

فهرس المحتويات

-تشكرات

-إهداء

-ملخص

-مقدمة أ

الفصل الأول: الفصل المنهجي

-تمهيد 13

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية وبناء الإشكالية

-تحديد الإشكالية وطرح التساؤلات 14

-المنهج وأدوات الدراسة المتبعة:

- المنهج المتبع 16

- تصميم أدوات 17

- الاطار الزماني والمكاني 19

- المعاينة والمجتمع البحث 21

-أسباب وأهداف وإختيار الموضوع 22

المبحث الثاني: الإقترابات النظرية وتحديد المفاهيم

25	-الدراسات السابقة والتعليق عليها
29	-تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة
34	-خلفية النظرية للدراسة
38	-خلاصة الفصل المنهجي
الفصل الثاني: الاتصال مفاهيم وأشكال	
40	-تمهيد
41	المبحث الأول: مفهوم الاتصال
45	المبحث الثاني: أشكال الاتصال في المؤسسة
86	المبحث الثالث: أساليب ووسائل الاتصال في المؤسسة
97	المبحث الرابع: مقومات الاتصال الفعال في المؤسسة
100	المبحث الخامس: أهمية الاتصال الفعال في المؤسسة
102	-خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: العلاقات العامة في المؤسسات	
104	-تمهيد
105	المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة
108	المبحث الثاني: العلاقات العامة في العالم والوطن العربي

المبحث الثالث: العلاقات العامة في المؤسسات الأجنبية والعربية 118

المبحث الرابع: العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية 125

المبحث الخامس: علاقة الاتصال بالعلاقات العامة 133

-خلاصة الفصل الثالث 136

الفصل الرابع: أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية – سعيدة

-تمهيد 138

المبحث الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS

-الحماية الاجتماعية في الجزائر 139

-بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتأمينات – سعيدة 143

-مهام وهيكلية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية 144

-المستفيدون من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية 153

-نتائج الدراسة الاستطلاعية 155

المبحث الثاني: أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بمؤسسة CNAS

-تفريغ المقابلات 157

-التعليق على المقابلات 158

162-تحليل نتائج الدراسة

166-الاستنتاجات العامة

168- الاقتراحات والتوصيات

170-الخاتمة

184-قائمة المراجع والمصادر

-الملاحق

شكر وتقدير

ما أفضل كلمة شكر الله سبحانه , اللهم لك الحمد و الشكر كما ينبغي لجلال قدرك وعظيم

سلطاتك على توفيقك لنا في هذا العمل بعد شكري العلي التقدير الموفق الى الخير و نزول عند

قول الحبيب صلى الله عليه و سلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

يشرفنا أن تتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى من ساهم في هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من

صعوبات ونخص بالذكر الأستاذ المشرف بداني فؤاد الذي لم ييخل علينا بتوجيهاته

ونصائحه القيمة التي كانت لنا عوناً في إتمام هذا البحث كما لا أنسى أستاذة بخي علي

المساعدات التي قدمتها لنا فلها على الشكر والتقدير ولا يفوتنا أن نشكر على موظفي مؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على حسن الإستقبال

وتزويدهم لنا بما احتجناهم من معلومات عن مؤسستهم وكل الجهود التي بدلوها من أجلنا أن تتم

هذا العمل وأخص بذكر كل من خيضر العربي, كداني علي، طامة عبد القادر فلهم خالص

التقدير والإحترام و العرفان

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد وزرع التفاؤل دربنا بكلمة طيبة أو بدعوة صادقة

سويدي حاج قادة

إهداء

"بسم الله الرحمن الرحيم" ..

"قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك ... و لا تطيب اللحظات إلا

بذكرك ... و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك

"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة... و نصح الأمة... إلى نبي الرحمة و نور العالمين

" سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم "

إلى من كلله الله بالهبة و لوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... أرجو من الله أن يرحمك ويسكنك جنانه و لتطمئن في قبرك

بشمار قداحات قطافها بعد طول انتظار و ستبقى علامتك بقوم اهتدى بها اليوم و في الغد و إلى

الأبد

"والدي العزيز رحمه الله الذي شاء القدر أن يفرقنا قبل اختتام مشواري الدراسي"

" أسأل الله أن يرحمه وأن يغسله بالماء والثلج والبرد وأن يتقيه من الذنوب والخطايا كما ينقى

الثوب الأبيض من الدنس وأن يخفف عليه بدار خير من داره وأهل حير من أهله

ويرزقنا الصبر "

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب و الحنان و التضحية و التفاني...

إلى من كان دعاؤها يرجى نجاحي و حنانها بلسم جراحي...

إلى أغلى الحبايب بسمة الحياة سر الوجود... " والدتي العزيزة أطل الله عمرها لطالما

حلمت أن أصل إلى هذه اللحظة التي يعود لها كل الفضل في نجاحي".

و إلى أفراد أسرتي، سندي في الدنيا و لا أحصى لهم أفضل... إلى من جهم يجري في عروقي و

يلهج بذكراهم فؤادي... "أخي و أختي، محمد و إيناس".

الآن تفتح الأشرعة و ترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض البحر واسع مظلم، هو بحر الحياة و في

هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات، ذكريات الأخوة البعيدة.

إلى جدتي العزيزتان أطل الله في عمرهما.

إلى اللذين أحببتهم وأحبوني أصدقائي الأعراء بن جبور محمد أمين، حسين نزعي، لاشي لويزة،

قدوش إيمان، بلعباسي فاطمة، طاهيري محمد، كبير وفاء، بوطالب فاطمة الزهراء، زكريا عبد

الرحمان.

إلى إخوتي التي لم تلدهم أمي، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعفاء، إلى من معهم سعدت
وبرفتهم سرت إلى طريق النجاح، خالد، عبد الرزاق، مراد، زينو، زكريا عبد الرحمان، أمين،
حسين.

إلى من عرفتهم وعلموني كيف لا أضيعهم وجميع طلبة الدفعة علوم الإعلام والاتصال بتخصصيه
"العلاقات العامة" و "الصحافة المكتوبة".

إهداء خاص

إلى كل أعمامي وعماتي وخالتي وأخوالي أسأل الله أن يسعدهم و يفرج همهم.

إلى والدي العزيز رحمه الله لطالما تمنيت أن تعيش معي لحظة نجاحي أرجو من الله عز وجل أن
يوفقني وأكون خير خلق، وأدعو لك بالرحمة والغفران.

إلى كل من في قلبي ونسيهم قلبي سهوا.

سویدی حاج قاده

ملخص:

من خلال هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على أهمية ووجود أشكال الاتصال في المؤسسة، ودور العلاقات العامة في تفعيل نشاط الاتصال، حيث أعطينا لمحة عن الاتصال من خلال تبيان أشكاله وأهميته ووسائله ومقوماته، وقد تطرقنا في الفصل الثاني بشكل عام حول العلاقات العامة في المؤسسة حيث ذكرنا بعض الأمثلة عن وجودها في العالم والوطن العربي.

أما الجانب التطبيقي قد قمنا بدراسة ميدانية حول الاتصال وأشكاله في المؤسسة ووقع اختيارنا على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، بحث قمنا بدراسة وصفية تحليلية، حيث استعملنا المقابلة من أجل جمع البيانات والمعلومات.

وخلصنا في الأخير من مجموعة من النتائج بعد مناقشة التساؤلات وتحليلها

الكلمات المفتاحية:

الاتصال، أشكال الاتصال، العلاقات العامة، المؤسسة العمومية

مقدمة:

يعتبر الاتصال ضرورة إنسانية تملئها متطلبات الانسان الاجتماعية والمادية، ومن ثم تحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وتبادلها لذلك كان الاتصال الإنساني عبارة عن عملية التفاعل الاجتماعي القائمة على أسس العلاقات بين الأفراد، الجماعة سواء كانت منظمة ومبنية على أسس أطر تضبط حركاتها وتحدد أهدافها أو كانت تلقائية تابعة من طبيعة حياة الانسان الاجتماعية، ولما كانت الاتصال عملية اجتماعية مركبة فانه يفرض علينا الوقوف عندا هذا المفهوم وتحديد مدلولاته ومعرفة عناصر العملية الاتصالية وفك رموزها وبالتالي التعرف على دورها ووظيفتها في تنظيم الجماعة وأطرها ومعرفة أولى المدارس والاتجاهات التي أسست لعلم الاعلام والاتصال. من جهة أخرى ارتبط مفهوم الاتصال بكامل مخرجاته وأشكاله وأساليبه بمفهوم العلاقات العامة هذا المفهوم قديم النشأة والظهور لكنه حديث في توسعه وانتشاره وفق مقتضيات التطور التكنولوجي الحديث، ومن المعروف أن العلاقات العامة في المجتمعات البدائية كانت تتسم بالمباشرة والبساطة، وأخذت بالتعقد مع التقدم الحضاري والاجتماعي، وأدت التغييرات التقنية والعلمية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية في العالم، مع نهاية ثمانينات القرن العشرين، الى تداخل المصالح الدولية بسبب سهولة الاتصال التي أتاحتها وسائل الاتصال الحديثة، مما زاد أهمية دور وفاعلية العلاقات العامة في العلاقات الدولية وتعتبر العلاقات العامة حلقة وصل بين مؤسسات المجتمع الواحد، وبين المجتمعات البشرية في العالم عن طريق تقديم خدمات معينة مبنية على ثقة المتبادلة، وانطلاقا من أهمية الفرد والشرائح الاجتماعية المختلفة، والقوة والتأثير

