواب و الخطأ.

ثالثاً: المفاهيم المرتبطة بالقيم:

أ-القيم والحاجات:

الحاجة هي إحساس الكائن الحي بافتقار شيء ما، وقد تكون داخلية أو خارجية، وينشأ بواعث معينة ترتبط بموضوع الهدف (الحافز)..... فلا يمكن أن توجد قيمة لدى الفرد إلا إذا كان لديه حاجة معينة، يسعى إلى تحقيقها أو إشباعها، فالحاجات هي التي تؤسس الكائن بيولوجيا، وتحدد له نسق اختباراته، فهي بمثابة قيم بيولوجية أولية، تتحول فيما بعد ومع نمو الفرد إلى قيم اجتماعية، فالقيم الأولية تتعلق بالحاجات البيولوجية، وقيم ثانوية تختص بالجانب الأخلاقي والاجتماعي، وهذا ما أشار إليه "كولكهون"، من أن القيم تنشأ من وجود حاجات معينة، كما يتولد عنها حاجات أخرى. كما أن الفرق بين "القيم" و"الحاجات" يكمن في أن القيم تتضمن الوقائع المعرفية التي يعد الإنسان هو الكائن الحي الوحيد الذي يمكنه عملها، كما أن الحاجات توجد لدى جميع الكائنات الحية على حد سواء.

ب-القيم والاهتمامات :

يعتبر الاهتمام مظهرا من المظاهر العديدة للقيم، و ما ظهور اهتمامات معينة للفرد إنما هو بزوغ قيم معينة ترتبط بهذه الاهتمامات، في ضوء ذلك صاغ "بيري" المعادلة الآتية: "قيمة الشيء = الإهتمام الذي يحظى به"، يتسق ذلك مع تصور "فرونديزي" للقيم بأنها مكافئة لما نفضله ونرغبه، ويمثل مركز اهتمامنا، وأن الرغبة والاهتمام هما خبرات للقيم. فالقيم بالنسبة "لألبرت وفيرونون" ما هي إلا اهتمامات معينة نحو أشياء أو مواقف أو أشخاص .

ج-القيم و الاتجاهات:

يرى "هولندر" أنه يمكن التمييز بين المفهومين(القيمة،الاتجاه) في ضوء ما يأتي :

— أن القيمة هي المكون الأساسي خلف الاتجاهات، وتشكل جملة أو مجموعة الاتجاهات التي بينها علاقة قوية، تظهر من خلالها قيمة معينة.

— أن الاتجاهات أكثر قابلية للتغير من القيم، ويرجع ذلك إلى درجة الثبات النسبي للقيم، التي تشكلها وتدعمها الثقافة أو الإطار الحضاري بصورة قوية.

— أن العلاقة بين القيم والاتجاهات ليست منسقة، فقد تتضمن قيمة معينة اتجاهات متعارضة، فقيمة الإنجاز على سبيل المثال قد تعني اعتقاد الفرد العمل من خلال التنافس،أو العمل من خلال التعاون مع الآخرين.

¹⁹ - وافية صحراوي: قيم العمل والدافعية والانجاز لدى اطارات المؤسسة الجزائريةرسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002، ص15

كما يفرق " ميلتون" و "روكيش" بين القيم والاتجاهات على النحو الآتي :

- يشير الإتجاه إلى تنظيم لمجموعة من المعتقدات التي تدور حول موضوع أو موقف محدد، في حين أن القيمة تشير إلى معتقد واحد، وتشمل على ضرب من ضروب السلوك المفضلة أو غاية من الغايات.
- تتركز القيمة على الأشياء والمواقف، بينما يتركز الإتجاه حول موقف أو موضوع محدد.
- تقف القيمة كمعيار، بينما الإتجاه ليس كذلك فالإتجاهات إنما تقوم على عدد قليل من القيم التي تعد كمعيار.
- أن عدد القيم التي يتبناها الفرد وتنظم في نسقه القيمي، إنما يتوقف على ما كونه الشخص أو تعلمه من معتقدات تتعلق بشكل من أشكال السلوك أو غاية من الغايات ،أما عدد ما له من إتجاهات فيتوقف على ما واجهه من مواقف وأشياء محددة، ولذلك فالإتجاهات تزيد في عددها من القيم.
- تحتل القيم مكانة مركزية وأكثر أهمية من الإتجاهات في بناء شخصية الفرد ونسقه المعرفي .
- يعتبر مفهوم القيم أكثر ديناميكية من الإتجاهات، حيث ترتبط مباشرة بالدافعية من حيث أن الإتجاهات ليست كذلك، فهي ليست عوامل أساسية موجهة للسلوك.
- بينما تقوم القيم بدور أساسي في تحقيق الذات وتحقيق توافق الفرد، نجد أن الإتجاهات تقوم بمثل هذه الوظائف ولكن بدرجة أقل .
- كذلك يميز (عماد الدين إسماعيل) وآخرون بين القيمة والإتجاه ،على أساس أن إتجاهات الأفراد إزاء موضوعات معينة يمكن أن تكون موضوعا لأحكام القيم.

د-القيم والسلوك:

يرى "أدلر" أن القيم يمكن تصورها على أنها تعني احد المعاني الآتية:

- أنها أشياء مطلقة لها هويتها المستقلة .
- أنها متضمنة في الموضوعات أو الأشياء المادية .
- مفاهيم تظهر من خلال حاجات الفرد البيولوجية وأفكاره التي يتبناها.
- أنها تساوي أو تكافئ الفعل أو السلوك.²⁰
- وعليه يمكننا القول بأن هذه المفاهيم ليست منفصلة عن مفهوم القيمة، بل لها كل الصلة من حيث أن المفهوم الحاجة والاهتمام يكونان الجانب الوجداني للقيمة،ومفهوم المعتقد والاتجاه يكونان الجانب المعرفي للقيمة، ومفهوم السمة والسلوك يمثلان الجانب الديناميكي للقيمة.

ه-القيم والمعايير:

نخلص الى التفرقة بين القيم والمعايير من ثلاثة أوجه:

- القيم معايير مثالية فهي توجه السلوك من داخل الفرد أي أن في جوهرها شخصية في حين ان المعايير تمثل قواعد أو توقعات من الجماعة لسلوك أو إتجاه معين أي مصدرها جماعة خارج الفرد.
- تعمل القيم على إرشاد السلوك الى الغايات النهائية للحياة ،في حين أن المعايير الاجتماعية ترشد الشخص إلى أنواع من السلوك في المواقف النوعية المحدد في الزمان و المكان و الأشخاص.

²⁰ عبد الفتاح محمد دويدار: علم النفس الإجتماعي أصوله و مبادئه، دار المعرفة الجامعية الأزاريطة، الاسكندرية1999، ص199-211

- تحدد المعايير الاجتماعية ما هو مقبول من الجماعة في موقف معين وما هو غير مقبول في حين أن أهم ما يميز نسق القيم لدى أفراد انه بترتيب فئات السلوك المقبول حسب أفضليته.

و- القيم والأعراف والتقاليد:

العرف نوع من العادات التقليدية، يشبه التقاليد من ناحية انه تقليدي وعتيق و متوارث وملزم، إلا انه يختلف عنها في درجة إلزامه و انتشاره وشموله وعموميته ، فالتقاليد تم جماعة أو فئة أو طبقة فهي عادات ضيقة النطاق نسبياً ، أما العرف فهو يهدف إلى حفظ كيانات الجماعات كلها متمثلاً في وحدة واحدة هي وحدة المجتمع²¹ . ولأنه انبثق في الثقافة ليسهم في سعادة المجتمع كله وفي استقراره وأمنه ومصالحته العامة وهو يتوافق بدوره مع القانون والقانون يتوافق بدوره مع العرف الذي يختلف عن التقاليد ويختلف عن القيم ، لأنها قد تكون معايير مثالية وهي تختلف من منطقة إلى أخرى ، وأيضاً سريعة التشكيل بخلاف القيم ، فالقيم قد ترتبط بالعرف والتقاليد لان العرف والتقاليد عادات اجتماعية تتعلق بالماضي وكثيراً ما يمتد دورها إلى أغواره البعيدة، ولذلك فان القيم المرتبطة بها يكون لها (غالب الأحيان) صفة القداسة والإلزام²² .

ز- القيم والمعتقدات :

تنقسم المعتقدات إلى ثلاثة أنواع "وصفية" وهي التي توصف بالصحة أو الزيف، و"تقييمية" أي التي توصف على أساسها موضوع الاعتقاد بالحسن أو القبح، و"أمرية أو ناهية"، ويرى "روكيش" أن القيمة معتقد ثابت نسبياً، ويحمل في فحواه تفضيلاً شخصياً أو إجتماعياً لغاية من غايات الوجود ، أو شكلاً من أشكال السلوك الموصلة إلى هذه الغاية، فالقيم من منظوره تحتوي على ثلاثة عناصر مثلها مثل المعتقدات فهي "معرفية" ، من حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة، و"وجدانية" من حيث شعور الفرد حيالها إيجاباً كان أو سلباً، وهي "سلوكية"، من حيث وقوفها كمتغير وسيط أو كميّار أو مرشد للسلوك أو الفعل.

رابعاً: التعريف الإجرائي للقيم:

يقصد الباحث بالقيم أو المنظومة القيمية في هذه الدراسة، تلك المكتسبات والأحكام التي يحملها الأفراد العاملين داخل المنظمة لتكون أساساً لسلوكهم . وهي القيم جميعها التي يكسبها الفرد من خلال نشئته السابقة الاجتماعية ومنها الثقافية والدينية أو التي يتشبع بها داخل التنظيم، وتتميز بشبوتها النسبي و باعتبارها معيار توجيه السلوك نحو تحقيق أهداف التنظيم.

ب-الاتصال communication:

أولاً: الاتصال لغةً:

"إتصال الشيء" : بمعنى التام ولم ينقطع، وإتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه، وكما يقال "إتصل به بخبر" : بمعنى علمه²³ . ويقال "كان على إتصال به" : أي على علاقة، إرتباط وصلة، كما يرد بمعنى: التصاق، تقارب و اشتراك²⁴ . كما يعرفه قاموس "روبار الصغير" : بمعنى أن يكون على علاقة مع...، في حين عرفها "مختار القاموس" : بأنها وصل الشيء بالشيء وصلاً، بمعنى "نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف اوغرض معين"²⁵ .

²¹ فوزية ذياب: القيم والعادات الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت 1980، ص186

²² العربي حران: تغير القيم الاجتماعية والأخلاقية لدى الشباب المتعاطي للمخدرات، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2008، ص80-82

²³ معجم مجاني للطلاب: دار المجاني، بيروت، ط5، 2001، ص1028

²⁴ -المنجد في اللغة العربية المعاصرة دار المشرق بيروت لبنان ط5، 2001، ص73

²⁵ -سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ البدوي: أبعاد العملية الاتصالية، رؤية نظرية و علمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث الأزراطة، مصر،

1999، ص10

أما في اللغة الفرنسية والانجليزية فقد اشتق مصطلح الاتصال من الكلمة communis أي common وفي اللغة الإنجليزية، commun التي تعني في اللغة الفرنسية "مشترك أو إشتراك في الشيء" فالإتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة²⁶، و بالتالي نصل إلى أن أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الإتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما.

ثانياً: الإتصال اصطلاحاً:

نجد أن لفظ الإتصال اختلفت معانيه باختلاف إتجاهات القائمين على دراسته، ولكل نظريته ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك الإختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ.

- فهناك من تناوله على أنه عملية نقل المعلومات من طرف لآخر²⁷.
- يعرفه "ناصر محمد العديلي" بأنه يتبادل المعلومات من شخص أو أكثر. وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه²⁸.
- يعرفه "أندروي سيزلاقي، مارك جي والاس": بأنه العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات²⁹.
- كما عرفه "قاموس إكسفورد" بأنه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة³⁰.
- عرفته "جمعية الإدارة الأمريكية" بأنه عملية خلق التفاهم وإشاعته، أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد³¹.
- كما يعرفه "عبد الغفار" على أنه نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات إتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير³². فالإتصال يشير إلى تبادل وإنتقال للأفكار والمعلومات ما بين الأشخاص داخل نسق معين.

وفي هذا الصدد يذكر "مجمدي محمد عبد الله" أن الإتصال: "العملية التي بما يتفاعل المرسلون للرسائل في سياقات إجتماعية معينة"³³. كما نجد علماء الإتصال قد عرفوا الإتصال، على أنه لفظ مشتق من الكلمة اللاتينية Communication ويقصد به "مقاسمة المعنى وجعله عاماً بين شخصين أو مجموعة أو جماعات"³⁴.

وقد ركز علماء النفس على أن الاتصال هو وسيلة للتأثير، لذلك فإن الإتصال من وجهة نظرهم يعرف بأنه: "السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الأخر"³⁵. وينظر علماء نظم المعلومات إلى الإتصالات من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فالشيء محل الإتصال هو المعلومات، ووفقاً لنظم المعلومات فإن الإتصالات هي: "إستقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات"³⁶.

وفي إطار العمل والتنظيم فإن الحقل المغطى بكلمة الإتصال لا يُعرف دائماً بوضوح وإحدى المحاولات الأكثر أهمية لتحديده هي محاولة "فان كرانش van cranch" سنة 1973، والذي ميّز بين التفاعل، الإعلام، الاتصال. أما "الإعلام" فهو وحدة متعلقة بالعمل أو (الآلة) الذي يستنتج من ملاحظة العامل الآخر أو (آلة أخرى) وتلقي هذه المعلومة قد تفسر بتعديل سلوك العمال أو الآلات

26- جيري جراي: الإشراف؛ ترجمة عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية 1988، ص331

27- جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية 2002، ص601

28- ناصر محمد العديلي : السلوك الانساني والتنظيم في الإدارة، معهد الإدارة العامة في السعودية، 1995، ص164

29- سيزلاقي وولاس : السلوك التنظيمي والأداء؛ ترجمة جعفر ابو القاسم احمد معهد الإدارة العامة السعودية، 1991، ص632

30 - محمود المساند: الإدارة الفعالة، مكتبة ناشرون، ط1، 2003، ص178

31- نفس المرجع ص 178

32- محمد محمد عامر الطنوبي: نظريات الاتصال، الاسكندرية، ط1، 2001، ص15

33- امجدي احمد محمد عبدالله: علم النفس الصناعي، دار المعرفة، الاسكندرية، 1999، ص269

34- صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك الإنساني في المنظمات، الاسكندرية، 2000، ص230

35- احمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، ط6، 1997 ص352

36- نفس المرجع ص352

و"التفاعل" يعني تأثير عامل معين (عامل أو آلة) على آخر مهما كانت الوسائل المستخدمة لإحداث هذا التأثير. بينما الإتصال هو حالة خاصة للتفاعل الذي يعرف بإستعمال الرموز الممثلة مسبقا لدى المنظمة.

من خلال كل هذه التعريفات يتضح أن الإتصال عملية تبادل للمعلومات وإرسال للمعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين، أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية و الانسانية بين الافراد وتعزيزها لتحقيق اهداف اجتماعية او انسانية³⁷.

ثالثاً: التعريف الاجرائي للاتصال التنظيمي:

الاتصال التنظيمي هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية تتم داخل المؤسسة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار داخل وخارج المؤسسة عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة لتحقيق الاهداف المعلومات.

ج- الاتصال التنظيمي غير الرسمي:

أولاً: الاتصال التنظيمي غير الرسمي اصطلاحاً:

الاتصال غير الرسمي (المباشر) هو الاتصال الذي يحدث داخل جماعات تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبياً بين مجموعة صغيرة من الأشخاص تنشأ بصفة تلقائية بكافة المستويات يقوم أعضائها بأداء ادوار محددة بغرض تحقيق أغراض معينة. وغالباً ما يتخذ مسارات توازي مثيله الرسمي، كما يمكن أن يتعارض معه وهو عملية تتميز بتشعب اتجاهاته وسلاسة انسيابه وخضوعه إلى متغيرات الأفراد النفسية والاجتماعية .

ثانياً: التعريف الإجرائي للاتصال التنظيمي غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي ظاهرة تنظيمية تحدث بين جماعات اجتماعية داخل تنظيم العمل، هذه الجماعات لها قانونها الخاص ومعاييرها الذاتية، تعكس طبيعة تعاملها مع الظواهر التنظيمية، ويقصد الباحث بالاتصال غير الرسمي، انسياب المعلومات والرسائل بين أفراد التنظيم بطرق وآليات بعيدة عن النظام الرسمي القائم بلوائحه وتعليماته وحدود سلطة ومسؤولية المكاتب والمراكز المهنية.

وهناك بعض المفاهيم الإجرائية الثانوية التي ارتأينا ان نوردتها في هذا السياق، والتي سوف نتقاطع معها خاصة في الجانب الميداني للدراسة:

د- القيم الاجتماعية الموروثة:

- التعريف الإجرائي:

هي مجموعة القيم والاتجاهات التي يضعها مجتمع ما ويتشربها الفرد نتيجة تفاعله مع الموقف والخبرات المختلفة وكلما زادت تلك القيم في المجتمع كلما ساد بين أفراد الود والتفاهم والتعاون فيما بينهم ومؤشراتهما (السن، القرابة، الوطن).

هـ- القيم الأخلاقية و الدينية:

أولاً: القيم الأخلاقية و الدينية اصطلاحاً: - التعريف الإجرائي:

تعرف القيم الدينية "بأنها الأحكام التي يصدرها المرء على أي شئ مهتدياً في ذلك بقواعد ومبادئ مستمدة من القرآن والسنة وما تفرع عنهما من مصادر التشريع الإسلامي أو تحتويها هذه المصادر وتكون موجهة إلى الناس عامة ليتخذوها معايير للحكم على كل قول وفعل ولها في الوقت نفسه قوة وتأثير عليهم."³⁸

ثانياً: التعريف الإجرائي للقيم الأخلاقية و الدينية:

هي مجموعة من المعتقدات والتشريعات والمعايير التي توجه سلوك الأفراد وعلاقاتهم وتضبطها والتي تتحدد برؤية الإسلام وتصويراته المعرفية والوجدانية والسلوكية وتشمل جميع جوانب الحياة.

³⁷ Christian Guillevic: Psychologie du travail. Edition Nathan paris 1999: p p 127-128

³⁸ - مساعد بن عبد الله المحيا: القيم في المسلسلات التلفازية، دراسة تحليلية وصفية مقارنة لعينة من المسلسلات التلفازية العربية، تقديم عبد القادر طاش، دار العاصمة للنشر والتوزيع، السعودية، ط1، 1414، ص80

و- القيم الثقافية

أولاً: القيم الثقافية اصطلاحاً:

هي مجموع القيم المأخوذة من الثقافة المحلية والتي تعني (أي الثقافة) المحيط أو البيئة التي صنعها الإنسان بما تحتويه من منتجات المادية و اللامادية، التي تنتقل من جيل لآخر، وبالتالي فهي تتضمن الأنماط الظاهرة و الباطنة لسلوكات الأفراد، ويتكون النسق الثقافي عادة من المعتقدات والعلوم والمعارف والفنون و القيم والعادات وغير ذلك³⁹.

ثانياً: التعريف الإجرائي للقيم الثقافية:

القيم الثقافية هي كل ما يكتسبه الفرد بصفته عضواً في المجتمع من عناصر مادية، أو عناصر معنوية كالأفكار، المعتقدات، القيم، المعارف، المستوى التعليمي... وهذه العناصر تنتقل من جيل إلى جيل، فهي بلا شك تؤثر على تفكير الأفراد وسلوكاتهم، ومواقفهم ونظرتهم للأشياء، وتقديراتهم للموضوعات والمواقف المختلفة داخل المنظمة والتي تشكل خلفياتهم الثقافية التي تعكسها .

ز- السن:

- التعريف الإجرائي:

يقصد بمصطلح "السن" تقارب الأفراد في العمر، ونقص الفوارق العمرية بين الأفراد العاملين، فاشترك مجموعة من الأفراد في عامل السن هم الأفراد المتقاربون في العمر ك أن يكونوا أبناء جيل واحد من العمر. والتقارب في السن يضيف على أبناءه طابع التشارك في القيم الموروثة من المنظومة التربوية، النضج العمري، الذوق العام.

ح- القرابة:

- القرابة اصطلاحاً:

القرابة هي نوع من الرابط الاجتماعي "رابط الدم" الذي يجمع مجموعة من الأفراد، وهي أقوى الروابط عبر التاريخ، ظهرت بظهور الإنسان على الأرض وبحثه عن الانتماء والحماية، كما ان هذا الرابط يتناقض تدريجياً بالابتعاد عن أصل القري، فالآباء والأبناء أكثر قرابة من الأعمام والأخوال، ثم أبناء العمومة، فأبناء العائلة، فأبناء العشيرة، القبيلة،..... الخ،

- التعريف الإجرائي:

يقصد الباحث بالقرابة، وجود أفراد داخل الوحدة تجمعهم قيمة رابطة الدم، كان يكونوا أبناء عائلة واحدة أو يجمعهم لقب واحد

ط- المواطن:

- التعريف الإجرائي:

يقصد بها الجهة أو المدينة التي ينتمي لها الفرد، وفي تعريفه.. الأرض التي ينشأ فيها الفرد ويكتسب منها قيمه وخلفيته الثقافية و الأخلاقية ويتشارك مع الآخرين الانتماء إليها، وهذا العامل -الانتماء- يخلق لديهم حالة من التعصب و المفاضلة و البحث عن التمايز بين الآخرين.

ك- التعاون:

أولاً: التعاون اصطلاحاً:

هو مشاركة الناس في الأعمال المختلفة بإخلاص لتحقيق الخير للارتقاء بالفرد والمجتمع، وتشمل تعاون الأفراد بينهم، وتعاونهم مع غيرهم في كل ما يعود بالنفع عليهم وعلى أمتهم.

ويعرفه البعض: " بأنه عملية اجتماعية تعبر عن علاقة التساند وتآزر والتكاتف والمساعدة لمصلحة طرفي العلاقة وقد يتعاون الناس لتحقيق مصلحة لفئة أو مجموعة أشخاص، ولكنهم يضررون بالمجتمع، كما يحدث بين عصابة من الأشرار عندما يتعاونون من أجل السرقة

³⁹-احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت،1987، ص92

والاعتداء على فئات أخرى في المجتمع فهذا تعاون من أجل العدوان والشر والفساد، فهو تعاون هدام مضر بالمجتمع.. ويعتبر التعاون عملية اجتماعية له وجهان، ضار ونافع، ولهذا نعى الله عن الأول وأمر بالثاني⁴⁰

- التعريف الإجرائي:

عملية اجتماعية، تعبّر عن علاقة التساند والتآزر والتكاتف والمساعدة لمصلحة طرفي العلاقة، وقد يتعاون الناس لتحقيق مصلحة لفئة معينة أو مجموعة أشخاص، ونقصد بها هنا التضامن بين الأفراد، مصدره الأخلاق، التربية، التأطير الأكاديمي، الدين.

ل-الثقة:

- التعريف الإجرائي:

المقصود بالثقة إجرائياً تعامل الأفراد داخل التنظيم بطرق غير رسمية، تتم عن وجود ثقة متبادلة بينهم، وكذلك التأكد من فهم المستقبل للرسالة الاتصالية للمصدر، وهي تسهل العمليات التنظيمية وتساعد على تخطي العوائق الإدارية الرسمية، مصدرها الدين والأخلاق.

م- المستوى التعليمي:

- التعريف الإجرائي:

المقصود بالمستوى التعليمي ذلك الرصيد الأكاديمي الذي يكتسبه الأفراد العاملون خلال حياتهم التكوينية والذي يمتد من الطفولة إلى غاية التوجه إلى الحياة العملية، وتقاس نجاعة عملية التنشئة الأكاديمية من خلال الشهادات الأكاديمية التي تُسلم للفرد في مرحلة ما تثبت مستواه التعليمي. وهو عامل مفاضلة وتميز بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لما هو من دور في تحديد المناصب والمستويات الإدارية.

7- الدراسات السابقة:

يتصف العلم من بين خصائصه العديدة بخاصية التراكمية، فهو بذلك امتداد لما سبقه من العلوم و مكماً له، ولأن الباحث يعتمد عليه في الانطلاق في بحثه، مستفيداً من نتائج توصل إليها أو إطار نظري عمل عليه، أو حتى من مناهج وأدوات سبق له أن استخدمه، فكان لزاماً على الباحث أن ينطلق من حيث انتهى الآخرون، وأفضل ما يحقق هذا الأمر الدراسات السابقة . ولأن موضوع القيم من المواضيع الشحيحة في الدراسات السوسولوجية، لان اغلب من تناولها اقتصرته دراسته على الإطار السيكلوجي للقيم، ما عكس الجانب الأكبر من الصعوبات والذي تمثل في جمع المادة العلمية للموضوع.

وفي خضم ذلك، وفي حدود الإمكانيات المتاحة، عمل الباحث على جمع بعض الدراسات السابقة والتي رأى فيها تقاطعاً واضحاً في جانب أو بعض من الجوانب المشابهة لدراسته، معتمداً في انتقائها على التشابه والاستفادة والمقارنة.

في هذا السياق سيتم التعرض إلى الدراسات السابقة مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف ونقاط الاستفادة منها .

أولاً:دراسة عادل غزالي: أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية لصنع أجهزة

القياس و المراقبة، 2006

سعى فيها الباحث إلى دراسة اثر القيم الاجتماعية على العاملين واستقرارهم في المنظمة الصناعية. انطلاقاً من إشكالية الدراسة بسؤال

الانطلاق:- هل تؤثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي، وما طبيعة هذا التأثير؟ هل هو تأثير إيجابي أو تأثير سلبي؟

كما اعتمدت الدراسة المنهج "الوصفي" و ذلك لأجل التقصي و البحث في ما تفرزه القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي. عمدت

الدراسة أيضاً في بعض جوانبها على المدخل "التاريخي" للإصلاحات الاقتصادية في الجزائر منذ الاستقلال و قد تم الاستعانة أيضاً في هذا

البحث بـ" الطريقة الإحصائية". وقد استخدم الباحث في دراسته "العينة العشوائية الطبقية" اشتملت على (96) مفردة أي بنسبة (25%)

⁴⁰- مراد زعيبي: علم الاجتماع رؤية نقدية، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص230

من أصل (383) مفردة تمثل مجتمع البحث، وقد برر اختياره لهذا النوع من العينة، على تركيبة مجتمع البحث الذي ينقسم إلى ثلاث طبقات هي: - الإطار- عمال التحكم - عمال التنفيذ. ولجمع المعلومات لتبويبها وتحليلها بغية الوصول إلى النتائج، عمد الباحث إلى استخدام أدوات وسائل هي: "الاستمارة" (شملت 36 سؤالاً)، "المقابلة" بنوعها (الحرّة والمقننة) وكذا "السجلات والوثائق". في ضوء اختبار الفروض من خلال المعالجة الإحصائية لها، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تراجع القيم الدينية في المؤسسة، على حساب القيم المادية، التي أصبحت توضع فوق كل اعتبار و هو ما ينعكس عن تغيير في سلم القيم في المجتمع الجزائري.

- الإصلاحات الاقتصادية مست الجوانب المادية فقط في التنظيمات دون إعطاء الأهمية للجانب الثقافي .

- بالرغم من التخلي عن النظام الاشتراكي لحساب النظام الليبرالي، إلا أن الكثير من قيم العمل في النظام السابق لا تزال سارية، و هو ما يؤدي في النهاية إلى تناقض و تعارض القيم الاجتماعية في المجتمع الجزائري .

- المبدأ القاضي بضرورة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، يظل مبدأ بعيداً عن التطبيق في المؤسسة الجزائرية. و هو ما من شأنه أن يعزز ظهور القيم السلبية و ظهور الصراع بين العمال في المؤسسة.

- قيم المشاركة العمالية في المؤسسة الجزائرية لم تتحقق بصورة ميدانية على أرض الواقع.

- لا تزال قيم الاحترام متجسدة بصورة فعلية للعامل أو المشرف حيث لم يحصل خلاف حول ضرورة إسداء قيم الاحترام لأصحاب الياقات البيضاء على حساب أصحاب الياقات الزرقاء.

- تخلى قيم الوقت داخل المؤسسة بأهمية بالغة، وهي القيم التي كانت مهمله كثيرا في المؤسسات الجزائرية.

- بالرغم من الأهمية التي تولى للعملية الاتصالية، إلا أن المؤسسة لا تعير أهمية قصوى لهذه العملية حيث أن هناك لغتين أو بالأحرى ثقافتين مختلفتين داخل المؤسسة "عربية وفرنسية" مما يعكس صراعاً ثقافياً⁴¹.

مناقشة وتقييم:

إن الدراسة التي بين أيدينا تناولت أهمية القيم الاجتماعية في التنظيم الصناعي وهذه الأهمية مست جانباً من دراستنا في بعدها

الاجتماعي وأن مبدأ تغير النسق القيمي لصالح الماديات على حساب القيم الدينية في حين استمرار بعض القيم كاحترام أفادتنا في جزئية عدم ثبات النسق القيمي للأفراد دون التعارض مع بقاء آخر (القيم السائدة). أيضاً أن العملية الاتصالية تتأثر تبعاً للخلفية الثقافية للأفراد والاختلاف الثقافي الذي غالباً ما يولد صراعاً ثقافياً يعتبر معوقاً للعملية الاتصالية.

أما عن المنهج المتبع، اتبع الباحث المنهج الوصفي على غرار دراستنا غير انه أضاف المنهج التاريخي الذي استخدم أداة الوثائق والسجلات الخاصة بهذا المنهج.

ثانياً: دراسة علي الكنز: "الصناعة والمجتمع industrie et société" دراسة ميدانية في مصانع الحديد والصلب SNS برفقة كل من "سعيد شيخي"، "جمال غريد" في الفترة بين 1978-1982.

اقتصرت موضوع الدراسة على إيضاح أو إظهار تأثير الظروف الاجتماعية على سلوك الأفراد العاملين داخل المصنع، انطلاقاً من مؤشرات الرضا، الارتياح والتذمر، وذلك من خلال مواقفهم من الإدارة و جهاز الإشراف و المنظمات الجماهيرية " الحزب بمنظوماته، والنقابة" كما

41- عادل غزالي: أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006

استهدفت الدراسة أيضا موقف العاملين من حجم التنظيم. و قد اعتمدت الدراسة "المنهج الوصفي" وذلك بغرض التفصي و التحقق من تأثير الظروف الخارجية على سلوكيات الأفراد داخل المصنع. واستعان الباحث في جمعه للبيانات على الأدوات المعروفة "الاستمارة" المقابلة غير المقننة " مع عدد من العمال والإداريين . و من النتائج الهامة التي توصل إليها فريق البحث في دراستهم لسلك العاملين التنظيمي:

- احتفاظ العمال الصناعيين بعقلياتهم وخلفياتهم الريفية .
- عدم اندماجهم من النسق الصناعي حيث يعملون. "نمط تعاملهم مع الآلة".
- عدم تفكيرهم أيضا مع القيم الحضارية التي تسود المدينة.
- كشفت الدراسة عن غموض في تسيير التنظيمات الصناعية، ولم نجم عنه حالة من الإحباط لدى العاملين لعدم وضوح مستقبلهم المهني .
- إحساسهم في ظل هاته الظروف بعدم أهميتهم "تقاضي الأجر دون ما عمل واضح يقومون به إزاء التنظيم" ⁴² .

مناقشة وتقييم:

اهتمت هذه الدراسة بكشف آثار العوامل الثقافية والتعليمية على السلوك التنظيمي للأفراد داخل التنظيم وهذا ما أفادنا كثيرا في تحديد متغيرات الدراسة، وكذلك في بيان انعكاس هذه العوامل على سلوك الأفراد والذي تناولناه في دراستنا بربطه بعملية الاتصال التنظيمي، فالخلفية الثقافية للأفراد غالباً ما تحدد سلوك الأفراد إزاء العمليات التنظيمية. وفي ما يخص المنهج فنتشارك مع الباحث في استخدام المنهج الوصفي بأداته الاستمارة، وقد اختار الباحث بموازاة ذلك أداة المقابلة وهو ما لم نستخدمه في دراستنا. ثالثاً: دراسة العقبي الأزهر: القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعات الكوابل بسكرة، أطروحة دكتوراه 2009

تعتمد الدراسة إلى الكشف عن تأثير القيم والمعايير الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون والإشراف بينهم داخل المنظمة الصناعية، سواء كان هؤلاء الأفراد عمالاً فيما بينهم أو كانوا رؤساء ومرؤوسين، وعن حجم هذا التأثير، انطلاقاً من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والمتمثلة في تحديد العوامل والمتغيرات الواقعة خارج المنظمة والتي يعد الإطار المجتمعي الذي يحيط بها ويشكل بيئتها الخارجية. وكذا تحليل تأثير البيئتان الاجتماعية والثقافية على سلوك العاملين، وتهدف أيضاً إلى بيان دور القيم والمعايير المحلية في بروز أنماط معينة من التعاون والإشراف في المؤسسة الجزائرية . اعتمد الباحث في دراسته على نوعين من المناهج، "المنهج الوصفي" و "المنهج المقارن" للمقارنة بين نظامي الأسرة و المصنع وبين القيم السائدة في الجماعات الأولية والثانوية، أما نوع العينة المختارة فكانت "العينة الطبقية" ذات (178) مفردة من أصل (683) مفردة ممثلة لمجتمع البحث بنسبة (26%)، وجمع البيانات استعمل الباحث أدوات مساعدة هي : الاستمارة، المقابلة، الوثائق والإحصاءات . وفي الأخير توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية:

- التعاون و التضامن لدى العاملين منبعه المراكز الرسمية والأدوار المهنية أكثر من أي اعتبارات أخرى.
- الأسلوب الإشرافي للرئيس تحكمه إلى حد بعيد الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية أكثر من المسؤولية الرسمية.
- أن نمط الإشراف السائد يراعي العادات والتقاليد والأعراف ⁴³ .

⁴² -Ali El-kenez ، Said Chikhi ، Djamel Guerid: industrie et société_sns1978_ 1982 Algerie

⁴³-العقبي الأزهر: القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2009

مناقشة وتقييم:

وهي من الدراسات القريبة لدراستنا إذ تناولت العوامل الثقافية والاجتماعية وما ينعكس عنها من تحديد لسلوك الأفراد، كما استفدنا منها في إثراء الدراسة بتحديد الأبعاد (الاجتماعية والثقافية) ومؤشرات (التعاون)، غير أننا أضفنا لها زيادة بتناولنا بعداً ثالثاً (البعد الأخلاقي والديني)، أيضاً اختلفت مع دراستنا في تناول المتغير التابع (الاتصال غير الرسمي) بينما تناولت الدراسة نمطي التعاون والإشراف. كما تميز منهج دراسة الباحث عن دراستنا بإضافة المنهج المقارن الذي تطلبت دراسته، واعتماد المقابلة والوثائق كأدوات مضافة على أدواتنا الأساسية الاستمارة (الاستبيان).

رابعاً: دراسة الرتيمي: القرابة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية والحريية (وحدة بوفاريك)، 1993.

انطلق الباحث في دراسته من هدفين أساسيين، الأول هو الكشف عن اثر القرابة داخل المؤسسة وانعكاساتها على سير العمل، والهدف الثاني علاقة القرابة من منطلق الإحساس بالواجب واللجوء إليها في حال الشعور بعدم الاستقرار وبين صرامة العمل في الانجاز والولاء. كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مجموع المناهج المتطلبة، منها المنهج الوصفي، المنهج التاريخي المقارن للنتائج في كل حالة. وتبعاً لذلك فإن الأدوات المستخدمة تنوعت بتنوع المناهج فكانت بين الملاحظة والمقابلة والاستمارة وبين الوثائق والسجلات. واقتصرت العينة على افرء قسم الإنتاج. وتوصلت الدراسة إلى جملة النتائج:

-أقر الباحث بالعلاقة الطردية القائمة بين المستوى التعليمي والولاء للعامل القرابي، فكلما ارتفع المستوى التعليمي قلّ نسبياً الولاء للعامل القرابي.

-عمال المناصب العليا من ذوي مستويات تعليمية ضعيفة نتيجة للعامل القرابي في الترقية.

-الالتحاق بمكان العمل لا يتم غالباً إلا بوجود أقارب داخل الوحدة.

-صراع العمال مع الإدارة مرده إلى النزعات و الجهوية ⁴⁴.

مناقشة وتقييم:

تناولت دراسة الباحث جانباً من دراستنا في جزئها المتعلق بمؤشر من مؤشرات المتغير المستقل (المنظومة القيمية) ألا وهو مؤشر "القرابة" ولما استفاد الباحث في بيانه ودراسته دراسة شاملة وقيمة، لما له من أهمية بالغة في المنظمة، ولما يُعتبر -حسبه- المؤشر الأساس في تحديد السلوك التنظيمي للأفراد. أما عن منهج الدراسة فتشابه دراستنا في انتقاء المنهج الوصفي لما تتطلبه كلتا الدراستين في شقها الميداني، غير أن الباحث أضاف المنهج التاريخي المقارن لما يرى فيه من أهمية في دراسته، وهذا ما أدى بالضرورة لعدم اتفاقنا في الأدوات فقد أضاف الباحث الوثائق والسجلات كأداة خاصة بالمنهج التاريخي المقارن، إضافة إلى أن العينة المختارة لديه اقتضت على أفراد قسم واحد(قسم الإنتاج) في حين أن دراستنا تشمل جميع أفراد المؤسسة لما نعتبره اتفاق الأفراد في التأثير بمتغيرات القيم على اختلاف مستوياتهم ومشاريعهم الثقافية والاجتماعية.

⁴⁴- الرتيمي: القرابة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 1993

خامساً: دراسة فائزة الرويم: فاعلتق الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (دراسة مختاتق بعدد من المؤسسات العامة بمدنة ورقلة)، دكتوراه 2013 .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العمال في ضوء بعض المتغيرات بمؤسسات مهترق مختلفة من مدنة ورقلة، انطلاقاً من الأهداف التي سطرتها الباحثة في أطروحتها والمتمثلة في البحث نظرياً حول الاتصال الإداري و الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للعمال، و معرفة واقع الاتصال الإداري القائم في مؤسساتنا و مستوى الرضا الوظيفي للعمال و كذلك مستوى ولائهم التنظيمي، وأيضاً معرفة العوامل الشخصترق و الوظفقت المؤثرة من(الجنس، السن، المستوى التعلجبي، الحالة الاجتماعترق المستوى الوظيفي، الأقدمترق) في كل من الاتصال الإداري و الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي . كما أن الباحثة اعتمدت في دراستها الميدانية على المنهج الوصفي، أما العينة المستخدمة فقد اشتملت على (1072) مفردة موزعة على قطاعات مختلفة من الولاية، كما اعتمد الباحث في جمع البيانات على أداة وحيدة هي الاستبيان. وبعد التحليل الإحصائبي والسوسبولوجي للنتائج المحصلة، واختبار الفرضيات خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- هناك علاقة إرتباطترق إيجترق دالة إحصائترق بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهترق (ورقلة) .
- هناك علاقة إرتباطترق إيجترق دالة إحصائترق بين الاتصال الإداري و الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهترق (ورقلة) .
- تختلف فاعلتق الاتصال الإداري من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات التالترق: الجنس و السن و المستوى التعلجبي و الحالة الاجتماعترق و المستوى الوظيفي، فحها لا تختلف باختلاف متغير الأقدمترق.
- يخلف مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهترق بمدنة ورقلة باختلاف الجنس و الأقدمترق، فحها لا يخلف باختلاف المتغيرات التالترق: السن و المستوى التعلجبي و الحالة الاجتماعترق و المستوى الوظيفي .
- يخلف مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهترق بمدنة ورقلة باختلاف المستوى الوظيفي و الأقدمترق، فحها لا يخلف باختلاف المتغيرات التالترق الجنس و السن و المستوى التعلجبي و الحالة الاجتماعترق⁴⁵.

مناقشة وتقييم:

هذه الدراسة من بين الدراسات التي تناولت المتغير التابع الخاص بدراستنا (الاتصال) ومدى أهميته في تحقيق الرضا والولاء. والاستفادة البالغة كانت في جانب تناول مؤشرات الدراسة (السن و المستوى التعلجبي)، أما عن المنهج والأداة فقد تشابهت دراستنا في ذلك.

8- التوجه النظري للدراسة:

اهتم الاتجاه الإداري الحديث بجواسة مواضيع القيم خاصة التنظيمية منها، باعتبارها محددات لسلوك الأفراد العاملين، ولان موضوع القيم من المواضيع صعبة الدراسة والتحليل لما تشتمل عيه من بعدين داخلي شخصبي وبعد خارجي سلوكي، والباحث في مواضيع القيم غالباً ما يصطدم بالتداخل الواسع لعناصر التشبع القيمي -ان صح القول- وكذلك اختلاف التوازنات في نتاج الحكم القيمي على الأشياء، ولعل تفسير سلوك الأفراد انطلاقاً من الموروث القيمي لديهم هو ما يعطي القيم الأهمية البالغة لدراستها في مجال التنظيمات .