الرأي العام في المجتمعات على مختلف المؤسسات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ومن هذا المنظور أصبح الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها في التعامل البشري وفي تشكيل الروابط ومد الجسور بين المنظمة أو المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي فالأفراد والجماعات يتحركون داخل المؤسسة بعينة تحقيق الأهداف والغايات واتباع حاجاتهم، وهم على ذلك يتبادلون المعلومات والمشاعر والأحاسيس، ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات تحكمها تفاعلات وأساليب وأشكال معينة للاتصال. وكما أشارنا سابقا فان التطور المادي الذي شهده العلم على مختلف الأصعدة، يحتم علينا الرجوع الى الماضي، فالأشكال الاتصال التقليدية لاتزال مفيدة في حد ذاتها في بعض الظروف، ليس هذا فحسب بل يمكن أن يكون لها أيضا تأثير تصحيحي على بعض تشوهات الإتصال الحديث بصفة عامة، وان تنمينا أفضل للطرق التي تطورات بها وسائل الاتصال، والأشكال التي اتخذتها في الماضي، وأهدافها يمكن أن يبشرنا بالنجاح في المستقبل.

الفصل الأول:

الفصل المنهجي

تمهيد:

ان موضوع الأشكال الاتصال من المواضيع التي لقت اهتماما واسعا ان صح التعبير، اذ يعتبر من أهم الدراسات التي تتقاطع فيها وجهة نظر الباحثين، ذلك لأنه يدور حول عملية اتصالية بشكلها العام ورغم الاختلاف في أشكاله الا أنه يعد عصب العملية الإدارية وتنظيمية ولهذا سنحاول ابراز أهميته وفعاليتها من خلال هذه الدراسة على المؤسسة العمومية- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسعيدة-.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية وبناء الإشكالية

1- تحديد الإشكالية:

يعتبر الاتصال من الخصائص الأساسية التي تميز بها العنصر البشري منذ العصور البدائية حيث كان في بدايته يقوم على المواجهة، ثم شهد تحولا جذريا مع ظهور فن الكتابة والذي منح للاتصال طرقا متجددة في التعامل بين الأفراد والمجتمعات إلا أنه ومع تطور الاختراعات في عصرنا الراهن وفي ظل تعقد الحياة الاجتماعية فلقد أضافت تكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديدة معاني أشد عمقا وتنوعا حيث أصبح الاتصال عن طريق الوسائط الاجتماعية غير أنه وعلى الرغم من هذا التطور المذهل الذي وصلت اليه وسائل الاتصال الحديثة إلا أنه لا يمكن إلغاء بعض الأشكال التقليدية للاتصال التي ساهمت في هذا التطور ولا تزال حتى الآن تلعب دورا هاما. وبهذا أصبح الاتصال نشاطا مزدوجا يضم الأشكال التقليدية والوسائل الحديثة بمزجها وتنظيمها بدقة للوصول الى نتائج اجتماعية هامة. وعليه من خلال هذه الدراسة سنبحث عن أشكال الاتصال أو الأنماط الاتصال السائدة في المؤسسة والتي قد تسمح لنا بالكشف عن إشكالية المذكرة الراهنة والتي تطرح تساؤلا: ما هو الشكل الاتصالي السائد في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية سعيدة؟ وكيف يمكن للعلاقات العامة تفعيل الاتصال وتطويره؟

2- التساؤلات الفرعية:

ومن هذه الإشكالية تتبلور في أذهاننا عدة تساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ماهي أهم الوسائل المعتمدة في الاتصال بهذه المؤسسة؟
- 2- هل تتوفر المؤسسة على جهة مكلفة بالإتصال؟
- 3- كيف يتم الاتصال بين أقسام المؤسسة؟
- 4- هل للعلاقات العامة دور في تفعيل نشاط المؤسسة؟
- 5- في ظل وجود خلية الاصغاء بالمؤسسة هل يمكن القول بأن هناك بعض تجاوزات واختلافات بين العمال؟ وهل ذلك ينقص أو يحد في الاتصال فيما بينهم؟

3- المنهج وأدوات الدراسة المتبعة:

1-3 المنهج المتبع:

نعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر من البحوث الوصفية التي تهتم بجمع الحقائق وتلخيصها والمرتبطة بعدد من الأشياء أو مجموعة من الظروف أو النظم التي يرغب الفرد في دراستها وبمعنى أبسط هو ذلك المنهج الذي يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة¹ والنهج الوصفي منذ نشأته يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بمجالات الإنسانية ومازال هذا هو الأكثر استخداما في الدراسات الإنسانية حتى الآن وذلك نتيجة لصعوبة استخدام الأسلوب التجريبي في المجالات الإنسانية ومن هنا يمكن تعريف المنهج الوصفي أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين فالمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر وتأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة بدف استخلاص النتائج ومعرفة كيفية ضبط والتحكم في هذه العوامل وأيضا التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل² لهذا فان الموضوع الذي نحن بصدد دراسته جعلنا نعتمد على المنهج الوصفي المسحي وهذا النوع من الدراسات يهتم بدراسة الظاهرة محل البحث بشكل شامل وعام ومتكامل يحيط بكافة عواملها وأسبابها مهما كان عدد العوامل

¹ محمد عبد العال التعليمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العملي ط1 مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع عمان، 2008، ص485
² محسن أحمد الحضيري، الأسس العلمية الغاية رسائل الماجستير والدكتور، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة 1992 ص 155

ومهما كان عدد الأسباب. كما يستخدم عند ما يكون عدد مفردات مجتمع البحث محدودا

ومناسبا لإجراء هذا البحث¹

2-3 تصميم أدوات البحث:

-هناك أدوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث ويظهر جليا الأدوات التي اخترناها

في بحثنا الميداني وهي الآتي:

1-2-3 الملاحظة: هي رؤية وسماع والاصغاء الى الآخرين وفق معايير محددة وأنها

ملاحظة سلوك الإنساني بطريقة منظمة لكن هذه الملاحظة أداة ثابتة وموضوعية للتواصل

الى استنتاجات صادقة وصحيحة وهناك طريقتان للملاحظة، الأولى تتمثل في مراقبة

الأفراد يعملون ويقولون وتسجيل ما يتم خلال القول والثانية تكون بسؤال الأفراد عن ردود

أفعالهم وسلوكهم والسلوك المتوقع للآخرين²

2-2-3 المقابلة: تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي، حيث يستخدمها الباحث في

جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير موثقة في أغلب

الأحيان في اطار إنجازها للبحث³

وتعرف المقابلة على انها تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة ويحاول أحدهما أن

يستشير بعض المعلومات من الآخر، ويمكن اعتبارها أيضا هي مواجهة أو معاينة

¹ محسن أحمد الحضيري، المرجع السابق، ص ص 132 154

² عمار بوحش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ط2 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1999، 2007 ص 208 .

³ عمار بوحش، نفس المرجع، ص 208

أو استجواب تقوم على الاتصال الشخصي أو الاجتماعي المباشر بين الباحث أو معاونة المشرفين والمبحوثين كل على حدى.

3-2-3 المقابلة غير المقتنة: تعتبر فن من فنون وأن كتابة أسئلة المقابلة ووضع برنامج

خاص بها يعتبر أكثر من فن، وهي أكثر مرونة وانفتاح من المقابلة المقتنة حيث يكون الشخص الذي يجري المقابلة لا يضع خطة أو يعدد برنامج مسبق لمثل هذه المقابلة. ان اختيارنا لمثل هذا الأداة (المقابلة) كان الهدف منه هو اجراء الحوار مع أفراد العنية القصدية أي المقصودة والتي يصعب عليهم التعامل مع الأسئلة وفهمها ولهذا اعلمنا على توجيه الأسئلة مباشرة وتسجيل اجاباتهم¹

وبالتالي فان هذه الأداة والتي تمثلت في استمارة المقابلة حيث كان الغرض منها طرح الأسئلة على المبحوثين، ومحاولة معرفة اجاباتهم وهذا ضمن سياق إشكالية البحث، ولقد تمحورت هذه الاستمارة على أربعة محاور وهي كالاتي: المحور الأول كان معنون بالبيانات الشخصية حيث تضمن كل من: السن، الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة الأقدمية، وأما بخصوص المحور الثاني فكان عنوانه: الاتصال وأشكاله في المؤسسة وهو أيضا تضمن أربعة أسئلة وهي كالاتي: السؤال الأول: ما هو واقع الاتصال في مؤسستكم؟ والسؤال الثاني: ما نوع الاتصال الذي يكون داخل المؤسسة؟ والسؤال الثالث: ماهي أليات الاتصال والتواصل بعض العمال؟ وسؤال الرابع: هل للاتصال دور فعال داخل المؤسسة؟ ولماذا؟ وكان المحور الثالث ضمن اطار وسائل وأساليب الاتصال في المؤسسة هو الآخر

¹ بن مرسلني أحمد مناهج البحث العملي في علوم الاعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010، ص320

يحمل مجموعة من الأسئلة، السؤال الخامس: هل توجد صعوبة في الاتصال مع من يفوقك سلطة؟ السؤال السادس: هل وسائل الاتصال الموجودة في المؤسسة كافية لإيصال المعلومة؟ السؤال السابع: هل تعتمدون على وسائل تكنولوجية حديثة كوسيلة اتصال بين مختلف المصالح؟ السؤال الثامن: بماذا تتميز عملية الاتصال؟ وماهي وظيفتها؟ وأما المحور الرابع فهو حول العلاقات العامة في المؤسسة حيث تطرق الى، السؤال التاسع: هل مصلحة العلاقات العامة لها دور أساسي في المؤسسة؟ السؤال العاشر: هل نجد في جهاز العلاقات العامة شكل من أشكال الاتصال؟ السؤال الحادي عشر: هل قسم العلاقات العامة يساهم في حل المشاكل داخل المؤسسة؟ السؤال الثاني عشر: ماهي في نظرك أهم معوقات الاتصال داخل مؤسستكم؟

4- الاطار الزمني والمكاني للدراسة

4-1 المجال المكاني:

قبل التطرق الى تقديم المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء ميدان البحث، تجدر الإشارة الى أننا اخترناها عن قصد، فقد اتجهنا الى هاته المؤسسة لقربها من إقامة مسكني، وبنفس الولاية سعيدة التي أقطن بها، كما أنه من خلال المعطيات الأولية التي أفادتنني بها مديرية الفرعية للإدارة العامة للمؤسسة وجدت أنها مناسبة لإجراء دراستي الميدانية ومن بين هذه المعطيات وجود مصلحة خلية العلاقات العامة واتصال

أو ما تسمى بخلية الإصغاء التي تهتم بمختلف نشاطات وكذلك المشاكل التي تواجهها سواء من الجمهور أو العمال¹

2-4-المجال الزماني:

تمت هذه الدراسة أو الرسالة حول أشكال الاتصال في الجهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية عبر مراحل وتوزعت كالتالي:

-النزول الى الميدان واجراء زيادة استطلاعية لأخذ صورة عامة عن المؤسسة وعن

خدماتها حيث كان ذلك في بداية شهر ديسمبر من عام 2015

-اجراء مقابلة أولية مع رئيس مصلحة العمال (رئيس العمال) على اعتبار أنه مشرف على

هذا القسم، كما وأنه ساعدني للتحدث مع بقية العمال البعض منهم² وبالنسبة للجانب

الميداني، ستكون انطلاقة بالضبط في شهر جانفي 2016 ، حيث حددنا منهج الدراسة

الملائم وكذا أدوات جمع البيانات، وذلك بعد ضبط عينة البحث التي تتمثل في موظفي

ورؤساء المصالح لمؤسسة الصندوق الوطني للاجتماعي للعمال الأجراء بولاية سعيدة

والقيام بالمقابلات معهم خلال الفترة الممتدة ما بين 23 مارس 2016 الى 04أفريل 2016

¹ مع مقابلة مع العمال عدائي على، رئيس مصلحة قسم العمال، يوم 10 ديسمبر 2015 بالمؤسسة الصندوق الوطني الأجراء سعيدة، على الساعة
ثانية والتصف زوالا
² كداني على، نفس اليوم

5- المعاينة والمجتمع البحث:

5-1مجتمع البحث: يعتبر عملية تحديد مجتمع البحث مرحلة هامة، حيث يجب على الباحث

أن يتعرف على مجتمع البحث قبل الشروع في انجاز بحثه، ولهذا فان المجتمع الأصلي

لبحثي هو الجمهور الداخلي لمؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

سعيدة، ويتكون مجتمع البحث حوالي 250 موظف ونظرا لكبر الحجم هذه المؤسسة

وصعوبة الاتصال بكل هؤلاء الموظفين قمت باختيار عينة منهم، وهذا على مستوى كل

مصلحة تم طرح أسئلة المقابلة.

5-2عينة الدراسة:

-قبل التطرق الى نوع العينة المستعملة وجب علي أولا تقديم تعريف بها وهو كما يلي:

"هي عبارة عن جزء من المجتمع الكلي، تقوم بدراسته ثم تعميم النتائج المتوصل اليها على

كامل المجتمع البحثي ويتوقف التعميم على مدى تمثيلية العينة لمجتمع البحث.

ان اختياري لعينة القصدية كان واضحا وهذا لأنها تناسب وتطابق دراستي الميدانية للبحث

الذي سأقوم به وتعرف العينة القصدية على أنها يتم اختيارها بطريقة تحكيمية ومقصودة

باختيار وتعيين أفراد معينين أو وحدات محددة، وتتم عادة في المجتمع البحثي الصغير حيث

لا تخل هذه الطريقة بتمثيلية العينة أو يكون الهدف من الدراسة استطلاع او اكتشاف. ووقع

اختياري على هذا النوع من العينات نظرا للطبيعية الدراسية في حد ذاتها¹ ولذلك تطرقت

في دراستي الى انتقاء لهذه العينة والقصدية والتي تمثل جزء من الموظفين ورؤساء

¹ عبد القادر العالي، محاضرات في منهجية العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، ص 58، ص 62

المصالح داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء سعيدة حيث تمثلت نسبة التمثيل بحوالي 12 مبحوث وهذا لكي أ طرح عليهم مجموعة من الأسئلة في شكل مقابلة مفتوحة، وفي مختلف الأماكن داخل هذه المؤسسة، وذلك في عدة أيام مختلفة من الأسبوع، وهذه المقابلة يمكن تفرغها في الجداول وشرحها والتعليق عليها.

6- أسباب اختيار الموضوع:

6-1 الأسباب الذاتية:

ان اختيار الموضوع لم يكن مجرد صدفة أو عشوائية وانما نابع من قناعاتي الشخصية وشغفي وفضولي لمعرفة أي حقيقة المتعلقة بهذا الموضوع ولا بد من الخوض في الجوانب التي أراها يلتمس فيها الغموض واللبس والتي تتطرق مني البحث ومحاولة إيجاد حلول مناسبة حتى وان كانت نسبية ومؤقتة، كما وأنه ويعتبر هذا الموضوع قريبا جدا من تخصصي في الدراسة، وتوفر المراجع الكافية التي تساعدني في دراسة لهذا الموضوع نقص الدراسات السابقة الخاصة بأشكال الاتصال في الجهاز العلاقات العامة بالمؤسسات العمومية، كل هذه الأسباب دفعتني بإلحاح الى اختيار هذا الموضوع والإصرار على دراسته.

2-6- الأسباب الموضوعية:

نظرا لأهمية الاتصال ووجوب امتلاك أي إدارة لهيكل تنظيمي استراتيجي للعلاقات العامة
 وجب علينا معرفة نوع أو شكل الاتصال ونشاطه بوجود هذا الجهاز وفي سبيل البحث
 المتزايد في هذا الموضوع والحاجة الماسة إليه حاليا من طرق المنظمات والمؤسسات
 العمومية خاصة في ظل أين أصبح البقاء للأقوى
 -رغبة من الباحث بتحسيس المؤسسة بقيمة الاتصال ونجاحه وتميزه ذلك يؤدي الى البقاء
 واستمرارية المؤسسة.