⁴⁵فائزة الرويم: فاعلتق الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2013

ومن دون شك فإن القيم التي يكتسبها الأشخاص من خلال تنشئتهم الاجتماعية و الأكاديمية المستمرة، تخلق لديهم نسقاً قيمياً هي بمثابة قاعدة بيانات على أساسها تُوجه تصرفاتهم وحكمهم على الأشياء.

ومنه وتحقيقاً للأهداف السالف الذكر، وبعد القراءة لمختلف النظريات السوسيولوجية التي يزخر بها علم الاجتماع، فإنني سوف استند إلى نظرية "النسق الاجتماعي SOCIAL SYSTEM" لصاحبها "تالكوت بارسونز T. PARSONS" في وصف وتحليل نمط العلاقات السائدة بين العاملين داخل المنظمات، وصولاً إلى التفسير الصحيح لسلوك الأفراد للاستفادة منها في التنبؤ المستقبلي بسلوكهم التنظيمي، والتي أراها الأنسب في تقديم وحدات للتحليل، والتزويد بآليات للتفسير للموضوع محل الدراسة "المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال غير الرسمي". وكعرض لرؤية "بارسونز" التحليلية للتنظيم كنسق اجتماعي، يرى "بارسونز" أن المجتمع نسق اجتماعي مكون من أربع انساق فرعية ثقافية، اجتماعية، شخصية، بيولوجية لكل منها وظيفة تؤديها لصالح النسق الكلي.

وترتب هذه الأنساق فيما بينها معطية السيطرة للنسق الثقافي الذي يعمل على توجيه باقي الأنساق التي لها علاقات التأثير والتأثير المتبادل فيما بينها، ويستخدم "بارسونز" مصطلح "الدور الاجتماعي" للدلالة على نسق الفرد البيولوجي وهو حلقة الوصل بين الفرد والنسق الاجتماعي يؤدي دوره نتيجة لشغله هذه المراكز، وتؤدي هذه المراكز أدواراً لصالح استمرارية النسق الكلي، إذ يعتبر "بارسونز" التنظيم نسق اجتماعي يعمل من خلال بناء معين، هذا البناء التنظيمي يقوم على عنصرين هامين لهما طابع وظيفي يكمل أحدهما الآخر: أولاً: ضرورة وجود القيم في الأنساق الثقافية. حيث لها دور هام ووظيفي يعمل على ديمومة واستمرار التنظيم.

ثانياً: أهمية كل من الجماعة والدور التنظيمي نظراً لمشاركة الأفراد في وظائف التنظيم.

أما نسق الشخصية، فيرى "بارسونز" أن أبناء المجتمع الواحد يشتركون في الكثير من القيم والمعايير والتوقعات هي نتاج تنشئتهم الاجتماعية المتشابهة. وعند دمج - ان صح التعبير - هذا الموروث المشترك للعناصر الثقافية يتكون نمطاً عاماً للشخصية في المجتمع، تسعى هذه الشخصية سعياً عقلانياً و براغماتياً لتحقيق أهدافها في إطار ثقافي معين، في حضم ترتيبات اجتماعية معينة يوفرها النسق الاجتماعي الكلي. أي أن الفرد ذو شخصية براغماتية تسعى لتحقيق أهدافها و إشباع رغباتها انطلاقاً من دوافع بيولوجية في ظل إطار عام من القيم الثقافية المشتركة. غير أن الإنسان "الفاعل الاجتماعي" كما يراه "بارسونز" ذلك الكل المركب من وحدات سيكولوجية عاطفية، تعطي معنى شخصي و متميز عن الآخرين للمثيرات والمواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها. وهي ما تعطي أحياناً استجابات غير ذات الصلة بالبرغماتية والنفعية. وبين هذا وذاك، فالفاعل الاجتماعي تُحد تصرفاته بين البراغماتية النفعية والتعقيدات السكولوجية والترتيبات الاجتماعية التي ينتجها النسق الاجتماعي الكلي.⁴⁶

كما ان "بارسونز" في دراسته للجماعات الاجتماعية، قسم الجماعات الثانوية إلى ثلاث انساق فرعية رئيسية هي: النسق الفني يختص بالإنتاج والصيانة، والنسق الإداري الذي يضطلع بمهام التخطيط والتنظيم والتنسيق بين مختلف الأنشطة والمهام، أما النسق الثالث فهو النظامي فيتمثل في القواعد المعيارية والتعليمات ووظيفته تحقيق التكامل التنظيمي من خلال إلزام الأفراد بأداء وظائفهم وأدوارهم المقررة عليهم.⁴⁷

46- مجد الدين خمش: علم الاجتماع الموضوع والمنهج، دار مجدلاوي للنشر، عمان الاردن 1999 ص 105-106
47- عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر 1998، ص 335

فكل نسق فرعي يؤدي دوره الوظيفي كعنصر من العناصر البنائية الثلاث التي لها طابع وظيفي يكمل كل منهما الآخر وهو جوهر البنائية الوظيفية، كما أنها تترتب في ما بينها معطية السيطرة للنسق النظامي، بينما تتبادل الأنساق الأخرى علاقات تأثير وتأثر، وخلالها يقوم النسق النظامي بوظيفة السيطرة والتوجيه داخل التنظيم مما يطبع الأنساق الأخرى بطابع معين، ويوجهها بوجهة معينة.

وينتقل التحليل "البارسونزي" الى خطوة ثانية، تترجم باعتبار المنظمة نسق مفتوح على نسق أكبر هو المجتمع، ولا بد له عند تحقيق أهدافه ووظائفه التعامل مع اربع (04) أساسيات سماها "الضرورات الوظيفية"⁴⁸، لخصها في : **التكامل والكمون**، (المحافظة على النمط واحتواء التوترات) ويرتبطان بالبيئة الداخلية للنسق، **والتكيف أو المواءمة وانجاز الهدف** ويرتبطان بالبيئة الخارجية⁴⁹.

وكل ذلك يحدث في إطار نسق قيم يعمل كموجهات سلوك وهي التي تعطي للنسق الشرعية والتي تاخذها من خلال تقبل الافراد لهاته القيم، إذ لا يستطيع الفرد أن يسلك سلوكاً خارجاً عن النسق القيمي العام.

لقد افاد "بارسونز" الفكر الإداري من خلال تحليله للنسق التنظيمي من وجهة نظر نظامية ثقافية منطلقاً من القيم و الطابع النظامي. أين نادى بضرورة أن تنسق القيم التنظيمي مع قيم المجتمع، لان هذه الأخيرة هي التي تعطي صفة الرشد للأولى، و صفات النسق التنظيمي وخصائصه تتحدد في :

أولاً: ضرورة وجود القيم في الأنساق التنظيمية لأنها تلعب دوراً وظيفياً يعمل على ديمومة واستقرار التنظيم.

ثانياً: أهمية الجماعة والدور التنظيمي، واعتبار نسق القيم أساسي وهام في التنظيم نظراً لمشاركة الأفراد في وظائف التنظيم . وفي هذا الصدد بالضبط يحدد "بارسونز" مجموع قيم التي تواجه شاغلي الأدوار في التنظيمات، والتي على الإدارة أن تنتبه إليها أثناء تعاملها مع الأفراد .

خلاصة:

لقد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية تسعى للكشف عن العلاقة بين المنظومة القيمية والاتصال غير الرسمي داخل تنظيمات العمل، ولقد تم اختيار ستة قيم من بين القيم المكونة للمنظومة القيمية، ثلاث قيم اجتماعية موروثية، وقيمتان دينية أخلاقية، وقيمة ثقافية، وتطرق الباحث أيضا إلى أهم المبررات والتي على ضوءها تم اختيار الموضوع محل الدراسة، مروراً بالأهمية العلمية والعملية للموضوع، كما تم عرض أهم الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها، والتي في مجملها الكشف عن العلاقة الكامنة بين القيم و الاتصال غير الرسمي كظاهرة تنظيمية متأصلة في المؤسسات الجزائرية، ولكي يتسنى للباحث قياس مؤشرات الدراسة ميدانياً، كان لا بد له من تحديد التعاريف الإجرائية لمفاهيم ومصطلحات الدراسة، وبما أن متغيرا الدراسة -القيم والاتصال- قد تم تناولهما مسبقاً، فقد تم اعتماد التراث السوسيولوجي المتوفر كدراسات سابقة، له الأهمية المعترية في الاستفادة منها خاصة عند تحديد أبعاد ومؤشرات ومنهج الدراسة.

وللبحث الاجتماعي توجه نظري يتبناه الباحث، يمثل له الإطار المرجعي الفكري في معالجة الموضوع، والنظرية المتبناة من طرف الباحث هي نظرية "النسق الاجتماعي" لـ"بارسونز" .

48 - محمد عارف : تالكوت بارسونز، رائد الوظيفية المعاصرة في علم الاجتماع مكتبة الانجلومصرية، القاهرة 1982، ص339
49- اعتماد علام :دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1994، ص 157

ولان الضرورة العلمية والمنهجية تفرض تدعيم الدراسة الميدانية بالتراث السوسولوجي النظري، والفصل الموالي يحقق ذلك من خلال طرح النظري للمنظومة القيمية ثم الاتصال التنظيمي غير الرسمي، وفق تسلسل نظري علمي منطقي يحقق ذلك الانسجام بين الجانبين النظري والميداني.

الفصل الثاني: المنظومة القيمية

- تمهيد
- مكونات القيم ومصادرها
- خصائص القيم
- مستويات القيم
- نسق القيم
- تصنيف القيم
- وظائف القيم
- مقاييس القيم وأساليب قياسها
- اكتساب نسق القيم ومحدداته
- أساليب تغير القيم
- النظريات المفسرة للقيم
- خلاصة

الفصل الثاني: المنظومة القيمية:

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل السابق إلى الإطار العام للدراسة، والذي يحدد المراحل التالية لها، وتبعاً للتسلسل المنطقي والمنهجي، سنتعرض للجانب النظري لهذه الدراسة.

لسلوكيات الأفراد داخل تنظيمات العمل، العديد من المحددات البيئية والتنظيمية و السيكولوجية... والقيم من أهم هاته المحددات، وبدراستها وتحليلها والوقوف على أهم ميزاتهما ومكوناتهما نستشف تلك العلاقة الكامنة ضمناً بينها وبين سلوكيات الأفراد إزاء العلاقات فيما بينهم وإزاء الظواهر التنظيمية التي يشملها التنظيم .

وسعيّاً لإلقاء الضوء على موضوع القيم، جاء هذا الفصل ليبيّن مستويات القيم، وخصائصها، ويتعرض لنسق القيم، وتصنيفها، وظائفها، ثم التطرق لمقاييس القيم و أساليب قياسها، ومنها التعرّيج على كيفية اكتساب نسق القيم ومحدداته، وأساليب تغييرها وأهم النظريات المفسرة لها.

1- مكونات القيم ومصادرها:

أ- مكونات القيم :

أولاً: المكوّن المعرفي:

ومعياره " الاختيار " الشعوري؛ أي انتقاء القيمة من بدائل مختلفة بخرية كاملة، بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل بديل ويتحمل مسؤولية انتقائه كاملة، وهذا يعني أن الاختيار اللاشعوري لا يشكل اختيار يرتبط بالقيم، حيث يعتبر "الاختيار" المستوى الأول لسلم الدرجات المؤدية إلى القيم و يتكون من ثلاث خطوات متتالية هي:

- استكشاف البدائل الممكنة .
- النظر في عواقب كل بديل .
- الاختيار الحر .

ثانياً: المكوّن الوجداني:

معياره " التقيّد " الذي ينعكس في التعلق بالقيمة و الاعتزاز بها و الشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم و يتكون من خطوتين متتاليتين هما:

- الشعور بالسعادة لاختيار القيمة.
- إعلان التمسك بالقيمة على الملأ .

ثالثاً: المكوّن السلوكي:

ومعياره " الممارسة والعمل أو الفعل " المستوى الثالث ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنتقاة، على أن تكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سمحت الفرصة بذلك وتتكون الممارسة من خطوتين¹ هما :

¹ -- فؤاد علي العاجز، عطية العمري: القيم وطرق تعلمها وتعليمها دراسات في القيم والتربية، مؤتمر كلية التربية والفنون، جامعة اليرموك، الاردن 1999، ص9

- ترجمة القيمة الى الممارسة.

- بناء نمط قيمى .

وعليه نجد أن للقيم ثلاث مستويات رئيسية "معرفى" و"وجداني" و "سلوكى" مرتبطة بمعايير تتحكم بمناهجها و عملياتها وهي " الاختيار" و "التقدير" و "الفعل" .

ب-مصادر القيم: توجد العديد من المصادر التي ينتقى منها الفرد قيمة نذكر منها :

أولاً: الأسرة:

وهي البيئة التي تحتضن الفرد ، كما أن طبيعة الخصائص التي تميزها تجعلها أكثر المؤسسات الاجتماعية تأثيراً في عملية التنشئة الاجتماعية¹، إذ تعلم الفرد مبادئ التربية الاجتماعية و السلوك الاجتماعي و آداب المحافظة على الحقوق و القيام بالواجبات² إلى غير ذلك من المسؤوليات الفردية و الاجتماعية.

ثانياً: المدرسة:

هي مؤسسة اجتماعية تربية حظيت بالاهتمام والدراسة منذ زمن طويل ، وذلك لثقل المهمة الموكلة إليها من قبل المجتمع ولعظم التوقعات المنتظرة منها، ابتداءً من دخول الطفل إليها إلى أن يتخرج إطاراً كبيراً منها³، وتلعب المدرسة دوراً في إغناء القيم التي تلقاها الفرد في الأسرة و تضيف عليها قيم أخرى ويعتبر دورها مكملاً لدور الأسرة ، حيث تقوم بتدعيم الكثير من المعتقدات و الاتجاهات و القيم الجيدة التي تكونت لدى الطفل في البيت، فهو يأتي إلى المدرسة وهو قادر على التحدث بلغة بلده ويسير في سلوكه وفقاً لقيم اجتماعية و دينية معينة ومع ذلك ينقصه الشيء الكثير الذي ستقوم المدرسة بتزويده بها⁴.

ثالثاً: المسجد :

يعد الدين مصدر المثل للمجتمع، والذي يمثل وازعماً للسلوك لذلك يعتبر احد أهم مصادر القيم إذ أن القيم الدينية هي في الغالب "الأساس" الذي يستند عليه الناس في تقييمهم لسلوكه من ناحية القبول أو الرفض، إذ يري "دوركايم" أن الدين هو مصدر كل ما نعرف من ثقافة عليا وانه منبع كل الأشكال الثقافية المثالية، فالأديان عموماً هي عبارة عن مجموعة من القيم تحدد سلوك الفرد وتوجهه بمجموعة من الأوامر والنواهي، تضبط بها سلوكه من خلال العقوبات التي تنجر عن ذلك السلوك، والمسجد من المؤسسات الاجتماعية التي تتولى إيصال هذا إلى الفرد.

رابعاً: جماعة الرفاق:

تؤدي جماعة الرفاق دوراً بالغ الأهمية و الحساسية في التأثير على أفرادها بسبب كونها تنشأ في مرحلة حاسمة من مراحل نمو الطفل، أين يكون الطفل يبحث عن ذاته خارج الأسرة وإشباع الحاجات و الدوافع الاجتماعية التي تلقي كبحاً من قبل محيط الأسرة، فتكون جماعة الرفاق البديل المناسب لاحتضان الطفل وتمكينه من إرادته، بذلك تساهم جماعة الرفاق بشكل أساسي في صياغة شخصية الطفل وقيمه

¹ - خليل معوض ميخائيل : علم النفس الصناعي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 1999، ص242

² - رشوان حسين عبد الحميد احمد:التربية والمجتمع، المكتب العربي الحديث، مصر2002، ص177

³ - رشوان حسين عبد الحميد احمد:التربية والمجتمع، المكتب العربي الحديث، مصر2002، ص177

⁴ - رشوان حسين عبد الحميد احمد:التربية والمجتمع، المكتب العربي الحديث، مصر2002، ص177

واتجاهاته، فعن طريق التأثير بسلوك الرفاق يتبنى الطفل كثيراً من إشكال السلوك شعورياً أو لا شعورياً، بل يجد نفسه يتصرف بشكل تلقائي وفق نموذج سلوك معين ، وتؤدي عملية النمذجة والملاحظة دوراً كبيراً في تعلم هذه القيم والاتجاهات والآراء والميول باعتبار أن جماعة الرفاق لا تملك سلطة قهرية على أفرادها وبالتالي يكون تأثيرها بشكل تلقائي وغير رسمي¹.

خامساً: وسائل الإعلام:

تؤثر وسائل الإعلام المختلفة من إذاعة وتلفزيون وسينما وانترنت وصحف ومجلات وكتب وإعلانات فيما تنشره وما تقدمه من معلومات وحقائق وأخبار وأفكار لتحيط الناس علماً بموضوعات معينة من السلوك، وقد أثبتت العديد من الدراسات أن النمو العقلي والانفعالي والاجتماعي للأطفال والمراهقين يتأثر إلى درجة كبيرة بما يتلقونه من مواد تقدمها وسائل الإعلام المختلفة²، وفي الوقت الحاضر أصبح للتلفاز دوراً هاماً وأساسياً بين وسائل الاعلام الاخرى، حيث صار ينافس الأسرة في عملية تنشئة الأطفال وتطبيعهم بسلوكات معينة نظراً لكونه غزى كل البيوت ومن جهة أخرى ما يقدمه للأطفال من برامج مسلية ومغرية في نفس الوقت³، ولم يعد دوره مقتصرًا على الأطفال فقط بل اتسع وتضخم للكبار من أمهات وآباء وبالتالي أصبح له تأثير كبير على معتقدات الأفراد وقيمهم واتجاهاتهم واختياراتهم.

سادساً: الثقافة مصدر القيم:

تعتبر الثقافة إحدى المكونات الأساسية للقيم التي عرفها الباحث "ادوارد برنت تايلر" في كتابه الحضارة البدائية بأنها ذلك الكل المركب الذي يشمل على المعرفة والعقائد والفن والأخلاق والقانون والعادات، وغيرها من القدرات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع⁴، يبرز لنا هذا التعريف أن الثقافة عبارة عن إناء يحمل كل ما هو مادي وروحي إضافة إلى انه يشمل المعرفة بكل سعتها ومجالاتها إذا فالثقافة مصدر مهم لقيم مختلفة.

سابعاً: الظروف الاقتصادية والاجتماعية مصدر للقيم:

من المصادر المهمة للقيم أيضاً المعطيات والظروف الاقتصادية والاجتماعية التي صاحبت المراحل الحضارية التي يمر بها المجتمع عبر مسيرته الطويلة، فالجمع بين الرواسب المادية التي ورثها المجتمع من العهود السابقة التي شهدها ، وبين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الجديدة التي عاصرها في ضل النهضة، قد أدى دوره الفاعل في ظهور قيم جديدة؛ كتحمل المسؤولية وحب العمل اليدوي وتأمين جهد الطبقة العاملة والثقة بالنفس والصبر والتفائل والنقد الذاتي، إضافة إلى بلورة جذور الديمقراطية التي صاحبت عصر النهضة والتحرير، والتي استوعبها الأفراد بعد أن أصبحت المرشد والموجه لسلوكهم القيمي، وتظهر لنا تلك القيم في الواجب الوطني والقومي وتخفيف الفوارق الطبقةية ومحاربة الاستغلال والاحتكار والتسلط وتخفيف الفوارق الحضارية بين الريف والمدينة⁵.

ثامناً: جماعة العمل:

¹ - محمد محمد نعيمة: التنشئة الاجتماعية وسمات الشخصية، ط1، دار الثقافة العلمية، مصر، 2002، ص 29

² - زين العابدين درويش: علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته، دار الفكر العربي، مصر، 1999، ص 59

³ - مراد الزعيمي: مرجع سابق، ص 183

⁴ - العربي حران: مرجع سابق، ص 75

⁵ - المرجع نفسه: ص 77، 78

بالرغم من وجود العلاقة بين المصدر الاجتماعي للقيم و مصدر جماعات العمل ، إلا أن ذلك المصدر للقيم يتقرر اعتيادياً من قبل جماعة أو فريق العمل والتي تتعلق بالعمل ذاته و ظروفه وليس بالأخلاقيات الاجتماعية العامة حيث أن جماعة العمل يتكون لديها بمرور الزمن تقاليد و عادات و قيم خاصة بها و تفرضها على أعضائها، فالفرد الذي يعيش في وسط جماعة العمل ، عليه إن يوجه سلوكه مثلما تحدده قيم الجماعة، وإلا تعرض لعقوباتها، مثل عزله أو عدم التعامل معه وعدم دعوته لجلساتهم.... الخ مما يجعله اعتيادياً ينصهر في بوتقة القيم التي تؤمن بها الجماعة في ميدان العمل ولذا فان جماعة العمل تعد احد المصادر الأساسية لترسيخ القيم لدى الأفراد .

ومن هنا تتضح الأبعاد الأساسية التي تنطوي عليها القيم و أثرها في ترسيخ المعتقدات لدى الأفراد وتوجيه السلوك لهم .

2- خصائص القيم :

إن القيم كأحد مفاهيم التي تعمل على تنظيم العلاقات و السلوكيات بين أفراد المجتمع، فانه من الأهمية بمكان التعرف على خصائصها التي أعطتها صبغة القوة المنظمة للمجتمع ، هذه الخصائص والتي اتفق في تحديدها اغلب الباحثين يمكن إيجازها في:

أ- الخاصية الذاتية :

أي أنها شاملة للذات الإنسانية من طبيعتها الإنسانية و الاجتماعية والسيكولوجية العامة. فالقيمة باعتبارها أحكاماً تصدر على الأشياء تتضمن معانٍ كثيرة كالاهتمام والاعتقاد والرغبة وكل هذه الأحكام و المعاني تعبر عن عناصر شخصية ذاتية، وتتضمن القيمة عنصراً عاطفياً إلى جانب العنصر المعرفي والسلوكي¹.

ب- الخاصية الموضوعية:

و نعني بموضوعية القيم أنها خارجة عن ذوات الأفراد وعن تجسيداتهم الفردية وهي مترابطة بمعنى أنها تؤثر وتتأثر بغيرها من الظواهر الاجتماعية².

ج- الخاصية النسبية :

ونعني بنسبية القيم أنها تختلف من شخص إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى ومن زمن إلى آخر، بل أنها تختلف في الشخص الواحد حسب رغباته و حاجاته و مستواه ، و كذلك لا يمكن فهم القيمة إلا في المجال السلوكي وفي الإطار الذي يعيش فيه الفرد، فمعنى القيمة لا يتحدد ولا يتضح في النظر إليها من خلال الوسط الذي تنشأ فيه و الحكم عليها ليس بصفة مطلقة بل يكون حكماً ظرفياً أو موقفياً ، وذلك بنسبتها إلى المعايير التي يضعها مجتمع معين وفي زمن معين و يراجعها دائماً للظروف المحيطة بثقافة المجتمع³.

د- خاصية الترتيب:

اتفق العلماء على القيم لا تكون في مرتبة واحدة من حيث الأهمية بل هي تتدرج لدى الفرد بأولوية خاصة به ، فهو يطمح إلى تحقيقها جميعاً وان حدث تعارض بينها ، فان بعضها سيخضع للبعض الأخر، فهناك قيمة لها أولوية عن باقي القيم⁴. لهذا فالاختلاف لا يكون على عدد القيم بل يكون على الأولوية في الترتيب ، هذا الترتيب الذي هو جوهر المنظومة القيمية أو "نسق القيم" الذي تتدرج من خلاله القيم من الأهم إلى المهم إلى الأقل أهمية.

1 - سميحة محمد ابو النصر: دراسة القيم الاجتماعية لدى الفتاة الكويتية وأبعادها التربوية، رسالة ماجستير، الكويت، 1982، ص102

2 - سهير كامل احمد: علم النفس الاجتماعي بين التنظير و التطبيق، مركز اسكندرية للكتاب، مصر 2001، ص190

3 - العربي حران: مرجع سابق، ص57

4 - فوزية ذياب: مرجع سابق، ص33

هـ - خاصية الثبات و الاستقرار :

إن خاصية الثبات والاستقرار في القيم ليست بدرجة واحدة، فالقيم السائدة في المجتمع تتفاوت في مقاومتها للتغير الاجتماعي، والجدير بالذكر أن ما تتسم به القيم من نسبية لا يتعارض مع كونها ثابتة في نفس الوقت وهذا الثبات ليس مطلقاً وهذه النسبية ليست فردية وجزئية والمجتمع ليس له دور كبير في تثبيت القيم وتطورها¹.

و- الخاصية الديناميكية:

أي قابلة للتغير الذي قد يكون سريعاً كحال الدول الصناعية التي واكبت القيم فيها التغير الحاد، وقد يكون بطيئاً مثل الدول البدائية، كما يجب أن ننوه على الثبات النسبي للقيم لا يعني عدم قابليتها للتغير الاجتماعي .

ز- الخاصية الاجتماعية و العمومية:

يمكن النظر إلى القيم على أنها ظاهرة اجتماعية و تؤدي إلى تحقيق وظائف معينة في المجتمع². و كما أن القيم معرفة مصبوغة بصبغة العمومي فهي عامة تشمل فئات كثيرة من المجتمع³.

ح- خاصية القابلية للترشيد:

فالقيم عملية قابلة للترشيد، فترشيد القيم يتطلب تفهم و معاشية وممارسة هذه القيم والرجوع بها إلى جذور الثقافة و الوقوف على وظائفها الاجتماعية، فإذا تبين أن هذه القيمة أصبحت غير ملائمة كان من الضروري على رجال التربية و الإعلام أن يستبدلوا بغيرها، بعيداً عن محاولة إلغائها لأنها من التراث الاجتماعي و بالتالي فإن الإبقاء عليها مع تحديدها أمر مقبول و محاولة إلغائها والقضاء عليها أمر مستحيل⁴.

ط- خاصية الاكتساب :

القيم مكتسبة يتعلمها الفرد في نطاق الجماعة وعن طريق التنشئة الاجتماعية، حيث تتفاعل تلك العوامل مع التكوين النفسي للفرد ذاته حيث يصبح الأفراد يهتمون ببعض القيم وتفضيلها على غيرها⁵.

3- مستويات القيم :

حسب ما سبق في دراستنا، فإننا قد تطرقنا الى خاصية من خصائص القيم ألا وهي خاصية (الترتيب) الذي هو نسق تدرج القيم بناء على أهميتها بالنسبة للفرد، وبهذا فان قيم الأفراد تترتب في مستويات مختلفة داخل نسق قيمى حسب الأولويات:

أ- القيم الإلزامية:

وهي قيم تكون على رأس السلم القيمي ، أي القيم الأكثر أهمية وإلحاحاً بالنسبة للأفراد وللجماعات وتحظى بمكانة اجتماعية عالية، ولا يجوز للفرد أو الجماعة التعدي عليها أو تجاوزها ، ففي ذلك عواقب قاهرة من المجتمع إزاء المعتدي ، ومثلنا في ذلك: - مسؤولية الأب نحو أسرته.

- تميز الذكر عن الأنثى (في المجتمعات الذكورية).

1 - سميحة محمد ابو النصر: مرجع سابق، ص105

2 - المرجع نفسه، ص107

3 - عروس الزبير: تغير القيم الاجتماعية وأثارها على انحراف المراهق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008، ص30

4 - زيدان عبد الباقي: علم النفس الاجتماعي في مجالات الإعلامية، مكتب غريب القاهرة، 1975، ص434، 435

5 - جابر نصر الدين: مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2006، ص165

ب- القيم التفضيلية:

هي قيم تأتي في المرتبة الثانية بعد سابقتها (الإلزامية) وهي القيم التي يشجعها المجتمع ويدعو إلى الإقتداء بها، ويكافئ من ينجح فيها، ولكن بدون إلزام من القوانين والأعراف الاجتماعية، أي قيم يُفضل المجتمع أن تكون في الفرد و الجماعة، بل ويُرغب فيها دون إلزام منه و دون معاقبة للمتخلف عنها، ولنا في ذلك الأمثلة :

- النجاح في الحياة العملية.

- الحصول على الثروة .

- التزقي في ميدان العمل.

ج- القيم المثالية:

أما القيم المثالية فهي قيم كمالية يستحيل تحقيقها (او يصعب جدا تحقيقه) بصورة كاملة ولكنها تؤثر في توجيه سلوك الأفراد، ومن أمثلتها:

- مقابلة الإساءة بالإحسان (التسامح)¹.

4- نسق القيم:

انبثقت فكرة نسق القيم من تصور مؤداه انه لا يمكن دراسة قيمة معينة أو فهمها بمعزل عن القيم الأخرى، ويقصد بها مجموعة قيم الفرد أو المجتمع مرتبة وفقاً لأولوياتها، وهو إطار على هيئة سلم تتدرج مكوناتها تبعاً لأهميتها²، وهذا يعني انه لا توجد قيمة منعزلة بل كل القيم مرتبطة ومنتظمة ومرتبة لتشكّل في مجملها نسقاً قيمياً أو كما تسمى كذلك بمصفوفة القيم أو منظومة القيم لدى الفرد أو المجتمع. كما يقسم "بوخ" انساق القيم الى نوعين :

- نسق القيم الأولية: ويتعلق بالحاجات البيولوجية للفرد .

- نسق القيم الثانوية: ويشمل القيم الاجتماعية والأخلاقية .

كما يرى ان النسق العام للقيم يتأثر بكلا النوعين .

ويرى "روكيش" ان هناك:

- نسقا للقيم الغائية-من الغاية- للفرد.

- ونسقا للقيم الوسيلية.

فلكل فرد نسق بمثابة سلم مدرج للقيم ويكون على رأس السلم القيمي أكثر القيم أهمية و إلحاحاً بالنسبة للفرد و الجماعة، وتحضي بمكانة اجتماعية عالية وهذه القيم تسمى بـ "القيم الإلزامية" ومن أمثلتها مسؤولية الآباء على الأبناء ، لتليها "القيم التفضيلية" التي يشجعها المجتمع و يدعو إلى الاقتداء بها و يكافئ من ينجح بها، ولكن بدون إلزام من القوانين والأعراف الاجتماعية ومن أمثلتها النجاح في الحياة أو الحصول على الثروة، لتأتي بعدها "القيم المثالية" التي يستحيل تحقيقها بصورة كاملة و لكنها تؤثر في سلوك الأفراد لذا يدعو المجتمع دون أمل كبير في تحقيقها بصورها المثالية ومن أمثلتها مقابلة الإساءة

¹ - جودت بني جابر: علم النفس الاجتماعي، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص288

² - معتز سيد عبد اله : علم النفس الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص372

بالإحسان¹، كما أن لكل مجتمع نظامه وسلمه القيمي ، يقوم هذا النسق سواء لدى الأفراد أو المجتمع على التفضيل بين قيمة وأخرى ، وينتج عنها وضع الأشياء في مراتب و درجات بعضها فوق بعض و بعضها ارفع من بعض ، وقد تختلف القيم وتتعارض مع بعضها البعض داخل النسق القيمي للشخص الواحد كقيمة الكرم وقيمة حب المال وهنا نجد أن سلوكه سوف يتوقف على ترتيب هذه القيم لديه، بمعنى أن سلوكه يعتمد على أولويات السلم القيمي لديه، وهناك تباين كبير بين الأنساق القيمية لكل مجتمع من المجتمعات، ففي حين تعطي بعض المجتمعات النامية قيم الكرم والشهامة والرجولة مركز الصدارة نجد أن بعض المجتمعات المتقدمة تعطي هذا المركز- الصدارة- لقيم الإتقان والدقة ، كما أن فكرة ترتيب القيم هرمياً لا تدل في الحقيقة والواقع على أن كل قيمة لها موقع ثابت في سلم القيم، فهي تتبادل الدرجات و المراتب في السلم الواحد فتعلو وتهبط نظراً لظروف الفرد وأحواله ورغباته واهتماماته، من حيث قوتها وإلحاحها وسهولة تحقيقها أو صعوبتها، بمعنى ان القيم تتغير زماناً ومكاناً، فإذا رغب الفرد في الحصول على شهادة علمية فان هذه الرغبة تمثل الدرجة الأولى في سلم قيمه، وفكرة الزواج مثلاً فان الرغبة في ذلك تدفعه لجعل امتلاك بيت مثلاً في سلم أولوياته وهكذا ، ومنه هنا فان ترتيب قيم الأشخاص للأشياء لا يظل على حال واحد ثابت في سلم القيم بل يتغير بالنسبة لتغير نظرتة للحياة ولنموه وتطور ونضجه الجسمي والعقلي و الاجتماعي².

5- تصنيف القيم:

يقوم تصنيف القيم على عدة أسس هي:

أ- على أساس المحتوى :

يوزعها "سبرنجر" إلى ستة أنماط للشخصية وذلك كما يلي:

أولاً: النمط النظري :

ويمثل الناس الذين تتغلب على تصوراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم الجوانب النظرية، كالرغبة في اكتشاف الحق وتحكم المنطق ومختلف القيم النظرية والمجردة.

ثانياً: النمط الإقتصادي :

وتتمثل في سلوك هذه الفئة من الناس القيم النفعية المرتبطة أساساً بحساب الربح والخسارة في كل سلوك يقومون به.

ثالثاً: النمط الجمالي:

وتتحكم في سلوك هذا الصنف من الناس القيم المرتبطة بالتناسق والتماثل وعدم التنافر وما يربط بذلك من صور وأشكال وألوان وظلال.

رابعاً: النمط الاجتماعي :

وتعتبر العلاقات الاجتماعية وحب الناس وتقديرهم، أهم القيم التي تُسير سلوك هذا النمط والعلاقات الاجتماعية عند هذه الفئة غايات وليست وسائل.

خامساً: النمط السياسي :

وتتغلب عند هذه الفئة قيم حب السلطة والزعامة والسيطرة وإعتبار العلاقات الاجتماعية وسائل للتحقيق الغايات.

سادساً: النمط الديني :

¹ - عمر احمد مشري : التنشئة الاجتماعية للطفل، ط1، دار الصفاء للنشر، الاردن 2003، ص312
² سعيد حسني العزة : دليل المرشد التربوي، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الاردن2006، ص153

وتتحكم في هذا النمط من الناس القيم الدينية التي يؤمن بها إيماناً قوياً، ويحكمها في التمييز بين الحق والباطل وفي المعاملة في مختلف المجالات¹.

ب- على أساس المقصد أو الهدف:

القيم من حيث المقصد أو الغاية نوعان :

أولاً: قيم وسائلية أو وسيطية : وهي التي تعتبر وسائل لغايات أبعد، غير أنها صعبة في الإجماع عليها، فقيم معينة قد يراها شخص غاية في حد ذاتها و يراها آخر وسيلة لبلوغ غاية أبعد وأسمى مثل العلم ، فمنه من يراه غاية في حد ذاته ومنه من يراه وسيلة للحصول على وظيفة².

ثانياً: قيم غائية أو هدفية أو نهائية:

وهي تعتبر غاية في حد ذاتها، يهدف المجتمع أو الفرد إلى تحقيقها في حد ذاتها مثل حب البقاء³.

ج- على أساس الشدة أو الدرجة:

وتتوزع في ثلاث أصناف هي:

أولاً: قيم ملزمة (أمر أو ناهية):

وهي القيم ذات القداسية، يلتزم بها جميع الأفراد يحدد ويرعى المجتمع تنفيذها بقوة و بأي وسيلة: العرف ، القانون أو العرف والقانون معاً⁴، مثل القيم الخاصة بتنظيم العلاقة بين الجنسين.

ثانياً: قيم تفضيلية :

وتحدد ما يُرجى أن يكون، دون معاقبة من يخالفها. مثل قيم النجاح والتفوق وبلوغ المناصب الاجتماعية العليا.

ثالثاً: القيم المثالية أو الطوبائية:

وهي قيم صعبة التحقيق ولها تحدّد سلوك الفرد مثل مقابلة الإساءة بالإحسان و البخل بالإثارة.

د- على أساس العمومية (الشيوع أو الانتشار) :

أولاً: قيم عامة :

يعم شيوعها وانتشارها في المجتمع كله بصرف النظر عن ريفه وحضره وطبقاته وفئاته المختلفة مثل الاعتقاد في أهمية الدين والزواج والعفة... إلخ.

ثانياً: قيم خاصة :

متعلقة بمواقف أو مناسبات خاصة أو موضوع محدد أو طبقة أو جماعة خاصة أو دور اجتماعي خاص مثل القيم المتعلقة بتقبيل رأس الكبير " في بعض المناطق بالجزائر " أو قيم الثار " في منطق صعيد مصر... إلخ.

¹ - مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1992 ، ص129، 130

² - فوزية ذياب: مرجع سابق، ص66

³ - سامي محمد ملحم " سيكولوجية التعلم و التعليم الأسس النظرية و التطبيقية " ، ط1 ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن2001ص169

⁴ - اسماعيل محمد عماد الدين: الأطفال مرآة المجتمع "النمو النفسي والاجتماعي للطفل في سنواته التكوينية "سلسلة عالم المعرفة، العدد99، الكويت 1986، ص186

هـ- على أساس الوضوح :

أولاً: قيم ظاهرة (صريحة):

أي التي يصرح بها، ويعبر عنها بالكلام، مثل القيم المتعلقة بالخدمة الإجتماعية والمصلحة العامة¹.

ثانياً: قيم ضمنية :

أي التي تستخلص ويستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الفرد بصفة نمطية لاعشوائية ، فتمسكك الشخص بقيمة ما تعكسها السلوك المتكرر نمطياً².

و- على أساس الدوام :

أولاً: قيم دائمة (نسبياً):

وهي التي تبقى زمناً طويلاً وتنتقل من جيل إلى جيل، مثل القيم المرتبطة بالعرف والتقاليد. وفي غالب الأحيان لها صفة القداسة و الإلزام لأنها تمس الدين و الأخلاق ، كما تمس الحاجات الضرورية للإنسان ولها علاقة كبرى بمصلحة المجتمع، فهي راسخة في المجتمع تصل الى حد الجمود³.

ثانياً: قيم عابرة:

أي وقتية عارضة قصيرة الدوام، سريعة الزوال، مثل تلك القيم المرتبطة بالموضات، وكذا المزاج العام للناس في فترة معينة تتميز غالباً بالتذبذب و الهبوط والصعود⁴.

وفي ما يلي جدولاً يمثل تصنيف القيم على اسس مختلفة.

المثال	المعنى	التصنيف	الأساس
الفلاسفة ، العلماء	اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقيقة	النظرية	المحتوى
رجال المال والأعمال	اهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع ، ويتخذ من البيئة المحيطة به وسيلة للحصول على الثروة عن طريق الإنتاج والتسويق	الاقتصادي	
الفنانون	اهتمام الفرد بما هو جميل ومنسق	الجمالية	
المصلحون الاجتماعيون	اهتمام الفرد بغيره من الناس و مساعدتهم	الاجتماعية	
القادة	اهتمام الفرد بالنشاط والعمل السياسي	السياسية	
رجال الدين	اهتمام الفرد وميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري ومعرفة أصل الإنسان و مصيره... الخ	الدينية	
الترقى	تعتبر وسائل لغايات ابعده	وسائلية	المقصد
حب البقاء	تعتبر غاية في حد ذاتها	غائية	
تنظيم العلاقات بين	ما ينبغي أن يكون	ملزمة	الشدة

1 - سهير كامل احمد: مرجع سابق، ص85

2 - فوزية ذياب: مرجع سابق، ص88

3 - فوزية ذياب: مرجع سابق، ص90

4 - حامد عبد السلام زهران :علم النفس الإجتماعي ، ط6،، عالم الكتاب، القاهرة، 2000، ص161

الجنسين			
إكرام الضيف	ما يُفضل أن يكون	تفضيلية	
العمل للدنيا ، كأنه يعيش أبداً	تحدد ما يرجى أن يكون	مثالية	
اهمية الدين، الزواج	يعم شيوخها في المجتمع كله	عامة	العمومية
الأعياد	متعلقة بمواقف معينة أو طبقة أو جماعة خاصة	خاصة	
الخدمة الاجتماعية	التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام	ظاهرة	الوضوح
السلوك الجنسي	يستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات	ضمنية	
التقاليد	تبقى زمناً طويلاً وتنتقل من جيل إلى جيل	دائمة	الدوام
الموضى	وقتيّة عارضة قصيرة سريعة الزوال	عابرة	

جدول (01) تصنيف القيم

6- وظائف القيم:

تقوم القيم بالوظائف التالية:

أ- القيم كمعايير لتوجيه السلوك: فهي :

- تقودنا إلى اتجاهات محددة فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية.
- تقودنا إلى تفضيل إيديولوجية سياسية أو دينية معينة.
- تحدد الطريقة التي نقدم بها أنفسنا للآخرين أو نقبل بها الآخرين.
- تعتبر معايير للحكم والتقييم.
- تستعمل من أجل إجراء المقارنة بين الأفراد.
- تستعمل كمعايير من أجل الإقناع والتأثير على الآخرين. فنعرف أن القيم تستحق أن تؤثر أو تتأثر بها، وعن طريق قيم الشخص نحكم على سلوكياته وإعتقاداته واتجاهاته.
- القيم تخبرنا كيف نبرر أفعالنا غير المقبولة¹.

ب- القيمة كمخطط لحل الصراعات واتخاذ القرارات :

في أي موقف من المواقف يستثار هرم قيمي وليس قيمة واحدة ، وهنا يدخل الفرد في صراع من أجل إختيار القيمة المناسبة من بين مجموع القيم لديه ، كما أن هذا الاختيار يخضع أيضاً لظروف داخلية و خارجية خاصة به ، وعلى هذا الأساس فقط يكون التفضيل بين القيم عملية ذات خصوصية فردية وتقييم المجتمع ، فيعمل خلال ذلك الفرد على القبول بقيمة وطرح أخرى ، لتصبح القيم مخطط لحل الصراع و قاعدة لاتخاذ القرار، فمثلا عند الزواج يجب أن يختار الزوج الاستقلالية أو طاعة الوالدين، أو بين قيم التقبل الاجتماعي أو احترام الذات ... وهنا يقبل قيمة ويحبط أخرى.

ج- الوظيفة الدافعية للقيم :

¹ - سعيد حسني العزة: دليل المرشد التربوي، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص148

القيم طاقات العمل و دوافع للنشاط ومتى تكونت القيم المرغوب فيها لدى المرء، فانه ينطلق إلى العمل الذي يحققه وتكون بمثابة المرجع أو المعيار الذي نقيم به هذا العمل لنرى مدى تحقيقه لها¹، فمثلاً القيم الأدائية تعمل على بلورة أنماط من السلوك تستخدم كوسيلة لتحقيق غاية أو أهداف مرغوبة، أي أن القيم الوسيالية توصلنا إلى قيم نهائية لتحقيق الغاية المقصودة. ولهذا فان القيم تمثل قوة دافعة للعمل ما إن تشبع بها العامل و ينتج عنها احترام الوقت والأداء المتقن والإخلاص فيه.

والأهم من كل ذلك التوافق النفسي والاجتماعي مع جماعة العمل وكذا البيئة الداخلية للمؤسسة، والابتعاد بصورة أو بأخرى عن ظاهري الاغتراب وعدم التوافق التنظيميتين .

7- مقاييس القيم و أساليب قياسها:

أ- مقاييس القيم:

قيست القيم بمقاييس متعددة نذكر منها:

أولاً: مقياس ألبرت - فيرنون - ليندزي ALLPOR T & VERNON

يعتبر من الاختبارات الأولى التي تناولت قياس القيم، حيث انه في عام 1931 قدم الباحثان الأمريكي "جوردن البورت" و الانجليزي "فيليب ادوارت فرنون" دراسة عن القيم، قدما فيها أول قائمة عن القيم، استند إلى إطار نظري الذي وضعه الألماني "ادوارد سبرنجر" SPRINGER عن طبائع الناس نشرها في كتابه "طبائع الناس" ويقيس ستة (06) أنماط من القيم، نشرت في قائمة عام 1933 بإمضاء لبورت - فيرنون - ليندزي². هاته الأنماط هي :

- النمط القيمي النظري.

- النمط القيمي الاقتصادي.

- النمط القيمي الجمالي.

- النمط القيمي الاجتماعي.

- النمط القيمي السياسي.

- النمط القيمي الديني.

- القيم النظرية :

إن الاهتمام الرئيسي للشخص النظري هو البحث عن الحقيقة، وتعتبر اهتماماته تجريبية وناقدة وعقلانية، فهو مفكر وغالباً ما يكون عالماً أو فيلسوفاً وهدفه الرئيسي في الحياة هو أن يرتب وينظم معلوماته أو معارفه .

- القيم الاقتصادية :

يعتبر الشخص الاقتصادي ذا اهتمام بما هو مفيد، وبارضاء الحاجات البشرية، ويكون مهتماً بالإنتاج وتسويق البضائع واستهلاكها وتجميع الثروة المادية.

¹ - ابراهيم محمد الشافعي: الاشتراكية العربية كفلسفة للتربية، ط1، مكتبة النهضة المصرية، 1971، ص371

² - بشير معمريه: مرجع سابق، ص62

- القيم الجمالية:

يرى الشخص أن قيمته السامية تكمن في الشكل، والتناسق ويحكم على كل خبرة فردية من وجهة نظر الرشاقة والتماثل والملائمة.

- القيم الاجتماعية :

إن حب الناس هي القيمة الأسمى، وهذا الحب ذو مظهر خيري، ويعتبر الحب في حد ذاته، الشكل الوحيد الملائم للعلاقة الإنسانية .

-القيم السياسية:

إن الشخص السياسي مهتم أساسا بالسلطة.

- القيم الدينية :

القيمة الأسمى للشخص المتدين هي أن يدرك الكون كوحدة واحدة وهو من خلق الله سبحانه وتعالى.

ثانياً: مقياس سووير:

- الإيثارية (محبة الغير):

ترتبط بالعمل الذي يمكن للشخص من المساهمة في رفاهية الآخرين، والخدمة الاجتماعية.

- الجمالية :

ترتبط بالعمل الذي يسمح للشخص بعمل أشياء جميلة، ويساهم في جمال العالم.

- الإبداع :

يشير إلى العمل الذي يسمح باختراع أشياء جديدة ، تصميم إنتاج جديد أو تطوير أفكار جديدة.

- المثيرات العقلية :

تشير إلى العمل الذي يتيح الفرصة إلى التفكير المستقل، تعلم كيف ولماذا تعمل الأشياء.

- الإستقلالية :

العمل بطريقة الشخص الخاصة وبالسرعة التي يريد.

- المكانة الاجتماعية :

ترتبط بالعمل الذي يمنح الملتحق به التقدير والاحترام من الآخرين.

- الإنجاز:

إتمام العمل، الوصول إلى الهدف، الوصول إلى نتائج ملموسة.

- الإدارة:

ترتبط بالعمل الذي يسمح للشخص بوضع الخطط اللازمة لقيام الآخرين بهذا العمل.

- الطمأنينة:

ترتبط بالعمل الذي يزود الشخص بالأمن للحصول على الوظيفة حتى في الأوقات الصعبة.

- الظروف المحيطة:

ترتبط بالعمل الذي يتم تحت ظروف جيدة.

- العلاقات الإشرافية:

ترتبط بالعمل الذي يتم تحت إشراف عادل، وكذلك بالشخص الذي سيعمل معه الفرد.

- المشاركة :

ترتبط بالعمل الذي يجعل الشخص على إتصال بمن يجب من العمال الآخرين .

- التنوع (الإخلاف) :

ترتبط بالعمل الذي يعطي الفرصة لعمل أنماط مختلفة من الوظائف.

ثالثاً: مقياس جوردن:

ويتكون من مقياسين رئيسيين يحتوي كل منهما على ستة مقاييس فرعية، وهذان المقياسان هما:

القيم الشخصية : وتشمل :

- القيم العملية :

وتهتم بالعناية بمتلكات الآخرين، استعمال الممتلكات بحيث تتحقق أقصى فائدة.

- الإنجاز:

تتم بحل المشاكل الصعبة، الوصول إلى إنجاز عالي .

- التنوع:

عمل أشياء جديدة وصعبة، الذهاب إلى أماكن غريبة، تجرّي ب عناصر الخطر.

- الترتيب (النظام) :

أن يكون لدى الشخص عادات عمل منظمة، الاحتفاظ بالأشياء في أماكنها الأصلية، عمل الأشياء وفق برنامج.

- الحسم:

أن يكون لدى الشخص قرار ثابت وقوي، الوصول إلى الهدف مباشرة.

- التوجيه نحو الهدف:

يملك أهدافاً محددة، المواظبة على حل المشاكل أن يكون لديه أهدافاً واضحة.

القيم الداخلية للشخص : وتشمل :

- المؤازرة:

أن يعامل بلطف وتفهم، يتلقى تشجيعاً من الآخرين.

- الإمثال :

عمل ما هو مقبول اجتماعياً .

- الإعتراف :

أن ينظر إلى الشخص بعين الإعتبار، أن ينظر إلى الشخص بعين الإعتبار، وأن يكون حراً في إتخاذ قراره بنفسه .

- الإحسان:

عمل أشياء للآخرين، مشاركة الآخرين مساعدة غير المحضوضين .

- القيادة:

أن يملك سلطة على الآخرين، أن يبقى في وضع قيادة أو سلطة¹.

رابعاً: مقياس القيم الفارقة:

الذي وضعه "برنس PRINCE" سنة 1957، ويتكون من 24 زوج من العبارات تتمحور حول الأشياء الواجب القيام بها أو الشعور بها ومن غير الواجب القيام بها، أو الشعور بها ، ويتكون كل عنصر من 64 عبارة تمثل قيمه وعلى الجيب انتقاء العبارة التي تتناسب معه من أصل العبارتين، إذ تمثل احد العبارتين القيمة الأصلية (التقليدية) وتمثل الأخرى قيمة أخرى منبثقة ويتحدد اتجاه المفحوص من خلال اختياره لـ 64 عبارة التي تمثل قيمه، والقيم "الأصلية" هي القيم تنبع من ذات المفحوص، وأما القيم "الشخصية" هي القيم النابعة من الآخرين. والمقياس مترجم إلى العربية من طرف "جابر عبد الحميد" سنة 1987².

من الانتقادات التي وُجّهت إلى هذا المقياس "مقياس للقيم الفارقة" أن التعريفات التي استندت عليها ليست دقيقة، فاعتبار القيم النابعة من الذات قيماً تقليدية، يعني فهماً محدوداً للقيمة يربطها بالحاجات الأساسية البيولوجية للإنسان، واعتبار القيم التي تنبع من الآخرين منبثقة ليس فيها تقدير للإنسان باعتباره عضواً في جماعة اجتماعية، بالإضافة إلى انحصار تطبيقه على المتعلمين والمتقنين³.

خامساً: مسح القيم لـ "روكيش" ROKEACH VALUE SURVEY

يتضمن جزأين الأول لقياس "القيم الغائية"، و يتكون من 18 قيمة والثاني لقياس "القيم الوسييلية" و يتكون من 18 قيمة أيضاً أي مجموع القيم يساوي 36 قيمة، ويطلب من الفرد ترتيب كل جزء منهما بشكل مستقل عن الآخر. يُلاحظ على مقياس "روكيش" أن القيم التي يحتوي عليها المقياس عامة و غير محددة كما أن معناها أو مدلولها يختلف من ثقافة إلى أخرى و يتسق ذلك فيما يشير إليه "فيدز" باعتباره أكثر المستخدمين لهذا المقياس في أبحاثه فهو يرى أن القيم كما تقدم في مقياس "روكيش" تتضمن دلالات ومعاني مختلفة بالنسبة للأفراد .

كما يُؤخذ على هذا المقياس أيضاً انه لا توجد محاكاة واضحة للتمييز بين القيم الغائية والوسييلية . كما أن إجراء الترتيب المتبع في المقياس لا يسمح بإبراز الصراعات التي قد تنشأ بين قيم الأفراد، كما انه يفتقد إلى الاستقلال التجريبي بين الاختبارات الإحصائية لقيم منفصلة داخل المقياس ، و يترتب على ذلك انه إذا وضع الشخص قيمة معينة في قمة القائمة فانه سيترتب على ذلك بالضرورة أن يضع القيم الأخرى في موقع اقل لذلك يلجأ "روكيش" غالباً إلى استخدام الوسيط بدلاً من المتوسط⁴.

سادساً: مقياس الاختبارات لـ "اودريف" WOODRUFF

¹ - جودت بني جابر : مرجع سابق، ص 292، 295

² - جابر عبد الحميد:دراسة نفسية للشخصية العربية، عالم الكتب، 1987ص230

³ - عبد الباسط عبد المعطي:البحث الاجتماعي، دار المعارف الجامعية 1985 ص86 87

⁴ - معتز سيد عبد اله: مرجع سابق، ص390،391

يتضمن ثلاث مشكلات رئيسية يندرج تحت كل منا ثمانية حلول ويطلب من الفرد ترتيبها حسب أهميتها، ويكشف عن أعداد من القيم، الحياة الأسرية والتدين، الصداقة و الخدمة الاجتماعية و النشاط العقلي، وما يؤخذ عليه انه لا يكشف عن القيم لدى الفرد بقدر ما يكشف عن الجاذبية الاجتماعية لهذه القيم¹.

سابعاً: مقياس كل من "هاوس، سانترز و ماسلو":

وقد تم وضع اختبارات للكشف عن القيم لدى الأفراد و تتعلق هذه القيم بالمركز الاجتماعي ، المادة، القيم السياسية ، القيم الأسرية، وقيم تتعلق بالأمن المادي . فقد قام "هاوس" بإحصاء 24 عاملاً تدخل في اختيار الإنسان للمهنة ، وإذا كان الاختيار تم عن محض إرادته، فهي تعكس بصدق قيمه التي يؤمن بها ، ذلك أن الإنسان يستمر في المهنة التي تمكنه من أن يحقق قيمه. و يرى "ماسلو" أن ترتيب القيم بالنسبة لكل فئة يكشف عن التنظيم القيمي له، و الملاحظ أن نتائج هذا التنظيم القيمي تتفق مع نظرية "ماسلو"، حيث ذهب إلى أن الدوافع ترتب في تنظيم هرمي فيما بينها تبعاً للإشباع الذي تم له ، وان الدوافع الأساسية ينبغي إشباعها أولاً قبل الدوافع الثانوية، ولوحظ أن القيم المتعلقة بالتعبير عن الذات و الاستقلال تأتي قبل غيرها بالنسبة لمهن الرفيعة ، في حين أن الأمن يأتي أولاً بالنسبة للعمال ، كما قام "سانترز" بدراسة القيم المتعلقة في علاقتها بالطبقات الاجتماعية ، ولاحظ ان العمال يختلفون عن المشتغلين بالمهن العليا أو المهن الكتابية ، فنجد أن العمال يميلون إلى العمل الذي يتيح لهم بالتعبير عن الذات وهذا يعكس القيم التي تسيطر عليهم في الحياة بوجه عام².

ثامناً: مقياس القيم الشخصية لـ"هاوكس HAWEKES":

يتكون الاختبار من 90 بنداً خصصت لقياس 10 قيم، القيمة الجمالية ، الراحة، الاسترخاء، الحياة الأسرية، وقد قسمت بنود المقياس إلى 30 مجموعة تتضمن كل منها 03 بنود لقياس 3-قيم من القيم 10 ،ويطلب من المفحوص ترتيبها ، ومن هذه المجموعات نجد المجموعة الأولى مثلاً فيها : أحب الألوان الجذابة ، أحب أن أخرج في صحبة الأصدقاء، وكل عنصر يشير إلى قيمة معينة من القيم العشر و أهمية كل قيمة بالنسبة للفرد هي مجموع درجات هذه القيمة في جميع المجموعات .

ب-أساليب قياس القيم:

تقاس القيم بعدة طرق من أهمها المشاهدة أو الملاحظة المنظمة والمقابلة الشخصية وتحليل المضمون والاستفتاءات ونعرض لها على النحو التالي:

أولاً: المشاهدة أو الملاحظة المنظمة Systematic observation :

الميزة الرئيسية للمشاهدة هي أنها تطلعنا على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه وخاصة إذا أجريت هذه المشاهدة على غفلة من الفرد أو الأفراد موضوع الدراسة. كما أنها تعتبر من أكثر الطرق ملائمة خصوصاً إذا كانت العينة موضع الدراسة (من الأطفال صغار السن) ولا يمكنهم الوصف اللفظي لوقائع السلوك³.

وقد اهتم العديد من الباحثين بدراسة السلوك الاجتماعي والأخلاقي لدى عينات من الأطفال من خلال المشاهدة وذلك باستخدام طريقة العينات الزمنية (عينة من السلوك الصادر عن الطفل في عدد من الفترات الزمنية) كما أن هناك طرقاً أخرى لجأ إليها بعض

1 - سامي محمد ملحم : مرجع سابق، ص66 .

2 - وافية الصحرأوي : مرجع سابق، ص45،46

3 - سويف مصطفى: التطرف كأسلوب للاستجابة، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1968

الدارسين : منها القبة الفوتوغرافية (استخدمها أرنولد جييزيل ومساعدوه) وهي قبة صنعت جدرانها من شاشة لا تتيح الرؤية إلا في اتجاه واحد (من الخارج إلى الداخل). ومن ثم يجتمع الدارس ومساعدوه خارج القبة ليلاحظوا الأطفال بداخلها دون أن يتمكن الأطفال من مشاهدتهم، وهذا ما يشجع الأطفال على الانطلاق في سلوكهم بصورة غير مفتعلة. و يمكن تصوير مشاهد من مواقفهم بوساطة آلات التصوير السينماتوغرافي التي ركبت بطريقة تسمح لها بحرية الحركة على الجدران لتصوير المشاهد من زوايا متعددة . وقد استخدمت المشاهدة أيضا كطريقة لدراسة السلوك الأخلاقي بشكل واضح في أعمال "جان بياجيه وكولبرج" وغيرهم من الباحثين المهتمين بدراسة سلوك الأطفال واتجاهاتهم.

ويشير "هوكس Hawkes" في دراسته للقيم الشخصية Personal values لدى عينات من تلاميذ المدرسة الابتدائية، إلى أن الملاحظة تعتبر أسلوباً مساعداً إلى جانب الاختبارات والاستخبارات. وأوضح ضرورة القيام بملاحظة سلوك الأطفال وتصرفاتهم ليس فقط في حجرة الدراسة ولكن أيضاً في أثناء فترات اللعب لهؤلاء الأطفال في شكل جماعات. كما يجب تكرار هذه المشاهدات عبر فترات زمنية مختلفة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة.

ومن الملاحظ في الوقت الحاضر أن المشاهدة كأسلوب للتعرف على القيم وتحديد نادر ما تستخدم . ولعل ذلك يرجع لعدد من الأسباب من أهمها اهتمام الباحثين بالجانب الكمي في قياس الظواهر من خلال استخدامهم للاستخبارات والاختبارات أو المقابلات الشخصية المقننة ومدى توافر الشروط السيكمومترية لها (كالثبات والصدق) كما يرجع عدم استخدامها حالياً إلى عدم كفاءة القيام بها بشكل منظم ودقيق من جانب المتخصصين في الميدان.

فالملاحظة العلمية المنظمة يمكن أن تأتي بنتائج دقيقة في مجال العلوم النفسية و الاجتماعية بعامة إذا تم استخدامها بشكل ملائم. فاستخدامها في مجال الكشف عن القيم على سبيل المثال، يتطلب من جانب الباحث أن يجيب على تساؤلين رئيسيين :

الأول: ما القيم التي يهتم الباحث بدراستها في مرحلة عمرية معينة؟

الثاني: ما مظاهر هذه القيم وهل هي ثابتة أم متغيرة؟

ثانياً: المقابلة الشخصية: Interview

ويقصد بها مجموعة من الأسئلة أو من وحدات الحديث يوجهها طرف (شخص أو عدة أشخاص) إلى طرف آخر (شخص أو عدة أشخاص كذلك) في موقف مواجهة، حسب خطة معينة للحصول على معلومات عن سلوك هذا الطرف الآخر أو سمات شخصيته أو للتأثير في هذا السلوك¹. وقد استخدمت المقابلة أو الاختبار بشكل أكثر انتشاراً في مجال قياس القيم والأحكام الأخلاقية وذلك بالمقارنة بطريقة المشاهدة أو الملاحظة والتي سبق الحديث عنها . وأخذ هذا الاستخدام صوراً وأشكالاً مختلفة من جانب الباحثين في مجال قياسهم للقيم. منها على سبيل المثال؛ تقدم القصص التي يطلب من الطفل إكمالها فقد اعتمد "كوهلبرج" في دراسته للأحكام الأخلاقية على تقديم عدد من القصص، التي يشتمل كل منها على نوع من التعارض أو الصراع بين قيمتين من القيم الأخلاقية. كما قامت "نانسي أيزنبرج" بدراسة عن الأحكام الأخلاقية ذات الطابع الاجتماعي باستخدام مجموعة من القصص الناقصة، والتي تشتمل على نوع من الصراع بين حاجتين أو قيمتين ويطلب من الطفل اختيار الحل المناسب من وجهة نظره. إلى جانب ذلك استخدم بعض الباحثين أسلوب الرسومات Drawings كطريقة لتقدير قيم الأفراد. وهي طريقة ملائمة مع الأطفال الذين لا يمكنهم التعبير عن وجهة نظرهم إما لأن

¹ - سويف مصطفى: مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، القاهرة، الانجاء المصرية، ط4، 1983، ص143

لديهم صعوبات لغوية أو ليس لديهم المعرفة والدراية الكافية بالبدايل المقدمة في السؤال. وتتلخص هذه الطريقة في أن يرسم الطفل الأشكال المحببة التي يفضلها ويعجب بها، على أساس أنها تعكس قيمه واتجاهاته، كما اعتمدت بعض الدراسات على تقديم مجموعة من الصور والرسومات للأطفال ثم يطلب منهم الإجابة عن سؤال مطروح أسفل الصورة.

ثالثاً: تحليل المضمون Content Analysis :

وهو أسلوب يستخدمه الباحث لوصف المحتوى الظاهر للاتصال وصفا موضوعياً ومنظماً، وكمياً. وقد استخدم هذا الأسلوب في مجال الكشف عن القيم من خلال تحليل لمضمون الرسالة، سواء كانت مسموعة أو مقروءة أو مرئية، وكان من أوائل المستخدمين له في هذا المجال "رالف وايت White" سنة 1984. كما استخدمه "د. كاظم" في عدد من الدراسات، منها الدراسة الحضارية المقارنة عن قيم الطلبة في كل من مصر وأمريكا.

وكذلك دراسته التتبعية لقيم عينة من الطلاب المصريين في خمس سنوات في الفترة ما بين سنة 1957، 1962. والتي أجريت على عينات من طلبة الجامعة. حيث طلب منهم كتابة سير حياتهم دون التقييد بمكان أو مدة لكتابتها، ولضمان حرية التعبير عن أنفسهم طلب منهم ألا يكتبوا أسماءهم وأن يسلموا ما يكتبون بصورة لا تسمح لأحد معرفة الكاتب. وكان متوسط مقدار المادة المكتوبة عشر صفحات ولم يقل عن ست صفحات¹. وقد كشفت هذه الدراسة عن كفاءة أسلوب تحليل مضمون السير الذاتية في الكشف عن القيم وتحديد بدقتها. وكان من أهم نتائجها أن هناك اختلافاً بين عينة سنة 1975 وعينة سنة 1962. يرجع لعامل الزمن أي أن قيم الجماعة قد تطورت واختلفت خلال خمس سنوات مع التطورات الاجتماعية وتطوير نظام التعليم والإعلام. فقد انخفضت أهمية بعض القيم في سنة 1962 عن سنة 1975. ومنها الطاعة والراحة، والتملك، والاندماج مع الجماعة والنجاح والنشاط والعدالة والعمل والتواضع. أما القيم التي تمثل أهمية في الفترتين فهي القوة، والمظهر والاستقلال واعتبار الذات والتعبير عن النفس والدين والصحة والإثارة والمرح والقيمة العملية والتسلط والتماثل والتثقيف كذلك استخدمه بعض الباحثين في دراسة عن دور مجالات الأطفال في تنمية القيم الاجتماعية لدى الأطفال المصريين، دراسة مقارنة وتطبيقية لمجلتي "سمير وميكي" في الفترة ما بين 1974 و 1979. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة، أن مضمون هذه المجلة يعكس بعض القيم الإيجابية (مثل: احترام المرأة والاندماج بالجماعة وآداب السلوك والصدقة والتسامح واحترام العلاقات الأسرية وحب الوطن وطاعة الوالدين والكرم والعرفان بالجميل والتواضع والتدين والعدالة والصدق والأمانة كما يعكس مضمونها بعض القيم السلبية (مثل الإهمال والحمول أو الكسل والجبن وعدم الثقة وعدم إتباع آداب السلوك وعدم الولاء للوطن والبخل والظلم والكذب).

8- اكتساب نسق القيم ومحدداته:

ونعرض في هذا الجزء من الدراسة لجانبين رئيسيين هما:

- عملية اكتساب نسق القيم.
- المحددات أو العوامل التي تسهم في تشكيل هذا النسق.

أ- اكتساب نسق القيم:

¹ - كاظم محمد إبراهيم: تطورات في قيم الطلبة: دراسة تتبعية لقيم الطلاب في خمس سنوات - في: لويس كامل مليكة (محرر) قراءات في علم النفس الاجتماعي في البلاد العربية، ج1، دار القومية للطباعة والنشر القاهرة، 1965

على الرغم من أهمية دراسة العمليات والميكانيزمات التي يكتسب الأفراد من خلالها قيمهم، وكيف تتغير وما هي الظروف التي يحدث في ظلها هذا التغيير، فإن هذه الجوانب لم تنل الاهتمام الكافي كما أشار الكثير من الباحثين في الميدان. فالوقوف على الصبغة الأساسية التي يكتسب في ظلها الأفراد أنساق قيمهم مازال أمراً يتعامل معه الباحثون من منظور التعقيد، وبالتالي العمومية الشديدة التي يعجز المرء من خلالها على الوقوف على ديناميات عملية الاكتساب لدى الأفراد والجماعات. ويفرق العاملون في هذا المجال بين عملية اكتساب القيم وبين عملية تغييرها. فيعرف "ريشر N. Resher" عملية اكتساب القيم بأنها "العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم، مقابل التخلي Abandonment عن قيم أخرى". أما تغير القيم فيقصد به تحرك وضع القيمة على هذا المتصل. فالأكتساب إذن يعني مسألة الوجود أو عدم الوجود، أما التغير فهو في الدرجة التي يتحدد بها هذا الوجود، ويتضمن إعادة توزيع Value redistribution الفرد لقيمه، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي. ويضيف "ريشر" إلى ذلك قائلاً بأن اكتساب الفرد لقيمه، يتم عبر مراحل مختلفة حيث يتبنى الفرد لقيمة معينة، ثم إعادة توزيع هذه القيمة وإعطائها وزناً معيناً، ثم يلي ذلك اتساع مجال عملها داخل البناء العام للقيم، ثم ارتفاع معايير هذه القيمة في ظل وجود أهداف معينة وما تحققة من فائدة لمبتنيها. وأما اختفاء القيمة أو التخلي عنها فيأخذ أشكالاً معاكسة لذلك تماماً ويتفق ذلك مع ما يراه "روكيش" من أنه مع امتداد عمر الفرد يزداد عدد القيم التي يتبناها وبالتالي يتغير شكل القيم لديه. فالقيمة التي يتعلمها الفرد يحدث لها نوع من التداخل، والانتظام في بناء نسق القيم .

فحيز القيم Value space لدى الفرد يختلف من عمر لآخر ومن مجتمع لآخر، فهو نتاج ثقافي - اجتماعي، وبهذا الشكل يميز الباحثون بين عملية اكتساب القيم وارتقاء القيم أو تغييرها، فالأولى: تعني انضمام قيم جديدة إلى نسق القيم والتخلي أو التنازل عن قيم أخرى، أما الثانية: فيقصد بها تغير وضع القيمة على هذا المتصل (التبني-التخلي) داخل النسق القيمي. إلا أنه يجب أن يأخذ في الاعتبار أن هاتين العمليتين غير منفصلتين تماماً، فالأكتساب والارتقاء يحدثان معاً في وقت واحد ومن الصعب الفصل التام بينهما.

ب- محددات اكتساب القيم:

يعرف "ريشر N. RESCHEN" عملية إكتساب القيم بأنها: ((العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم، وذلك في مقابل التخلي عن قيم أخرى، إن التغيير يتضمن إعادة توزيع الفرد لقيمه سواء على المستوى الفردي أو الجماعي)).
أما "روكيش" فيرى: ((أنه المرء مع إمتداد العمر يزداد عدد القيم التي يتبناها، هذه القيم تختلف من مجتمع لآخر فهي نتاج ثقافي إجتماعي))

أ- المحددات:

يقسم "موريس MORRIS" محددات القيم إلى ثلاث فئات رئيسية:

أولاً: المحددات البيئية والاجتماعية:

حيث يمكن تفسير أوجه التشابه و الاختلاف بين الأفراد في ضوء إختلاف المؤثرات البيئية والاجتماعية.

ثانياً: المحددات السيكولوجية:

التي تتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد القيم للأفراد.

ثالثاً: المحددات البيولوجية:

تشمل على الملامح أو الصفات الجسمية (كالطول والوزن)، والتغيرات في هذه الملامح وما يصاحبها من تغيرات في القيم.

رابعاً: المحددات الاجتماعية :

يرى "بنجستون" أن القيم هي نتيجة ثلاث مستويات إجتماعية :

- الثقافة التي تحدد المفاهيم الجديرة بالرغبة فيها .

- الأسرة وتوجهها نحو قيم وغايات بعينها.

- الجوانب الاجتماعية كالمستوى الإقتصادي والدين والجنس والمهنة ومستوى التعليم وغير ذلك.

- دور الإطار الحضاري في إكتساب القيم :

يتأثر الطفل بأسلوب التنشئة والتوجهات إلى يتلقاها في ثقافته ومجتمعه وأسرته ، فالتنشئة الاجتماعية هي العملية التي يكتسب الطفل من خلالها السلوك والمعتقدات والمعايير والقيم.

ويعتبر "فلورانس كلوكهون" أن لكل ثقافة من الثقافات نسق من القيم الخاصة بها، وتحاول من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية أن تغرسه في أفرادها، فالفرد يكتسب القيم بناء على استعداداته وتفاعله مع الآخرين، وما يلقاه من تشجيع وتدعيم أو كف أو إحباط حيال هذه القيم .

- دور الأسرة في إكتساب القيم :

تعتبر الأسرة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تساهم في نقل القيم من جيل إلى جيل، فهي التي تحدد لأبنائها ما ينبغي وما لا ينبغي، في ظل المعايير الحضارية السائدة، إن تبني الطفل لقيم ومعايير الوالدين، يعتمد على مقدار الدفء والرعاية والاهتمام، فنمو الضمير (الأنا الأعلى)، يتضمن عملية التوحد أو التماهي للطفل مع والديه (تماهي الصبي مع الأب وتماهي البنت بالأم).

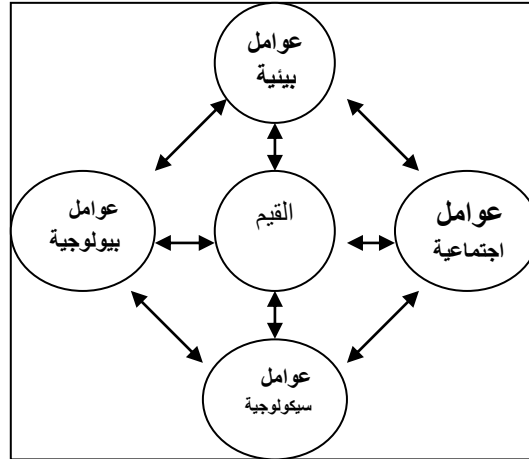
القيم والمستوى الإقتصادي - الاجتماعي :

تختلف القيم للأبناء باختلاف الطبقات الاجتماعية التي ينتمون إليها، فالآباء من الطبقة المتوسطة يهتمون بغرس قيم الإنجاز والإبداع في أبنائهم، في حين لا يهتم الآباء من الطبقة الدنيا بذلك .

كذلك فإن القيم تختلف باختلاف المستويات الإقتصادية - الاجتماعية والدينية فالأمهات ذوات المستويات الإقتصادية - الاجتماعية المرتفعة يعطين أهمية لقيم إعتبار الآخرين، وحب الإستطلاع وضبط النفس، في حين تعطي الأمهات ذوات المستوى الإقتصادي المنخفض أهمية لقيمتي الطاعة والنظافة، كما تبين الأفراد ذوي المستوى الإقتصادي المنخفض يعطون أهمية للقيم : التدين، والصدقة، والتسامح ، والطاعة والتهديب، وفي المقابل ذلك يعطي الأفراد من المستوى الإقتصادي المرتفع، أهمية للقيم الإنجاز والأمن الأسري والحب والكفاءة، كذلك تبين أن آباء الطبقة الوسطى يهتمون بمواقف التغذية، والنوم والإستقلال أكثر من آباء الطبقة الدنيا، كما يتميز الآباء من الطبقة الدنيا بإستخدام أسلوب العقاب البدني، أو التهديد به في حين يستخدم الآباء من الطبقة المتوسطة أسلوب النصح والإرشاد اللفظي، كذلك تتضح الفروق بين الطبقتين في شدة حرص الطبقة الوسطى على المظهر الخارجي عند الطفل وعلى آدابه¹.

¹ - فؤاد حيدر : علم النفس الإجتماعي دراسات نظرية و تطبيقية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة 1994، ص98-100

الشكل () عوامل اكتساب القيم



9- أساليب تغير القيم:

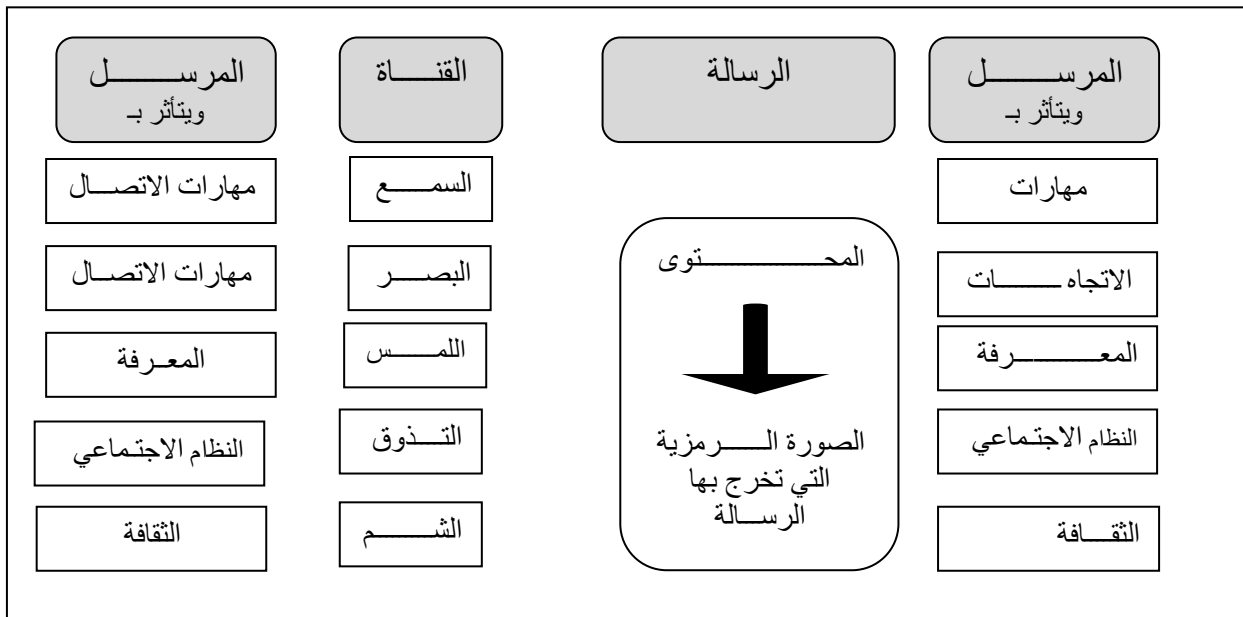
من خلال ما سبق ، أمكن لعدد من الباحثين في المجال إحداث التغيير الفعلي أو التحريبي لهذه القيم وذلك من خلال عدة أساليب نعرض لها على النحو الآتي:

أ- تغيير القيم والاتجاهات من خلال وسائل التخاطب الجماهيري:

ويقصد بالتخاطب (عملية إرسال واستقبال المعلومات والإشارات أو الرسائل عن طريق الكلمات والرموز والاماءات من كائن حي إلى آخر وتشير الرسالة المنقولة إلى شيء محدد يمكن تمييزه عن أشياء أخرى لكل من المرسل والمستقبل، وتشتمل دراسة الأثر الذي تحدثه وسائل التخاطب أو الاتصال صاغه "لاسيويل Lasswell" على النحو الآتي من خلال الأسئلة :

من، يقول ماذا، لمن، وبأي وسيلة، وما الأثر المتوقع وفي أي ظروف ؟

ونشير ههنا إلى أن عملية التخاطب تشتمل على عدة عناصر هي: المصدر والرسالة وقناة الاتصال والمستقبل أو المتلقي ونتائج أو مقدار التغير في الاتجاه والسلوك . وذلك كما هو موضح بالشكل الآتي:



الشكل (03) عناصر عملية التخاطب

أولاً: المصدر Source :

ومن أهم خصائصه المصدقية Credibility والجاذبية Attractiveness والقوة أو السيطرة Power . وتشير المصدقية إلى تزايد تأثير المصدر إذا كان خبيراً وموضوعياً ومخلصاً وذو سمعة طيبة. أما الجاذبية فلا تعني فقط أن يكون الشخص كامل المظهر أو الهيئته. فقد أوضحت بعض الدراسات أن جاذبية الشخص تزداد أحياناً إذا كان به نقص أو عندما يصدر عنه خطأ ما. ويتوقف تأثير الجاذبية على نوع الجمهور والموقف الذي يتم فيه التفاعل. فإذا كان اللقاء بجمهور عريض ويتضمن تفاعلاً في المستقبل فإن الجاذبية الشخصية والمركز الاجتماعي للشخص يكون تأثيرهما أقوى. أما إذا كان الاحتكاك مؤقتاً ولا يتضمن لقاء آخر في المستقبل فإن النتائج تكون على العكس تماماً. فقد تبين أن الأفراد يوافقون على الرسائل التي تجيء من شخص به بعض العيوب الجسمية أكثر من تلك التي تجيء من شخص سليم وجذاب المظهر، إذا كانت الموافقة تعني عدم وجود لقاء آخر في المستقبل .

كما أن هناك عوامل تتعلق بشخصية المصدر كمهارته الاجتماعية في الحكم على المستمعين وقدرته على ضبط حالته الانفعالية وقدرته على أن يثير مستمعيه ويزيد من اهتمامهم وحماسهم .

وقد يحدث أحياناً نوع من التصارع بين الجاذبية والخبرة، فقد يكون الشخص جذاباً ولكنه ليس على قدر مرتفع من الخبرة . وقد أوضحت الدراسات أنه ليس من الضروري أن يكون المتكلم خبيراً حتى يحظى بتأييد المستمعين أو المشاهدين ، بل يكفي أن يتصور المستمع هذا.

ثانياً: الرسالة Message :

من الخصائص التي تجعلها مؤثرة وفعالة أن تتسم بالوضوح وألا تثير الخوف بدرجة كبيرة، حيث توجد علاقة منحنية بين درجة التخويف وبين حرص الفرد على طاعة ما جاء في الرسالة. فالدرجة العالية والدرجة المنخفضة من التخويف أو التوتر يصاحبها تأثير ضئيل بالرسالة. أما الدرجة المتوسطة فهي الدرجة المثلى التي في ظلها يحدث التأثير والإقناع ولطريقة تقديم الرسالة تأثيرها ، فهل تقدم الحجج المؤيدة فقط ، أو تقدم إلى جانبها الحجج المعارضة مع محاولة دحضها. ويتوقف ذلك غالباً على طبيعة الموضوع ونوع الجمهور الذي يقدم له. فإذا كان الموضوع يتسم بالبساطة والجمهور لديه استعداد لقبول المصدر أو المتحدث فمن الأفضل تقديم الرسالة بشكل بسيط دون تقديم الحجج المعارضة.

ثالثاً: قناة التوصيل Channel :

تتم عملية التخاطب من خلال نوعين من القنوات:

الأولى: " قنوات مواجهة Face to Face " وذلك عن طريق أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الأقران والجيران.. الخ .

الثانية: " قنوات غير مواجهة " : وتتضمن وسائل الإعلام المسموعة والمرئية والمقروءة (كالراديو والتلفزيون والسينما والمجلات والصحف والكتب). وقد تبين أن تأثير القنوات المواجهة على تغيير القيم والآراء أكفأ من القنوات غير المواجهة.