7- أهداف الموضوع:

ان الاتصال بين الأفراد والجماعات على درجة عالية من الأهمية، إذ أنه تشير بعض
 الدراسات والأبحاث العلمية الى أن الاتصال يشكل أكثر من 75% من الأنشطة الجارية
 في المنظمات فمن الصعب أن نجد مجالا أو نشاطا يخلو من الاتصال أو حتى من أشكاله.
 والهدف من دراستنا لموضوع أشكال الاتصال في هذه المؤسسة يتجلى ضمن أهداف
 مسطرة وهي كالاتي:

- محاولة الكشف عن اشكال أو أنواع الاتصال في داخل المؤسسة
- محاولة الوصول الى فهم مدى تأثير العلاقات العامة بين أقسام المؤسسة
- معرفة وسائل وتقنيات وأساليب الاتصال المستخدمة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية سعيدة
- تحديد نوع العوائق والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في اتصالاتها الإدارية.

المبحث الثاني: الاقترابات النظرية وتحديد المفاهيم

8- الدراسات السابقة:

-مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس تحت عنوان "الاتصال في طقس الوعدة وعدة سيدي أحمد المجدوب نموذجاً، قام بانجازها كل من الطالبتين حشلافي الزهرة وحمدي شريف نصيرة، تحت اشراف الأستاذة المؤطرة زاوي خديجة السنة الجامعية 2009م/2010م جامعة وهران، والتي تطرح الإشكالية التالية: كيف يتجسد الاتصال في طقوس الوعدات الخاصة بالأولياء الصالحين؟ أفادت هذه الدراسة في أكثر بلورة لإشكالية البحث غير أن ذات المذكرة ركزت بالأسس على الجوانب الأنتوغرافية لاحتقالية وعدة عسلة.

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس بموضوع "السلطة الروحية لسيدي أحمد المجدوب وأثرها على المجتمع المحلي" دراسة سوسيو سياسية بمنطقة عسلة، قام بانجازها كل من الطالبين علالي طارق وبوخموشة نور الدين تحت اشراف الأستاذ المؤطر عمار يزلي، السنة الجامعية 2001م/2000م بجامعة وهران. والتي طرح أصحابها الإشكالية التالية: كيف اكتسب سيدي أحمد المجدوب سلطته الروحية؟ وما أثرها على المجتمع المحلي من خلال السلوك اليومي؟ ركز الطالبان على علاقة الأحداث السياسية في تلك الفترة وأثرها في شخصية الشيخ أحمد المجدوب وكيف تمكن هو بفضل أخلاقه الصوفية العالية أن يكسب حب الناس واحترامهم مثلما استطاع أن يتدخل في بعض أحداث عصره، وقدمت لنا هذه المذكرة فرصة مهمة من خلال تنويرها لنا بأبرز المراجع والمعطيات التاريخية التي مكنتنا من الإحاطة بالجوانب الدراسة

-تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس تحت عنوان " واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية" الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء نموذجاً قام بإنجازها كل من الطالبان منقور محمد رضا، وبورقعة عبد العزيز، تحت إشراف الأستاذ كمال يعقيل السنة الجامعية 204م/2015م جامعة سعيدة والتي تطرح الإشكالية التالية: ما هو واقع الاتصال داخل المؤسسة؟ حيث ركز الطالبان على تبيات ودراسة الاتصال الداخلي وموقعه في هذه المؤسسة وكيف أنه يخلق نوع من الانسجام والتفاهم.

-مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة تحت عنوان: "فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسات الإعلامية الجزائرية" دراسة ميدانية في إذاعة سعيدة الجهوية. من اعداد الطالب زلماطي يونس، تحت إشراف الأستاذ: كمال يعقيل، السنة الجامعية 2014/2015 جامعة سعيدة والتي تطرح الإشكالية التالية: أين تتجلى فعالية الاتصال التنظيمي في إذاعة سعيدة؟ حيث أراد الطالب على أن يوضح على أن المؤسسة الإعلامية تهتم بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية.

-تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال تحت عنوان: "الاتصال الإداري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء" قام بإنجازها الطالبتين ناجي مخطارية جمعة وسعيد فاطمة الزهراء، تحت إشراف الأستاذ تقي الدين يحي، السنوي الجامعية 2014م/2015م، جامعة سعيدة حيث جاءت الإشكالية على النحو التالي: ما هو واقع الاتصال الإداري داخل هذه المؤسسة؟ أرادت الطالبتان أن توضح لنا أو الكشف عن أهمية ودور الاتصال الإداري في تحقيق التوازن والتكامل في المؤسسة

-مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في الاعلام والاتصال تحت عنوان: أشكال الاتصال التقليدية في الوعدات الشعبية" أنموذج: وعدة سيدي أحمد المجدوب، قام بانجازها كل من الطالبتين تامر فاطمة الزهراء ونوري وهبية، تحت اشراف الأستاذ المؤطر تابتي علي السنة الجامعية 2010/2011 جامعة سعيدة. والتي تطرح تساؤلا: عن طبيعة خصوصيات الأشكال الاتصالية لوعدة عسلة ومدى أهميتها في استمرارية هذه الظاهرة الاجتماعية؟ حيث تهدف هذا المذكرة الكشف عن طبيعة أشكال الاتصال التقليدية وتبيان مدى دورها في بناء احتفالية الوعدة ومدى اتساق مضامين اقادتها مع ديناميكية الأهداف البناء للنظام الاجتماعي.

-أما فيما يخص مذكرتي الحالية فقد انفردت عن الدراساتين وهذا بمحاولة اجراء مقارنة بحثية عقلية وجزئية والتي تمثبت في تناول أشكال الاتصال بصفة عامة بغرض الدراسة والتحليل وهو ما قد يفيد فهم الموضوع

8-1 التعليق على الدراسات السابقة:

ركزت المذكرة الأولى على الجوانب الأنتوغرافية والطقوس الاحتفال بهذه الظاهرة وكيف يمكن للاتصال أن يلعب ويساهم في تفعيل وتنشيط هذه الظاهرة وتعزيز الروابط بين مختلف الشرائح المجتمع.

أما فيما يخص المذكرة الثانية فقد تمثلت في دراسة الأحداث السياسية وارتباطها بشخصية الشيخ أحمد المجدوب بمنطقة عسلة والتي ركزت أكثر على الجوانب الروحية للشخصية وأثرها في تلك المنطقة.

ترتبط المذكرة في دراسة أشكال الاتصال التقليدية بمنطقة عسلة وخصوصا في الظواهر الاجتماعية مثل وعدة سيدي أحمد المجدوب، حيث ترتبط هذه الدراسة نوعا ما بمذكرتي والتي هي قيد الدراسة تحت عنوان أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية حيث تشابهان في بعض الجوانب خصوصا في اطار المنهجي والنظري نوعا ما. ان تقرير التربص هذا والذي تحت عنوان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية جاء لدراسة الاتصال بمختلف جوانبه وخصوصا فيما يتعلق ما يجري داخل المؤسسة واعتبار وسيلة لإعطاء الفرض مكانة في المؤسسة

ان هذه المذكرة جاءت لتبيان بعض الجوانب ومنها مدى فعالية الاتصال في المؤسسة الإعلامية. كما أن هذه الدراسة ساعدتني في أخذ والحصول على المعلومات لتكامل دراستي حول مذكرة المتعلقة بأشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية. حيث هناك بعض الأمور متشابهة لهذا استعنت بها.

9- تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة:

9-1 مفهوم الاتصال:

لغة: كلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" والذي يحمل معنيين، الأول هو ربط كائنين أي شخصين المعني محاولة إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين، وأما المعنى الثاني فهو يدل على البلوغ والانتهاء الى غاية معنية ومن هنا يمكن القول بأن الاتصال في اللغة العربية هو الصلة والعلاقة والبلوغ الى غاية معينة تلك الصلة.

اصطلاحاً: ان الأصل في كلمة الاتصال communication تشتق من الأصل اللاتيني للفعل communicate بمعنى يتربع أو يشيع عن طريق المشاركة ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع الى الكلمة اللاتينية communis ومعناها commun بمعنى عام أو مشترك¹

-وأما بالنسبة pierre. G. Bergeron الاتصال هو سيرورة نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل يهدف افهامه الرسالة والتأثير على سلوكه

¹ Antoine vuidt, l'efficacité de l'encadrement un inperatine pour l'entre prise choterd et associes editeurs, paris 1982 p205

التعريف الاجرائي:

هو عملية تبادل المعلومات من مرسل الى مستقبل، عبر قناة معينة مع وجود رد فعل.