رابعاً: المتلقي Receiver :

ومن أهم خصائصه المؤثرة في عملية الإقناع سمات شخصيته وذكاؤه ومستواه التعليمي وعمره وجنسه وحالته النفسية.. الخ.. فقد تبين على سبيل المثال أن الأشخاص الذين يشعرون بالنقص وعدم الثقة والعجز عن تأكيد الذات غالباً ما يسهل تغيير قيمهم واتجاهاتهم خصوصاً

إذا كانوا أقل تأكداً من صدق آرائهم السابقة . فالشخص الذي يقلل من شأن أفكاره غالباً ما يجد نفسه ميالاً للاقتناع بأحكام الآخرين وخاصة إذا كان هؤلاء ميالين للقطع واليقين فيما يقولونه.

خامساً: الأثر المتوقع Effect:

ويشير إلى آثار تغيير الاتجاه أو القيمة وحجم هذا التغيير و مدته (سواء طويل المدى أو قصير المدى) ومدى مقاومة الفرد للتغيير. وتشير نتائج الدراسات في هذا المجال إلى أهمية وسائل الإعلام كإحدى الوسائل المعمقة لقيم المجتمع العامة فقد أشار كثير من الباحثين أمثال "برلسون Berelson" و "انكلز Enkleles" إلى الدور الذي كن أن تقوم به وسائل الإعلام في بث القيم العامة التي يُراد لها أن تُرسخ وتُعمق لدى الأفراد. هذا وإن واجه الباحثون صعوبة تحديد الحجم النسبي الذي كن أن تؤديه هذه الوسائل في هذا الأمر. وتمثل هذه الصعوبة في عدم إمكانية عزل تأثير وسائل الإعلام عن مؤثرات أخرى يحتمل لها أن تدفع بطابعها ما يفد من هذه الوسائل من مضمون تريد إيصاله إلى الأفراد. كما أن هناك اختلافاً بين المجتمعات من حيث انفتاحها أو اغلاقها وبالتالي التعامل بفاعلية أو عدم فاعلية فيما يرد من وسائل الإعلام من مضامين في تأثير وسائل الإعلام في مجتمع مغلق أكبر من تأثيرها في حالة المجتمع المنفتح، كما تبين أيضاً أن هناك تأثيراً كبيراً لوسائل الاتصال أو التخاطب وبخاصة التلفزيون على المعرفة الاجتماعية والسلوك وبالتالي على ترتيب القيم والاتجاهات والأفعال المرتبطة بها. وقد أوضح "ميلتون روكيش" من خلال تجربة أجراها في هذا الصدد أهمية الظروف والإجراءات التجريبية في إحداث تغيير طويل المدى في كل من القيم والسلوك، وبخاصة لدى أفراد المجموعة التجريبية التي تعرضت لمعلومات موضوعية عن "القيم-الاتجاه" الخاص بهم أو بالآخرين. واستخدمت نتائج الآخرين كجماعة مرجعية تمثل عائداً لتوجيه الأفراد موضع التجربة. كما تبين أيضاً أن التغيرات في القيم والسلوك يمكن أن تنشأ عندما يفكر الأشخاص موضوع التجربة في قيمهم. ففي البداية يعطى الأفراد ترتيباً لأهمية القيم بناء على ما يعرفونه عن أنفسهم. ثم يقارنون بين معلوماتهم أو معارفهم الذاتية عن أنساقهم الخاصة "بالقيمة-الاتجاه" وبين معلومات وصلت إليهم عن أنساق "القيم-الاتجاه" لدى الآخرين.

وبوجه عام فهناك تأثير للعائد Feedback على الأشخاص موضع التجربة يؤدي إلى زيادة ترتيبهم لقيمتي المساواة والحرية. كما يساعد العائد في حل التناقضات الخاصة بالفرد. ويعد هناك كأسلوب علاجي.

ويستخلص من ذلك أن التغيير طويل المدى في القيم والسلوك يمكن أن يحدث لمجرد التعرض لمعلومات Information عن العلاقة بين القيم والاتجاهات. والتعرف على عدم الاتساق بين قيم واتجاهات الفرد وبين قيم واتجاهات الآخرين. ومثل هذه المعلومات عن الآخرين يمكن تقديمها عن طريق:

- تقديم المحاضرات.

- عن طريق الدروس المكتوبة.

- عن طريق الاتصال والمواجهة المباشرة.

- من خلال وسائل الاتصال الجماهيري.

وتشير نتائج الدراسات إلى أهمية برامج التلفزيون في تغيير قيم واتجاهات الفرد كدراسة الدكتور عزوز عبد الناصر(اثر البث الفضائي التلفزيوني في تغير القيم الاسرية) .

وذلك من خلال تقديم المعارف والمعلومات التي تؤدي إلى زيادة وعيهم وتحبيذهم لاتجاه معين أو ابتعادهم عنه ، إلا أن حجم تأثير التليفزيون مازال حتى الآن غير محدد بدقة ووضوح ، فأفراد هذا العصر يتعرضون لمؤثرات خارجية عديدة ، حيث أن حركة التغيير الاجتماعي السريعة والعوامل السكانية ووقوع أحداث عنيفة كالحروب وتفكك العلاقات الاجتماعية وارتباك الأوضاع الاقتصادية وظهور أنماط عمل مختلفة.. كل هذا له وقع كبير في حياة الأفراد¹. وحتى الدراسات المقارنة التي كانت قد أخضعت مجموعات من الأطفال الذين يتعرضون لتليفزيون منذ صغرهم ومجموعات أخرى لم تتعرض له في بيئات متقاربة لم تكن المتحمسين لحسنات التليفزيون عن حماسهم، حيث برروا ذلك من خلال القول بأن دراسات الأثر لا تزال من الدراسات الوليدة وأن قياس التأثيرات أمر عسير لأن مناهج القياس وطرقه وأدواته لا تمتلك الكفاءة اللازمة للحكم على صحة ما انتهت إليه تلك الدراسات من نتائج. وإنما حتى لو سلمنا بصحة عدد من تلك الدراسات فإنها تظل تفتقد شرطاً جوهرياً من شروط التفكير العلمي وهو "التعميم". حيث أن التعميم لا يمكن أن يُطلق إلا في حالة التماثل والتماثل في ذاته ليس له حضور إلا في حالات نادرة.

ب- أسلوب توضيح القيم:

قدم هذا الأسلوب "سيدني وسيمون Sidney & Simon" وذلك بهدف تحديد القيم الموجهة لسلوك الفرد واتجاهه دون الاعتماد على النصح والإرشاد ومن الأساليب المتبعة في هذا الصدد ما يعرف "بالقصف الذهني Brain Storming" وهو أسلوب للتفكير الجماعي في أغراض متعددة منها حل المشكلات والتدريب بقصد زيادة كفاءة القدرات والعمليات الذهنية ويتم وفقاً لقواعد ومبادئ تنظم خصائص الجماعة المشتركة فيه والخطوات التي تمضي وفقاً لها وصياغة النتائج التي تسفر عنها العملية وهو أسلوب ملائم بالنسبة للأطفال والكبار. ويقوم أسلوب القصف الذهني على مبدأين رئيسيين يترتب عليهما أربع قواعد يجب اتباعها في جلسات توليد الأفكار. أحد هذين المبدأين يؤكد ضرورة إرجاء التقييم أو النقد Deferment of Judgment أية فكرة إلى ما بعد جلسة توليد الأفكار. أما المبدأ الثاني فيؤكد معنى أن "الكم ينتج الكيف Quantity Breeds Quality" وينطوي هذا المبدأ على التسليم بأن الأفكار والحلول المبتكرة للمشكلات تأتي تالية لعدد من الحلول غير الجيدة. أما القواعد الأربع التي تترتب على هذين المبدأين فتتمثل في مجموعة من الإجراءات الواجب اتباعها في جلسات القصف الذهني هي:

- ضرورة تجنب النقد.

- إطلاق حرية التفكير والترحيب بكل الأفكار مهما يكن نوعها أو مستواها مادامت متصلة بالمشكلة موضعاً لاهتمام.

- الكم مطلوب بمعنى أنه كلما زاد عدد الأفكار المقترحة من أعضاء الجماعة زاد احتمال بلوغ قدر أكبر من الأفكار الأصيلة أو المعنية البناء على أفكار الآخرين وتطويرها. ويقصد بهذه القاعدة تشجيع لمشاركين وشحن واقعيتهم لأن يضيفوا أفكاراً جديدة وأن تشكل هذه الأفكار مع غيرها من الأفكار التي سبق طرحها في الجلسة تكوينات جديدة أو غير ذلك من صور التطوير أو الإضافة ويستخدم هذا الأسلوب بكفاءة في مجال تنمية القدرات الإبداعية وحل المشكلات.

- كما أمكن الاستفادة من هذا الأسلوب في مجال تنمية القيم والاتجاهات الاجتماعية والأخلاقية لدى عينات من الأفراد في أعمار مختلفة. فقد أجرى "واتكينز D. Watkins" دراسة عن تأثير التدريب على الإنصاح عن القيم في مستوى الجُمود وإمكانية تغيير نسق

¹ - عزوز عبد الناصر: اثر البث الفضائي التلفزيوني في تغيير القيم الاسرية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2011 ص72

القيم لدى طلاب المدارس الثانوية وتبين أن عملية التدريب على الإفصاح عن القيم لم يكن لها أثر على الجمود أو القيم الغائية ولكن لها اثر مباشر في تغيير القيم الوسيطة نحو الاتجاه المرغوب فيه.

ج- أسلوب تنمية القيم الأخلاقية من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية:

من الوسائل التي كن من خلالها إثناء الجوانب الأخلاقية عند الأطفال هو أن نمكن الأبناء من إدراك النتائج المترتبة على سلوكهم فعندما يصبح الأطفال على وعي بما يترتب على سلوكهم من نتائج سيصدرون السلوك المراد ويتحاشون السلوك غير المراد. ومن الممكن للآباء الوفاء بهذا المطلب من خلال:

- **تنصيب أنفسهم قدوات تحاكي السلوك الأخلاقي:** فعندما يقوم الطفل بسلوك معين وفي ذهنه نموذج يحتذيه أو قدوة يحاكيها. وقد تكون هذه القدوة أماً أكبر أو قريباً... الخ. إلا أن أكثر هذه القدوات تأثيراً هم الآباء حيث يقف سلوك الأباوين كمصدر أساسي لمعلومات الطفل. فملاحظة الطفل لسلوك أبويه أكثر تأثيراً من مجرد إعلام أبويه له بالسلوك الملائم. فعندما يستمع إلى أبويه وهما يوجهانه فهو يتعلم منهما فقط ما الذي يريدانه منه. ومن خلال ملاحظة سلوكهما فهو يتعلم كيف يصدر السلوك. ومن فوائد الاقتداء أيضاً أنه يكشف للأبناء عن مدى تمسك الآباء بالقواعد السلوكية التي حددتها الثقافة والقواعد المحبوبة. وهذا من شأنه أن يشجع الأبناء على تمثل هذه القواعد.

وقد أثبتت الدراسات بالفعل أهمية القدوة في مواقف عدة فقد تبين أن الأطفال الأكثر كراماً، هم أولئك الذين كانوا يرون في آبائهم من صفات الكرم والتعاطف والرعاية والحب، أكثر ما كان يرى أولئك الأطفال الذين رفضوا أن يتقاسموا ما كسبوه مع غيرهم. ومعنى ذلك أن مشاهدة الطفل لما يقوم به والده من سلوك خلقي هو أكبر مشجع له على أن يقتدي به ويغير من سلوكياته واتجاهاته. كما تبين أن مجرد الكلام الذي يصدر عن النموذج أو القدوة لا يكون له من التأثير ما للسلوك الذي يقوم به القدوة فعلاً. وفي هذا نجد نموذجاً تطبيقياً لما سبق الحديث عنه في إطار نظرية التناقض المعرفي، التناقض بين القول والفعل لدى الأشخاص الذين يمثلون قدوة (الآباء، المدرسون، الأخوة، الأصدقاء.. الخ). وهو أمر على جانب كبير من الأهمية وبخاصة في المراحل العمرية المبكرة من تنشئة الطفل. فقد تبين أنه عندما يقول الكبير شيئاً ويعمل شيئاً آخر، فإن الأطفال لا يظهر عليهم أي استياء من ذلك التناقض، فهم يرددون ما يقوله الكبير ويفعلون ما يفعل، دون أن يدركوا-فيما يبدو-التناقض الذي يتضمنه ذلك، وهكذا قد ينتقل التناقض الموجود في المجتمع بين القول والفعل وبين الشعارات المرفوعة والممارسات الفعلية من جيل إلى جيل دون أن تجدد الأجيال الجديدة أي غضاضة في ذلك، فقد شرته مع تنشئتها الأولى...

- **إتاحة معلومات دقيقة للطفل عن سلوكه:** لا يرى الطفل سلوكه كما يراه المحيطون به. ومن ثم فإن على الآباء أن يتمكنوا الطفل من

الحصول على معلومات دقيقة عن السلوك الذي أصدره و يتمكنوا الطفل من أن يرى سلوكه على نحو موضوعي.

- **إتاحة معلومات عن النتائج الآجلة المترتبة على السلوك:** يبدأ الأطفال مع ازدياد عمرهم الزمني في تعلم النتائج المترتبة على سلوكهم

وبخاصة المباشرة منها (الفورية) ويعد تعلمهم للنتائج المباشرة المترتبة على سلوكهم أسرع كثيراً من تعلمهم للنتائج الآجلة. ومن هنا تقع مسؤولية كبرى على الآباء من حيث تعليم أبنائهم هذه النتائج البعيدة.

وفي ضوء ما سبق يتبين أن نحو الضمير والسلوك الأخلاقي يعتمد على مبادئ أساسية هي:

- توحد إيجابي عن حب وليس عن رهبة.

- قدوة تمارس السلوك الخلقى في الحياة الواقعية حيث يكون الطفل مشاهداً مشاركاً في هذه الممارسات.
- إعطاء الطفل الفرصة ليقوم هو ذاته بتقليد هذه الممارسات وتدعيمه إيجابياً في ذلك.
- تجنب أسلوب العقاب والتزمت أو التشدد والعنف كوسيلة يسعى الوالدان تطبيقها إلى تحقيق هذه الأهداف. فسوف يبعدهما ذلك عن أهدافهما بدلاً من أن يقرهما منها.
- مطابقة القول للفعل وإلا وقع الطفل نفسه في تناقض يصعب عليه التخلص منه فيما بعد.

د- أسلوب التوجيه والإرشاد:

عندما يقع الفرد في حالة من الصراع أو عدم التوازن بين قيمه أو تفضيلاته فإنه يكون عرضه في بعض الأحيان للوقوع في المرض وحدوث اضطراب في شخصيته. ويأخذ هذا الصراع أو التناقض بين قيم الفرد أشكالاً مختلفة تقترب من تلك الأنماط التي تحدث في حالة صراع الدوافع وهي:

أولاً: صراع الإقدام-الإقدام :

ويكون غالباً بين هدفين موجبين إذ يختار الشخص بين شيئين مرغوبين ، إلا أننا ينبغي ألا ننسى أن اختيار أحد الشيعين معناه فقدان الآخر ويطرب على ذلك أن قوة الجذب الواقعة على الشخص تجعله غير متوازن ومن ثم يتحرك نحو الهدف الأقرب. وهذا النوع من الصراع هو أقل الأنواع إثارة للقلق والتوتر.

ثانياً: صراع الإحجام-الإحجام :

حيث يقع الفرد بين شيئين سالبين ، وعليه أن يختار بين أمرين "كلاهما مر " ومن أمثلة هذا النوع من الصراع أن يختار الشخص بين العمل في مهنة شاقّة لا يجلبها أو يموت جوعاً أو أن يحارب الجندي أو يكون جباناً.. الخ..

ثالثاً: صراع الإقدام-الإحجام :

وفي هذا النمط من أنماط الصراع نجد أن هناك دافعين متعارضين أحدهما يدفعنا لأن نعمل شيئاً معيناً بينما يدفعنا الآخر إلى تجنب عمله. ومن أمثلة ذلك الصراع بين رغبة الشخص في عمل شيء يرغب فيه جداً وشعوره بتأنيب الضمير والذنب **Guilt Feeling** إذا عمل هذا الشيء. وكلما ازداد الشخص اقتراباً من الهدف كلما زاد قلقه وصراعه النفسي. وهذا الصراع بين الإقدام والإحجام إذا لم يُحل يجعل الشخص عاجزاً عن التصرف لا يستطيع أن يقترب ولا أن يبتعد بل يعاني التوتر أو يصل به الأمر إلى حد المرض النفسي . ويتطلب مثل هذه الأنواع من الصراع غالباً نوعاً من الإرشاد والتوجيه- خصوصاً عند الوقوع في الحالات الشديدة منها كالصراع من النوع الثالث وعملية الإرشاد والتوجيه هذه تأخذ خطوات تدريجية منظمة مع الشخص الذي يعاني من الصراع بين دوافعه أو قيمه. فقد أشار كل من "حامد وفلاي **Hamid & Flay**" إلى أنه عندما يعطي الفرد-على سبيل المثال-أهمية كبيرة لقيمة المساواة وأهمية أقل لقيمة الحرية فإن الجانب المعرفي لديه في هذه الحالة يتسم بعدم التوازن. وأوضح الباحثان أنه لإعادة هذا النسق إلى حالة التوازن يمكن اتباع إحدى طريقتين :

- إما أن نزيد من أهمية هاتين القيمتين لدى الفرد بنفس الدرجة.

- وإما أن نقلل من أهمية هاتين القيمتين لدى الفرد.

ويتم هذا التغيير غالباً عن طريق وسائل مختلفة: كالإرشاد والتوجيه من خلال تعرض الفرد لمعلومات عن علاقة هذه القيم وزيادة وعيه واستبصاره بعدم الاتساق بين قيمه وقيم الآخرين ... وهكذا.

وفي مجال تغيير القيم الأخلاقية يجب أن نميز بين مراحل الحكم الأخلاقي ومضمونه. ففي حالة السرقة يكون سؤال الشخص لنفسه: هل يسرق أم لا؟ هذا هو مضمون الحكم الأخلاقي في الموقف. أما استدلاله عن اختياره لأحد البديلين (السرقة أم عدم السرقة) فيعرف بأنه بناء **لحكم أخلاقي**. ويتركز استدلاله هذا حول (10) قيم أخلاقية لهذه المشاكل أو المعضلات الأخلاقية Moral Dilemmas :

- العقاب.

- الملكية أو الأحقية.

- الأدوار والجوانب المؤثرة وجدانياً.

- الأدوار والجوانب المؤثرة للسلطة.

- القانون.

- الحياة.

- انتهاك آداب السلوك واللياقة.

- العدالة.

- الحقيقة أو الصدق.

- الجنس.

ويشمل الاختيار الأخلاقي على المقارنة بين اثنتين أو أكثر من هذه القيم ، المثلة للصراع في الموقف . فمرحلة بناء الحكم الأخلاقي للشخص يتم تحديده في ضوء:

- ما الذي يمثل أهمية أو قيمة من هذه القضايا الأخلاقية؟.

- لماذا يعطي الشخص قيمة لشيء معين أو ما هي الأسباب التي تجعله يعطي أهمية أو قيمة لشيء معين؟.

ففي المرحلة الأولى يكون السبب غالباً متمثلاً في القوة أو الملكية، وفي المرحلة الثانية يكون السبب هو حاجة الفرد، وفي الثالثة يكون السبب مرتبطاً بعلاقته بالآخرين ، ودرجة تقديرهم له ، وفي الرابعة يكون السبب مرتبطاً بالقانون الاجتماعي أو الديني ، وفي المرحلة الخامسة والسادسة يكون الحكم الأخلاقي مرتبطاً بالضمير الذاتي بعيداً عن تأثير الآخرين

ويوجه عام يجب أن تتركز عملية الإرشاد حول إحداث التكامل بين القيم التي يرغبها الشباب من ناحية وبين القيم المرغوبة فيها من جانب الراشدين من ناحية أخرى والقيم السائدة في المجتمع بصفة عامة. كما يجب أن يتضمن الإرشاد التعامل مع نسق القيم السائدة لدى الشباب في ضوء القيم المحبوبة وكذلك التعامل مع صراع القيم الذي يعاني منه الشباب . ويحتل التوجيه والإرشاد أهمية كبيرة في بعض المراحل العمرية كمرحلة الشباب ، فترة التوتر والقلق وعدم الاستقرار والمعاناة. ويحتاج هؤلاء الشباب إلى الإيمان دينياً وفلسفياً وأخلاقياً. ويتمثل ما يحتاجه الشباب في مجال الإيمان العقيدي في :

- معنى للحياة يدفعه إلى أن يتخذ موقفاً إيجابياً منه، فيقبل عليها ويستمتع بها ويعمل من أجلها.

- مجموعة من القيم والمعايير تنظم علاقاته بنفسه وبالآخرين وبالواقع.

- تفسير مقبول لعلاقة الإنسان بالكون ومسؤولياته وحقوقه فيه ، فعدم مواظبة بعض الشباب على ممارسة الشعائر الدينية ليس دليلاً على أنهم لا يأبهون بموضوع الدين. بل حقيقة الأمر أنهم يمرون بمرحلة تتطلب فهماً ناضجاً للإيمان والتزامات الإنسان فيه. وتشير استطلاعات الرأي وقياس الاتجاهات بين الشباب العربي في مستوى التعليم الثانوي والعالي إلى أن من لا يهتمون منهم مشكلات الإيمان هم قلة قليلة ، فالغالبية العظمى منهم تبدي اهتماماً حقيقياً بعملية إعادة بناء نسق الإيمان والقيم والنظرة إلى الحياة. ويحدث هذا بخاصة بين من هم فوق متوسطي الذكاء وحول سن الخامسة عشرة ، ويشيع بين الذكور أكثر مما هو عليه بين الإناث . ويقع الشباب غالباً في العديد من المشاكل نتيجة لأن المجتمع الحديث- بنظمه وأنساق القيم لديه- يسير في اتجاه إلغاء تميز فترة الشباب. وذلك لأنه لم يعد يسمح للشباب بأن يعيشوا حياة تتناسب مع متطلبات النمو في هذه المرحلة من العمر وهو بتعقيداته ونقص مرونته يجعل من بعض فضائل مرحلة الشباب (كالحماس والرومانسية والتفاؤل والأمانة وغيرها) رذائل تنطوي على خطر على الحياة بدلاً من أن تساعد في تطويرها وإثرائها.

د- البرامج التربوية:

تعتبر الحياة الأكاديمية مصدراً أساسياً للتنشئة القيمية. فالقيم كما أوضح "جنزيرج" لا تصبح محكا مرجعيا هاما لقرار الفرد إلا في حوالي سن الخامسة عشرة والسادسة عشرة وبالتالي فهي أكثر طواعية للتشكل والتغير من خلال معايشة الخبرات الدراسية. وفي إحدى الدراسات لجأ الباحث إلى الطلاب أنفسهم ليتعرف على تقديريهم لتأثير الخبرات التي يتعرضون لها على قيمهم. وكان ترتيب هذه العوامل من حيث أهمية تأثيرها في قيم الطلاب-مرتبة حسب أهميتها:

- الكتب الدراسية.
 - الأصدقاء.
 - محاضرات الأساتذة.
 - شخصيات الأساتذة (اتجاهاتهم وسلوكهم وآراؤهم).
 - آراء الزملاء والزميلات والاختلاط معهم.
 - جماعات طلابية.
- فالطلاب والطالبات يرون أن النواحي الأكاديمية أكثر أهمية في تغيير قيمهم عن أنواع النشاط الأخرى. فأهم العوامل الكتب التي درسوها وقرءوها ، ثم الأصدقاء ثم محاضرات الأساتذة أما العوامل الثلاثة الأخيرة في هذا الترتيب فتتمثل في: آراء الزملاء والزميلات والجماعات الطلابية التي ينتمون إليها ، وألوان النشاط التي يقومون بها.
- وقد توصل "جاروس D. Jaros" إلى أن هناك خمسة عوامل تؤثر في التوجهات القيمية للطلاب وهي:
- محتوى المنهج وما يتضمنه من موضوعات.
 - محتوى المنهج وعلاقته بأسلوب التدريس.
 - إفصاح المدرسين للتلاميذ عن قيمهم في قاعات الدرس.
 - إفصاح المدرسين عن قيمهم خارج قاعات الدرس.
 - مدى توحيد الطلاب مع المدرسين .

ويؤيد ذلك ما كشفت عنه نتائج الدراسات السابقة من وجود تغير في نسق قيم الطلاب من مرحلة لأخرى ، فقد تبين أن الطلاب في نهاية الدراسة الجامعية على سبيل المثال يكونوا أكثر اتساعاً للأفق ، وأقل توجهاً للقيم التقليدية ، أكثر تماسكاً بالقيم المنبثقة أو العصر. ونظراً لأهمية المدرسة والخبرات الأكاديمية في تشكيل قيم الفرد- فإن هناك عدداً من المؤشرات التي يجب على القائم ، بالعملية التعليمية أخذها في الاعتبار وهي:

- الاقتناع والممارسة : لابد من توافر الاقتناع والممارسة بين هيئة التدريس ، فالقيم ليست ترديدات لفظية ولكنها تستنتج من السلوك والمظهر.

- القدوة: ويتطلب هذا من هيئة التدريس جهداً خاصاً في أن يكون المعلم مثلاً يقتدي به. ٣

- الإقناع: وهو ليس مجرد أن يصل الطرف الآخر إلى تبني وجهة نظرنا بأي وسيلة ، كما أنه ليس فرض رأي المعلم أو استغلال سلطته ونفوذ في التعامل مع الأطفال أو التلاميذ يفرض عليهم وصايتهم القيمية والفكرية ، إنما الإقناع هو وجود ديمقراطية مهمتها توجيه الأفراد لإدراك الموقف بالصورة التي تجعلهم يشعرون بالحاجة للتغيير نحو القيم الإيجابية. فهو توجيه من الخارج نحو الداخل ، بحيث يكون الفرد قادراً في المستقبل ، على استمرار السير في التجديد القيمي كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

- المتابعة والاستمرار: فالتطوير القيمي عملية تتطلبها وقتاً وجهدية ولا تتم عن طريق الحماس والانفعال الوقتي بل تتطلب متابعة التلميذ في سلوكه ومراقبة تصرفاته واستمرار توجيهه .

10- النظريات المفسرة للقيم

أ- النظرية العامة:

لعالم الاجتماع "رالف بارتون بري RALF BARTON PERRY" تركز هات النظرية على محور رئيسي هو "الاهتمام" لتفسير القيم أي أن أي اهتمام بشيء يجعل منه ذا قيمة ، أي أن القيمة تنشأ من الاهتمام و الرغبة، والعكس ليس صحيح حسب تابعي هذه النظرية، فالاهتمام والرغبة لا ينشأ من القيمة . وترتكز نظرية الاهتمام على كل القيم في ذات الفرد ، وتطلق لفظة القيمة على عملية يقوم بها الإنسان وتنتهي بإصداره حكم على شيء أو موضوع ما أو موقف ما. فالقيم في الواقع عمليات تقويم و التقويم عملية ثقافية و اجتماعية¹.

ب- المنظور السلوكي:

يقرر السلوكيين ومنهم: "هل" و"سكز" و"هوفلاندا"، أن المرء يغير قيمته وأحكامه وسلوكه على وفق ما يترتب على سلوكه من إحساس بالألم عند الإشباع نتيجة للعقاب، أو إحساسه بالمتعة أو الإشباع نتيجة المكافأة، والسلوك القيمي المرغوب فيه، إذا ما عُزز سلبياً فإن ذلك يؤدي إلى تقوية السلوك القيمي غير المرغوب فيه، الأمر الذي يؤدي إلى تغيير نظرة الفرد نحو العالم، لذلك يرى الفرد أن العالم غير آمن، ولا يشبع حاجاته على وفق القيم التي آمن بها، وعلى هذا فإن الفرد يغير من قيمه تجنباً للإحساس بالألم وعدم الأمان نتيجة التعزيز السلبي لسلوكه القيمي، وإذا ما حصل الفرد على تعزيز إيجابي على سلوكه القيمي الجديد، فإنه سيكرر ذلك السلوك، إنطلاقاً من أن الفرد يتعلم تغيير قيمه بواسطة عمليات الإرتباط والتعزيز.

ج- منظور التعلم الاجتماعي:

¹ - خليل عبد الرحمان المعاينة: مرجع سابق، ص181

إن إكتساب القيم وتعلمها يتم من خلال ملاحظة نماذج إجتماعية، ومن خلال المحاكاة أو التقليد ومن خلال التعلم البديلي الذي يحقق من خلال التعزيز الذاتي، هذا ما أكدته وقرره "باندورا" و"وولترز" ويقولون أيضاً أن هذا النوع من التعزيز مستمر، وذلك لتجنب القلق أو الشعور بالذنب، وعليه فإن القيم السلبية أو غير المرغوب فيها يتم تعلمها نتيجة للخبرة المباشرة، أو نتيجة لتعرض الفرد إلى نماذج سلبية، كما أكد "باندورا" على أن مشاهدة الفرد (الملاحظ) النموذج كُوفئ أو أُثيب أو عُوقب نتيجة لقيامه (النموذج) بسلوك ما، سيخلق لدى الملاحظ توقعاً بأن قيامه بسلوك مشابه لسلوك النموذج سيحلب له نتائج مماثلة إذا ما قام بتقليده ويسمى "باندورا" هذا (بالتعزيز وبالإنابة)، وهو الأثر الثانوي الذي يتركه تعزيز سلوك النموذج على سلوك الملاحظ.

د- المنظور المعرفي:

تتأثر القيم بالعديد من العوامل كأساليب التنشئة الإجتماعية والقدرات المعرفية و التغيرات الثقافية والتربية الخلقية، هذا ما قرره كل من "بياجيه" و"كولدج". "بياجيه" يتصور أن التغير يحدث في القيم من الأحكام الخلقية التابعة إلى لأحكام الخلقية المستقلة، فالمرحلة الأولى تتسم فيها الأحكام الخلقية بالإهتمام بالنتائج المعانية المباشرة للفعل، وأما المرحلة الثانية فتتسم بنوايا الفاعل، وقد أضاف "كولبرج" إلى ما توصل إليه "بياجيه" حيث وضع تسلسلاً إرتقائياً لنمو الأحكام الخلقية لدى الطفل، يتألف من ثلاث مستويات رئيسية، ويتفرع كل مستوى منها إلى مرحلتين، فالمستوى ما قبل التقاليدي يكون فيه الطفل متأثراً بعواقب سلوكه، والمستوى التقاليدي يتأثر فيه الطفل بتوقعات الآخرين للتصرف بالأسلوب التقاليدي، أما المستوى الثالث فهو المستوى ما بعد التقاليدي، الذي يتأثر فيه الطفل بالقيم الأخلاقية الأكثر تجريداً.

هـ- المنظور الظاهري:

يرى "روجرز" أن للبشر دافع فطري واحد، هو النزعة نحو (تحقيق الذات)، ويقول إن هذا المفهوم يكفي لتفسير السلوك البشري كله، والكائن الحي يستجيب للمجال الظاهري على وفق ما يخبره ويدركه، والمجال الإدراكي هو (واقع) بالنسبة للمرء، إذ أن الواقع عنده هو ما يظنه الحقيقة، بغض النظر عن احتمال كونه حقيقي أو غير حقيقي، وينمو الفرد ويتفاعله مع البيئة، يبدأ بالمفاضلة بين (الذات) وبين البيئة، أي أنه وهكذا فإن "ME" أو "لي" يصبح واعياً بجزء من خبراته التي يميزها على أنها "أنا" (مفهوم الذات) لا ينبثق من مجموعة من الخبرات فقط، بل من مجموعة (الخبرات المقومة)، وأن القيمة الإيجابية أو السلبية لهذه الخبرات تتأثر بتفاعل التقويمات المباشرة والتقويمات الصادرة عن الآخرين، وعليه فإن بناء الذات يتكون نتيجة للتفاعل مع البيئة، ومع أحكام الآخرين التقويمية، فيبدأ الفرد في بناء تصور خاص عن نفسه بعلاقاته مع البيئة، ويضفي على الخبرات "قيمة" ربما تكون إيجابية أو سلبية، وهذه القيم المرتبطة بخبرات الفرد، قيم يخبرها بصورة مباشرة، وفي بعض الأحيان يأخذها من الآخرين أو يستدجمها.

وخلاصة هذه النظريات تؤكد في مجملها، على أن التعزيز والتقليد والتنشئة الإجتماعية والخبرات المعرفية أو السلوكية، وتقدير

الذات كافية لتفسير القيم.

خلاصة:

كشف هذا التناول للقيم، على أهمية هذا الموضوع، والتي لا تتمثل فقط في اعتبارها احد المكونات الأساسية للفعل الاجتماعي، بل تعمل على توجيه السلوك الإنساني وتساهم في ضبطه، كما تعمل على تنظيم التفاعل الاجتماعي للأفراد.

ولقد زدنا الاستعراض الثري للفصل السابق، بمعرفة **مكونات القيم**؛ المعرفية، الوجدانية والسلوكية، والتطرق إلى أهم المصادر التي يتشبع منها الفرد قيمه؛ الأسرة، المدرسة... الخ وأهم **مستويات القيم** والتي حددها الباحث في ثلاث قيم؛ إلزامية، تفضيلية وأخرى مثالية يصعب تحقيقها وخصائصها الذاتية، الموضوعية، النسبية... الخ ويتعرض الفصل أيضاً **لنسق القيم** وهو ترتيب للقيم يعتمد الفرد أو الجماعة أو المجتمع للمفاضلة بينها، وهي تختلف من فرد إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر،

وتصنيف القيم من المواضيع التي تناولها الفصل واستفاض فيها محددات أهم أسس تصنيف القيم؛ المحتوى، المقصد، الشدة، العمومية، الوضوح الدوام، ثم التطرق **لمقاييس القيم**، وظائفها و أساليب قياسها، ومنها تم التعرّيج على كيفية اكتساب نسق القيم ومحدداته، وأساليب تغييرها وأهم النظريات المفسرة لها.

ولإنهاء الجانب النظري، سوف نتطرق في الفصل الموالي إلى الدراسة النظرية للمتغير التابع الاتصال التنظيمي.

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي

- تمهيد
- أهداف الاتصال التنظيمي
- فعالية الاتصال
- أنواع الاتصال
- أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية
- خصائص الاتصال
- عناصر الاتصال
- وظائف الاتصال
- وسائل الاتصال
- خطوات الاتصال الفعال
- مقومات الاتصال
- معوقات الاتصال
- نظريات الاتصال
- خلاصة

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي

تمهيد:

إنّ الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر ، أو من جماعة إلى أخرى، وإن مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان و المكان، وتتغير في المجالات والمواقف المختلفة والتي تستطيع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الاتصال تبعاً لاختلاف عملية الاتصال.

وفي مجال التنظيمات يُعتبر الاتصال ظاهرة تنظيمية، تمثل العمود الفقري الذي تبنى عليه هذه التنظيمات، وفعاليتها مقترنة بمدى فعالية هذا الأخير، ولأن الاتصال يتأثر بالتغيرات المادية كالأجهزة والسياسات المتبعة، والبشرية كالقيم، والتي تم التطرق إليها في الفصل السابق، وقبل الانتقال إلى الجانب الميداني للدراسة – والذي سوف نتعرض له في الفصل الموالي- أردنا أن نتناول موضوع الاتصال، بنوع من الدراسة النظرية، والذي أراد الباحث فيه أن يتعرض إلى أهداف الاتصال التنظيمي فعاليتها، أنواعه أنماط أو أشكال الاتصالات، العناصر المكونة للاتصال، وظائفه، وسائله، خطوات الاتصال الفعال، وأهم المقومات التي تبنى عليها عمليات الاتصال، معوقاته، وأهم النظريات التي تناولته.

1- أهداف الاتصال التنظيمي :

إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصالات بها، وهذا يعني أن الاتصالات التنظيمية لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها، وإنما عملية تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة. وبفضل الاتصالات التنظيمية يتمكن كل أفراد المنظمة من الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة، كما يساعد على " توضيح التغيرات والتجديدات والانجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات، و إستقصاء ردود الأفعال".¹

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها اتصال المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

أ- الأهداف الخاصة بالعاملين:

من أهم أهداف اتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين، حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة². كما أن اتصال المؤسسة -بتعريف العاملين بما يجري في المؤسسة- يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة، وهو ما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثياً بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها "سعيد يس عامر" و"علي محمد عبد الوهاب"، وتتلخص خاصة في توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات، وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور .

ب- أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية:

¹ - فضيل دليو: اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص32

² - خيرى خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997، ص 35

تدور أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، ما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامية القائمة على قدرٍ كافٍ من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

ج- أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور:

تلخص أهدافه في إقامة نظام اتصال خاص به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى.

ومما سبق نلاحظ أن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك أنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف، لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة وإثارة الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

وفي هذا الصدد يورد "صالح بن نوار" جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها:

أولاً: تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يتم الاتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

ثانياً: المشاركة في المعلومات: يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.

- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

- تعريف الأفراد بنتائج أداؤهم.

ثالثاً: إتخاذ القرارات: حيث يلعب الإتصال دوراً كبيراً في اتخاذ القرارات، فاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

رابعاً: التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الإتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم وخاوفهم ونقدهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف.

خامساً: التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة: يمكن إدراج هدف آخر للإتصال لا يقل أهمية عن سابقه والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل كبير يصبح مفعولها كارثياً بالنسبة إلى المنظمة ككل¹.

كما أن هناك أهداف أخرى لعملية الاتصال نوجزها في:

- زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية.

¹ - صالح بولنوار: الاتصال الفعالة العلاقات الإنسانية، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، العدد 22، 2004، ص120، 121

- الالتزام بالأهداف التنظيمية.
- توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- توضيح الواجبات و السلطة و المسؤولية.
- إن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله، فالنجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد على: * (85%) منه على البراعة الاتصالية.
- * (15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.
- إن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية، و يقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95% من وقت المديرين.
- الاتصالات تفيد في نقل المعلومات و البيانات و الإحصاءات و المفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية.
- أنها ضرورة أساسية في توجيه و تغير السلوك الفردي و الجماعي للطلاب و العاملين.
- أنها تسهم في نقل المفاهيم و الآراء و الأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة، و توحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها.
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل و التبادل المشترك للأنشطة المختلفة.
- وسيلة رقابية و إرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين.
- وسيلة لتحفيز العاملين للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

2- فعالية الاتصال :

- عموماً يمكن أن نوجز فعالية الاتصال في عدة عوامل أو مقومات، نذكر أهمها:
- _ الإصغاء (الإنصات).
 - _ استعمال لغة الإشارة.
 - _ الحديث المؤثر (الشرح).
 - _ السؤال و المناقشة.
 - _ التقويم.
 - _ الاستجابة.

3- أنواع الاتصال :

أخذ الاتصال عدة أنواع منها اتصال لفظي و اتصال غير لفظي ، اتصال رسمي واتصال غير رسمي، اتصال مباشر واتصال غير مباشر... الخ و ذلك باختلاف أسس تصنيفه ، و فيما يلي هذه الأنواع :

أ- الاتصال حسب الاتجاه:

ينقسم الاتصال وفقاً لهذا الأساس إلى اتصال في اتجاه واحد و اتصال في اتجاهين.

أولاً: الاتصال في اتجاه واحد:

تنتقل الرسالة في هذا النوع من الاتصال من المرسل و تتجه وفق مسار واحد إلى المستقبل دون أن يكون لذلك رجوع أو ما يسمى بالتغذية الرجعية ، فيأخذ بذلك المرسل موقفاً إيجابياً حيث هو مركز الإرسال بينما يكون الطرف المستقبل ذو موقف سلبي و شأن ذلك شأن الطريقة الإلقائية في التدريس حيث يقوم المدرس بإلقاء المحاضرة و تلقين المعلومات و يقتصر دور المتعلمين على الاستماع و التسجيل دون التعليق و المناقشة ، أو كما يحدث في الاتصال عبر وسائل الإعلام كالصحف ، الراديو و التلفاز فيأخذ الاتصال هنا منحاً واحداً، وغالباً ما يُطلق على هذا الاتصال بالاتصال الناقص لعدم احتوائه على عنصر التغذية الرجعية التي تمكن من التأكد من مدى فهم الرسالة من طرف المستقبل ، ومن نقائص هذا الاتصال كما يرى " برناردBernard " :

- عدم معرفة مدى فهم المستقبل .
- عدم التمكن من تدارك عدم الفهم وتصليحه .
- عدم معرفة مدى قدرة المستقبل على مواصلة الاتصال .
- تحسيس المستقبل بعدم القيمة والفائدة من كلامه .

ثانياً: الاتصال في اتجاهين (الاتصال المزدوج) :

وفي هذا الاتصال يحدث التفاعل و المشاركة بين المرسل و المستقبل حيث يعث الأول برسالته إلى المستقبل و يقوم هذا الأخير بالرد و التعليق عليها أو ما يسمى بالتغذية الرجعية فيتحقق بذلك الحوار و المناقشة بين الاثنین و التأكد بعدها من أن الرسالة قد وصلت و تم استيعابها من قبل المستقبل، و يدعى هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل نظراً لتوفره على جميع عناصر الاتصال مع حدوث التكامل بين هذه العناصر، كما أنه أكثر دقة من الاتصال الذي يتم في اتجاه واحد، ومن هذه الاتصالات ما يحدث في طريقة التدريس الحوارية حيث يتم الأخذ و الرد في المادة التعليمية بين المعلم و المتعلمين. كما أوضح " سنان الموسوي" في مقارنته بين النوعين من الاتصال، أن الاتصال ذو الاتجاه الواحد أسرع بكثير من الاتصال ذي الاتجاهين، كما أنه يوفر حماية للمرسل من خطر معرفة أخطائه و يكون الاستقبال فيه أيضاً دقيق إذ يمكن إدراك الخطأ و الصواب أثناء تلقي الرسالة، بينما يتميز الاتصال ذو الاتجاهين بأنه أكثر دقة في نتائجه كما أنه أكثر وضوحاً من الاتصال ذي الاتجاه الواحد¹.

ب- الاتصال حسب القناة :

يمكن تصنيف الاتصال حسب هذا الأساس إلى ما يلي:

أولاً: الاتصال الرسمي :

ويتم هذا الاتصال في إطار بناء تنظيمي، تحكمه مجموعة من الأسس والقوانين فيحدث الاتصال بين الأعضاء وفقاً للوائح و التعليمات والمعايير التي يقرها نظام المؤسسة، و تجدر الإشارة هنا إلى أن هذا الاتصال قد يكون داخلياً أي بين المستويات المختلفة من المؤسسة، كما قد يكون هذا الاتصال خارجياً أي بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى. ولكي تكون الاتصالات الرسمية سارية وفعالة يجب أن تكون لها قنوات ووسائل واضحة و معروفة لدى عمال المؤسسة و ذات فعالية و أهمية في نقل المعلومات². كما يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة و أن تتفق اتجاهاتها مع العوامل الإنسانية المتعارف عليها. ويأخذ الاتصال الرسمي ثلاثة أشكال وهي :

- الاتصال من الأعلى إلى الأسفل:

و يعني تدفق المعلومات والتوجيهات و التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم و توجيههم نحو العمل ويتم ذلك عن طريق الإقناع الشخصي، المذكرات و التقارير و الإعلانات... حيث يُعاب على هذا الاتصال في كونه يخلق مناخاً استبدادياً في المنظمة حيث يتمثل في إصدار الأوامر و التعليمات و شرح سياسات المنظمة و إجراءات العمل و الإقناع بتحقيق أهداف المنظمة إلى غير ذلك مما يقضي نوعاً ما على الروح المعنوية للعاملين بالمنظمة³.

- الاتصال من أسفل إلى أعلى:

¹ - سنان الموسوي: الإدارة المعاصرة الأصول و التطبيقات، ط 1، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص 204

² - عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط 1، داروائل للنشر، الأردن، 2001، ص 194

³ - جمال الدين لعويشات: مبادئ الإدارة، د ط، دار هومه للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2003 ص 135

كالاتصال من العمال إلى رئيس العمل أو من المعلمين إلى مدير المدرسة و ذلك فيما يخص مشاكلهم وعلاقاتهم والأمور المتعلقة بمهامهم و يستخدم هذا الاتصال في الطلب و الاستفسار، الشكاوي ...¹ وتبرز أهميته في تحقيق فعالية الأداء من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات كما يساعد الموظفين كذلك في التخلص من المشاكل و ضغوط العمل.²

- الاتصال الأفقي:

و يحدث هذا الاتصال بين الأفراد في نفس المستوى التنظيمي حيث لا تربط بينهم علاقات سلطة³. كاتصال المعلمين فيما بينهم و اتصال المشرفين مع بعضهم و هكذا. ويساعد الاتصال الأفقي على تدفق المعلومات بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة حيث يشجعهم على الاندماج جميعها في مجموعة مترابطة مهنيًا واجتماعيًا.

ثانياً: الاتصال غير الرسمي:

ويتم الاتصال غير الرسمي خارج التنظيمات والأطر الرسمية حيث تربط بين الأفراد صلات شخصية وعلاقات إنسانية تؤدي إلى التقارب والمشاركة والتفاعل لتبادل الآراء والاتجاهات في سائر الأوقات بعيداً عن كل شكليات التواصل الرسمي، يسير الاتصال غير الرسمي بالموازاة مع الاتصال الرسمي في المنظمة، نظراً للطبيعة الاجتماعية الملازمة للإنسان ورغبته في تحقيق أغراضه وأهدافه الخاصة بالتعاون مع غيره و تأتي أهمية الاتصالات غير الرسمية في كونها:

- تؤدي إلى تأثير أقوى من التأثير الذي ينتج عن الاتصال الرسمي و ذلك نظراً لمرونتها وسرعتها و قابليتها للتصديق حتى و إن كانت تحمل معلومات غير صادقة كالإشاعات مثلاً.
- تعمل على استكمال الكثير من المعلومات و البيانات التي يتعذر وصولها عن طريق الاتصال الرسمي⁴.
- تؤدي إلى دعم و تعزيز مكانة وقوة المسؤولين داخل المؤسسات، حيث يستمر نجاح وفعالية المسؤولين الذين يقومون ببناء شبكات اتصالية غير رسمية أكثر من غيرهم، ويتمكنون خلالها من السيطرة والتحكم بسرعة في زمام الأمور، كذلك التغلب على التعقيدات التي يمكن أن تواجه العاملين⁵.
- تخفف الاتصالات غير الرسمية من عوامل الانفعال والتوتر والقلق من خلال تفرغ العمال لانشغالهم ومشاعرهم كما أنه عامل أساسي لتماسك الجماعات و هو يساعد على تكملة مهمة الاتصال الرسمي⁶.

ج- الاتصال حسب اللغة:

يرى "دافيد ميسر Messer David" و زملاؤه أن الاتصال هو انتقال للمعلومات وذلك بشكل لفظي أو غير لفظي⁷. وفيما يلي توضيح لذلك:

أولاً: الاتصال اللفظي:

1 - جودت عزت عطوي: الإدارة المدرسية الحديثة، ط 1، الدار العلمة الدولية، و دار الثقافة، الأردن، 2001ص96
 2 - محمد ميري دعيبس: الاتصال والسلوك الإنساني، ط 1، دار البعث للإسكندرية، 1999 ص 185
 3 - أحمد لبصرى: دلفى التسيير المنهجي لإدارة الثانويات و المدارس الأساسيّة، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، عين ملطحة الجزائر، 2002ص127
 4 - محمد ميري دعيبس: مرجع سابق، ص193
 5 - عمر عبد الرحيم نصر الله: مرجع سابق، ص220
 6 - محمد الصبيحي: إدارة النفس البشري، ط 11 دار المناهج للنشر و التوزيع الأردن، 2003ص695-694
 7 - The development of communication from social interaction to language- David JMesser et autre : chichester ، New York ، Toronto ، Singapore ، 1994، p23

وهو الاتصال الذي يعتمد لغة الألفاظ وسيلة، يتم بواسطتها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، حيث يقول عنه " محمد سلامة " زملاؤه: "يدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل وتعتبر هذه اللغة اللفظية هي الأداة الرئيسية لتحقيق التواصل بين أعضاء المجتمع وهي أكثر مرونة واتساعاً لإمكانيات التعبير والمساهمة في تحقيق عمليات التفاعل". هذا ويمكن التمييز بين نوعين من الاتصال اللفظي وهما : الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي .

- الاتصال الشفهي :

ويقوم هذا الاتصال على استخدام الكلمات المنطوقة شفويًا سواء بوجود المرسل والمستقبل مع بعض والقيام بالتحدث مباشرة كالمقابلة الشخصية و المحاضرة و الندوة أو يكفي لذلك سماع الصوت كما يحدث في حالة المحادثات الهاتفية والتسجيلات السمعية . ويعتبر هذا الاتصال أكثر الأنواع نفعاً وفائدةً نظراً لسهولة وسرعته في تبادل المعلومات الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وخلق روح الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة والإجابات¹، كما أن الاتصال الشفهي يحافظ على محتوى الرسالة ويعتني بشكلها وأسلوبها .

- الاتصال الكتابي :

ويكون عن طريق استعمال الكتابة وتوثيق المعلومات ونقلها مثل الرسائل والصحف والمجلات، ويتم استخدام هذا النوع من الاتصال عند الحاجة إلى إرسال معلومات معقدة أو إلى مسافات بعيدة أو إلى جمهور كبير، ويكثر استخدامه أيضاً في المؤسسات أين يكون الاتصال الرسمي، حيث تتحقق الدقة والأمانة في الرسائل الاتصالية التي يتم نقلها بين العاملين ويمكن الرجوع إلى هذه الرسائل أي المعلومات المسجلة وقت الحاجة وهذا ما لا يتوفر في الاتصال الشفهي².

ولا يقتصر الاتصال اللفظي على مجرد الكلمات، بل إنه يشتمل على نغمة الصوت كالتشديد على العبارات و البسمة و الإشارات المصاحبة للكلمات، وبالنسبة للاتصال الكتابي يتأثر بنوعية الورق و اسم المؤسسة وعنوانها وصيغة الرسالة...³ ويوضح "محمد يسري دعيس" أشكال الاتصال اللفظي واستخدام كل منها كما في الجدول الموالي⁴ :

الاتصال الكتابي	الاتصال الشفهي
- عندما لا نريد استجابة مباشرة	-عندما نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف
- عندما تكون الرسالة الاتصالية مفصلة ومعقدة وتحتاج إلى تخطيط حذر	- عندما تكون الرسالة الاتصالية بسيطة نسبياً ومن السهل قبولها
-عندما نحتاج إلى سجل دائم يمكن التحقق منه	- عندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم
- عندما نحاول الوصول إلى جمهور عريض وموزع جغرافياً	- عندما نستطيع أن نجتمع الجمهور بشكل مناسب وغير مكلف
- عندما نريد التقليل من فرص التشويه الذي يحدث	- عندما نريد أن نشجع التفاعل الاجتماعي كحل لمشكلة أو الوصول إلى قرار
-عندما تمر الرسالة الاتصالية شفهيًا من شخص لآخر	

الجدول رقم (02) يوضح أشكال الاتصال اللفظي و استخداماته

ثانياً:الاتصال غير اللفظي :

1 - عمر عبد الرحيم نصر الله: مرجع سابق، ص 223

2 - عمر عبد الرحيم نصر الله: مرجع سابق، ص 231

3 - باسم محمد ولي و محمد جاسم محمد : المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004ص424

4 - محمد عبيد دعيس: مرجع سابق، ص 169

ويشمل الاتصال غير اللفظي كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد اللغة اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات لنقل الأفكار من المرسل إلى المستقبل، ويمكن هذا الاتصال من التعبير عن المشاعر والأفكار والاتجاهات بدقة ووضوح وصدق مما يزيد في سرعة عملية الاتصال ووضوحها. ويمكن تقسيم الأشكال التي يأخذها الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات:

- لغة الإشارة :

وتشمل كل الإيماءات وخاصة إيماءات الوجه لما يلعبه هذا الأخير من دور هام في تنشيط و توجيه الاتصال كالاتسامة و العبوس و غير ذلك مما يعبر عن شعور الشخص، حيث هي أبلغ للرسالة بصورة أعلى من الكلمات¹، ومنها:

* لغة الحركة و الأفعال:

تشمل الحركات التي يتم القيام بها لنقل المعاني والأحاسيس للغير كالحركات التي يؤديها الممثل على المسرح دون مصاحبة ذلك بألفاظ معينة ورغم ذلك يمكن للمشاهد فهم المعاني². وفي حديثنا مع غيرنا أيضاً قد نلجأ إلى القيام بعدة حركات جسمية كحركة اليدين أو الأرجل أو الرأس (...). فهذه الحركات أو ما تسمى بالإيماءات تقوي الرسالة الشفوية و تنقل فكرة أو عاطفة أو انفعال معين³.

* لغة الأشياء :

قد لا يلجأ الشخص للقيام بحركات أو إيماءات و إشارات معينة لتبليغ ما يريد من أفكار وأحاسيس لغيره، و إنما يلجأ إلى استخدام أشياء محسوسة لها أثرها هي الأخرى في نقل المعاني كالصور والرسوم المختلفة ونوع اللباس و ألوانه ... كل ذلك يوحي بمعاني متعددة تعني عن القيام بالحركة أو الإدلاء بكلمات، وتجدد الإشارة هنا إلى استخدام الأشياء في الاتصال يرتبط بنوع المجتمع الذي يعيشه الشخص و عاداته و تقاليده. وتمثل لغة الإشارة والحركات والإيماءات أداة متميزة لتوصيل الرسائل المعبرة عن الحالة الداخلية للإنسان كالغضب والتعب والخوف⁴. ومما سبق يمكن القول أن هناك أشكال متعددة يمكن أن نستشف من خلالها الحالة الجسمية والنفسية للشخص دون الحاجة إلى إفصاحه عن طريق الكلام، فهية الجسم والمظهر العام والصوت وتعبيرات الوجه وحركات الأطراف كل ذلك يلعب دوراً فعالاً في عملية الاتصال وفي العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الأشخاص وتفاعلاتهم.

*الاتصالات الالكترونية:

كما أن هناك أشكال أخرى للاتصال انتشرت كثيراً في الآونة الأخيرة نتيجة للتطورات الحديثة في تكنولوجيا الاتصال و هي الاتصالات الالكترونية إذ يمكن للمدير في المنظمة عن طريقها توزيع تقرير حول العمل في وقت قصير جداً و لكل العمال و بكافة أماكن تواجدهم ، كما يمكن عن طريق الاتصالات الالكترونية عقد مؤتمرات و تحقيق التواصل بين الأفراد بغض النظر عن مواقعهم كما يمكن تلقي و إرسال كم لا محدود من المعلومات.

د- الاتصال حسب الأطراف المشاركة :

قد يتكون الاتصال من شخص واحد يلعب دور المرسل والمستقبل في ذات الوقت يسمى الاتصال في هذه الحالة اتصالاً ذاتياً، وقد يتكون من شخصين أحدهما مرسل والآخر مستقبل ويسمى بذلك اتصالاً شخصياً، و قد يكون المرسل عبارة عن وسائل الإعلام والطرف

¹ - حمدي طهين و آخرون: علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط 3، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت، 2008، ص 151

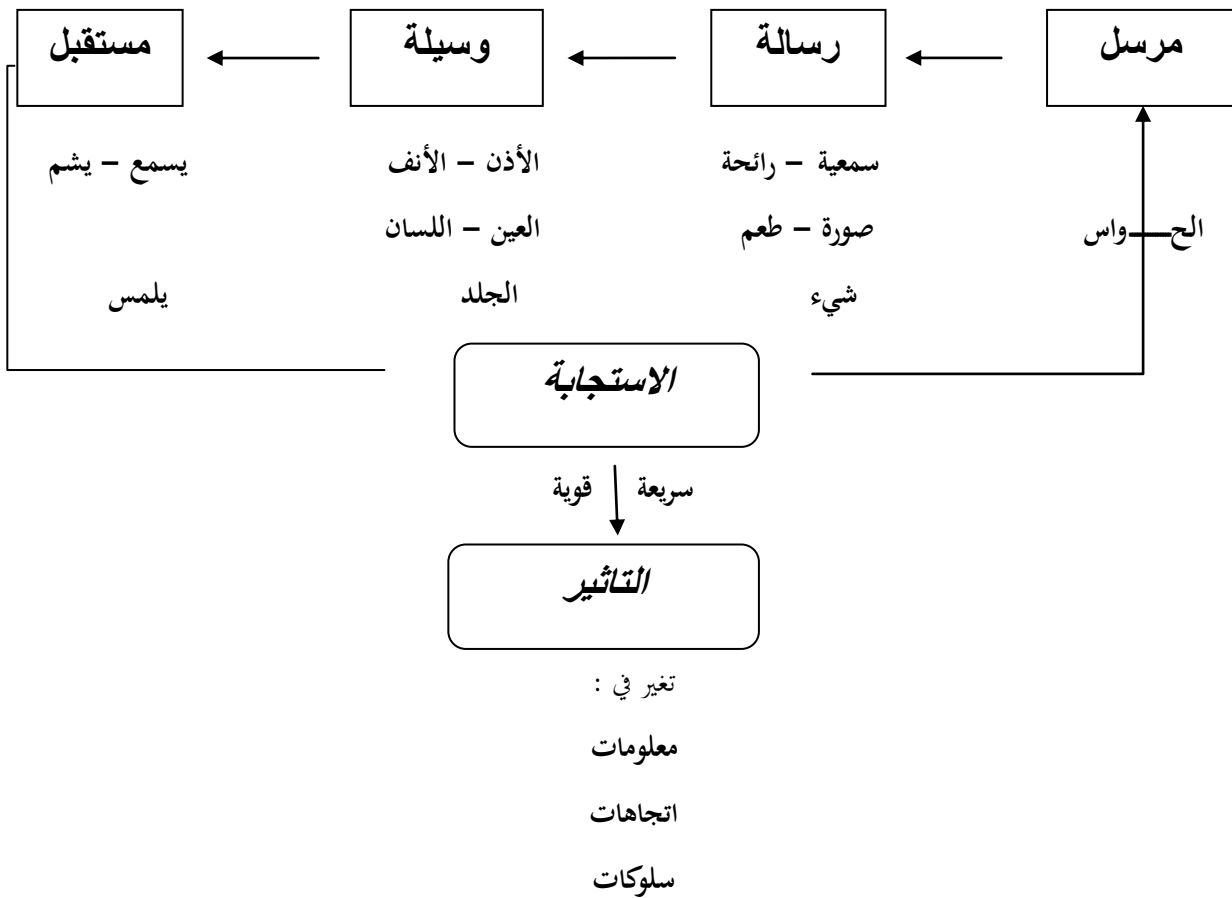
² - سلوى عثمان الصدقي و هناء حافظ بدوي : مرجع سابق، ص 118

³ - رتب جلف صوص و غالب جلف صوص: تقنيات و مهارات الاتصال، ط 1، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2002 ص 21

⁴ - منال عبد المنعم جاد الله : الاتصال الثقافي دراسة أنثروبولوجية في مصر و المغرب، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1997 ص 371

المستقبل هو الجمهور العام ويدعى بذلك هذا الاتصال اتصالاً جماهيرياً و فيما يلي تفصيل لكل نوع :
أولاً:الاتصال الذاتي :

يتمثل الاتصال الذاتي في اتصال الشخص مع نفسه سواء بصورة شعورية أو لا شعورية حيث يرتبط ذلك بكافة العمليات النفسية كالإدراك، التذكر، التفكير... فيستقبل الشخص المعلومات والرموز عن طريق حواسه ويقوم بتحليلها وتفسيرها وفقاً لخبراته السابقة ثم يستجيب لذلك بردود أفعال معينة، يسهم هذا الاتصال في تعريف الشخص لذاته وإدراكه للآخرين ومن ثم توجيه تفاعله معهم . وفي نفس السياق تعرف " قاضي جيدة " الاتصال الذاتي بأنه اتصال الفرد وذاته وهو الاتصال الذي يتمثل في الوعي والفكر والوجدان وسائر العمليات النفسية¹. ومن هنا فإن الاتصال الذاتي يحدث دون الحاجة إلى وجود شخص مرسل ومستقبل، وإنما يتمثل هذين الدورين شخص واحد، فيتكلم مع نفسه ويفكر و يضحك ويعاتب نفسه وقد يرفع يده أو يعد على أصابعه ، ويوضح ذلك " بنتر " في الشكل التالي :



الشكل رقم (04) يمثل : نموذج الاتصال الذاتي²

ب- الاتصال الشخصي :

ويقصد بالاتصال الشخصي ذلك الاتصال الذي يحدث بين شخصين أو أكثر وجهاً لوجه، فيتم بذلك تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات عبر الحواس الخمس والتغذية الرجعية، فيصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلًا ويتحقق التفاعل بين الطرفين دون وجود وسائط أو عوامل خارجية مساعدة. كما يعرف بعض الباحثين الاتصال الشخصي بأنه اتصال وجهاً لوجه وتفاعل الأفراد مع بعضهم

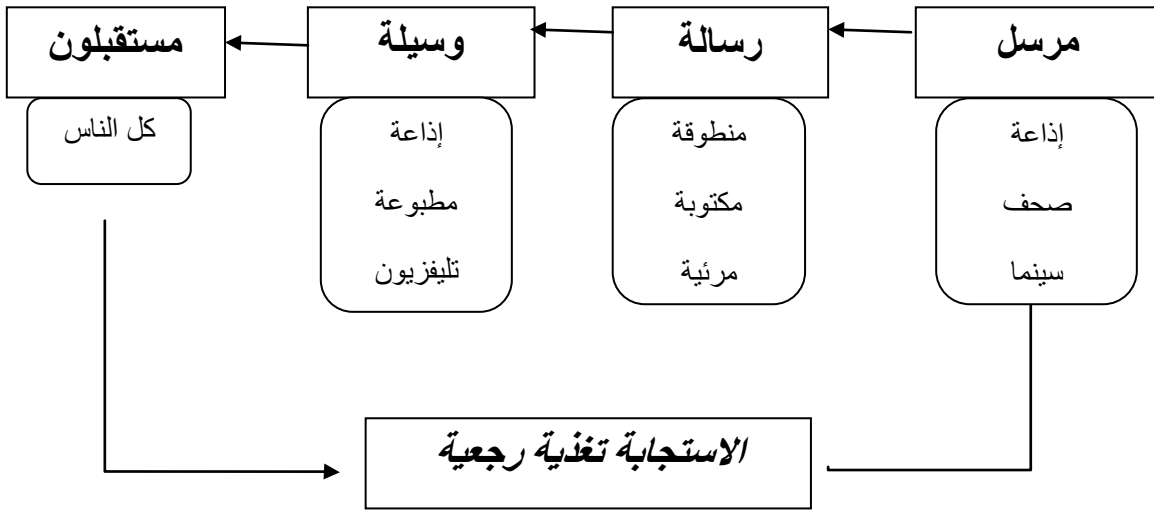
¹ - قاضي جيدة : الاتصال في الأسرة دراسة سيكولوجية لأسر الجزائر العاصمة و ضواحيها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 1999ص106

² - محمد بهري دعيس: مرجع سابق، ص 199

البعض، وهو أقوى وسائل الاتصال في تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم¹. وقد تبين تأثيره خاصة في الحملات الإعلامية و الإنتخابية، حيث يرى " جهاد نصري العقل " بأن العلاقة الشخصية مع المواطن تُعد أنجع الأعمال الإذاعية خصوصاً إذا توفرت في القائم بهذه المهمة صفات القدوة في المعرفة والإيمان والعدل، إضافة إلى الصفات الخلقية كالصدق والإخلاص والثقة . وقد يكون الاتصال الشخصي كما يرى "يورك برس York Press " مفيداً في توفير المعلومة لكل فرد أو ربط الرأي لدى مجموعة عريضة من العاملين لنفس الموضوع ، كما أنه قد يكون هذا الاتصال مثيراً للضجر أو عدم الارتياح².

ج- الاتصال الجماهيري :

يُعتبر الاتصال الجماهيري اتصال منظم ومدروس يهدف إلى نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى جمهور غفير من الناس غير متجانس وغير مترابط، وذلك بغرض التأثير فيه وتغيير مواقفه تجاه قضايا معينة، ويؤكد ذلك "ألفونس سيلبرمام Alphonse Silbermamm" في قوله: "إن الاتصال الجماهيري ليس موجهاً إلى فرد معين وإنما إلى عدد كبير من الأفراد"³. هو بذلك اتصال غير مباشر يعتمد على وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية كالصحف والمجلات، الراديو، الكتب، التلفزيون.... والشكل الموالي يوضح نموذج الاتصال الجماهيري :



الشكل رقم (05) يمثل: نموذج الاتصال الجماهيري⁴

و يمكن تلخيص مزايا ونقائص الاتصال الجماهيري فيما يلي:

أولاً: مزايا الاتصال الجماهيري:

- القدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات بحيث يمكن الاتصال بأعداد كبيرة من الناس في وقت واحد .
- يعمل على تزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات وخاصة الحديثة منها .

¹ - فضيل دليو : مرجع سابق، ص181

² - يورك برس: الاتصال الفعال ، ط 1، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2002 ص18

³ - traduction Michel Perrot ،Alphon Silbermamm : communication de masse éléments de sociologie enperique 1 ، p34 ،Hachette1981 ،édition

⁴ - محمد صبري دعيس: مرجع سابق، ص 213

- يتصف بالتنوع وذلك بما يتناسب مع حاجات الافراد باختلاف خصائصهم .
- يتصف بالاقتصاد في الوقت والجهد والمال مقارنة مع الاتصال الشخصي¹ .

ثانياً: نقائص الاتصال الجماهيري :

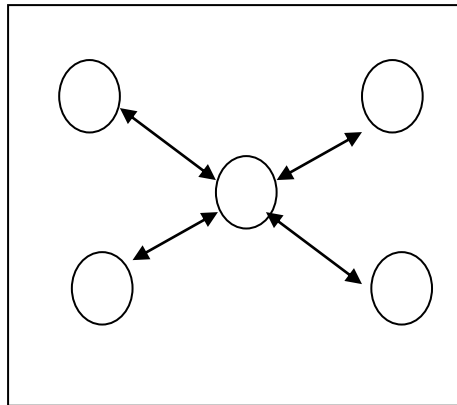
- بما أن الاتصال الجماهيري لا يتيح الفرصة لاستجابة المستقبل فيقل بذلك حجم التغذية الرجعية مما يؤدي عادةً إلى عدم القدرة على التغلب على مخاطر الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة و الوقوع في مشاكل جمى منها :
- يتوقف تأثير الاتصال الجماهيري على المستقبل نفسه فهو الذي يقرر ما يرغب في استقباله من وسائل وما يرفضه .
 - يؤدي العنف الاعلامي الى الوقوع في الجرائم منها الاغتصاب و القتل و العنف بجميع أشكاله .
 - تنمية الروح السلبية لدى الطرف المستقبل خاصة الأطفال حيث يتقبلون الأفكار كما هي دون نقد .
 - تعود التلاميذ و الطلبة على سهولة التحصيل دون أي جهد .
 - تربية الأطفال تربية لا تراعي المرجعيات الدينية و الحضارية حيث يتبنى عادات و تقاليد مخالفة لقيم المجتمع² .

4- أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية :

قام كل من بافلز وباريت (1951 م) وليفيت (1962 م) ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات. وكشفت هذه البحوث أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، وذكر (العديلي) إلى أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط للاتصالات جميعها تقريباً تستند على الأنماط الأربعة التالية :

أ- النمط الأول (شكل العجلة) :

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.

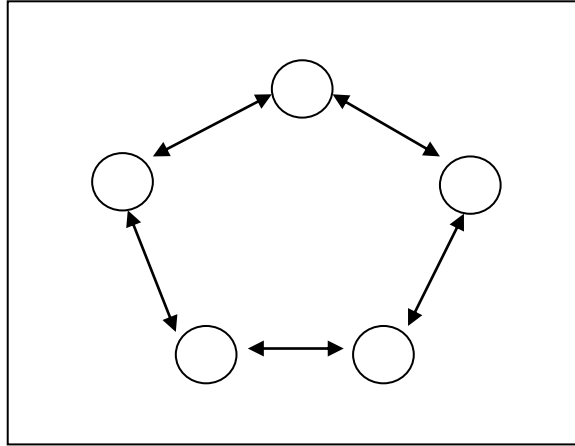


الشكل(06) نمط الاتصال(شكل عجلة)

¹ - سلوى عثمان الصديقي و هناء حافظ بدوي : مرجع سابق، ص 131-132
² موقع انترنت عبد الكريم حمى : إجابات وسائل الاعلام و سلاطتها 2002 www.lukahnet/culture/0/30164

ب- النمط الثاني (شكل الدائرة) :

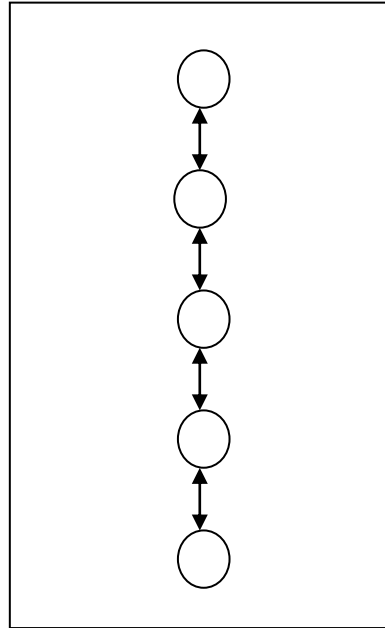
وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم إتصالاً مباشراً.



الشكل (07) نمط الاتصال (شكل دائرة)

ج- النمط الثالث (شكل السلسلة) :

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطي.



الشكل (08) نمط الاتصال (شكل سلسلة)

د- النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك) :

في هذا النمط يُتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال¹.

5- خصائص الاتصال:

يتوقف الإتصال الناجح داخل تنظيمات العمل على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا وبين أولئك الذين يشغلون أدنى مستوى التسلسل الرئاسي، فهو عملية ضرورية لسير العمل داخل منظمة ما ، ويعتبر من أهم عمليات الإدارة فهو عملية تتضمن نواحي كثيرة معقدة منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها. وهكذا يتضح أن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال مادام نقل المعلومات والقوائم والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر، وهذا ما يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية². حيث يشير كل من **ويلي و وايت (1985)** بأن البداية السليمة للعملية الإتصالية والتي تتعلق بالمعلومات وأصول تبادلها هي وجود ما يريد الفاعل مثلاً الرئيس الإداري ، توصيله وتبليغه إلى مرؤوسيه أو وجود المعلومات نفسها³، إذ يرى **صلاح الشنواني** إن القدرة على الإتصال تعني القدرة على نقل المعلومات وتحقيق فهم مشترك بين القائم بالاتصال والطرف الآخر الموجهة إليه رسالة معينة، ويكون الإتصال ناجحاً إذا ترتب عليه ردود فعل إيجابية⁴. كما أنه و لكي يعمل الإتصال بكفاءة يجب على المرسل أن يختار إشارات الترميز الملائمة والتي يكون المستقبل ينتظرها من المرسل أو حتى في معناها.

إن عملية الاتصال بصفة عامة وشاملة - بغض النظر عن مدى فعاليته داخل المؤسسة- لا تكاد تخلو من عدة خصائص، فهي تتميز (الخصائص) الاتصال في حد ذاته دون ربطه بمتغير الفعالية لديه، حيث يراه اغلب الدارسين في هذا المجال، في أنه عملية تتصف ب:

- **عملية الاتصال عملية هادفة:** تتضمن مجموعة من الخطوات المرتبطة ببعضها البعض لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف محددة .
- **عملية ديناميكية:** تتضمن تفاعلاً بين طرفين أحدهما يؤثر و الآخر يتأثر، و هذا يعني أن هناك أنشطة يقوم بها كل طرف، و قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما خلال عملية التفاعل .
- **عملية دائرية خطية:** أن أهم عملية الابتداء عند المرسل و الانتهاء عند المستقبل، بل تحدث على هيئة حلقات متتابعة تم الربط بينها عن طريق التغذية المرجعية .

- **عملية منظمة:** عملية الاتصال عملية مقصودة يتم تخطيطها و تنظيمها و تمديدها و إدارتها بصورة معتمدة ، و تيسر خاصية التنظيم قيام كل طرف من الأطراف بأدوار محددة.

في حين أن الاتصال يكسب صفة الفعالية عند اعتماده الخصائص التالية:

- **السرعة :** إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة، فعند مقارنة الهاتف بالخطاب (المكتوب) يتبين أن الأول أسرع من الثاني، وهناك بعد آخر للسرعة وهو وصول المعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت آتخاذ القرار أو التصرف.

¹ العديلي ناصر: إدارة السلوك التنظيمي، ط1 ، الرياض، 1414هـ.

² - منال طلعت محمود: مدخل الى علم الاتصال المكتب الجامعي الحديث، الازاريطه، مصر 2002، ص22

³ - جمال الدين عويسات: السلوك التنظيمي و التطوير الإداري ، دار هومة ، الجزائر 2002، ص50

⁴ - صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، مدخل الأهداف ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999، ص161

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

- التسجيل: إذ يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات وملفات وذلك مثل: الخطابات، والمذكرات، والتقارير، ويفيد هذا في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في إنجاز الموضوعات محل الاتصال، أما الوسائل الشفهية للاتصال فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها.

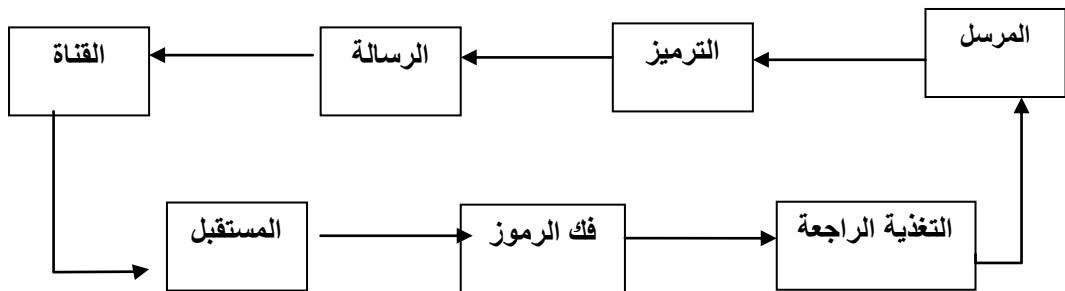
- الكثافة: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير، الأمر الذي يمكن من أن تستخدمها في عرض الوقائع المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة والرقابة، وبصفة عامة كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان ذلك أفضل.

- الرسمية: إذا كان موضوع الاتصال رسمياً أمكن استخدام وسائل اتصال تناسب وذلك، لإعلام عامل بالترقية أو النقل من خلال خطاب يعتبر وسيلة مناسبة، والاتصالات الداخلية بين زملاء العمل والأقسام قد يحتاج إلى وسائل أقل رسمية مثل المذكرات الداخلية، الهاتف.

- التكلفة: بصفة عامة كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كان ذلك أفضل، وتشمل التكلفة الأدوات الكتابية المستخدمة والطبع والبريد والهاتف وأجور العاملين المشتركين في الاتصال، والتكلفة عنصر نسبي. والجدول التالي يوضح المفاضلة بين وسائل الاتصال المختلفة داخل المؤسسة¹.

5- عناصر الاتصال :

عموماً إن عملية الاتصال كعملية تتم بين أكثر من فرد، فهي لا تخلو من ثلاث عناصر أساسية يتألف منها الاتصال كحد أدنى رغم تعقيدها في الواقع، هاته العناصر تشكل في مجملها جوهر الاتصال « المرسل، المستقبل، الرسالة ». غير انه يمكن التوسع في شرح آليات عمل الاتصال والذي يرتبط عموماً كي يؤدي وظيفته بعدة مكونات هي: « المرسل، الترميز، الرسالة، القناة، التغذية الراجعة، فك الرموز، المستقبل » والشكل الأتي يوضح عملية الاتصال بعناصرها المتعددة والمتنوعة²:



الشكل رقم (09) يوضح عملية الإتصال بعناصرها المتنوعة

¹ - محمد السيد فهمي: تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية

² - خواجه عبد العزيز مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، 2005، ص180

أ- المرسل او المصدر source :

مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .

حسب تعريف "خواجة عبد العزيز": هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين ، بشكل معين يشاركه في أفكار واتجاهات أو خبرات معينة، وهو الذي تصدر عنه الرسالة الإتصالية بمحتوياتها المختلفة، و الغرض منها إيصال الرسالة للجهة المستهدفة، وقد يكون المرسل فرداً، جماعة أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون ، الصحف وغيرها .

وظيفة المرسل:

للمرسل وظيفتان هامتان هما¹ :

- تحديد الفكرة التي تبنى عليها عملية الاتصال من خلال دراسة الفكرة وتحليلها و تبويبها لتسهيل الفهم وإيضاح مكنونها واختيار الأسلوب الأفضل لتقديمها.

- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي إختارها في وقت معين.

ب- الترميز Encoding:

وضع الرسالة في شكل مفهوم رسمي و قد يكون صورة شفوية أو رسالة مكتوبة أو رموز.

ج- الرسالة Message:

جوهر عملية الإتصال و هي المعلومات الفعلية التي يريد المرسل أن يرسلها و قد تكون على هيئة أسئلة أو جمل تقديرية ، وللرسالة عدة شروط أهمها:

- وضوح الهدف او الغرض من الرسالة

- الوضوح من حيث استخدام الرموز حتى لا تختمل تفسيرات مختلفة

- سلامة الرسالة من ناحية اللغة و تناسبها مع مقدرة المستلم اللغوية².

د- القناة او الوسيلة medium:

القناة الاتصالية هي الطريق الحقيقي التي يتم من خلالها نقل الرسالة. و هي الوسيلة أو الوسيلة المادية لتوصيل الرموز -حاملة المعاني التي تشكل الرسالة . كما ان للقناة عدة أنماط :

- القناة اللفظية : أي نقل المضمون من خلال رموز صوتية مباشرة .

- القناة الكتابية: نقا المضمون كتابيا

- القناة التقنية : استخدام التقنية في نقل المعاني والمعلومات الهاتف بنوعيه ، التلفزيون،الراديو...الخ.

- القناة التصويرية : الملصقات والإعلانات³.

¹ - لو كيا الهاشمي: السلوك التنظيمي الجزء 2 ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار اللمدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر 2005، ص214

² - محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط3 ، 2005، ص241

³ - مصطفى حجازي : الاتصال في العلاقات الانسانية و الادارة، دار الطليعة ، بيروت، ط1، 1982، ص14

وحسب "محمد إبراهيم عبيدات" فإن وسائل العملية الاتصالية تختلف باختلاف البيئة التنظيمية للاتصال، موضوع، خصائص، اتجاهات عملية الاتصال، إضافة إلى محددات خاصة بالمرسل كأهدافه و عادات الوسيلة المرغوبة من قبل مصدر ومستلم الرسالة¹.

هـ- المستقبل RECEVER:

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسل من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل. وحتى يتم ذلك لابد أن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وحسب خبراته السابقة محاولاً إدراك معانيها . أما التأكد من أن المستقبل قد استقبل الرسالة (إيجابياً أو سلبياً)، فغالباً ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية وسائل إتصالية أخرى. أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين فيمكن التعبير عنه بعدة طرق مثل حركات الجسم، إشعار بالقبول، ابتسامة عريضة، أو غضب أو من خلال توجيهه كلام جرح أو نقد شخصي.. الخ².

و- فك الرموز DECODING:

من أجل إستكمال عملية الإتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الإتصال، وإدراكاته نحو المرسل.

ز- التغذية الرجعية feed back :

قد يؤدي الإتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة، وبالتالي عملية الإتصال لا تنتهي بإستلام 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.

وفي مجال الإدارة حسب "عبد العزيز خواجه" يمكن لعناصر الإتصال أن تكون متسلسلة كما يلي³:

- الهدف : وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الإتصال.
- المرسل : قد يكون فرداً، أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الإتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة.
- المستقبل: فرداً أو جماعة، وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة.
- وسيلة الاتصال: الأداة المستعملة لنقل الرسالة، وقد تكون شفوية، كتابية، سمعية مرئية ويتوقف إختيارها على مضمون الرسالة.
- نتيجة الاتصال: التغيير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة.
- التغذية العكسية: ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم إستيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوبة.
- المعوقات: وهي العوامل المؤثرة في فعالية الإتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة. (سنتطرق لها باكثر تفصيلاً لاحقاً)

كما تجدر الإشارة هنا الى اختلاف المراجع في تعديد(العدد) عناصر الاتصال ، وهي في اغلبها لا تخرج عن عناصر الاتصال الثلاث "المرسل ،المستقبل ، الرسالة" وندرج هنا أمودج من النماذج التي تناولت عناصر الاتصال:

¹ محمد ابراهيم عبيدات: سلوك المستهلك، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن، ط4 ، 2004، ص255

² -المرجع نفسه، ص256

³ خواجه عبد العزيز: مرجع سابق، ص180،181

نموذج "ديفيز":

هو من أشهر تلك النماذج و هو يقسم عملية الاتصال إلى ست خطوات متتالية هي:

- 1 - تكوين الفكرة لدى المرسل.
- 2 - تحويل الفكرة إلى رموز.
- 3 - نقل الرسالة خلال قناة الاتصال.
- 4 - تسليم الرسالة.
- 5 - تفسير الرموز و تحويلها إلى رسالة مرة أخرى.
- 6 - التغذية العكسية(الراجعة)

مما سبق نستخلص ان الاتصال الناجح عموماً يخضع الى فعالية عناصره المكونة له ،وفي مجال تخصصنا علم الاجتماع تنظيم وعمل فان الاتصال يعتبر العمود الفقري في المنظمات.