9-2 أشكال الاتصال:**تعريف الاجرائي:**

وتعني بها مختلف الميكانيزمات والديناميكيات التي تتمظهر بواسطتها العلاقات الاجتماعية ليس فقط التلاقي والمواجهة بين الناس (الاتصال الإنساني المباشر) ولكن من منطلق المفهوم الكامل للاتصال في نطاق تعدد أشكاله: اتصال الألفة الاجتماعية، الاتصال المكاني الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي بأنواعه العديدة

9-3 مفهوم المؤسسة:

ان كلمة مؤسسة بالواقع ترجمة للكلمة enterprise كما يمكن استعمالها ترجمة للكلمتين التاليتين: **undertaking** و **eirm**

لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن المتطور في فعل -أسس- الأس والأسس والأساس: كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء وأس الانسان قلبه لأنه أول متكون في الرعم وأس البناء مبتدؤه وقد أس البناء يؤسسه أسا وأسسها تأسيسا وأسست دار إذ بنين حدودها ورفعها من قواعدها¹

¹الطاهر بن خرف الله وأخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، دار هومه للنشر، الجزائر 2003، ص27

اصطلاحاً: المؤسسة بصورة عامة هي تركيبه يبتدعها الانسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين

في المجتمع ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج

والعائلة والهيئات الدينية والسياسية والقانونية¹

وعرفها محفوظ لشعب المؤسسة العمومية تعتبر المؤسسة العمومية وسيلة المفصلة لإنتاج

المواد والخدمات وتراكم رأسمال وهي تابعة للقطاع العمومي و تعمل على تنفيذ برامج

المؤسسة في اطار التنمية تحت اشراف الدولة، فالمؤسسات العمومية هي شركات مساهمة

أو شركات محدودة المسؤولية تملك الدولة أو الجماعات المحلية فيها مباشرة أو بصفة غير

مباشرة جميع الأسهم والحصص و يتوقف الاختيار بين أحد الشكلين المنصوص عليها

على ميدان عملها وأهميتها في التنمية الوطنية²

التعريف الاجرائي لمؤسسة:

المؤسسة عبارة عن تجمع لأشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال

والقدرات لإنتاج سلع وبيعها بسلع أعلى من تكلفة

¹ نفس المرجع، 28

² محفوظ لشعب، دراسات في القانون الاق، المطبعة الرسمية، الجزائر، 1990، ص42

9-4 العلاقات العامة:

لغة: ان البناء اللفظي للكلمة يتكون من كلمة "علاقات" وتعني حصيلة الصلات والاتصالات التي تتم بين هيئة أو موسوعة ما وال جماهير المتعاملة معها والكلمة الأخرى هي عامة يقصد بها جماهيرية أي مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطاتها بالهيئة أو المؤسسة¹ كما جاء في قاموس WEBSLER أن العلاقات العامة هي مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي نظام في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين المستخدمين، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه.

اصطلاحاً: يعرفها معهد العلاقات العامة: "بأنها جهود المخططة والمقصودة والمدعمة

لإيجاد والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها²

وهناك تعريف شائع للعلاقات العامة، وأثر نوعية عرضته مجلة العلاقات العامة الأمريكية

Pubic relation news، وفيما تشير إلى أن العلاقات وظيفية إدارية تقيم اتجاهات

الجمهور، وتحقق سياسات وتصرفات الفرد أو التنظيم مع المصلحة العامة، وتضع وتنقذ

برنامج عمل للفوز بثقة الجمهور وتقبله للمؤسسة.

¹ محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجماعي الحديث، مصر، 1997، ص9-10

² Sece lerbert and peter liond, dublic relation, fothedition, hodder adn stionughton , grret britain 198, p7

التعريف الاجرائي:

يمكن وضع هذا التعريف من خلال التعريفات السابقة وتعريفات أخرى لا يمكن أن نتطرق لها كلها بأن العلاقات العامة هي عملية مستمرة مدروسة ومخططة تقوم بها المؤسسة من أجل كسب تأكيد وتعاطف وثقة الجماهير الداخلية والخارجية المتعاملة معها، وذلك عن طريق الاتصال والاقناع الفعالين، بايصال ونشر المعلومات الصحيحة حول موضوع أو قضية الى الجماهير التي تهمها، وكذا عن طريق قياس اتجاه الرأي العام لضمان قدر الإمكان توافقه مع سياسة المؤسسة وحق ذلك تحقق هذه الأخيرة أهدافها وغايتها.

بناء على كل ما سبق فإن مفهوم العلاقات العامة هو أنها وظيفة إدارية ذات طابع خاص ومستمر توجد في معظم المنشآت والمؤسسات على اختلاف طبيعتها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو تجارية والهدف من خلالها هو فهم وكسب آراء الجمهور المتعلقة بهذه المنشأة أو المؤسسة معتمدة في ذلك على مختلف وسائل الاعلام والاتصال.

10- خلفية النظرية للتحليل:

-بعد دراستنا في النماذج السابقة تدفق الاتصال من جانب واحد، مما يعكس أهمية المرسل فانه لا بد لإكمال صورة طبيعة الاتصال-أن تتعرف على طبيعة دور المستقبل في عملية الاتصال في تشكيل الفعل الاتصالي.

-نطلق على نوعية هذه النماذج دائرية circularity ونقصد بها إجراء التفاعل في علاقة ثنائية متبادلة بين المرسل والمستقبل. وهذا يعني أن تدفق الاتصال لا ينتهي عند نقطة محددة بل هو متعددة الاتجاهات يمكن شرها من خلال النموذج التالي:¹

-نموذج ولبرشرام: w.schramm

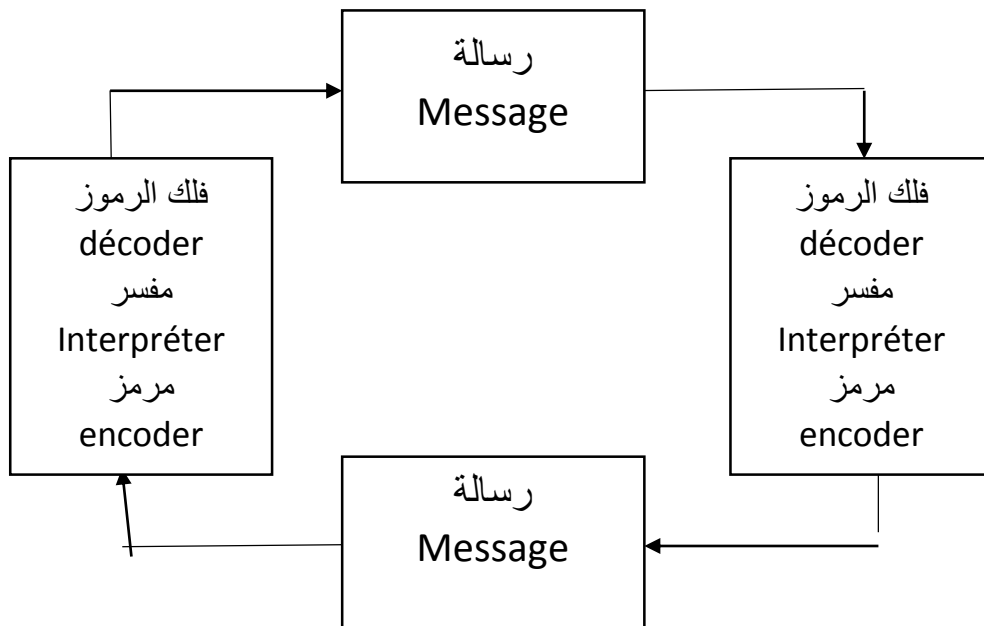
يعتبر ولبرشرام من أوائل علماء الاتصال الذين لاحظوا دائرية الاتصال ويمكن أن نلاحظ أبعاد ما تناوله من تفسير لهذه الطبيعة من خلال ثلاثة مفاهيم هي تعددية الاتجاه-دائري- ثم التفاعلية والخبرة المشتركة. ولقد استخدم ولبر شرام في نموذجه التفاعلي الذي قدمه سنة 1954م ثم طوره سنة 1971م العناصر الأساسية في نموذج "شانون" و"ويفر" مع إضافة عنصرية جديدين هما: رجع الصدى، والخبرة المشتركة، وأضاف الى النظام البنائي الذي أشار اليه "شانون" "النظام الوظيفي" أي تأثير التعلم على السلوك، والجوانب الدلالية وتأثيرها في نموذج جديد يطرح مفاهيم هامة مثل: الاطار الدلالي للمرسل والمتلقي، وأهمية الخبرة المشتركة في تسهيل الاتصال وتوصيل المعاني²

¹ سلوى عبد الله عبد الجواد، و أهل محمد سلامة عناري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية 2012.ص130

² فريد كورتك والهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص130

النموذج الأول: يوضح أن عملية الاتصال تعد مستمرة بين المرسل والمستقبل رغم عدم وجود إشارة واضحة للتمييز بينهما لأن كل منهما يقوم بعملية الترميز أي الإرسال ثم تفكيك الرمز أي الاستقبال في نفس الوقت بمعنى أن الدور الذي يقوم به كل منهما هو دور متغير ومتبادل في الإرسال والاستقبال¹

ان هذا النموذج يشرح طبيعة الاتصال، فالفرد منا يستطيع أن يتكلم ويسمع ويفهم ويستوعب ويسأل ثم يفكر في كيفية الرد على الآخر في وقت واحد. أقرب الأمثلة على ذلك المهمة واللغات أو علامات الرضي والرفض والقبول التي تبدو أحيانا أثناء استماعنا للآخرين تؤكد أننا نقوم بوظيفيتين هما الإرسال والاستقبال في نفس الوقت²



المصدر: سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل -النموذج (1) ولبرام شرام

محمد سلامة غباري، نفس المرجع، ص131

¹ محمد أبو سمرة ، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر، عمان، 2012، ص95

² عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، نفس المرجع، ص131

ويذهب شرام الى أن المصدر حين يسعى الى نقله معلوماته أو مشاعر الى شخص آخر عليه أن يضع تلك المعلومات في شكل يمكن نقله وهو رموز اللغة اللفظية وغير اللفظية فإذا لم يكن لدى المصدر معلومات كافية، وهدف واضح، وإذا لم يتم وضع الأفكار في رموز دقيقة، وإذا لم يتم نقل الإشارات بفعالية كي تصل الى المتلقي بسرعة، فإن النظام الاتصالي لن يعمل بكفاءة عالية.¹ فالرسالة عبارة عن إشارات ذات معنى مشترك لكل من المرسل والمتلقي، ولكما تشابه اطارها الدلالي زاد احتمال أن تعني الرسالة نفس الشيء لدى كل منها، ويمثل الاطار الدلالي التجربة المتراكمة عند المرسل والمتلقي وتمثل الخبرة المشتركة مدى الشابه في الاطار الدلالي كدى المرسل والمتلقي، فالمصدر يستطيع أن يضع أفكاره في رموز en code ويستطيع المتلقي أن يفك الكود de code بناء على أساس خبرة كل منهما فإذا لم يكن تعلمنا اللغة الروسية لا نستطيع أن نضع أفكارنا بالروسية أو نقل رموز باللغة الروسية وهنا يعكس الصعوبة الكبيرة التي تواجه الفرد الذي يتصل يفعل بفرد آخر ينتمي الى ثقافة مختلفة عن ثقافته وإذا أراد القائم بالاتصال أن يختار المتلقي رسالة، عليه أن يقلل من الجهد الذي سوف يتطلب التعرض اليها وادارتها وقد وضع شرام المعادلة التالية²

$$\text{اختيار الرسالة} = \frac{\text{قدر الجزاء} - \text{قدر العقاب}}{\text{الجهد المطلوب}}$$

¹ فقير عاظم محمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2010، ص105

² خفير عاظم محمود، المرجع السابق، ص132

وإذا كان الجهد الذي يتطلبه فهم الرسالة من جانب المتلقي كبيراً، يفضل أن يعمل القائم بالاتصال على زيادة الجزاء الذي يحصل عليه المتلقي من اختيار تلك الرسالة ويقلل قدر العقاب أو الأذى الذي يترتب على التعرض اليها وإدارتها، وهذا يفسر السبب في عدم فعالية التشويش في وقت الاستماع إلى الإذاعات الأجنبية الموجهة ذلك أن بعض الناس يشعرون بأهمية هذه الإذاعات، وباحتياجهم الشديد إلى سماع وجهات نظر مختلفة، ذلك يتحملون التشويش أو حتى العقاب أحياناً في مقابل الجزاء الذي يحصلون عليه من

الاستماع¹

¹ نفس المرجع، ص 133.

خلاصة الفصل المنهجي:

لقد كان من الصعب ضبط الاطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة، وذلك نظرا لكون موضوع أشكال الاتصال في الجهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية موضوعا متشعبا ولم يخضع لكثير من الاهتمام و مقارنة بالمواضيع التي أخذت حيزا كبيرا من الدراسة ومفهوم أشكال الاتصال، والعلاقات العامة من الصعب حصرهما لكونهما علما قائما بحد ذاته. نظرا لجدة هذين المفهومين في بلادنا فما زال هناك قصور خاصة في مجال العلاقات العامة في المؤسسة العمومية، فهي لم ترقى بعد الى المستوى المطلوب في تقديم الخدمات، ومحاولة كسب ثقة وتقدير جمهورها، وبالتالي فان هذا الفصل قد احتوى على إشكالية وتساؤلاتها المنهج وأدواته أسباب اختيار الموضوع، تحديد مفاهيم الدراسة إضافة الى بعض الدراسات المشابهة وأخير الخلفية النظرية للدراسة.

الفصل الثاني: الاتصال مفاهيمي

وأشكاله

تمهيد:

الاتصال لا غنى عنه لأي كائن بشري وذلك أن كل انسان اجتماعي بطبعه ولا يستطيع أن يعيش منعزل عن الناس، والاتصال هو الأداة التي عن طريقها تتمكن المؤسسة من ربط أجزائها عملياتها الداخلية ببعضها ببعض. ولا شك أن وجود نظام جيد للاتصال على مستوى المؤسسة يعد أمرا ضروريا لجعل التنظيم أكثر فعالية، والمدراء بحاجة الى ممارسة الاتصالات حتى يتسنى لهم التنسيق بين أعضاء المجموعة الثابتة لهم وتوزيع المهام والأعباء على قادة المراحل.

إذا الاتصال وأشكاله في المؤسسة يسعى الى تحقيق أهداف تتجاوز مجرد توصيل رسائل بين مرسلين ومستقبلين، فمن المهم أن تفهم الرسالة من جانب المستقبل وأن يقبل مضمونها حتى يصبح الاتصال فعالا.

المبحث الأول: تعريف الاتصال ومفهومه.

1/- مفهوم الاتصال: ان الاتصال قديم منذ قدم وجود الانسان، حيث يعتبر أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، هذا الاتصال بين الأفراد والجماعات هو الذي ساعد في نمو كثير من المجتمعات، من النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الحضارية، ومع تطور المدينة والدولة تطورت أساليب الاتصال، ظهر ذلك جليا في العلاقات التجارية وعمليات البيع والشراء والعلاقات بين الدول وكلما كان الاتصال حسب نظام سليم وفعال كلما تم تحقيق أهداف المنشودة، فنظام الاتصال السيء يمنع وصول الرسالة بشكل واضح ويخلق كثيرا من المشكلات على اختلاف أنواعها¹.

تمثل عملية الاتصال الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة ومن بين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى، وان العنصر المحوري في حركية وديناميكية الجماعة هو الاتصال.

ويعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستمد المؤسسة في تحقيق أهدافها اذا أن كافة الأفراد العاملين مع بعضهم يتعاملون من خلال وسائل الاتصال المختلفة لتسيير كافة الأنشطة فالالاتصال وسيلة اجتماعية من خلالها يحقق الأفراد التفاعل والتفاهم لتحقيق الأهداف² وكلمة الاتصال مأخوذة من الأصل اللاتيني *communes* وتعني عام ومشترك وبهذا فهي تخلق قاعدة مشتركة عامة، بمعنى أن وظيفة الاتصال تحقق المشاركة في الحقائق والأراء، أو الترويج لفكرة أو موضوع أو سلعة أو خدمة أو قضية أو برنامج عن

¹ فريد كورتل، نفس المرجع السابق، ص35.

² بشير عباس العلق، الترويج والاعلان التجاري، دار البازوري للنشر، عمان، 2002. ص14.

طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص أو جماعة الى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين المرسل أو المعلن والمستقبل أو المستهلك أو الناخب.

والاتصال قد يكون بين فرد و آخر وبين قيادة ومجموعة، وبين دولة ومواطنين أو دولة ودولة أخرى، أو منظمة أو منشأة وجمهور، عليه فالاتصال يختلف في ظاهره، لكن مفهومه واحد، وقد يتعدد في أنواعه وأشكاله، فقد يكون اتصالا لا فرديا أو اتصالا جماهيريا أو اتصالا داخليا أو خارجيا أو اتصالا محليا أو عالميا¹

2/-تعريف الاتصال:

لغة: تعود لفظة الاتصال الى الجذر وصل ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله وصلا أي أبلغه إياه ووصل الشيء بالشيء يعني ربطه وعليه، فهناك ربط وضم جمع.

اصطلاحا: تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام الى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية².

¹ محمد أبو سمرة، نفس المرجع السابق، ص10.