6. وظائف الاتصال

يقوم نظام الاتصال الإداري بعدة وظائف أساسية في المؤسسة المهنية هي التبليغ والاقناع والتفهم وكذلك اتخاذ القرارات وذلك كما يوضحها "شعبان فرج":

أ- وظيفة التبليغ :

تعد وظيفة تبليغ المعلومات من وظائف الاتصال الإداري وهي تتمثل في توصيل المعلومات والحقائق كما هي دون إضافة أو تغيير أو تعديل ودون تدخل الحكم الشخصي أو العاطفة في نقل محتوى الرسالة للمستقبل، ومن سبيل ذلك تبليغ التقارير أو تبليغ تنفيذ الواجبات أو شرح خطوات العمل في فترة معينة أو تبليغ سياسات وقرارات الإدارة. وتتطلب هذه المهمة الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل كتحديد وقت الاتصال واختيار الوسيلة المناسبة وكذلك معرفة من هم المستفيدين من عملية التبليغ ومدى حاجتهم واستعدادهم لذلك كما يتطلب الأمر وجود ثقة متبادلة بين طرفي الاتصال ولا بد من اجتناب كل ما يمكن أن يعيق ذلك كالمعاداة بين الطرفين أو عدم ثقة أحدهم في الآخر.

ب- وظيفة الإقناع (العرض):

يعني الإقناع بالاتصال هو تمكن المرسل من جعل المستقبل يستشعر أهمية المعلومات التي وصلته والأخذ بها ومن ثم تنفيذ تعليماتها فقد يحتاج المدير إلى اقناع موظفيه بأهمية الانتاج الجيد، وقد يحتاج الموظف إلى اقناع رئيسه باعطائه مسؤولية أكبر و مرتبة أفضل. و للوصول إلى درجة الإقناع المطلوبة من الاتصال نحتاج إلى معرفة مرسل الرسالة ومنتجها ومعرفة المستقبل بالإضافة إلى معرفة قناة الاتصال وكذلك التأكد من رد الفعل وكذا الجو و الوقت المناسب لترك انطباع حسن.

ج- وظيفة التفهم :

وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات المكتسبة من الطرف المرسل إلى الطرف المستقبل ويتوقف ذلك على مدى قدرة هذا الأخير على الفهم والتفاعل وعلى دقة عملية الإرسال ونقل الرسالة. حيث يعتبر هذا هو المعنى الحقيقي للاتصال ،و هو يتجسد في اشتراك المستقبل والمرسل في محتويات الرسالة حتى يتحقق الهدف من الاتصال، إلا أن هذا الأمر يتطلب أن يدرك المستقبل الرسالة كما يريد أن ينقلها إليه الطرف المرسل.

د- وظيفة التعليم:

نجد هذه الوظيفة من الاتصال الإداري عند الحاجة إلى توجيه و تدريب المرؤوسين ، وفي القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية لجميع المواقف داخل المنظمة، وكذلك عند حاجة الرئيس إلى متابعة مردود القرارات لدى المرؤوسين.

هـ- وظيفة المساعدة على اتخاذ القرارات :

تعني عملية اتخاذ القرارات اختيار بديل أو أكثر من عدة بدائل ويحتاج القرار ليكون سليماً وناجحاً على مدى توفر البيانات والمعلومات ، ولا يمكن الحصول على ذلك دون وجود الاتصالات التفاعلية لنقل ووصول المعلومات ولتبادل الآراء والأفكار بين متخذي القرارات في المنظمة¹.

في حين يرى (سعيد يس عامر) إن وظائف الاتصال هي بإيجاز:

أ- وظيفة إعلامية : تدفق المعلومات على كامل المستويات.

ب- وظيفة انضباطية: تحكم الإدارة في نقل المعلومات باعتبارها مركزاً للسلطة.

ج- وظيفة اقناعية: حيث يساعد الاتصال على نقل الرسالة المراد اقناع الافراد بها .

د- وظيفة الإنتاج: الاتصال يحدد سير العملية الإنتاجية كما يحدد التوجيهات والأوامر المرتبطة بالأداء.

هـ- وظيفة الإبداع: يساهم الاتصال حسب (يس عامر) في تنمية الإبداع من خلال بعديه: الأول تقديم الأفكار والمقترحات والمشاريع... والثاني من خلال تطبيق البعد الأول².

7- وسائل الاتصال

إن وسائل الاتصال تطورت استطراداً بتطور عملية الاتصال في حد ذاته وأصبحت المؤسسات تسعى جاهدة إلى تطويرها -رغبة منها وحاجة- إلى تحقيق القدر الأكبر من الاستفادة من العملية الاتصالية ذات الأهمية البالغة في تطور ونمو المؤسسات، حتى أن "ماكلوهان" اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن: "الوسيلة هي الرسالة" أي أن الوسيلة أهم من الرسالة، ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة، ولكنها ليست هي كل الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة وخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك وقد يصل الأمر إلى حد جعل لكل وسيلة رسالتها³، غير أنها -أي الوسائل - لا تخرج من ثلاثية "شفهي، كتابي، غير لفظي".

أ- وسائل الاتصال الشفوي:

ومنها الاتصال المباشر الذي يتم دون استخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشر يتم على العكس من الأول.

وسائل الاتصال الشفوي المباشر: وأهم وسائل الاتصال الشفوي المباشر:

*- التعليمات والأوامر: تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين والتي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

1- شعبان فرج : الاتصالات الإدارية، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص144-146
2- سعيد يس عامر: الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها ، در المريخ للنشر ، الرياض 1986، ص365-366
3- فوضيل دليو :تاريخ وسائل الاتصال سيرتا كوبي ، قسنطينة، 2006، ص24

- *- الاستشارة: ونقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث، وقد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة وبالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.
- *- المقابلات: وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخصص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين
- *- الاجتماعات والمؤتمرات: نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتقييم المؤسسة بصفة عامة ووضع الاستراتيجيات المستقبلية.
- *- اللجان: مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.
- *- البرامج التدريبية: تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربون بالاستقبال وتبادل الآراء.
- وسائل الاتصال الشفوي غير المباشر: وتتمثل أهم هذه الوسائل في:
- *- الهاتف: أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طريقي الاتصال فحضور الطرفين يساعد على فهم الرسالة.
- *- نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة: توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم من خلالها تبليغ التعليمات وانتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.
- *- الاتصال الهاتفي التسجيلي: والمقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين، ويمكن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة، ويعتبر هذا الإجراء وليدا للتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال¹.
- *- وسائل الاتصال الكتابي: نشأت موازاة الاتصال الكتابي في المؤسسة لعدة أسباب منها:
- عدم توافر إمكانية الاتصال الشفهي
 - وضيق وقت المسؤولين وجها لوجه مع العاملين،
 - صعوبة نقل الرسالة بصورة شفوية
 - بالإضافة إلى الأثر القانوني في حالة وجود نزاعات تستوجب وجود الدليل الكتابي وغيرها من الأسباب، ولذلك فالمكتوب يعتبر العنصر الأساسي للاتصال في المؤسسات حيث إن 90% من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الاتصال المكتوبة²، وأهم وسائل الاتصال الكتابي:
- *- التعليمات والأوامر: بالإضافة إلى كونها من الصور الشفاهية إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا، وتتمثل في المذكرات، الخطابات الداخلية والخارجية والنشرات والكتب الدورية

¹ - سعيد يس عامر: مرجع سابق، ص68

² - سعيد يس عامر: المرجع نفسه، ص86-87

* - لوحة الإعلانات والنشرات: تستخدم لنقل المعلومات والتعليمات للعاملين، إلا أنه يعاب عليها كونها تفتقد لاهتمام العاملين في المؤسسة.

* - مجلات المؤسسة: وتشتمل على أخبار المؤسسة وتنقسم عادة إلى: مجلة قطاع المؤسسة (نشاط المؤسسة)، مجلة المؤسسة (أخبار المؤسسة...)، المجلة اليومية (الأخبار اليومية للمؤسسة¹).

* - الرسائل الخاصة: مثل الخطابات والرسائل الخاصة بالعاملين ويتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى والعكس.

* - الأدلة والكتيبات: وهي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواه ثابتاً أو قد يكون قابلاً للتعديل والتطوير.

* - مطبوعات النقابات: هدفها تقديم الخدمات لأعضاء النقابة والتعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.

* - صندوق الاقتراحات: عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من داخل المؤسسة أو من خارجها، ويعاب عليه كون الرسائل لا يتم فتحها أو الاضطلاع عليها في معظم الأحيان.

* - التقارير: بالإضافة إلى كونها شفوية فقد تأخذ طابعاً كتابياً وتنقسم إلى تقارير إعلامية تذكيرية، إدارية، تسويقية، تقارير المبيعات... الخ، وتخدم كلها أغراضاً اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات والآراء².

ب- وسائل الاتصال التصويري:

هناك وسائل وقنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثاً نسبياً وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصاً لتفادي عيوب القنوات الشفهية والمكتوبة وتتمثل أساساً في³:

* - الملصقات: عبارة عن لوحات تلتصق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.

* - الكاريكاتير: تعبر عن الأفكار بصورة هزلية والتي يجربها جميع العمال، فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعية.

* - الأفلام: من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظراً لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على الرفع من المستوى.

* - الرسوم البيانية والخرائط: تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

ج- وسائل الاتصال غير اللفظي:

استعرضنا فيما سبق كيفية نقل المعاني والأفكار وتبادل المعلومات من خلال قنوات الاتصال الشفهي والمكتوب والتصويري، ولا تقف وسائل الاتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخرى غير لفظية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز الاتصال اللفظي⁴. تتمثل أساساً في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات وتعبيرات الوجه والإيماءات... الخ، وقد تم تصنيف تعبيرات

1 - سعيد يس عامر: المرجع نفسه، ص 87

2 - العدلي ناصر: السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1995، ص 470

3 - سعيد يس عامر: مرجع سابق، ص 103

4 - صلاح الدين محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص 244

الوجه إلى الاهتمام والإثارة، الاستمتاع والبهجة، الصدمة، الرعب، الغضب، الانفعال، وتعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيراً أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضاً من العناصر المعبرة بدرجة عالية وتشمل الحركات الفعلية موقع الجسم أثناء الاتصال، فمثلاً المباني ساحة المكاتب فهي تعبر كلها عن المؤسسة والشخصيات داخلها، فمثلاً المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير، وترتيب حجرات المكاتب توضح المركز والقوة ومكانة الفرد في المؤسسة¹.

وفي ما يلي الجدول أدناه يمثل توضيحاً لمختلف وسائل الاتصال حسب نوعها:

وسائل الاتصال الشفوي	وسائل الاتصال الكتابي	الاتصال وسائل التصويري	وسائل الاتصال غير اللفظي
-التعليمات والأوامر -الاستشارة -المقابلات واللجان -الاجتماعات، البرامج التدريبية -الهاتف، نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة -الاتصال الهاتفي التسجيلي	-التعليمات والأوامر -لوحة الإعلانات والنشرات -مجلات المؤسسة -الرسائل الخاصة -الأدلة والكتيبات -مطبوعات النقابات -صندوق الاقتراحات، التقارير	-الملصقات -الكاريكاتير -الأفلام -الرسوم البيانية والخرائط	-الإيماءات -حركات الجسم -البنائيات -المكاتب

جدول رقم(03) وسائل الاتصال

8- خطوات الاتصال الفعال:

تختلف طبيعة عمل ومهام الفرد داخل التنظيم عن غيره من الأفراد العاملين ، فهو يتعامل غالباً مع الجانب الإنساني أكثر من الجوانب الأخرى ، ويستخدم في اتصالاته الوسائل الشفهية أكثر من الوسائل الأخرى (الكلمة المنطوقة)، ولذا يمكن القول أن أولوية احتياجه في مهارات الاتصال تتركز في مهارتي "الإنصات والتحدث"، وقد وضع "القعيد"² خمسة عشر (15) خطوة إرشادية لمساعدة الفرد في أن يكون متصلاً بارعاً أكثر فاعلية وتأثيراً ، وتلك الخطوات هي :

- (1)- تحقق من جدوى الاتصال : أسأل نفسك قبل الدخول في أي عملية اتصال : ما الهدف منها ؟ إذا كان هدفها واضحاً ويستحق المتابعة فالاتصال هنا أمر مطلوب وإلا كان تركه أفضل .
- (2)- وسع دائرة التفكير لديك : تذكر بأن الكلمات عبارة عن رموز وكلما ازدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرتنا على التأثير والإقناع .
- (3)- استمع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون إليك : اجث عن كل ما تحمله من معاني ، ولا تقصر تركيزك على بضع كلمات من الرسالة ، فإن ما تعنيه هذه الكلمات بالنسبة لك قد يختلف عن ما تعنيه لشخص آخر .
- (4)- ضع مصدر الرسالة في اعتبارك على الدوام : وكلما عرف المتصل بشكل أفضل كنت قادراً على تقييم رسالة والدوافع الكامنة وراء إرسالها بشكل أحسن .

¹ - رواية حسن: السلوك في المنظمات، دار المعارف، الإسكندرية، 2001 ، ص170

² - القعيد ، ابراهيم حمد: العادات العشر للشخصية الناجحة ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض 1422، ص413

- (5) - صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين : اختر الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون معك بناءً على ما يحملون من خلفية ومعرفة .
- (6) - أطر الأسئلة ثم دع المتحدث يؤكد لك أن ما فهمته في الواقع صحيح .
- (7) - أعرف ما ستتحدث عنه : حيث أن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وتمكن شديد من الموضوع .
- (8) - كن واضحًا ومحددًا : لا تدور حول الموضوع بالتحدث في العموميات الغامضة ، فإذا تحدثت بجديت عام فليكن لديك شيء محدد يوضح قصدك .
- (9) - لا تخف من قول : أنا لا أعرف : فالكثير منا لا يعرف إلا القليل عن العالم الذي نعيش فيه والتظاهر بالإجابة أو تليفها يضاعف فقط من المشاكل الجهل ، وقديمًا قال إمام من أئمة السلف ، " لست أدري نصف العلم " .
- (10) - تذكر أن أي شيء يصل للآخرين هو وسيلة اتصال : الطرف المرسل غير مهتم كثيرًا بالتفاصيل ، إن الحرص على الشكليات المقبولة وبدون مبالغة ونبرة الصوت وارتفاعه وحدته ، والسكون ، كلها وسائل اتصال يتوجب عليك أن تضعها في الحسبان لئلا تقع في مأزق مخاطبة من حولك برسائل خاطئة من غير قصد .
- (11) - ابتعد عن الوقوف في مصيدة عبارة (إما/ أو) : وذلك لأن كثير الأشياء في الحياة لا تقع تحت تصنيف الأسود والأبيض ببساطة .
- (12) - توجه إلى أولئك الذين تتحدث إليهم بكل انتباه : إذا خصصت وقتًا للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه . إلى حديثه وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال .
- (13) - لا تقاطع الشخص الآخر : فالمقاطعة بمثابة إبلاغ الطرف الآخر بالعبارة التالية "من فضلك اسكت .. فما سأقوله أنا هو الأكثر أهمية .
- (14) - حاول طرح أفكارك في المكان والوقت المناسبين : فالموقع والإطار الذهني الذي تكون فيه مع الطرف الآخر يؤثر بشكل كبير على مدى حسن استقبال آرائك وقبولها .
- (15) - تأكد أن الاتصال وجهًا لوجه هو عملية مستمرة : حيث تشير الدراسات إلى أن إرسال رسالة واحدة يعني أن هناك على الأقل ست رسائل مختلفة ضمنية وهي :
- *- ما تعني قوله .
 - *- ما تقوله فعلا .
 - *- ما يسمعه الشخص الآخر .
 - *- ما يعتقد الآخر أنه يسمعه .
 - *- ما يقوله الآخر .
 - *- ما تعتقد أن الشخص الآخر يقول
- 9- مقومات الاتصال**

من خصائص الاتصال الإداري الكفاءة والفعال السرعة والدقة والتأثير في تقديم وإرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل بالشكل الملائم مع تحقيق الأهداف المطلوبة بأوفر جهد وبأقل تكلفة وحتى يتحقق ذلك لا بد من مراعاة جملة من العوامل المساعدة ويحدد كل من " هادي نهر " و " أحمد الخطيب " شروط نجاح الاتصال في توفر كل عناصره الأساسية للاتصال مركزين على شكل وطريقة إرسال الرسالة إلى الطرف المرسل بحيث يجب مراعاة الاعتبارات التالية :

- تكييف المعلومات وفقاً لما يراه الشخص المستقبل لا كما يراه المرسل فقط .
- إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يسهل فهمها و استيعابها .
- معرفة رد فعل المستقبل والتأكد من تأثير الاتصال على سلوكه .
- معرفة الهدف من الاتصال وتكييف معلوماته وفقاً لذلك من جدة ووضوح وتسلسل وحسن اختيار الطرق المناسبة¹ . ويضيف " بشير العلاق " قائمة استرشادية لتحسين فعالية الاتصال الإداري وهي :
- التركيز على وسيلة الاتصال بحيث تنسجم مع الهدف من الاتصال و تكون المنفعة منها أكبر من تكلفتها .
- التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى والعمق والقدرة على التأثير في الطرف المستقبل وذلك بانتقاء العبارات اللازمة والمؤثرة .
- مراعاة الفروق الثقافية والاجتماعية والسلوكية القائمة بين الأفراد من خلال اختيار الصياغة والتوقيت والوسائل المناسبة للقيام بالاتصال تماشياً مع خلفيات الطرف المستقبل

- الحرص على جذب انتباه المستقبل وإثارة اهتمامه حيث يعد هذا أمر مهم في زيادة فعالية الاتصال ولا بد من الابتكارية في محتوى الرسالة وفي وسيلة الاتصال ووضع محفزات مادية ومعنوية على المدى القصير أو البعيد فهذا يؤثر على المستقبل ويؤدي إلى نتائج إيجابية سريعة.

- التخفيف من حدة الضوضاء والتشويش واختيار التوقيت المناسب لإرسال الرسائل وتسليمها .
- العمل على تنمية مهارات الاتصال لدى العمال على أسس وقواعد رصينة² .
- يركز " بشير العلاق " على الرسالة الاتصالية من حيث المحتوى والشكل وطريقة الإرسال ووسيلة نقلها و اختيار الوقت المناسب للإعداد والإرسال باعتبارها صميم الاتصال، وبقدر قوتها بقدر قوة التأثير الذي سيحدث على مستوى الطرف المستقبل والتفاعل معها والسلوك وفقها.

كما يتفق معه " ميشيل . إي . هاتيرسلي " و زملاؤه في أهمية جذب الانتباه و توضيح الرسالة لتحقيق فعالية، و يضيف ضرورة إظهار النتائج المرتقبة و اعتماد الثبات و كسب ثقة الطرف المستقبل³ . ومن جهة أخرى يرى " محمد أبو سمرة " أن خلق اتصال إداري فعال ولغف يتطلب غرس وتنمية بعض الأمور الهامة في نفوس المديرين و المسؤولين من أهمها :

- التمتع بمهارات عالية في الحديث مع مرؤوسيههم ومهارة الإصغاء لهم .
- يجب أن تكون الكلمات في حالة الاتصال الكتابي سهلة وواضحة ولا تحتمل التأويل .

¹ - هادي نهر و أحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال و التواصل ، ط 1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009 ص249
² - بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ط 1، دار الطلوزي العلمي للنشر و التوزيع، الأردن 2009، ص166-169
³ - ميشال إي هاتيرسلي و آخرون : الاتصال و الاتصال الإداري المبادئ و الممارسة ط 1، دار الرضا للنشر ، دمشق، 2000 ص29

- الغرس في نفوس المرؤوسين روح المبادرة و إعطائهم فرصة التعبير عن آرائهم ومشاكلهم في العمل وما يقترحونه من حلول .
- الإعداد المسبق للاتصال والدراية الكاملة بالهدف المطلوب منه والظروف الملائمة للاتصال .
- السماح للمرؤوسين بالحق في السؤال والاستفسار حول كل ما يجول بخاطرهم والحرص على إقناعهم .
- التنقل شخصياً و بشكل دوري أو مفاجئ إلى مواقع العمل للحصول على المعلومات الحقيقية من مصدرها الأصلي .
- مراعاة جميع المعوقات التنظيمية والنفسية للاتصال وإبداء الاحترام والتعاون مع شخصية المستقبل مهما كان مركزه في المنشأة .
- لا بد على المدير الاخلاص في العمل وأن تكون أفعاله وتصرفاته موافقة لأقواله¹ .

كما يرى كل من "محمد الجبوسي" و "جميلة جاد الله" أهمية إصغاء المدير لموظفيه وشرح وتوضيح أفكاره لهم إلى جانب سؤالهم و مناقشتهم حول أمور العمل و انشغالاتهم و اعتماد التغذية الرجعية لتعديل و تغيير ما يجب تغييره بالإضافة إلى مراعاة النواحي النفسية و الظروف الخاصة و العامة² .

تعد هذه النقاط ضرورية جداً لإنجاح الاتصال وتحقيق فعاليته لأن المديرين و المسؤولين طرف أساس في المنظمة و لهم دور مؤثر بشكل كبير على العمال .

وعموماً ، يمكن اختصار مقومات الاتصال وعوامله في:

أ- الإصغاء (الإنصات).

ب- استعمال لغة الإشارة.

ج- الحديث المؤثر (الشرح).

د- السؤال و المناقشة.

هـ- التقويم.

و- الاستجابة.

10- معوقات الاتصال:

لكي يعطي الاتصال ثماره لا بد على المؤسسة أن تحقق جميع الظروف الملائمة لذلك، وذلك بالحد من العراقيل التي من شأنها تحريف أو تشويه المعلومات المنقولة أو الحد من تأثيرها الإيجابي في مجالات استخدامها أو إقامة الحواجز في عملها .

والمعوقات الاتصالية من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الإدارات، ذلك أن من شأن هذه المعوقات إحداث تأثيرها سلبية وذلك ابتداء من إرسال الرسالة إلى غاية استقبالها .

كما انه يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تعيق وتؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزييفها أو التقليل من أهميتها فتحويل دون الوصول إلى الهدف من الاتصال ، وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة ، يمكن الامام ببعضها من خلال تصنيفها إلى معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية .

¹ - محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري و الإعلامي ، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2009 ص65-67
² - محمد رسلان الجبوسي و جميلة جاد الله: الإدارة علم و تطبق ط1 المصنعة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2000 ص168

أ- المعوقات الشخصية :

وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثراً عكسياً، وذلك نظراً إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وكذلك فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي على عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها، ومن المعوقات الشخصية التي تواجه الاتصال الإداري مايلي :

أولاً: صعوبات اللغة :

قد تصبح اللغة عندما لا تكون مفهومة لدى المستقبل عائقاً للاتصال كوجود مصطلحات فنية متخصصة أو كلمات غير محددة أو كلمات تقول إلى أكثر من معنى ، أو عند استخدام المرسل لأساليب إنشائية مطاطة أو معقدة أو غامضة كل ذلك يعيق الاتصال عن تحقيقه للغرض المطلوب¹ .

ثانياً: الإدراك الانتقائي :

يميل غالباً الشخص المستقبل للرسالة إلى قراءة و سماع ما يتوافق مع قيمه و أفكاره و اعتقاداته و اتجاهاته و عدم الاهتمام بأي معلومات تتضارب مع ذلك² .

ثالثاً: تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل :

قد تخضع رسائل الاتصال إلى كثير من التغيير والتزييف والإضافة في أثناء انتقالها عمودياً من المسؤولين إلى العمال أو العكس عبر عدة مستويات إدارية ، فالعمال غالباً يميلون إلى عدم الصراحة و تزييف الحقائق لإرضاء مرؤوسيه³ ، لذا يتطلب الأمر الكثير من المتابعة والحرص و المراقبة والتأكد .

رابعاً: تضارب الاطار المرجعي:

تعتبر الفروق الشخصية القائمة بين المرسل والمستقبل كاختلاف العادات والقيم أو عدم اتفاق الخبرات والمشاعر والسلوكيات من العقبات التي تقف أمام الاتصال وتحد من فاعليته⁴ . حيث سيذهب تفكير كل منها إلى ناحية مختلفة عن الآخر ، الأمر الذي سيؤثر حتما في عملية اشتراكهما واندماجهما مع مضمون الرسالة والاستجابة لها و التأثير والتأثر بها والعمل بموجبها .

خامساً: الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل :

يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في عملية التفاعل مع مضمون الرسالة سواء من حيث إعداد المرسل وتحضيره لها أو من حيث استقبالها من طرف المستقبل والعمل بها والاستجابة لها ، حيث يختلف الأمر إذا أحس أي منهما بالخوف أو عدم الثقة أو القلق عما إذا شعر بالاستعداد النفسي والارتياح والتفاعل والروح المعنوية العالية حيث ينعكس ذلك مباشرة في عملية تفسير الرسالة والموضوعية في ذلك. لذا يتطلب الاتصال الجيد توفر الأمان والأمن الوظيفي لدى المسؤولين والمرؤوسين بالمنظمة⁵ .

سادساً: المبالغة في عملية الاتصال أو التقليل منها :

1 - محمد أبو سمرة : مرجع سابق، ص75-76

2 - محمود سلمان العمطان : مرجع سابق، ص250

3 - حسرن حريج: السلوك التنظيمي، د ط، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997ص78

4 - حسرن حريج : مبادئ الإدارة الحديثة ، ط 2، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، ط 2009 ص287

5 - محمد أبو سمرة : مرجع سابق، ص79-78

تعد كثرة الاتصالات في المنظمة من اجتماعات ولقاءات ومقابلات متكررة بشأن موضوع ما أو عدة مواضيع أمر مقلق وعبء ثقيل للعمال كما أنه مضيعة لوقت المسؤولين بالمنظمة ، وفي المقابل تعد قلة الاتصالات -إلا للضرورة القصوى- من الأسباب المؤدية إلى الغموض وعدم الوضوح وحجب المعلومات الهامة والأساسية في العمل مما يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال وإلى فشله¹. وهذا ما يراه "أضا عادل محمد زيد" حيث يرى أن من بين العوامل التي تحد من فعالية الاتصال ، تأثير المرسل بعامل التعليم والخبرة والمصلحة والقيم الشخصية في أثناء إعداد الرسالة ، وكذلك الأمر بالنسبة للمستقبل فيفسر الرسالة من وجهة نظره ومن منطلق ما يراه هو ، فإذا قام المدير على سبيل المثال بإجراء تعديل في إجراءات العمل اليومية بهدف زيادة الإنتاجية فهذا يعتبر عاملاً إيجابياً من وجهة نظره ، بينما قد يفسر أحد العاملين هذا على أنه شيء سلبي لما يترتب عليه من تغيير غير مألوف وجهد إضافي ، ولتغلب على مشاكل الإدراك لا بد من التعرف على أساليب تفكير الطرف المستقبل وكيف يفسر ويفهم حتى يمكن إعداد الرسالة بالشكل والطريقة المناسبة له².

ب: المعوقات التنظيمية :

يتأثر الاتصال الإداري كثيراً بالبيئة التنظيمية السائدة كغموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو لتباين الاختصاصات أو لبعدها مراكز التنفيذ فهذا يؤدي إلى ضياع المعلومات. كما أن تعدد المستويات الإدارية و اتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة ، حيث أثبتت دراسة أجريت حول 100 شركة عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال وقد وُجد بأنها اختزلت بنسبة 30 عند انتقالها من مكتب رئيس العمل إلى العاملين. وتزداد المشكلة أكثر بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المنظمة³. وكذلك عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية و يحدد الاختصاصات والصلاحيات و عدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أو قصور هذه السياسة يؤثر في تحقيق أهدافها⁴. مما يتيح نشاط الاتصالات غير الرسمية والتي لا تتفق أهدافها أحياناً مع الأهداف التنظيمية الرسمية . ويعتبر التخصص أحد الأسس التي يقوم عليها التنظيم من معوقات الاتصال، وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة و أهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين. بالإضافة إلى أن عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤدي أيضاً إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمنظمة⁵. وقد تسوء الاتصالات الإدارية بسبب عدم الاستقرار التنظيمي نظراً لتغيرات متتالية أو غير ملائمة في الأدوار أو السلطات أو لوجود ثغرات في قنوات الاتصال كعدم توفير وسائل الاتصال أو تعطلها . وقد تسوء هذه الاتصالات بحكم اعتماد شبكات اتصالية غير ملائمة فينتج عن ذلك عجز في الحفاظ عن سلامة رسائل الاتصال مما لا يتيح رفع كفاءة الاتصال. حيث يرى كل من "محمد رسلان الجيوسي" و "جميلة جاد الله" أن تغيير المديرين بالمنظمة يعد من معوقات الاتصال بالمنظمة حيث يؤدي ذلك إلى التغيير في أساليب التعامل و اختلاف طرق ووسائل الاتصال المستخدمة⁶.

ج: المعوقات البيئية:

1- محمد أبو سمرة : المرجع نفسه، ص79

2- عادل محمد زيد : السلوك الإنساني في المنظمات ، د ط، جامعة القاهرة 2008 ص303

3- حميد الطائي و بشرى العلق: أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، دار الطائوري العلم للنشر و التوزيع، الأردن ، 2009 ص78

4- رائد ناجي: البشر في الرسائل الإدارية، د ط، البشر الإبراهيمي للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2008 ص8

5- شعبان فرج : مرجع سابق، ص 178

6- محمد رسلان الجيوسي و جميلة جاد الله: مرجع سابق، ص169-168

ويقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال الإداري والتي سببها مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها، منها على سبيل المثال عدم تكييف درجة الحرارة والإضاءة غير المناسبة وسوء التهوية والضوضاء وضيق الحيز المكاني خاصة في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين سيؤدي حتماً إلى التوتر بينما يؤدي الحيز المكاني الواسع جداً إلى بعد المسافات وتأخر الاتصال عن الوقت المناسب¹. و يعد الجو النفسي الاجتماعي السائد بالمنظمة بدوره ذو تأثير قوي جداً على الاتصال كاتسامه بسوء العلاقات الشخصية بين العمال أو طغيان التحيز والعنصرية والتنافس وعدم التفاهم والتعاون. كما أن البيئة المهنية غير العادلة والتي تتسم بالتمطية والروتين وبرتابة العمل و التي لا تشجع على التجديد والابتكار هي من العوامل التنظيمية المعرّقة للاتصالات ومن الدراسات الميدانية التي تعنى بمعوقات الاتصال ((دراسة أجريت على ما يزيد من 750 من العاملين في الشركات الأمريكية)) يمكن تحديد (أهم معوقات عملية الاتصال وحصرها في ثلاث أنواع هي²:

أ- معوقات الاختلافات الفردية: نتيجة لتفاوت إدراكهم ووزنهم للأمور بطرق متباينة تتوكل وتتوافق مع آرائهم وميولهم واتجاهاتهم، ومن ثم يتوقف تفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصال على طريقة وأسلوب تفكيره وعلى حالته المزاجية والنفسية والمعنوية وعلى توازنه الاجتماعي وهذا ما يعبر عنها بالمعوقات الإدراكية حيث

ب- معوقات طبيعة التنظيم المؤسسي: وهي مرتبطة بعدة عوامل أهمها:

- مركزية ولا مركزية التنظيم المؤسسي.

- عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة.

- تجانس جماعات العاملين.

ج- محتوى وطريقة عرض المعلومات: قدرات مرسل على تقديم المعلومات بطريقة تيسر لمتلقي المعلومات استيعابها والتأثر بها، ومن بين هذه القدرات وضوح المضمون، تناسق محتوى المعلومات (عدم التناقض)

وعموماً فإنه يجب على كل إدارة تطمح إلى تحقيق أهدافها أن تأخذ هذه المعوقات بعين الاعتبار من أجل تخطيط السياسات الاتصالية لتفادي مثل هذه المعوقات التي من شأنها عرقلة سيرورة الاتصال ومهامه بالمؤسسة.

11- نظريات الاتصال:

هناك مجموعة من النظريات المفسرة للاتصال يمكن عرضها فيما يلي :

أ- نظرية التعلم :

على العموم، تعد نظرية التعلم إحدى النظريات الشهيرة في علم النفس وهي تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها وشروطها، وهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعلاقة بين المثير والاستجابة، وقد يكون المثير شيئاً مادياً أو طبيعياً أو أي حادث في البيئة بحيث تكون له القدرة على التأثير في إدراك وإحساس الإنسان وسوف تكون لذلك استجابة فعلية يمكن قياسها ويصف "نيوكمب Newcomb" الأفعال الاتصالية بقوله: « إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية أي موجودة في الحقيقة أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معاً»³.

¹ - شعبان فرج : مرجع سابق، ص 179-178

² - صلاح الدين محمد عبد الباقي: ملرجع سابق، ص 254

³ - عمر عبد الرحيم نصر الله : مرجع سابق، ص 113

وبناء على ذلك يمكن القول أن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته الخارجية وأي تغير يحدث على مستواها يترتب عليه حدوث استجابات متبادلة .

ب- نظرية المعلومات :

تقوم هذه النظرية أساساً على أن الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان، وبذلك فهو يهتم بقياس كمية المعلومات في أي رسالة ترسل حيث أن هذه المعلومات تلعب دوراً هاماً في خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي يمكن أن تكون لدى أطراف عملية الاتصال¹. وتستند هذه النظرية أيضاً على الأساس الذي يقول أنه يمكن خفض درجة الغموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة وذلك عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة وهذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال وما يحدث فيها من مواقف وأبعاد وبنفس الطريقة يتم قياس مضمون الرسالة الاتصالية التي يقوم المرسل بإرسالها وقياس طاقة قنوات الاتصال بالإضافة إلى فعالية الترميز وعملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل وكذا قيامه بفك الرموز التي استعملها المرسل.

وتؤكد هذه النظرية على أن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة في معظم المواقف الاتصالية كالالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد قد يكون تلقائياً وغير هادف، كما يمكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة أو غموض جديد من عملية الاتصال².

ج- النظرية التوافقية :

ترجع النظرية التوافقية في أصلها إلى نظرية "الجشتمت Gestal" ويعد الشكل الذي جاء به "هيدر Heider" من أقدم أشكالها، والذي يظهر كأن هناك تناقض بين شخصين في اتجاههما نحو بعضهما، أو اتجاههما نحو شيء أو موضوع خارجي، ففي هذه الحالة تنشأ بينهما علاقة غير متوازنة وبذلك تكون جميع المحاولات من أجل استعادة هذا التوازن. لأن بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بشكل مجدي ومتكامل لأن هذا الأخير يسعى أساساً إلى خلق التوافق والانسجام وأن هذا التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق والتناغم يؤدي بدوره إلى إضعاف فاعلية الاتصال³. ويؤكد ذلك أيضاً "نيوكمب Newcomb" حيث يرى أن الاتصال عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب يمكن للفرد من خلاله مواجهة التوتر، والتغلب عليه، ووفقاً لهذا الرأي فإن الاتصال يأتي مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي فيعمل على إعادة حالة التوازن المطلوبة .

وعليه فإن الاتصال هو العملية التي تحدث من أجل تحقيق التناسق والتوازن للأفراد وهذا على المستوى الداخلي والخارجي والبحث عن ذلك واستعادته في حالة اختلاله⁴.

خلاصة:

لقد تناول هذا الفصل موضوع الاتصال التنظيمي، بنوع من السرد النظري لأهم العناصر المتعلقة بالاتصال، على غرار الأهداف، الأنواع، الأنماط، المقومات، الوظائف، الوسائل، المقومات، المعوقات، وأهم نظرياته...
ومما لاشك فيه أن الاتصال كعملية تنظيمية، تعتمد في تحقيق فعاليتها على الأفراد، لهم تركيبات نفسية اجتماعية تعكس سلوكياتهم.

¹ - فائزة رويج: علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004ص41

² - فائزة رويج: المرجع نفسه، ص42

³ هناء حافظ بدوي:الاتصال بين النظرية والتطبيق، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003ص114

⁴ - هناء حافظ بدوي: المجمع نفسه، ص115

وما ستناوله في الجانب التالي، والذي يمثل الجانب الميداني من هذه الدراسة، سوف يلقي بعضاً من الضوء على علاقة إحدى هاتيه المتغيرات الاجتماعية النفسية (القيم) والاتصال التنظيمي في شقه غير الرسمي، انطلاقاً من مؤشراتهما الاجتماعية، الدينية الأخلاقية، الثقافية.

ولأن الدراسة الميدانية تعتمد خطوات منهجية، غايتها هيكله البحث الاجتماعي هيكله منطقية صحيحة، ذات بناء سليم وقويم، تم تقسيم هذا الجانب إلى ثلاث فصول؛ الطريقة والإجراءات الميدانية للدراسة، عرض النتائج ومناقشتها، مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج والاستنتاجات العامة .

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات الميدانية للدراسة

- تمهيد

- المنهج

- أدوات جمع البيانات

- مجتمع البحث والمعاينة

- الأسلوب الإحصائي

- المجال الزمني للدراسة

- صعوبات الدراسة

- خلاصة

الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات الميدانية للدراسة:

تمهيد:

بعد تناول النظري لمتغيرات الدراسة من المنظومة القيمية والاتصال التنظيمي في الفصول السابقة للجانب النظري يتناول هذا الفصل، الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وإجراءاتها، من نوع المنهج ومبررات استخدامه، أدوات جمع البيانات، تحديد مجتمع البحث، المعاينة، ثم التعرض إلى الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وتحديد مجالات الدراسة الميدانية وصعوبات الدراسة.

1- المنهج:

يعتبر المنهج الطريق الذي يقود الباحث نحو الكشف عن الحقيقة¹ في البحث العلمي بإتباع جملة من القواعد و الخطوات العلمية و نظراً لاختلاف المناهج و تعدد أنواعها لا بد على الباحث أن يعتمد المنهج الذي يتناسب مع طبيعة و أهداف دراسته . و انطلاقاً من طبيعة و أهداف هذه الدراسة فقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يقوم على جمع البيانات من الواقع، و تنظيم البيانات المتحصل عليها و تحليلها لتقديم وصف دقيق للظاهرة محل الدراسة و التعرف على متغيراتها المختلفة و أسبابها و العوامل ذات العلاقة بها، ثم استخلاص النتائج من خلال تحليل العلاقات بين متغيرات الظاهرة .

2- أدوات جمع البيانات:

أداة الاستبانة:

وهي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب كمي، يهدف إلى إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية². أو هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عليها من طرف المستجوبين، إذ يقوم المستجوبين بقراءة هذه الأسئلة ثم يحددون توقعاتهم، ثم يجيبون على الأسئلة. وقد تكون أسئلة الاستبيان مغلقة أو مفتوحة. وقد قام الباحث باختيار أسئلة الاستبيان مغلقة. وقد تم بناء الإستبانة ب(52 بنداً) للكشف عن الجوانب المقصودة في الدراسة و المحددة على مستوى الفرضيات، وقد ضم عددًا من المحاور ، هي كالتالي:

المحور الأول: (12 بنداً) ويشمل البيانات الأولية أو الشخصية (الخصائص الشخصية لعينة الدراسة): المصلحة (المستوى الإداري) (4 بنود)، السن (4 بنود)، المستوى التعليمي (4 بنود).

المحور الثاني: المنظومة القيمية: وقد ضمت ثلاث فقرات مثلت أبعادها الثلاث، القيم الاجتماعية الموروثة ب(13 بنداً) حول مؤشرات الثلاث: التقارب في السن، القرابة الموطن ثم القيم الدينية الأخلاقية ب(10 بنود) حول مؤشرات التعاون الثقة واخيراً القيم الثقافية ب(4 بنود) شملت مؤشرها المستوى التعليمي .

المحور الثالث: وهو محور خاص بالمتغير التابع للاتصال التنظيمي غير الرسمي ب(13 بنداً)

3- مجتمع البحث والمعاينة:

أ- مجتمع البحث:

مجتمع البحث هو عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (سونلغاز) وحدة بوسعادة بولاية المسيلة بمستوياتها الإدارية الأربع.

¹ - 8) محمد الغريب عبد الكريم: البحث العلمي/التصميم و المنهج و الإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1989 ص77
² موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تدريبات عملية ، ترجمة بوزيد صحراوي ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006، ص167

أولاً: تقديم عام للمؤسسة:

تعتبر مديرية التوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز من أهم المؤسسات في الجزائر، حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر كل ولايات الوطن وهذا ما يسمح لها أن تكون من المؤسسات الرائدة والتي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني.