² محمد حاظ الحجابي، وسائل الاتصال الرسمي البيروقراطية الكمبيوترية، ط1، المعهد العالي للسابعة والفنادق الحاسب العالي، الإسكندرية، 2004، ص12

تعددت تعاريف التي تناولت الاتصال نذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

-عرف الاتصال بأنه تبادل المعلومات ونقل المعاني وهو جوهر النظام الاجتماعي أو المنظمة وهو الجزء المتمم لكل وظيفة، وهو التبادل البشري من الآراء والأفكار.

-وعرف بأنه ارسال وتحويل المعلومات من المرسل الى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستلم.

-هو مجموعة من الأفعال والتعبيرات أو الأشكال التي تتم بين البشر بغرض الإبلاغ والايحاء والاملاء للعواطف والأفكار

تعريف جورج لندبرج: ان كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات وتكون رموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو حتى شيئاً آخر، يعمل كمنبه السلوك أي أن الاتصال عند جورج هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

تعريف تشارلز كولي: يرى أن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان¹.

¹ سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، نفس المرجع السابق، ص12.

ويعرف بعض الكتاب العرب الاتصال على أنه: عملية الهادفة الى نقل المعلومات وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.

ويشير علماء الإدارة العامة الى أن ما يميز عملية الاتصال عن غيرها بأن أطرافها هم المرسل والمستقبل والرسالة المطلوب توصيلها¹.

-وبشكل مبسط يمكن تعريف الاتصال بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة. وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة، أو معنى مجرد أو واقع معين، فنحن عندما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين وننتشارك معهم في المعلومات والأفكار، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والأراء، ولا يقصد بالمعلومات الأخبار أو الحقائق فقط، بل المقصود بذلك أي مضمون يعمل على التقليل من عدم اليقين أو عدد البدائل المحتملة في أي ظرف من الظروف²

¹ رضوان بلغيري وسارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص12

² رضوان بلخيري وسارة جابري، نفس المرجع، ص13

المبحث الثاني: أشكال الاتصال في المؤسسة.

تختلف وتتعدد أشكال الاتصال من عالم الى آخر، حيث أن لكل باحث تصنيفه وتقسيمه الخاص به حول الاتصال وأشكاله، فمنهم من يرجعها على أنها أنواع ومنهم من يقولون أنها أنماط وبالتالي لكل عالم رؤيته وترتيبه منطقي وهو كالاتي:¹

2-1 أشكال الاتصال في المؤسسة: تعتبر عملية الاتصال جزء لا يتجزء من عمل كل

مؤسسة، اذا تمارس القيادة ويتحقق التنسيق من خلال الاتصال، اذن فكلما ازداد فهم المدراء لمشكلات الاتصال وتطور مهاراتهم فيه فكلما ازدادت فاعلية المؤسسة، بهذا تتم الاتصالات وفقا للهيكل التنظيمي للمؤسسة، كما يحدد المسؤولين تقسيم العمل والعلاقات والوظيفية داخل المؤسسة وخارجها.

وتنقسم الاتصالات في المؤسسة الى قسمين أساسيين هما:

-اتصالات رسمية

-اتصالات غير رسمية²

¹ رضوان بلخيري وسارة جابري، نفس المرجع السابق، ص39
² جنري خليل الجملي، الاتصال ووسائل الخدمة الاجتماعية، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص233.

2-1-1 الاتصال الرسمي: وهو الطريقة أو القناة التي تحدد مسبقا بصفة رسمية ملزمة لجميع

العاملين في المنظمة الإدارية من أجل اتباعها في جميع اتصالاتهم أثناء أدائهم لمختلف
النشاطات داخل المؤسسة.

وتنقسم الأسس التي تحكم هذا النوع من الاتصالات بالثبات والاستقرارات حيث يمثل
الطريق الرئيسي للاتصال في المنظمات الإدارية الكبيرة الحجم.

يأخذ الاتصال الرسمي الشكل الكتابي في معظم الأحوال مثل التقارير والطلبات والشكاوى

والمراسلات الرسمية وغيرها، وقد تتخذ الشكل أو الأسلوب الشفهي في بعض الأحيان

محالة اصدار المدير لأوامر الشفهية الى مدير مكتبه

يهدف الاتصال التنظيمي الى تحقيق ثلاث أهداف هي:¹

-نقل الأوامر وفق التسلسل في المؤسسة.

-نقل الاقتراحات والتقارير وردود الأفعال التسييرية للمؤسسة.

-اعلام كل أعضاء المؤسسة بالأهداف الاستراتيجية التي تسعى الى استخدامها وفقا لاتجاه

سريان المعلومات.

¹ خيرى خليل الجميلي، مرجع السابق، ص250.

-كما يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمي الى 3 أنواع هي:

أ-الاتصال النازل: هو ذلك الاتصال الذي يتم من الأعلى الى الأسفل، بمعنى أنها تصدر من

القيادة الأعلى للمؤسسة الى مستويات الإدارة المختلفة سواء المتوسطة الى المستويات

السفلى من الإدارة حيث يوجد العاملين المنفذين في قاعدة الهرم.

يتميز هذا الاتصال بالوضوح والسهولة في المنظمات الإدارية الصغيرة والمتوسطة الحجم

ولكن هذا لا يمنع من أنها تواجه صعوبات بالنسبة للمنظمات الإدارية الضخمة اذا أنه

يحدث سوء فهم للتعليمات والأوامر الهابطة من الأعلى نظرا لمرورها على عدد كبير من

العاملين في المنظمة. وتكون هذه التعليمات والأوامر والأنباء ضرورية لشرح الأهداف

والسياسات وتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وتوضيح الأهداف الأعمال.

يتضمن هذا الاتصال الموضوعات التالية:

-توجيهات محددة حول تعليمات أو مهارات أو حول أداء العمل.

-معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المؤسسات الأخرى.

-معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارستها وتتضمن سياسات وقوانين ولوائح خاصة

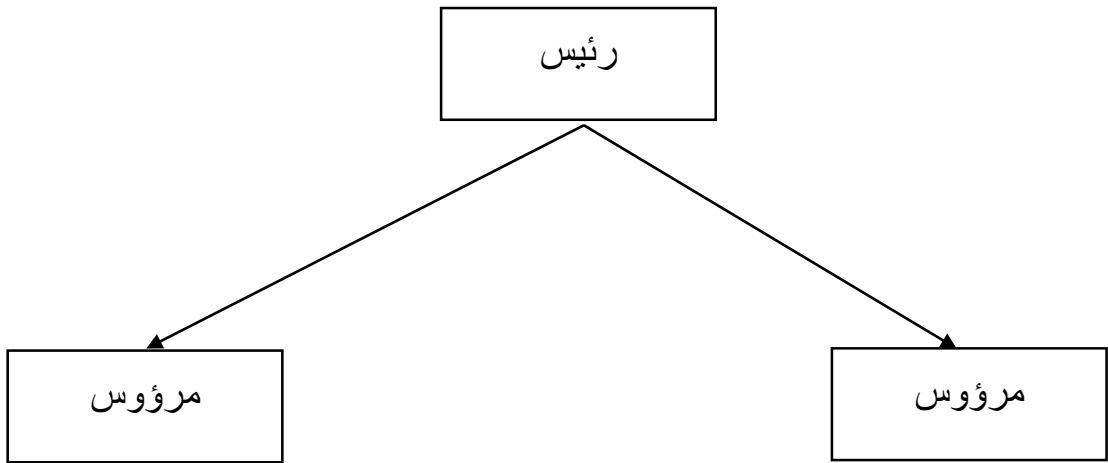
بالمؤسسة.

تتوقف فاعلية هذا الاتصال على بعض الاعتبارات منها: ¹

¹ - فضيل دليو، اتصال مؤسسة (شاهار، علاقات عامة، مع الصحافة)، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003، ص188.

أولاً: أن يحس رئيس الإداري بحقيقة الجوانب النفسية في علاقاتها بمرؤوسيه أي يجب أن ينمي فيهم روح الحماس والتصميم على تحقيق الأهداف المنشودة وبمعنى آخر يجب على المدير الاهتمام بالمرؤوسين حتى يكونوا أكثر قبولاً لتنفيذ الأهداف

ثانياً: مدى استعداد لدى المرؤوسين على تلقي الأوامر حتى يتم تحقيق الفهم المتبادل ويتم حل المشاكل المتصلة بالعمل، يجب أن يكون لديهم روح الفريق بهدف تحقيق أهداف التنظيم ومن وسائله المذكرات المصلحية، الرسائل، القرارات، المراسم، لوحة الإعلانات خطب وزوايا المسؤولين، دفتر الاستقبال، التقرير السنوي، الاجتماعات الرسمية



الشكل (1): يوضح الاتصال النازل¹

المصدر: محمد عودة نفس المرجع، ص 42

¹ محمد عودة، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1996، ص 42

ب-الاتصال الصاعد: الاتصال الصاعد يعمل على ابلاغ الرؤساء الإداريين بالمعلومات ومدهم بالبيانات واخبارهم بالمشاكل والعقبات التي تعرقل تنفيذ برامج المنظمة وقراراتها في المستويات السفلى منها وتمثل المنبع أو المصدر الذي تستقي منه القيادة الإدارية شتى المعلومات ومختلف البيانات المتعلقة بشؤون منظماتهم الإدارية مما يتيح لها الفرصة لاصدار قرارات سليمة.