مرت مؤسسة سونلغاز من ناحية التنمية والتسيير بمراحل:

- أنشأت هذه المؤسسة سنة 1944 من طرف المستعمر الفرنسي، أين كان الجزائريون مجرد عمال بسطاء مقابل اجر زهيد.
- وبقيت على هذا الحال إلى غاية عام 1947 حيث أصبحت محتكرة من طرف الفرنسي COMPANY LE BON وسميت باسمه LE BON ولقد كان دورها يقتصر على إنتاج الكهرباء فقط دون الغاز واستعمال الفحم كمولد لهذا الإنتاج .
- وفي 05 جوان 1947 ظهرت مؤسسة سونلغاز تحت اسم كهرباء وغاز EGA الجزائر والتي تجمع بين إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي.

- وتاريخ 29 جويلية 1969 تم تأميم مجمع سونلغاز و هذا بموجب الأمر 6969/54 المؤرخ في 29 جويلية 1969.

- في ديسمبر 1991 أصبحت تسمى المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري وبدأت تمارس أعمالها بصفة عادية إلى غاية سنة 1998، السنة التي فتحت فيها البورصة وتم عرض جزء من رأس مال الشركة للبيع عن طريق الأسهم و يقدر ب: 20 % من رأس مال المؤسسة، و تحولت الى شركة ذات أسهم بعد ما كانت مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري صناعي طبقا للقرارات الرسمية التي اتخذت، وتميزت هذه المرحلة بنشاط كثيف على جميع الأصعدة.

- انطلقت إعادة الهيكلة و التوزيع في جويلية 2004 لتتحول إلى فروع ابتداء من 2006، وتمتع هذه المديريات باستقلالية واسعة في المهام والقرارات والتوجيه والمراقبة التي يحظى بها مجلس الإدارة.

أما وحدة سونلغاز بوسعادة فهي مديرية للتوزيع تابعة لمقرها العام مسيلة و جهويًا إلى مديرية الشرق قسنطينة .

ثانياً: هيكلها التنظيمي:

يتكون هيكلها التنظيمي من أربع مستويات :

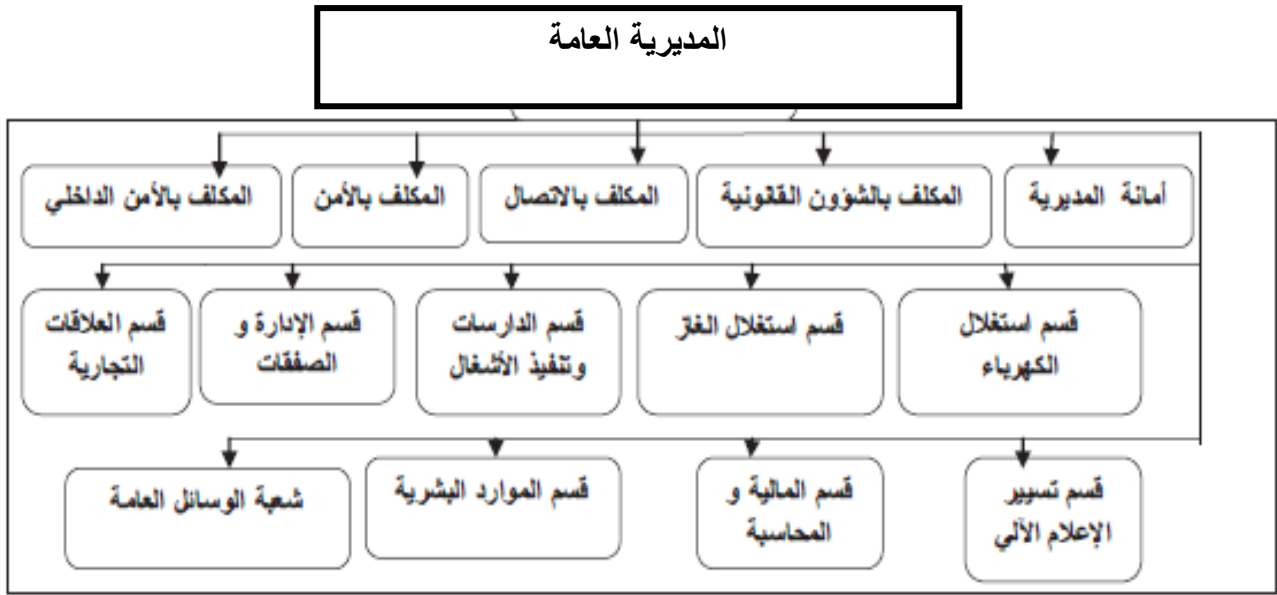
- المستوى الأول: المديرية العامة.

- المستوى الثاني: يتكون من المصالح (الأمانة، الشؤون القانونية، الاتصالات، الأمن، الأمن الداخلي)

- المستوى الثالث: الأقسام (استغلال الكهرباء، استغلال الغاز، دراسات وتنفيذ الإشغال، العلاقات التجارية، الإدارة والصفقات)

- المستوى الرابع: يضم الأقسام (قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي، قسم المالية والمحاسبة، قسم الموارد البشرية).

والمخطط الموالي يوضح ذلك:



الشكل (10) الهيكل التنظيمي لوحدة سونلغاز بوسعادة

ب- عينة الدراسة:

أما عن عينة الدراسة، فنظراً لصعوبة الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع البحث وذلك لأسباب تقنية وزمنية، التمسنا طريقة المعاينة، والتي تقتضي اختزال مجتمع البحث في عينة مفردات تحمل نفس خصائصه، وبمكنا تعميم نتائج الدراسة عليه.

وبما أن مجتمع البحث محدد المعالم، مفرداته متجانسة في علاقتها مع موضوع الدراسة، غير أن هناك تفاضل في ميزات وخصائص بسيطة فرعية (المستويات الإدارية الأربع)، فقد تم التفاضل بين نوعين من العينة، العينة العشوائية الطبقية والعينة اللاعشوائية الحصصية، ونظراً لصعوبة إجراء الاختيار العشوائي بين الأفراد واحترام النسب التوزيعية (التي تميز العينات العشوائية) اعتمدنا العينة اللاعشوائية الحصصية، والتي تم اختيار مفرداتها بطريقة عرضية، أي ما يُتوفر من مفردات دون القصد في الاختيار أو احترام لنسب المفردات في مجتمعها الأصلي. ونتج عن ذلك عينة مكونة من (40 مفردة) بنسبة (51.28%) وهي نسبة معتبرة إن لم تكن جيدة في تمثيل مجتمع البحث.

4- الأسلوب الإحصائي:

أ- مقياس ليكرت:

مقياس (ليكرت) هو مجموع الإجابات المحصلة حول "فقرات ليكرت". أما "فقرات ليكرت Likert item" فتألف من قسمين: الجذع (stem) وهي جملة تحدد سلوكية ما، و"السلم" وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة:

أوافق بشدة / أوافق / لا أوافق / لا أعارض / أعارض بشدة

وتعد طريقة (ليكرت) من الطرق الشائعة الاستخدام في قياس الاتجاهات العلمية والبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، لاختصارها الوقت والجهد. أن مقياس (ليكرت) يتميز بالسهولة في التصميم والتطبيق والتصحيح وارتفاع درجة ثباته وصدقه.

ب- مقياس النزعة المركزية:

المتوسط الحسابي:

لمعرفة توجه أو تركيز غالبية إجابات المبحوثين حول البنود، بغرض معرفة الاتجاه العام للمبحوثين.

ج- معاملات الارتباط:

معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Rank Correlation Spearman)

وهو أهم معاملات الارتباط الرتبية، يُستخدم في البحوث الاجتماعية والإنسانية، تم اختياره بغرض إيجاد العلاقة بين ترتيب إجابات المبحوثين حول بنود متغير (القيم) و مناظرتها بإجاباتهم على بنود متغير (الاتصال غير الرسمي)، ويُعطى بالصيغة التالية:

$$r = \frac{6 \sum d^2 + 3}{n(n^2 - 1)}$$

5- المجال الزمني للدراسة:

استغرقت هذه الدراسة شهران، بدءاً من شهر فيفري الغاية شهر أبريل من عام 2015.

6- صعوبات الدراسة:

لقد واجه الباحث عدة صعوبات، غير أننا نستطيع التركيز على صعوبتين اعتبرهما الأكثر أهمية:

الصعوبة الأولى: كون موضوع القيم يكتسي طابعاً تجريبياً، إضافة إلى أن مفهوم القيم يختلط ببعض المفاهيم الأخرى كالسلوك والمعتقد والاتجاه، والمعايير والعادة، فقد واجه الباحث صعوبة في تحديد المفهوم الإجرائي للقيم، ومن ثم صعوبة قياسها إجرائياً وميدانياً، وهي صعوبة تواجه معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

الصعوبة الثانية: هي صعوبة واجهت الباحث عند نزوله ميدان الدراسة، أين اصطدم بتداخل المفاهيم لدى المبحوثين، فموضوعي **القرابة والموطن** من المواضيع الحساسة جداً خاصة في مجتمعنا، لأنه عادة ما يتم اختزال هذه المفاهيم في المحسوبة والمحابة، مما أدى إلى تردد المبحوثين في الإجابات، التي كانت بادئ الأمر عبارة عن تملق ومجانبة للواقع والحقيق، لكن بعد التأكد من الأهداف العلمية للبحث للدراسة، تم إعادة توزيع الاستمارات للمرة الثانية وهو ما تطلب مزيداً من الجهد والوقت.

خلاصة:

لما كانت الدراسة وصفية تحليلية تهدف إلى وصف الموضوع محل الدراسة المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال التنظيمي غير الرسمي، وتفسيره فقد تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي، مع اعتماد أداة الاستبيان، وقد أجريت الدراسة على عمال وحدة سونلغاز بوسعادة، واختيرت مفردات العينة وفق المعاينة اللاعشوائية الحصصية، ولتحليل البيانات استخدمت بعض المقاييس الإحصائية على غرار المتوسط الحسابي كمقياس من مقاييس النزعة المركزية، ولمعرفة العلاقة بين المتغيرين، تم اختيار معامل الارتباط الرتبي للدلالة الإحصائية على الارتباط الرتبي بين أبعاد المتغيرين، أما عن صعوبات الدراسة فقد كانت بين صعوبة تحديد مفاهيم القيم ذات البعد التجريدي يصعب قياسه امبريقياً وعزله عن المفاهيم المرتبطة به، للنزول بمؤثراته إلى الميدان. وكذا حساسية الموضوع بالنسبة للأفراد العاملين .

وبعد تحديد الإجراءات الميدانية للدراسة، من مجتمع بحث وعينة وأداة جمع البيانات، شرع الباحث في الدراسة الميدانية التي دامت شهران، وبعد جمع البيانات قام الباحث بتحليلها وتفسيرها كما هو موضح في الفصل الموالي.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

- تمهيد

- الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

- الطبيعة الإحصائية لإجابات المبحوثين

- علاقة القيم الاجتماعية الموروثة (السن، القرابة، الموطن)

بالاتصال التنظيمي غير الرسمي

- العلاقة بين القيم الدينية والأخلاقية (التعاون، الثقة) والاتصال

غير الرسمي

- العلاقة بين القيم الثقافية (المستوى التعليمي) والاتصال غير

الرسمي

- خلاصة

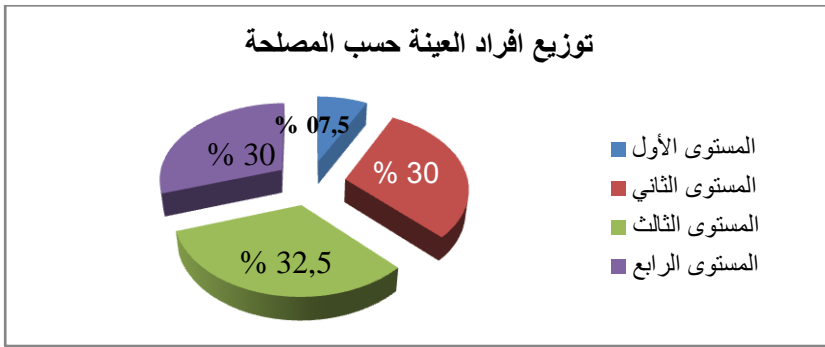
الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد :

بعد التعرّيج في الجانب النظري على موضوع المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال غير الرسمي من خلال الاعتماد على التراث السوسولوجي المتوافر في هذا المجال ، تمّ تحديد الإطار العام والنظري الذي انطلقت منه الدراسة، و الذي عمدنا من خلاله إلى صوغ الإشكالية، ومجموع الفرضيات التي تمت ترجمتها إلى أسئلة في شكل استبانة تمثل مؤشرات هي وحدات القياس الميداني، بغية الكشف عن مدى صحة الفرضيات من بطلانها، وبعد عمليات متسلسلة ومترتبة (توزيع الاستمارات، إرجاعها، تفرغ البيانات...) تلخصت الدراسة الميدانية عن نتائج يمكن عرضها على النحو التالي:

1- الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

أ- توزيع أفراد العينة حسب المصلحة :



الشكل (11) توزيع أفراد العينة حسب المصلحة

المصلحة (المستوى)	المبحوثين	
	التكرارات	النسبة
المستوى الأول	03	07,5%
المستوى الثاني	12	30%
المستوى الثالث	13	32,5%
المستوى الرابع	12	30%
المجموع	40	100%

الجدول (04) توزيع أفراد العينة حسب المصلحة

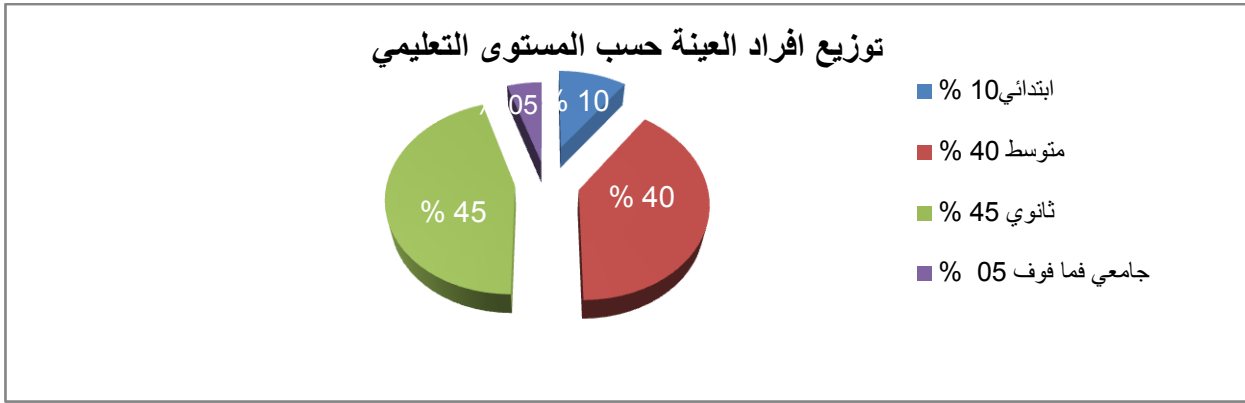
يبين الجدول (04) توزيع أفراد العينة حسب المصلحة التي يعملون بها، وما يمكن ملاحظته أن النسبة الأكبر من المبحوثين تتركز في المستوى الثالث بنسبة (32,5%)، يليه الأفراد العاملون بالمستويين الثاني والرابع بنسب متساوية (30%)، ويأتي في الأخير عدد الأفراد العاملون في المستوى الأول بنسبة (07,5%).

إن التقارب في النسب للمستويات الثلاث الأخيرة كان نتيجة الاختيار العمدي للباحث لأفراد العينة، فتساوي عدد المبحوثين يؤدي إلى نتائج أكثر دقة، لأن موضوع القيم من المواضيع التي يشترك فيها جميع الأفراد، وهذه النسب المرتفعة نسبياً تعود إلى نسب أفراد الطبقات الأصلية المرتفع نسبياً مقارنة بعمال المستوى الأول (المديرية العامة) والذي تقل فيه النسبة الممثلة لمجموع أفراد طبقتهم الأصلية.

ب- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

المجموع	المبحوثين								المستوى التعليمي	
	عمال المستوى الرابع		عمال المستوى الثالث		عمال المستوى الثاني		عمال المستوى الأول			
النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	
% 10	04	% 10	04	% 00	00	% 00	0	% 00	00	ابتدائي
% 40	16	% 12.5	05	% 00	09	% 05	2	% 00	00	متوسط
% 45	18	% 7,5	03	% 22,5	04	% 25	10	% 2,5	01	ثانوي
% 05	02	% 00	00	% 10	00	% 00	0	% 05	02	جامعي فما فوق
%100	40	% 30	12	% 32,5	13	% 30	12	% 7,5	3	المجموع

الجدول (05) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



الشكل (12) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

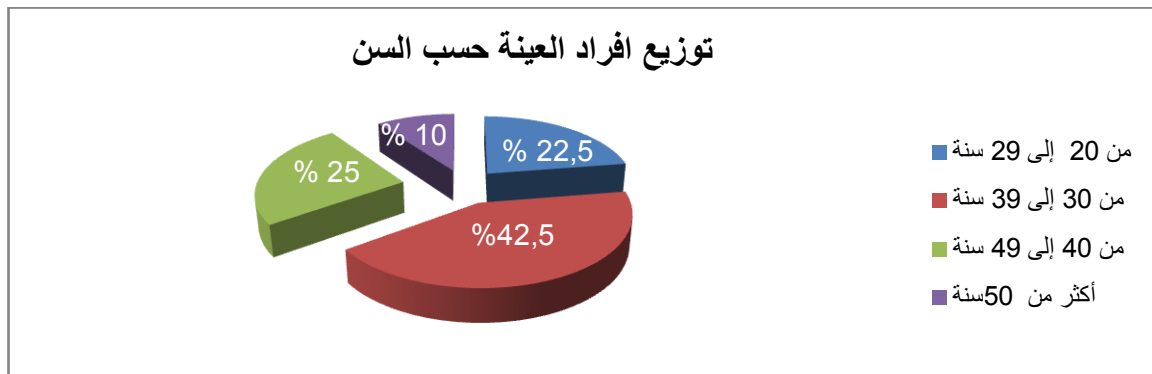
الجدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، ونلاحظ من خلاله أن غالبية أفراد العينة من اصحاب المستوى الثانوي بنسبة (57,5%)، يليه بنسب تكاد تكون متساوية ذوي المستويات المتوسطة بنسبة (17,5%) ، الجامعي فما فوق بنسبة (15%)، الابتدائي (10%).

يرجع كون غالبية الأفراد من ذوي المستوى التعليمي الثانوي و المتوسط لدى أفراد المستويات الثلاث الأخيرة وتقل عند المستوى الإداري الأول إلى طبيعة العمل بالوحدة غير المعقدة، خاصة أن الوحدة تعتمد في نشاطها على أمران هاما الصيانة المستمرة للعتاد و التحصيل المالي للفواتير ، وهي مهام لا يُشترط فيها المستويات العليا، بل يكفيها المستويات الأكاديمية المتوسطة . بالإضافة إلى اشتغالها على مهام تكنولوجية معقدة لكن بمستوى اقل وهو ما يفسر النسب القليلة للمستويات الجامعية فما فوق وانحصارها تقريبا عند المستوى الإداري الأول (هرم الوحدة). وضآلة النسب لأصحاب المستويات المتدنية كالاتدائي يرجع إلى حال المجتمع الجزائري عموماً ، فسياسة الدولة المستمرة عبر عقود والتي عملت على القضاء على الأمية من خلال سياسات وبرامج وخطط، تطورت وساهمت في رفع المستوى الأكاديمي العام، ما يفسر ارتفاع المستوى التعليمي بالجزائر لتصبح المستويات المتدنية ضئيلة جداً ومقتصرة في اغلبها على كبار السن والمهام الميدانية التي تتطلب الجهد العضلي على حساب الجهد الفكري وهو ما يفسر حالة أفراد العينة الخاصة بدراستنا، إذ انحصر هذا المستوى الأكاديمي على أفراد المستوى الرابع.

ج - توزيع العينة حسب السن:

المجموع	المبحوثين								السن	
	عمال المستوى الرابع		عمال المستوى الثالث		عمال المستوى الثاني		عمال المستوى الأول			
	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات		
% 22,5	09	% 15	02	% 10	04	% 7,5	03	% 00	00	من 20 إلى 29 سنة
%42,5	17	% 05	02	% 15	06	% 17,5	07	% 15	02	من 30 إلى 39 سنة
% 25	10	12.5 %	05	% 15	02	% 05	02	% 2,5	01	من 40 إلى 49 سنة
% 10	04	% 7,5	03	% 2,5	01	% 00	00	% 00	00	أكثر من 50 سنة
%100	40	% 20	12	%32,5	13	% 30	12	% 7,5	3	المجموع

الجدول (06) توزيع العينة حسب السن



الشكل (13) توزيع العينة حسب السن

الجدول (06) يبين توزيع العينة حسب السن، والملاحظ أن النسبة الأكبر (42,5%) كانت من فئة الأفراد (30-39)، يليها أصحاب الفئة (40-49) بنسبة (25%)، ثم الفئة العمرية (20-29) بنسبة (22,5%)، وفي الأخير الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة (10%).

يعود التفاوت في النسب إلى عاملين هامين: اختلاف مراحل تطور مؤسسة الكهرباء والغاز وكذا التطور الذي عرفه المجتمع الجزائري منذ بداية الألفية الثالثة وانعكاساته على الاقتصاد خاصة سياسة التشغيل منه، فارتفاع نسبة الفئة العمرية عند جميع المستويات الإدارية عدا المستوى الرابع (30-39) مرد إرهاباته إلى العقد الأخير، أين توجهت الدولة إلى امتصاص أكبر قدر ممكن من البطالة كسياسة اقتصادية اجتماعية بعد الراحة المالية التي عرفتها الدولة في السنوات الأخيرة، والحال نفسه ينطبق على الفئة العمرية (40-49)، غير أن نسبة التشغيل تقل تدريجياً مع مرور الزمن نتيجة تحول الدولة إلى المشاريع الكبرى بعدما قطعت شوطاً كبيراً في تحسين الحالة الاجتماعية للمواطن من مسكن وشغل... رغم تواصل هذه السياسة الاجتماعية التي تطبع جوهر السياسة الجزائرية منذ الاستقلال، وهو ما يفسر تناقص نسبة أفراد الفئة العمرية (20-29). إن النقص الكبير في أفراد العمرية (أكثر من 50) والتي انحصرت في أفراد المستوى الرابع يعود إلى عاملين؛ الأول الانقطاع والعقم الذي عرفته سياسة التشغيل ولمدة طويلة نتيجة للظروف الاقتصادية والمالية للدولة الجزائرية آنذاك وثانيها سياسة التقاعد المبكر الذي انتهجته الدولة لتجديد دماء المؤسسات الجزائرية وفسح المجال أمام الجيل الشاب وخلقاً لمناصب جديدة.

2- الطبيعة الإحصائية لإجابات المبحوثين:

الاتصال غير الرسمي	المنظومة القيمية									المبحوث
	المجموع	القيم الثقافية	المجموع	القيم الدينية والأخلاقية		المجموع	القيم الاجتماعية الموروثة			
		المستوى التعليمي		الثقة	التعاون		المواطن	القرباة	السن	
47	84	11	47	22	25	26	11	11	4	.1
46	84	11	47	22	25	26	14	10	2	.2
46	88	16	44	23	21	28	13	9	6	.3
51	91	16	44	24	20	31	17	9	5	.4
45	86	14	45	23	22	27	11	11	5	.5
45	91	14	46	22	24	31	13	10	8	.6
44	86	14	46	23	23	26	14	9	3	.7
47	92	14	48	25	23	30	14	11	5	.8
47	93	13	49	25	24	31	13	10	8	.9
47	96	13	48	25	23	35	15	11	9	.10
49	88	12	47	25	22	29	16	11	2	.11
50	87	12	45	25	20	30	16	8	6	.12
50	86	11	45	25	20	30	12	11	7	.13
47	87	11	49	24	25	27	13	10	4	.14
47	89	11	49	24	25	29	14	9	6	.15
49	98	15	47	22	25	36	16	12	8	.16
46	97	16	45	23	22	36	17	10	9	.17
46	89	16	47	24	23	26	15	8	3	.18
50	85	17	47	24	23	21	11	8	2	.19
51	87	13	47	23	24	27	14	11	2	.20
50	90	13	46	23	23	31	15	12	4	.21
50	93	14	47	24	23	32	16	11	5	.22
51	88	15	47	25	22	26	11	9	6	.23
46	93	14	46	24	22	33	14	12	7	.24
48	90	12	48	23	25	30	15	10	5	.25
45	92	11	48	23	25	33	16	11	6	.26
44	86	11	46	25	21	29	15	9	5	.27
43	85	11	47	24	23	27	15	9	3	.28
47	85	11	49	23	26	25	12	8	5	.29
48	88	16	46	23	23	26	11	11	4	.30
47	92	16	47	23	24	29	11	9	9	.31
49	92	13	47	24	23	32	15	11	6	.32
49	88	12	47	24	23	29	14	10	5	.33
50	94	14	49	25	24	31	16	11	4	.34
46	92	11	50	25	25	31	16	10	5	.35
48	94	17	51	25	26	26	11	9	6	.36
49	94	17	49	25	24	28	12	11	5	.37
48	89	13	49	25	24	27	14	10	3	.38
48	96	12	48	24	24	36	17	12	7	.39
50	89	12	46	24	22	31	16	9	6	.40
1906	3594	535	1885	954	931	1174	561	403	210	المجموع
3.97	3.32	3.343	4.71	4.77	4.655	2.257	2.805	2.615	1.75	المتوسط x

الجدول () المتوسطات الحسابية لأبعاد المنظومة القيمية (الاجتماعية الموروثة ، الدينية الأخلاقية، الثقافية) و الاتصال غير الرسمي

من الجدول (١) يتبين التقارب الكبير في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول بنود متغيري الدراسة المنظومة القيمية (3.32) والاتصال غير الرسمي (3.97).... كما أن هناك تفاوتاً كبيراً في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول أبعاد المنظومة القيمية بين (2.257) لبنود بعد القيم الاجتماعية الموروثة، بمؤشراتها السن ذو المتوسط الحسابي (1,57)، القرابة (2.015)، المواطن (2.805). ثم (4.71) للإجابات المتعلقة ببنود البعد الديني والأخلاقي، بمؤشراتها التعاون ذو المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على بنوده (4.655)، وكذلك مؤشر الثقة الذي متوسطه الحسابي (4.77)، و (3.343) بالنسبة لبنود بعد القيم الثقافية ذو المؤشر المستوى التعليمي.

إن المتوسط الحسابي كأحد مقاييس النزعة المركزية، هو قيمة تتجمع حولها قيم مجموعة ويمكن من خلالها الحكم على بقية قيم المجموعة، يُستخدم في البحوث الاجتماعية لمعرفة تركيز إجابات المبحوثين، أي الاتجاه العام للإجابات، وهو يفسر ميل أغلبية المفردات في إجاباتهم إلى مستوى معين.

وهنا فالمتوسط الحسابي لبنود بعد القيم الاجتماعية الموروثة في مجملها (2,557) وهو بين (2,5) و(3,5) أي ما يقابلها في مقياس ليكرت الخماسي مستوى (لا أوافق). وكتفصيلاً لذلك التفاوت الملاحظ في تركيز إجابات المبحوثين حول رؤيتهم لموضوع القيم الاجتماعية يعطي إشارة ضمنية لعدم اتفاقهم في النظرة الشاملة للقيم الاجتماعية ككتلة واحدة، فقد يقبل الفرد قيمة معينة ويرفض أخرى، وهو ما يفسر تركيز إجابات المبحوثين عند مستوى (أوافق) في رؤيتهم لمؤشر المواطن، وفيما يخص مؤشر القرابة فتركزت الإجابات عند مستوى (لا أوافق) وهو مستوى الحياد بين الموافقة والمعارضة، فالمبحوثون لا يرون في عامل القرابة عاملاً مهماً داخل الوحدة، أما عن قيمة التقارب في السن فتركزت الإجابات عند مستوى (أعترض) يعطينا الدلالة السوسولوجية لعدم أهمية عامل السن داخل الوحدة. وهو ما يعكس الاستقرار الذي تعيشه الوحدة في جانب الصراع بين الأفراد، والذي مرده التفاوت العمري بين الأفراد، خاصة عند الإجابة عن سؤال يتعلق (بوجود صراع أجيال خفي)، وما يمكن أن نستنتجه أيضاً من خلال ما سبق، أن القيم الدينية والأخلاقية احتلت المراتب المتقدمة في إجابات المبحوثين، وهذا راجع لطبيعة المنطقة (بوسعادة) الذي يغلب على ساكنيها طابع الدين والتمسك بالقيم الإسلامية السمحة، فتركزت إجابات المبحوثين حول مؤشري التعاون و الثقة عند مستوى (أوافق بشدة) يعطي الدلالة السوسولوجية الصريحة حول أهمية هذه القيم عند المبحوثين، وما تعكسه من خلفية إسلامية، خاصة عند سؤالنا عن (مصدر هذه القيمة)، فكانت الإجابات بالإجماع (الدين)، حيث يرى "بارسونز" أن أبناء المجتمع الواحد يشتركون في الكثير من القيم والمعايير والتوقعات هي نتاج تنشئتهم الاجتماعية المتشابهة.

وحول بنود القيم الثقافية في مؤشرها المستوى التعليمي، تركزت الإجابات عند مستوى (لا أوافق)، وهو ما يمكن تفسيره بإعطاء المبحوثين أهمية وإن كانت قليلة للمستويات التعليمية الأكاديمية في الوحدة، إذ أن المستوى الأكاديمي يتدخل في ترتيب المراكز الإدارية، وتفاضل العاملين واعتبارات العائد المادي والمعنوي.

وبالنسبة لمتغير الاتصال غير الرسمي، فكانت إجابات المبحوثين عند مستوى (أوافق) وهو ما يدل على أهمية الاتصال غير الرسمي كظاهرة تنظيمية موجودة داخل الوحدة بين جماعات العمل. وهو ذو أهمية بالغة بالنسبة للأفراد توازي أهمية الجماعات غير الرسمية، الذي ينساب بينها هذا النوع من الاتصالات التنظيمية.

3- علاقة القيم الاجتماعية الموروثة (السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي:

الترتيب (س)	الترتيب (ع)	رتبة (س)	رتبة (ع)	الفرق (ف)	تربيع الفرق	الدرجة على مقياس القيم الاجتماعية الموروثة (س)	الدرجة على مقياس الاتصال غير الرسمي (ع)	الترتيب
1	21	1	1	0	0	26	47	.1
2	25	2	2,5	-0,5	0,25	26	46	.2
3	26	6	2,5	3,5	12,25	28	46	.3
4	26	6	5	1	1	31	51	.4
5	26	6	5	1	1	27	45	.5
6	26	6	5	1	1	31	45	.6
7	26	6	9,5	-3,5	12,25	26	44	.7
8	26	6	9,5	-3,5	12,25	30	47	.8
9	26	6	9,5	-3,5	12,25	31	47	.9
10	27	12	9,5	2,5	6,25	35	47	.10
11	27	12	9,5	2,5	6,25	29	49	.11
12	27	12	9,5	2,5	6,25	30	50	.12
13	27	12	16,5	-4,5	20,25	30	50	.13
14	27	12	16,5	-4,5	20,25	27	47	.14
15	28	15,5	16,5	-1	1	29	47	.15
16	28	15,5	16,5	-1	1	36	49	.16
17	29	19	16,5	2,5	6,25	36	46	.17
18	29	19	16,5	2,5	6,25	26	46	.18
19	29	19	16,5	2,5	6,25	21	50	.19
20	29	19	16,5	2,5	6,25	27	51	.20
21	29	19	23	-4	16	31	50	.21
22	30	23,5	23	0,5	0,25	32	50	.22
23	30	23,5	23	0,5	0,25	26	51	.23
24	30	23,5	23	0,5	0,25	33	46	.24
25	30	23,5	23	0,5	0,25	30	48	.25
26	31	29	28	1	1	33	45	.26
27	31	29	28	1	1	29	44	.27
28	31	29	28	1	1	27	43	.28
29	31	29	28	1	1	25	47	.29
30	31	29	28	1	1	26	48	.30
31	31	29	34	-5	25	29	47	.31
32	31	29	34	-5	25	32	49	.32
33	32	33,5	34	-0,5	0,25	29	49	.33
34	32	33,5	34	-0,5	0,25	31	50	.34
35	33	35,5	34	1,5	2,25	31	46	.35
36	33	35,5	34	1,5	2,25	26	48	.36
37	35	37	34	3	9	28	49	.37
38	36	39	39	0	0	27	48	.38
39	36	39	39	0	0	36	48	.39
40	36	39	39	0	0	31	50	.40
224,5	0							المجموع

معامل الارتباط سبيرمان هو: 0.79894

جدول (معامل الارتباط الرتي (سبيرمان) للقيم الاجتماعية الموروثة (السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي

بتطبيق المعادلة الإحصائية لمعامل الارتباط الرتبي (سبيرمان) والذي تُعطى بالشكل :

$$r = 1 - \frac{6 \text{ مجاف}^2}{n(n-1)}$$

معامل الارتباط الرتبي (سبيرمان) للقيم الاجتماعية الموروثة (السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي هو (0.79894) وهي ارتباط موجب قوي.

إن الارتباط الموجب القوي بين القيم الاجتماعية الموروثة (السن، القرابة، الموطن) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي، ذو دلالة سوسيولوجية هامة تكمن في العلاقة الطردية بين القيم الاجتماعية الموروثة والاتصال غير الرسمي، أي أن أكثر الأشخاص تشبهاً بالقيم الاجتماعية الموروثة هم أكثر الناس اعتقاداً بفعالية الاتصال غير الرسمي.

فالاتصال غير الرسمي ظاهرة تنظيمية توجد بين الجماعات الاجتماعية غير الرسمية داخل الوحدة، هاته الجماعات لها قانون ومقومات ووجود، وعوامل تنظيمية خاصة بها، بعيدة عن النظام الرسمي القائم والجماعات الاجتماعية كما يسميها "بارسونز" ويؤكد أن صفات النسق التنظيمي وخصائصه تتحدد في ضرورة وجود القيم في الأنساق التنظيمية لأنها تلعب دوراً وظيفياً يعمل على ديمومة واستقرار التنظيم، وأهمية الجماعة والدور التنظيمي، واعتبار نسق القيم أساسي وهام في التنظيم نظراً لمشاركة الأفراد في وظائف التنظيم¹.

فالقيم الاجتماعية الموروثة لها أهمية في تأثيرها على عملية الاتصال غير الرسمي، وكتفصيلاً لذلك؛ يُعد مؤشر التقارب في السن كقيمة اجتماعية أساسية في الوحدة ليس ذو أهمية في عملية الاتصال غير الرسمي، لان الاختلاف العمري لا يُؤثر على البيئة الاجتماعية ولا يعكس أي صراع بين الأجيال مما من شأنه ان يؤثر في العملية الاتصالية، إن مؤشر التقارب في السن عامل مهم في علاقته بالاتصال التنظيمي غير الرسمي، وهو عكس ما خلصت إليها دراسة "فايزة رويم" فاعلّق الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية² في ان فعّالّ الاتصال الإداري تختلف من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات (السن والحالة الاجتماعية)². وأما عن قيمة القرابة والتي تمثل القيمة الأكثر صلابة بين القيم الأخرى خاصة في مجتمعاتنا العربية ذات الأصول العشائرية، وما أثبتته الوقائع التاريخية و الدراسات الاجتماعية، غير انه في دراستنا لا تُمثل قيم القرابة تلك الأهمية في تأثيرها على العملية الاتصالية، ويرجع ذلك إلى عدم وجود أقرباء بالوحدة إلا في حالات نادرة ونادرة جداً. رغم التأكيد على أهميتها من طرف الباحثين كنوع من الحماية خاصة في الإحابة على البند³ (في حال وقوع مشكلة ألبأ الى قريبي وإن يكن غير ذي تخصص) وهو ما يتفق نسبياً مع ما توصل إليه الباحث "الرتيمي" في دراسته " القرابة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية " من نتائج في هذا الصدد أهمها أن الالتحاق بمكان العمل لا يتم غالباً إلا بوجود أقارب داخل الوحدة³.

ولعل قيمة الاشتراك في الموطن هي القيمة الاجتماعية الموروثة الأكثر سيادة بين القيمتين السابقتين، لما لها من تجسيد واضح داخل الوحدة. فالتكتل في جماعات غير رسمية غالباً ما يكون على أساس الجهوية (أبناء المنطقة الواحدة)، وكتنتيجة لذلك فان الصراعات -إن

1 - فصل الاطار العام للدراسة ، التوجه النظري للدراسة.

2 - فايزة الرويم: مرجع سابق

3 - الرتيمي: مرجع سابق

وجدت - تحكما الجهوية و المناطقية، وهو ما يتفق مع دراسة الرتيمي أيضًا حين تخلص إلى النتيجة (صراع العمال مع الإدارة مرده إلى النعرات و الجهوية)⁴، وفي ذلك أهمية بالغة في ارتباطها بالاتصال التنظيمي غير الرسمي، الذي عادة ما يأخذ مساره بين الجماعات غير الرسمية المكونة في أغلبها من أبناء المنطقة الواحدة.

4- العلاقة بين القيم الدينية والأخلاقية(التعاون، الثقة) والاتصال غير الرسمي:

المجموع	الدرجة على مقياس القيم الدينية والأخلاقية (س)	الدرجة على مقياس الاتصال غير الرسمي (ع)	ترتيب (س)	ترتيب (ع)	رتبة (س)	رتبة (ع)	الفرق (ف)	تربيع الفرق
.1	47	47	44	43	1,5	1	0,5	0,25
.2	47	46	44	44	1,5	2,5	-1	1
.3	44	46	45	44	4,5	2,5	2	4
.4	44	51	45	45	4,5	5	-0,5	0,25
.5	45	45	45	45	4,5	5	-0,5	0,25
.6	46	45	45	45	4,5	5	-0,5	0,25
.7	46	44	46	46	9,5	9,5	0	0
.8	48	47	46	46	9,5	9,5	0	0
.9	49	47	46	46	9,5	9,5	0	0
.10	48	47	46	46	9,5	9,5	0	0
.11	47	49	46	46	9,5	9,5	0	0
.12	45	50	46	46	9,5	9,5	0	0
.13	45	50	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.14	49	47	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.15	49	47	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.16	47	49	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.17	45	46	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.18	47	46	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.19	47	50	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.20	47	51	47	47	19	16,5	2,5	6,25
.21	46	50	47	48	19	23	-4	16
.22	47	50	47	48	19	23	-4	16
.23	47	51	47	48	19	23	-4	16
.24	46	46	47	48	19	23	-4	16
.25	48	48	47	48	19	23	-4	16
.26	48	45	48	49	28,5	28	0,5	0,25
.27	46	44	48	49	28,5	28	0,5	0,25
.28	47	43	48	49	28,5	28	0,5	0,25
.29	49	47	48	49	28,5	28	0,5	0,25
.30	46	48	48	49	28,5	28	0,5	0,25
.31	47	47	48	50	28,5	34	-5,5	30,25
.32	47	49	49	50	35	34	1	1
.33	47	49	49	50	35	34	1	1
.34	49	50	49	50	35	34	1	1
.35	50	46	49	50	35	34	1	1
.36	51	48	49	50	35	34	1	1
.37	49	49	49	50	35	34	1	1
.38	49	48	49	51	35	39	-4	16
.39	48	48	50	51	39	39	0	0
.40	46	50	5	51	40	39	1	1
المجموع							0	190,5

معامل الارتباط سبيرمان هو: 0,89212

جدول(معامل الارتباط الرتيمي (سبيرمان) بين القيم الدينية والأخلاقية(التعاون، الثقة) والاتصال غير الرسمي

⁴ - المرجع نفسه

معامل الارتباط الرتي (سبيرمان) بين القيم الدينية والأخلاقية (التعاون، الثقة) والاتصال غير الرسمي هو (0.89212) وهو ارتباط موجب قوي.

إن الارتباط الموجب القوي بين القيم الدينية والأخلاقية (التعاون، الثقة) بالاتصال التنظيمي غير الرسمي، ذو دلالة سوسولوجية هامة تكمن في العلاقة الطردية القوية والقوية جداً بين القيم الدينية والأخلاقية والاتصال غير الرسمي، أي أن أكثر الأشخاص تشبهاً بالقيم الدينية والأخلاقية هم أكثر الناس اعتقاداً بفعالية الاتصال غير الرسمي.

فالقيم التي يتشبع بها الأفراد خلال تنشئتهم الاجتماعية من مختلف مصادرها الأسرة، المدرسة، المسجد، جماعات الرفقة، تصبح مع مرور الوقت محددات سلوكهم وموجهات تصرفاتهم، تعمل على توجيه أفكارهم ومشاعرهم وبناء معتقداتهم وتشكيل أسلوبهم في التفاعل مع الآخرين مما يحدد سلوكياتهم داخل المنظمة وفي أداء عملهم، فالقيم المكتسبة مع مرور الوقت لا يمكن للفرد إن يدعها جانباً عند ولوجه المنظمة، وعلى هذا الأساس فالاعتقاد بأهمية القيم الدينية والأخلاقية عند الباحثين، مرده الطبيعة الاجتماعية للمنظمة والتي تفرض على أبنائها الالتزام بالقيم الإسلامية من عبادات ومعاملات وأخلاق، تتجسد كمكتسب أو موروث يحدد سلوكياتهم اليومية ويطلع شخصيتهم، وهي بذلك ثقافات شخصية للأفراد داخل التنظيم، فقيم **التعاون** قيم موروثية محلياً تجلب عليها الأفراد وانتقلوا بها إلى داخل التنظيم معززين بذلك القيم الدينية السائدة وهو ما اختلف فيه نسبياً مع دراسة "عادل غزالي" أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري "في ما توصل إليه من نتيجة مفادها (تراجع القيم الدينية في المؤسسة، على حساب القيم المادية، التي أصبحت توضع فوق كل اعتبار وهو ما يزعج عن تغيير في سلم القيم في المجتمع الجزائري)⁵، وكذا دراسة "العقبي الأزهر" "القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين" والتي اختلف معه في النتيجة التي توصل إليها والتي مفادها (التعاون والتضامن لدى العاملين منبعه المراكز الرسمية والأدوار المهنية أكثر من أي اعتبارات أخرى)⁶ فالقيم الدينية للأفراد الباحثين مصدرها الدين الإسلامي لا الأدوار والمراكز الرسمية واتفق معه بشدة في النتيجة (الأسلوب الإرشادي للرئيس تحكمه إلى حد بعيد الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية أكثر من المسؤولية الرسمية)⁷. وهو ما تؤكد في هذا السياق دراسات "علي الكنز" و زملائه "الصناعة والمجتمع" في الجزئية (احتفاظ العمال الصناعيين بعقليتهم وخلفياتهم الريفية)⁸، ولأن الاتصال غير المباشر يتم بين الأفراد فقيم التعاون والثقة تعتبر بمثابة آليات مساعدة لسلسلة وصول الرسائل الاتصالية، من قبيل الابتعاد عن الرسمية في التعامل تفادياً لانعكاسات جمود التنظيم على الفعالية الاتصالية من منطلق الثقة السائدة بين الأفراد والثقة من جهة أخرى في فهم المستقبل لرسالة المصدر، ولعل الفعالية الاتصالية أيضاً متعلقة بتصرفات الذين يعملون على التأثير الإيجابي فيها، من خلال عدم حجب المعلومة والتعاون على إيصال وفهم محتويات الرسالة الاتصالية، لأن فعالية الاتصال التنظيمي لا تكتمل إلا بفعالية الاتصال غير الرسمي وهذا الأخير لا يتأتى له ذلك الأمن خلال تعاون أفرادها وسيادة الثقة بينهم.

⁵ عادل غزالي: أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006

⁶ العقبي الأزهر: القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2009

⁷ المرجع نفسه

⁸ Djamel Guerid: industrie et société_sns1978_1982 Algerie، Said Chikhi، Ali El-kenez

5- العلاقة بين القيم الثقافية (المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي:

الترتيب (س)	الترتيب (ع)	رتبة (س)	رتبة (ع)	الفرق (ف)	تربيع الفرق	الدرجة على مقياس الاتصال غير الرسمي (ع)	الدرجة على مقياس القيم الثقافية (س)	الترتيب
11	43	5,5	1	4,5	20,25	47	11	.1
11	44	5,5	2,5	3	9	46	11	.2
11	44	5,5	2,5	3	9	46	16	.3
11	45	5,5	5	0,5	0,25	51	16	.4
11	45	5,5	5	0,5	0,25	45	14	.5
11	45	5,5	5	0,5	0,25	45	14	.6
11	46	5,5	9,5	-4	16	44	14	.7
11	46	5,5	9,5	-4	16	47	14	.8
11	46	5,5	9,5	-4	16	47	13	.9
11	46	5,5	9,5	-4	16	47	13	.10
12	46	13,5	9,5	4	16	49	12	.11
12	46	13,5	9,5	4	16	50	12	.12
12	47	13,5	16,5	-3	9	50	11	.13
12	47	13,5	16,5	-3	9	47	11	.14
12	47	13,5	16,5	-3	9	47	11	.15
12	47	13,5	16,5	-3	9	49	15	.16
13	47	19,5	16,5	3	9	46	16	.17
13	47	19,5	16,5	3	9	46	16	.18
13	47	19,5	16,5	3	9	50	17	.19
13	47	19,5	16,5	3	9	51	13	.20
13	48	19,5	23	-3,5	12,25	50	13	.21
13	48	19,5	23	-3,5	12,25	50	14	.22
14	48	26	23	3	9	51	15	.23
14	48	26	23	3	9	46	14	.24
14	48	26	23	3	9	48	12	.25
14	49	26	28	-2	4	45	11	.26
14	49	26	28	-2	4	44	11	.27
14	49	26	28	-2	4	43	11	.28
14	49	26	28	-2	4	47	11	.29
15	49	30,5	28	2,5	6,25	48	16	.30
15	50	30,5	34	-3,5	12,25	47	16	.31
16	50	34,5	34	0,5	0,25	49	13	.32
16	50	34,5	34	0,5	0,25	49	12	.33
16	50	34,5	34	0,5	0,25	50	14	.34
16	50	34,5	34	0,5	0,25	46	11	.35
16	50	34,5	34	0,5	0,25	48	17	.36
16	50	34,5	34	0,5	0,25	49	17	.37
17	51	39	39	0	0	48	13	.38
17	51	39	39	0	0	48	12	.39
17	51	39	39	0	0	50	12	.40
المجموع				0	294,5			

معامل الارتباط سبيرمان هو: 0,322373

جدول () معمل الارتباط سبيرمان بين القيم الثقافية (المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي

معامل الارتباط سبيرمان بين القيم الثقافية (المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي هو (0.322373) وهو ارتباط موجب ضعيف . ان الارتباط الموجب الضعيف بين القيم الثقافية في مؤشرها (المستوى التعليمي) والاتصال غير الرسمي ذو دلالة سوسيولوجية تتمثل في وجود علاقة طردية نوعاً ما بين القيم الثقافية والاتصال غير الرسمي، وهو ما اتفقت مع دراسة "فايزة الرويم" "فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية" في النتيجة التي توصلت إليها ومفادها (تختلف فعالية الاتصال الإداري من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات التالية : الجنس و السن و المستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية و المستوى الوظيفي، فحما لا تختلف باختلاف متغير الأقدمية⁹ . أي أن أكثر الأشخاص تشبهاً بلقيم الثقافية هم أكثر الناس اعتقاداً بفعالية الاتصال غير الرسمي . فلقيم الثقافية أهمية بالغة تكمن في الحفاظ على النسق الكلي، وهو ما تنهض عليه نظرية "النسق الاجتماعي" حيث يرى صاحبها "بارسونز" أن المجتمع نسق اجتماعي مكون من أربع انساخ فرعية ثقافية ، اجتماعية ، شخصية، بيولوجية لكل منها وظيفة تؤديها لصالح النسق الكلي. وترتب هذه الأنساخ فيما بينها معطية السيطرة للنسق الثقافي الذي يعمل على توجيه باقي الأنساخ التي لها علاقات التأثير والتأثير المتبادل فيما بينها، والقيم الثقافية متعددة المؤشرات ، غير أن مؤشرا هنا (المستوى التعليمي) أثبت انه ذو أهمية بسيطة جداً بالمقارنة مع مؤشرات دراستنا الأخرى ، وهذا لا يدل على عدم أهميته بقدر ما يدل على أهمية المعايير القيمية الأخرى التي تغطي عليه. فالقيم في ترتيبها - كما تبين في الفصل النظري- تُكوّن نسقاً قيمياً يختلف من فرد إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، فالوحدة محل الدراسة لها ثقافة خاصة بها وتأسيساً قيمياً يميزها عن باقي المنظمات الأخرى، ورغم أن المستوى التعليمي له أهمية بالغة في التنظيم الرسمي، وهو ما يجعل منه الحجر الأساس في تحديد معالم وأهداف المنظمات ومنه الفعالية الاتصالية الرسمية، يصبح في التنظيمات غير الرسمية قيمة كباقي القيم الأخرى يخضع للقوانين وأعراف الجماعات الاجتماعية غير الرسمية، وهو ما يؤكد العلاقة الضعيفة بينه وبين الاتصال غير الرسمي الذي يخضع بدوره لقوانين وتعاليم الجماعات الاجتماعية داخل التنظيم الرسمي.

خلاصة:

كانت هذه نتائج الدراسة الميدانية، حيث بيّنت أن هناك علاقة طردية بين المنظومة القيمية والاتصال غير الرسمي، تختلف قوتها باختلاف القيم محل الدراسة، إذ أن الاتصال غير الرسمي بالوحدة يتأثر تبعاً بالقيم المكتسبة لدى الأفراد العاملين، حيث كشفت الدراسة الميدانية أهمية القيم في تحقيق الفعالية الاتصالية في شقها غير الرسمي. للقيم الاجتماعية الموروثة علاقة طردية و الاتصال غير الرسمي يأتي في مقدمتها الاشتراك في الوطن، السن. وللقيم الدينية والأخلاقية علاقة قوية جداً والاتصال غير الرسمي، منبعها الدين الحنيف، أما القيم الثقافية في قيمتها المستوى التعليمي فهي ذات علاقة ضعيفة مع الاتصال غير الرسمي.

وبشكل أكثر تفصيلاً، سوف يتم مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء فرضيات الدراسة، وهذا ما سيتم دراسته في الفصل الموالي.

⁹ فايزة الرويم: فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2013

الفصل السادس: مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج و استنتاجات عامة

- تمهيد

- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج

- استنتاجات عامة

- اقتراحات وتوصيات

- خاتمة

- قائمة المصادر والمراجع

الفصل السادس: مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج:

تمهيد:

إن سيورة العملية المنهجية في البحث الاجتماعي، تقتضي للوصول إلى النتيجة المرجوة ، وذلك بعد تعرضنا طبعاً إلى الخطوات السابقة من اختيار المنهج والأداة وتفرغ البيانات وقياسها إحصائياً الانتقال إلى مناقشة الفرضيات و التحقق من صحتها من عدمه، وهو لب الهدف في المنهج الوصفي الذي يعتمد الفرضيات كإجابات محتملة، ثم يختار الأداة التي يفرضها طبيعة الموضوع، ثم النزول بمؤشرات الدراسة كوحداث للقياس والتحليل، وبعد جمع البيانات وتفرغ الجداول، تتم على هذا الأساس مناقشة الفرضيات .

1- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج:

أ- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى والتي مؤداها:

" تؤثر القيم الاجتماعية الموروثة للأفراد من تقارب في السن و القرابة و اشتراك في الموطن في عملية الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة "

لاختبار هذه الفرضية، يمكن الرجوع إلى البيانات الميدانية للتحقق من أن للقيم الاجتماعية الموروثة علاقة مع الاتصال غير الرسمي. وهكذا بالنسبة لقيم (التقارب في السن، القرابة، الموطن) تكشف البيانات المتوصل إليها، أن هذه القيم الاجتماعية متباينة التأثير والقبول. فحين حققت قيم (التقارب في الموطن) نسبة تركيز الإجابات الأكبر بمتوسط حسابي (2.805) أي عند المستوى (لا أوافق) وهو مستوى حيادي بين القبول والرفض. حققت قيم (القرابة) متوسطاً حسابياً قدره (2.615) أي عند المستوى (لا أوافق) أيضاً، لتحتل المرتبة الثانية في ترتيب القيم لدى أفراد الوحدة، أما بالنسبة لقيم (التقارب في السن) فلم يكن لها ذلك الأثر المنشود، حيث اكتفت بمتوسط حسابي للإجابات (1.75) أي عند المستوى (أعارض) انظر الجدول (07).

أما عن العلاقة بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي، فأكدت الأساليب الإحصائية (معامل الارتباط سبيرمان) بالاستعانة ببرنامج EXCEL فقد تأكد وجود علاقة طردية قوية بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي بمعامل ارتباط قدره (0.79894) (الجدول) أي أن أكثر الأفراد تشبهاً بالقيم الاجتماعية الموروثة هم أكثر الناس اعتقاداً بفاعلية الاتصال غير الرسمي بالوحدة. وهو ما اتفق مع الدراسات السابقة لأصحابها "فايزة رويم، الرتيمي، العقبي الأزهر" (التفصيل في الفصل السابق).

وعلى هذا الأساس فان هذه الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً من خلال طرق المنهج الوصفي التحليلي، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين القيم الاجتماعية الموروثة و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت والجدول (08) يوضح ذلك.

2- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية والتي مؤداها:

"توجد علاقة قوية بين القيم الأخلاقية و الدينية المتمثلة في التعاون و الثقة للأفراد و عملية الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة"

بالرجوع إلى النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية؛ بالنسبة لقيم (التعاون والثقة) كقيم أخلاقية دينية أثبتت الدراسة وجودها القوي واحتلالها المكانة المتقدمة بين قيم الأفراد جميعها، وفي هذا السياق نحن نتحدث عن إجماع الأفراد على أهمية هذه القيمة، بمتوسط حسابي للإجابات بلغ (4.655) لقيم التعاون، و(4.77) (الجدول 07) لقيم الثقة أي عند مستوى (وافق بشدة) على مقياس "ليكرت" الخماسي، وهذا يعطي انطباعاً عن بيئة العمل، والتي تسودها قيم التعاون والتضامن والثقة بين الأفراد، وهي قيم مصدرها الأساس الدين الإسلامي وتعاليمه ولتنشئة الاجتماعية للأفراد.

وفي اختبارنا للعلاقة بين القيم الأخلاقية والدينية والاتصال غير الرسمي، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية، تبين وجود علاقة طردية قوية وقوية جداً بلغت (0.89212) وهي علاقة تكاد تكون كاملة، أي أن أكثر الأفراد تشبهاً بالقيم الأخلاقية الدينية هم أكثر الناس اعتقاداً بفاعلية الاتصال غير الرسمي بالوحدة. وهو ما اختلف فيه نسبياً مع دراسة "عادل غزالي" في ما توصل إليه من نتيجة مفادها تراجع القيم الدينية في المؤسسة، على حساب القيم المادية وكذا دراسة "العقبي الأزهر" والتي اختلفت معه في النتيجة التي توصل إليها والتي مفادها التعاون و التضامن لدى العاملين منبعه المراكز الرسمية والأدوار المهنية أكثر من أي اعتبارات أخرى. وعلى هذا الأساس فإن هذه الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً من خلال طرق المنهج الوصفي التحليلي، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية جداً بين القيم الأخلاقية الدينية و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت والجدول (09) يوضح ذلك.

ج- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة والتي مؤداها:

"توجد علاقة قوية بين القيم الثقافية كالمستوى التعليمي للأفراد على اختلاف مراكزهم وعملية الاتصال غير الرسمي" انطلاقاً من نتائج الدراسة الميدانية لاختبار الفرضية بغية التحقق من وجود علاقة بين القيم الثقافية والاتصال غير الرسمي، تبين ان القيم الثقافية كقيم مسيطرة ترتقي على جميع القيم الأخرى، فالنسق الثقافي هو النسق الأساس حسب "بارسونز"، تضطلع بمهام الحفاظ على النسق الكلي، من خلال آليات ضبط تمتلك شرعيتها من قبول الأفراد لها، تعمل على الحفاظ على النسق الكلي. غير أن قيم المستوى التعليمي كقيم ثقافية لم تلق القبول الكبير من أفراد الوحدة، ونزل عند متوسط حسابي (3.343) أي عند مستوى (لا أوافق) على مقياس ليكرت وهو مستوى الحياد بين القبول والرفض (الجدول 07)، وهذا راجع إلى انكفاء قيم المستويات الأكاديمية بالمقارنة مع القيم الأخرى في النسق القيمي. وهو ما اتفقت مع دراسة "فايزة الرويم" في النتيجة التي توصلت إليها ومفادها (تختلف فعالية الاتصال الإداري من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات التالية: الجنس و السن و المستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية و المستوى الوظيفي).

وفي اختبارنا للعلاقة بين القيم الثقافية والاتصال غير الرسمي، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية، تبين وجود علاقة طردية ضعيفة بلغت (0,322373) وهي علاقة ضعيفة نسبياً، أي أن أكثر الأفراد تشبهاً بالقيم الثقافية هم أكثر الناس اعتقاداً بفاعلية الاتصال غير

الرسمي بالوحدة. وعلى هذا الأساس فإن هذه الفرضية قد تم اختبارها ميدانياً، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ضعيفة بين القيم الثقافية و الاتصال غير الرسمي. أي أن الفرضية تحققت والجدول (10) يوضح ذلك.

من خلال ما سبق وبعد تحقق الفرضيات الجزئية الثلاث ، فإنه كتحصيلاً لذلك قد تحققت الفرضية العامة التي تقول بأنه توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين المنظومة القيمية والاتصال غير الرسمي.

خلاصة:

بعد التطرق الى عرض النتائج ومناقشتها في الفصل السابق، عمدنا في هذا الفصل الى مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج المحصلة ميدانياً، وقد تبين ان القيم الاجتماعية الموروثة من (تقارب في السن ، القرابة ، الإشتراك في الوطن) قيم يُختلف في النظر إليها والقبول بها من عدم الموافقة الى معارضة القبول ، غير ان لها علاقة طردية بالاتصال غير الرسمي كظاهرة تنظيمية، تحدث بين جماعات العمل، أما عم القيم الدينية الاخلاقية من(التعاون والثقة) فقد حققت النسب الاكبر من القبول والموافقة الشديدة، وهي قيم لها علاقة طردية قوية بالاتصال غير الرسمي، والقيم الثقافية الممثلة للنسق الثقافي السائد والمسيطر بين باقي القيم حسب "بارسونز" صاحب نظرية "النسق الاجتماعي" و المتبناة كإطار تحليل للدراسة، لم تحقق تلك الهالة المتوخاة منها في قيمها "المستوى التعليمي" و بقيت في حدود الحياد بين القبول والمعارضة. اما عن علاقة هذه القيم مع الاتصال غير الرسمي، فقد تحقق وجود علاقة طردية ضعيفة .

ومنه فإن الفرضيات الثلاث قد تحققت ما يعني تحقق الفرضية العامة- توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين المنظومة القيمية والاتصال غير الرسمي-.

2- استنتاجات عامة:

- موضوع القيم من الموضوعات الصعبة الدراسة نظراً لحساسيته الاجتماعية خاصة عندما يتعلق الأمر بمتغيرات (القرابة والموطن) في المؤسسة الجزائرية لأنه عادة ما يُختزل في المحاباة و الجهوية ، غير أن الدراسات العلمية أكدت جوانب ايجابية لهذا الموضوع ، تتمثل على سبيل المثال في سهولة انسياب المعلومة بين الأفراد أبناء المنطقة الواحدة أو من تتضمنهم رابطة الدم، وهذه المفارقة هي ما أردنا أن نُبينه في هذه الدراسة . لكن تبقى القاعدة مرتكزة على جانبي هذا الطرح بين التصور العام للمجتمع الجزائري والعربي بصفة عامة كمجتمعات عشائرية، وبين حقيقة مؤداها التنظيم غير الرسمي تنظيم موازي للتنظيم الرسمي ومعه يشكل جناح المنظمة، تعتمد عليهما في تحقيق أهدافها. وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا الميدانية لتحاول إلقاء الضوء على علاقة المنظمة القيمية بالظواهر التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، والذي يُعتبر الاتصال غير الرسمي جزء أساس منها، ومنه وبعد الخطوات المنهجية توصلت دراستنا إلى النتائج:
- تناسق القيم المجتمعية مع قيم الوحدة، وهو ما تؤكدته نظريات البنائية الوظيفية عموماً ونظرية النسق الاجتماعي خصوصاً.
 - توجد علاقة طردية بين المنظمة القيمية عموماً والاتصال غير الرسمي بالمؤسسة، وهو ما تؤكدته نظرية النسق الاجتماعي.
 - وجود علاقة إيجابية بين القيم الاجتماعية والاتصال غير الرسمي.
 - عامل السن من العوامل التي تعمل على تكوين الجماعة غير الرسمية.
 - للتقارب في السن علاقة طردية مع الاتصال غير الرسمي، وهو ما اتفق مع دراسة "فايزة الرويم"
 - القرابة عامل أصيل في المنظمات في جميع أطوارها من عملية التوظيف إلى الخروج على التقاعد. وهو ما اتفق مع دراسة الرتيمي.
 - الجهوية لا تكمن أهميتها في تكوين جماعات غير رسمية فقط بل تكوّن قلاع حماية للأفراد، ومنابر للشكوى والتذمر. وهو ما اتفق مع دراسة الرتيمي ايضاً.
 - التعامل في المؤسسة يميل إلى التعامل غير الرسمي (شفوي) والابتعاد عن الكتب الرسمية إلا في حال الضرورة.
 - التعاون والثقة عنوان التعاملات بين الأفراد ومصدره الأخلاق والدين الإسلامي. وهو ما اختلف مع نتيجة دراسة العقبي الازهر.
 - للمستوى التعليمي الاكاديمي كقيمة ثقافية علاقة طردية ضعيفة نسبياً مع الاتصال غير الرسمي.
 - طغيان القيم الدينية الاخلاقية على حساب القيم الاجتماعية الموروثة والقيم الثقافية.
 - الميل إلى فض الخلافات بالطريقة العشائرية - وهو ثقافة محلية تتميز به المنطقة - ولا يُلجأ بتاتاً إلى الإجراءات القانونية إلا في حال الضرورة والضرورة القصوى فقط.

اقتراحات وتوصيات

- الاقتراحات والتوصيات:

انطلاقاً من النتائج الدراسة الميدانية، والتي بيّنت أن هناك علاقة بين الظواهر التنظيمية وقيم الأفراد العاملين، يمكن صياغة الاقتراحات والتوصيات الآتية:

- الاهتمام بالظواهر التنظيمية غير الرسمية واعتبارها ذات أهمية بالغة توازي نظيراتها الرسمية.
- التعامل مع القيم كمكونات شخصية للأفراد العاملين، تعكس السلوك وتوجهه.
- السعي الحثيث من قبل الإدارة لمعرفة النسق القيمي للأفراد لديها، لتحليل تصرفاتهم وسلوكياتهم والتنبؤ بمستقبلها.
- على الإدارة الوصية الاستفادة من نسق القيم لدى الأفراد لتحقيق أهداف التنظيم.
- ضرورة نشر القيم الأخلاقية والإنسانية بين العمال.
- في حال التعارض والتضارب، أو عدم الاتفاق تسعى الإدارة لإيجاد منطقة رمادية بين قيم التنظيم وقيم الأفراد، بغية تفادي ظاهري الصراع والاعترا ب.
- زرع و إثراء القيم الإسلامية من التعاون والتضامن و الثقة.

الخاتمة:

إن موضوع القيم من المواضيع السوسولوجية التنظيمية الهامة، والتي أخذت حيزاً متقدماً في الدراسات الاجتماعية خاصة تلك التي تتعلق بالعنصر البشري داخل التنظيم، ومحاولة ربطها دراسةً وتحليلاً بالظواهر التنظيمية. وما كانت هذه الدراسة - المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال غير الرسمي - إلا محاولةً بسيطةً لإلقاء الضوء على بعض الآثار التي تمارسها القيم الاجتماعية داخل التنظيمات الجزائرية، ومحاولة إسقاط هذا الموضوع الهام من مواضيع علم الاجتماع على مؤسسة من المؤسسات الدولة، وهي وحدة **سونلغاز بوسعادة** بولاية المسيلة، حيث تعد من أهم المؤسسات الجزائرية، بغية الكشف عن مدى تأثر الظواهر التنظيمية بالقيم التي يتشبع بها الأفراد، من خلال تنشئتهم والتي تمثل منطلق سلوكياتهم وتصرفاتهم داخل التنظيمات، ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير تمارسه هذه القيم خاصة القيم التي تم تحديدها، قصد التحكم أكثر في الدراسة، باعتبار أن موضوع القيم الاجتماعية موضوع متشعب ومتفرع، إذ لا يمكن التحكم في كل القيم ودراستها ميدانياً في هذا البحث، وما توصلت إليه هذه الدراسة أن للقيم أثر على الظواهر التنظيمية بصفة طردية، وأن لها دور في الحفاظ على الاستقرار داخل التنظيم.

ولكن يبقى التحكم في موضوع القيم وعزلها عن باقي المفاهيم المشابهة، وتحديد إطار ضيق لها، صعباً بحكم أن أعضاء التنظيم لا يمتلكون جميعاً نفس القيم الاجتماعية ويصنفونها في نفس الأهمية، فهي خاضعة لتراكيبات الأفراد السيكولوجية والثقافية وخلفياتهم الاجتماعية، ومحاولة التعميم قد تفقد الدراسة جانب الموضوعية.

وفي السياق الحديث عن دلالات القيم في تنظيمات العمل، لا يمكن اختزال نتائج سلوكيات الأفراد التنظيمية في المراكز التي يشغلونها أو الأدوار التي يؤديونها، بالمقاربة النظرية - نظرية الدور - التي تفسر السلوك من خلال الدور المناط، بل يتعداه إلى حالة مركبة ومعقدة تتداخل فيها جميع المتغيرات السيكولوجية الاجتماعية البيئية الوظيفية.... على غرار القيم. ولعل أول ما يواجه الدارس للقيم، خاصة من الناحية الاجتماعية التنظيمية حالي العزل والتفكيك، عزل القيم عن المفاهيم المشابهة كالعرف والمعايير والاتجاهات، وتفكيك السلوك المحصل أو الناتج، لتحديد المتأثر بالقيم من غيره، والذي - السلوك - يتفاعل مع متغيرات أخرى ليست للقيم صلة بها، وهذا ما يعطي دراسة القيم نوعاً من الأهمية والتعميد في آن واحد.

ولعل المرتكز الوحيد في تحديد تأثيرات القيم على الأفراد والعمليات أو الظواهر التنظيمية، هو ما يتلقاه الباحث أو الدارس من إجابات الباحثين، فيما يعتقدونه من تأثير للقيم عليهم، أو ما يُفسر من السلوك الملاحظ، وفي كلتا الحالتين الحكم على القيم بجانب ولو بالشيء اليسير للحقيقة والواقع، إذ تعتمد في صوغ النتائج على تقديرات الأشخاص، وهم في الأخير بشر مكون من عدة مدارج معقدة يطغى بعضها على بعض، يصعب فصلها أو عزلها من بعضها عند العارف بها، فكيف بالمباحث الذي تتداخل عنده هذه المتغيرات.

وعموماً قد اتضح من خلال نتائج الدراسة إن للقيم الاجتماعية الموروثة والقيم الدينية الأخلاقية وكذا الثقافية علاقة ارتباطية موجبة مع الاتصال غير الرسمي، وهي نتيجة منطقيّة بالنظر إلى أن الظواهر التنظيمية في مجملها تتعلق بالأفراد المنقادون إلى خلفياتهم الثقافية وقيمهم الخاصة، ونحن لا نبتعد كثيراً حين نتحدث عن طبيعة مجتمعاتنا العربية ومجتمعنا الجزائري خصوصاً القبلي والعشائرية والمتدينة، فقيم **القرابة والموطن والتعاون والثقة** متحذرة فيه لا ينسلخ عنها بسهولة أيّاً كان موقع الفرد أو المركز الذي يشغله، وهي قيم مكتسبة، يتعامل من خلالها مع متغيرات حياته اليومية والتنظيمية، ودائماً ما يسعى إلى مواءمتها مع قيم التنظيم، ولإدارة دور هام في هذا المجال، حيث لا بد

لها من أن توافق بين قيم الأفراد السائدة وبين قيم التنظيم، فهي مقارنة لا بد منها إن أرادت أن تحقق أهدافها وتحافظ على رصيده البشري من خلال الاستثمار في ولاءه والتزامه.

1- القرآن الكريم

2- المعاجم والقواميس:

- المنجد في اللغة العربية المعاصرة: دار المشرق بيروت لبنان ط5، 2001

- معجم مجاني للطلاب: دار المجاني، بيروت، ط5، 2001

- احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1987

- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، ط1، الاسكندرية، 1989

3- الكتب:

- أبو العينين علي خليل مصطفى: القيم الإسلامية والتربية، المدينة المنورة، 1988

- ابراهيم محمد الشافعي: الاشتراكية العربية كفلسفة للتربية، ط1، مكتبة النهضة المصرية، 1971

- أحمد لبصير : دليل التسيير المنهجي لإدارة الثانويات و المدارس الأساسية ، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2002

- احمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، ط6، 1997

- اعتماد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1994

- الجلاد ماجد زكي: تعليم القيم وتعليمها، تصور نظري لطرائق تدريس القيم، ط2، دار الميسرة، عمان، الاردن 2007

- العديلي ناصر: إدارة السلوك التنظيمي، ط1 ، الرياض، 1414هـ.

- العديلي ناصر: السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارنة، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1995

- القعيد ، ابراهيم حمد: العادات العشر للشخصية الناجحة ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض 1422

- اجمدي احمد محمد عبدالله: علم النفس الصناعي، دار المعرفة، الاسكندرية، 1999

- باسم محمد ولي و محمد جاسم محمد : المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط 1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن، 2004

- بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن 2009

- بشير معمريه: القياس النفسي وتصميم أدواته، ط2، منشورات الخبر، الجزائر 2007

- جابر عبد الحميد: دراسة نفسية للشخصية العربية، عالم الكتب، 1987

- جابر نصر الدين : مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2006

- جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية 2002

- جمال الدين لعويسات: السلوك التنظيمي و التطوير الإداري ، دار هومة ، الجزائر 2002

- جمال الدين لعويسات : مبادئ الإدارة، د ط ، دار هومه للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2003

- جودت بني جابر: علم النفس الاجتماعي، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004

- جودت عزت عطوي: الإدارة المدرسية الحديثة، ط 1، الدار العلمية الدولية، و دار الثقافة، الأردن، 2001

- جيري جراي: الإشراف؛ ترجمة عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية 1988

- حامد عبد السلام زهران: دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2003

- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي ، ط6، عالم الكتاب، القاهرة، 2000

- حسين حريم: السلوك التنظيمي، د ط، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1978
- حسين حريم : مبادئ الإدارة الحديثة ، ط 2، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، ط 2 2009
- حمدي ياسين و آخرون:علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط 3، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت، 2008
- حميد الطائي و بشير العلاق: أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009
- حناوي محمد: السلوك التنظيمي، دار الفكر، الأردن، ط 1 1974
- خليل عبد الرحمان المعايطة:علم النفس الاجتماعي، دار الفكر، ط2، الأردن، 2007
- خليل معوض ميخائيل : علم النفس الصناعي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 1999
- خواجه عبد العزيز مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران ، 2005
- خيرى خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997
- رائد ناجي: البشير في الرسائل الإدارية، د ط، البشير الإبراهيمي للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 8 200
- راوية حسن:السلوك في المنظمات، دار المعارف، الإسكندرية، 2001
- رتب جليل صويص وغالب جليل صويص: تقنيات و مهارات. الاتصال، ط 1، إثراء للنشر و التوزيع،الأردن2002
- رشوان حسين عبد الحميد احمد:التربية و المجتمع، المكتب العربي الحديث، مصر 2002
- زيدان عبد الباقي:علم النفس الاجتماعي في مجالات الإعلامية، مكتب غرب القاهرة، 1975
- زيدان محمد مصطفى : معجم المصطلحات النفسية و التربوية، ط 1، دار الشروق للنشر و التوزيع والطباع، جدة، 1979
- زين العابدين درويش:علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته، دار الفكر العربي، مصر 1999
- سامي محمد ملحم " سيكولوجية التعلم و التعليم الأسس النظرية و التطبيقية " ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن2001
- سعيد حسني العزة: دليل المرشد التربوي، ط 1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006
- سعيد يس عامر: الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها ، در المريخ للنشر ' الرياض 1986
- سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ البدوي: أبعاد العملية الاتصالية، رؤية نظرية و علمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، الازرايطه، مصر، 1999
- سنان الموسوي: الإدارة المعاصرة الأصول و التطبيقات، ط 1، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، الأردن، 2004
- سهير كامل احمد:علم النفس الاجتماعي بين التنظير و التطبيق، مركز اسكندرية للكتاب، مصر 2001
- سويف مصطفى: التطرف كأسلوب للاستجابة، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1968
- سويف مصطفى: مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة ، ط 4، 1983
- سيزلاقي وولاس : السلوك التنظيمي و الأداء؛ ترجمة جعفر ابو القاسم احمد، معهد الإدارة العامة السعودي
- شعبان فرج : الاتصالات الإدارية، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009
- صلاح الدين شروخ: علم النفس الاجتماعي والإسلام، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010
- صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدارالجامعية للنشر والتوزيع الاسكندرية، 2000
- صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، مدخل الأهداف ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999
- عادل محمد ازيد : السلوك الإنساني في المنظمات ، د ط، جامعة القاهرة 2008
- عبد الباسط عبد المعطي:البحث الاجتماعي، دار المعارف الجامعية 1985

- عبد الفتاح محمد دويدار: علم النفس الاجتماعي أصوله و مبادئه، دار المعرفة الجامعية الأزاريطة، الاسكندرية 1999
- عبد اللطيف محمد خليفة، معتر سيد عبد الله: علم النفس الاجتماعي، دارغريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001
- عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1998
- عشوي مصطفى : أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1992
- عشوي مصطفى : أهمية الاتصال في تسيير المؤسسات، مقال منشور في كتاب عالم الاتصال، تأليف جماعي، بإشراف عبد الرحمن عزبي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992
- عمر احمد مشري : التنشئة الاجتماعية للطفل، ط1، دار الصفاء للنشر، الاردن 2003
- عمر تومي الشيباني: مقدمة في الفلسفة الإسلامية، الدار العربية للكتاب، ط1، تونس 1990
- عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط 1، داروائل للنشر، الأردن، 2001
- فضيل دليو: اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- فوضيل دليو :تاريخ وسائل الاتصال، سيرتا كوبي ، قسنطينة، 2006،
- فؤاد حيدر : علم النفس الاجتماعي دراسات نظرية و تطبيقية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1994
- فؤاد علي العاجز، عطية العمري: القيم وطرق تعلمها وتعليمها دراسات في القيم والتربية، مؤتمر كلية التربية والفنون، جامعة اليرموك، الاردن 1999
- فوزية ذياب: القيم والعادات الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت 1980
- كاظم محمد إبراهيم: تطورات في قيم الطلبة: دراسة تتبعية لقيم الطلاب في خمس سنوات - في: لويس كامل مليكة (محرر) قراءات في علم النفس الاجتماعي في البلاد العربية، ج1، الدار القومية للطباعة والنشر القاهرة، 1965
- لوكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي الجزء 2، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر 2005
- مجد الدين خمش: علم الاجتماع الموضوع والمنهج، دار مجدلاوي للنشر، عمان الاردن، 1999
- محمد ابراهيم عبيدات: سلوك المستهلك، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن، ط 4 ، 2004
- محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري و الإعلامي ، ط 1، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2009
- محمد السيد فهمي: تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية
- محمد الصيرفي: إدارة النفس البشرية ، ط 11 دار المناهج للنشر و التوزيع الأردن، 2003
- محمد الغريب عبد الكريم: البحث العلمي/التصميم و المنهج و الإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1989
- محمد رسلان الجيوسي و جميلة جاد الله: الإدارة علم و تطبيق ط1 المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2000
- محمد عارف : تالكوت بارسونز، رائد الوظيفة المعاصرة في علم الاجتماع مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1982
- محمد محمد عامر الطنوبي: نظريات الاتصال، الاسكندرية، ط1، 2001
- محمد محمد نعيمة: التنشئة الاجتماعية وسمات الشخصية، ط1، دار الثقافة العلمية، مصر، 2002
- محمود المساد: الإدارة الفعالة، مكتبة ناشرون، ط1، 2003
- محمد يسري دعيس: الاتصال والسلوك الإنساني، ط 1، دار البيطاش الإسكندرية، 1999
- مراد زعيمي: علم الاجتماع رؤية نقدية، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، الجزائر، 2006
- مساعد بن عبد الله الحيا: القيم في المسلسلات التلفازية، دراسة تحليلية وصفية مقارنة لعينة من المسلسلات التلفازية العربية، تقدم عبد القادر طاش، دار العاصمة للنشر والتوزيع، السعودية، ط1، 1414

- مصباح عامر : التنشئة الاجتماعية والسلوك الانحرافي لتلميذ المدرسة الثانوية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2002
- مصطفى حجازي : الاتصال في العلاقات الانسانية و الادارة، دار الطليعة ، بيروت ، ط 1، 1982
- معتز سيد عبد اله : علم النفس الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001
- منال طلعت محمود: مدخل الى علم الاتصال المكتب الجامعي الحديث، الازارطة، مصر 2002
- منال عبد المعتم جاد الله : الاتصال الثقافي دراسة أنثروبولوجية في مصر و المغرب ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 1997
- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تدريبات عملية ، ترجمة بوزيد صحراوي ، دار القصبه للنشر ، ط2، الجزائر ، 2006،
- ميشل إي هاتيرسللي و آخرون : الاتصال و الاتصال الإداري المبادئ و الممارسة ط 1، دار الرضا للنشر ، دمشق، 2000
- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط 3 ، 2005
- ناصر محمد العديلي : السلوك الانساني والتنظيم في الإدارة، معهد الإدارة العامة في السعودية، 1995
- هادي نهر و أحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال و التواصل ، ط 1 ، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009
- هناء حافظ بدوي:الاتصال بين النظرية و التطبيق، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003
- يورك برس: الاتصال الفعال ، ط 1، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2002

4- المراجع باللغة الاجنبية:

- Christian Guillevic:Psychologie du travail. Edition Nathan paris 1999
- Ali El-kenez ،Said Chikhi ،Djamel Guerid: industrie et société_sns1978_ 1982
- David JMesser et autre :The development of communication from social interaction to language chichester ،New York Brisbane ،Toronto ،Singapore 1994
- Michel Perrot - traduction Alphon Silbermann : communication de masse éléments de sociologie enperique ، - traduction ، 1 édition ،Hachette1981،

5- الرسائل والاطروحات الجامعية:

- العربي حران: تغير القيم الاجتماعية والأخلاقية لدى الشباب المتعاطي للمخدرات، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2008
- العرجاء باسم فايز: القيم الدينية المتضمنة في كتاب القراءة و الأدب للصف الثاني عشر بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة 2009
- الرتيمي: القرابة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 1993
- العقبي الازهر: القيم الاجتماعية والثقافية المحلية واثرا على السلوك التنظيمي للعاملين، اطروحه دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2009
- المزين خالد محمد: القيم الأخلاقية المتضمنة في محتوى كتب لغتنا الجميلة للمرحلة الأساسية الدنيا ومدى اكتساب تلاميذ الصف الرابع الأساسي لها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2009
- سلوت نور السيد: مفاهيم القيم المتضمنة الأناشيد المقدمة لطلبة المرحلة الأساسية الدنيا في مدارس فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005
- سميحة محمد ابو النصر: دراسة القيم الاجتماعية لدى الفتاة الكويتية وأبعادها التربوية، رسالة ماجستير، الكويت، 1982
- عادل غزالي: أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006
- عروس الزبير: تغير القيم الاجتماعية وأثارها على انحراف المراهق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008
- عزوز عبد الناصر: أثر البث الفضائي التلفزيوني في تغير القيم الاسرية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2011

- فائزة رويم: علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004
- فائزة الرويم: فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2013
- قاضي جيدة : الاتصال في الأسرة دراسة سيكولوجية لأسر الجزائر العاصمة و ضواحيها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر، 1999
- محمد بوراكي: القيم الثقافية و إشكالية الهوية الوطنية في الجزائر بعد الاستقلال، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2003
- وافية صحراوي: قيم العمل والدافعية والانجاز لدى اطارات المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002
- 6- المجالات:**
- إسماعيل محمد عماد الدين: الأطفال مرآة المجتمع "النمو النفسي والاجتماعي للطفل في سنواته التكوينية" سلسلة عالم المعرفة، العدد 99، الكويت 1986
- صالح بولنوار: الاتصال الفعالة العلاقات الإنسانية، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، العدد 22، 2004