الاتصال من الأسفل الى الأعلى مهم جدا الادراة العليا لمعرفة ما يدور في ميدان، فالادارة بحاجة لمعلومات عن الأداء وعن سلوكات، وعن المشاكل بحاجة لأداء واقتراحات وأفكار جديدة ولهذا كان لا بد من وضع سياسة واضحة وإجراءات معروفة لنقل ذلك كله الى الإدارة ويتضمن هذا الاتصال (من الأسفل الى الأعلى) تقديم التقارير، شكاوى توضيحات استفسارات عن العمل وفي العمل بحيث يتم تقديم معلومات حول:

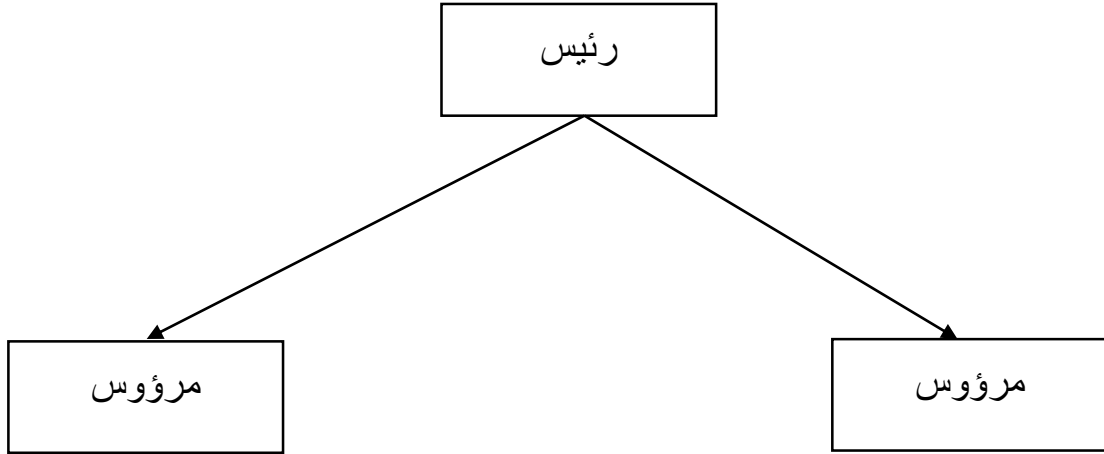
-ما يريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

-ما يريد الشخص قوله حول المؤسسة وسياستها.

-كل يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل ومن بين الوسائل المستعملة في هذه الاتجاه تجد المذكرات، التقارير، صناديق الأفكار، المقابلات الفردية والجماعية، الهيئات المتمثلة للموظفين، الندوات، الرسائل، الاستقصاء (التحقيقات) سير

الأراء وخلايا التشاور¹

¹ عبد الغني بسيوني عبد الله، أصول علم الإدارة، ط1، دار الجامعية، بيروت، 1992م، ص330.

الشكل (2): يوضح الاتصال الصاعد¹

المصدر: عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع السابق، 334

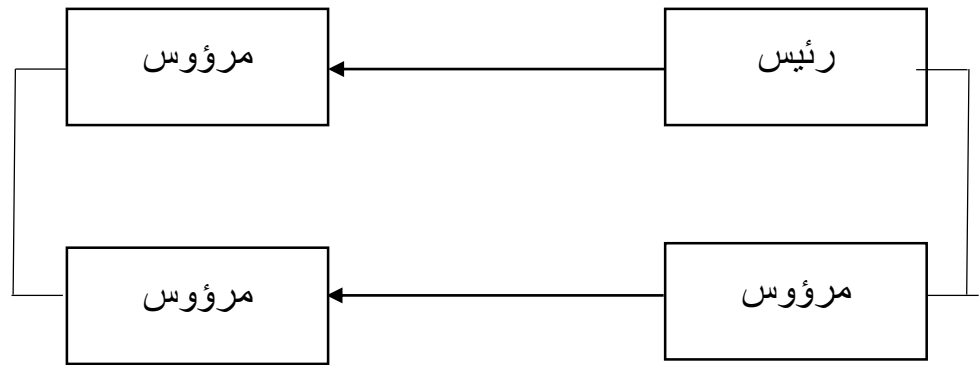
ج-الاتصال الأفقي: يتم بين العاملين في مستوى اداري واحد أو في مستويات إدارية مختلفة لا تربطهم علاقة سلطة رئاسية في نفس المنظمة الإدارية أو بينهم وبين العاملين في منطقة إدارية أخرى، لقد زاد الاهتمام بهذا الاتصال بعد وضوح الدور الهام الذي يعمله في تحقيق التنسيق بين أوجه النشاط المختلفة داخل المنظمة الإدارية، لكي يعمل الجميع كفريق متكامل يتم هذا النوع من الاتصال بين المديرين في مستوى اشرافي واحد أو بين العاملين الذين لا يكونون في نفس المستوى الاشرافي ولكن لا تربطهم ببعض علاقات سلطة تنفيذية لهذا تلعب الاتصال الأفقي دورا مهما لأنها تساعد:

تنسيق فعاليات التقسيمات المختلفة من خلال انتشار المعلومات والاشتراك فيها معالجة الشبكات والصراعات بين التقسيمات بسبب تأمين وسائل الاتصال المباشر توفير الاسناد العاطفي للمرؤوسين من خلال التفاعل المنصب على المهمات المشتركة.

¹ عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص332.

تحقيق الضغط على الاتصال العمودي اذا أن الأفراد والتقسيمات المختلفة يستطيعون الاتصال مباشرة دون العودة الى رؤسائهم وبالتالي تفادي مشكلات الاتصال العمودي الاتصال الأفقي بفضل دوره التكميلي للنوعين السابقين النازل الصاعد فهو يلجأ الى وسائلها الجريفة الداخلية للقاءات العفوية والمناسباتية وغير الرسمية بالإضافة الى شبكة الأنترنت

الداخلية مؤخر¹



الشكل (3) يوضح الاتصال الأفقي

المصدر: فضيل دليو، الاتصال مؤسسة، ص120

يلاحظ أن نظام الاتصال الرسمي باتجاهاته الثلاثة الصاعد، النازل، الأفقي تحكمه بعض القيود من شأنها أن تضعف من فعاليته في المجالات الإدارية لأن من المفروض أن لا تتواجد الاتصال النازل يجب أن يقابله نوع من القمة وأخر صاعد يكمله ويعطي نوع من الديمقراطية كذلك كاملة وذلك من أجل تحقيق الأهداف في جوهر العلاقات الإنسانية

¹ عبد الباقي عمر عبد الرحمان، الاتصال الإداري في مجال الإدارة، المنظمة العربية للعلوم، جامعة الدول العربية، 1973، ص280

الطبيعية لهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الاتصال يتدرج نظاما آخر يساعد ويدعم الاتصال الرسمي وهو الاتصال غير الرسمي¹

د-الاتصال في خطوط مائلة: وهو نوع آخر من أنواع الاتصال الرسمي والتي تكون فجائية

وغير متوقعة أو معتادة أي أنها تحدث في مواقع وأحوال خاصة جدا التي يمكن استعمال

أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى فيها أي أن هذا النوع يعتبر أقل وسائل وطرق

الاتصالات استخداما داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها ومجالاتها واهتماماتها وعملها

الأنها تعتبر ذات أهمية خاصة في المواقف والأحداث التي يمكن للأفراد القيام بها بكفاءة

من خلال وسائل الاتصال الأخرى فمثلا عندما يكون المدير أو المسؤول الأعلى مجبرا

على الاتصال المباشر على الأفراد أو الأعضاء الذين لديهم المعلومات الضرورية والمالية

في تلك اللحظة والتي لا يوجد أي طريقة للوصول إليها الا عن طريق القيام بمثل هذا

الاتصال المباشر حتى لو لم يكن مقبولا القيام به ولهذا الاتصال ميزة خاصة وهي توفير

للوقت والجهد والسرعة في الوصول الى ما هو مطلوب وهام²

وفي عملية الاتصالات الرسمية يجب أن تكون شبكة هذا الاتصال قادرة على إيجاد السرعة

بنقل المعلومات بالإضافة الى وجود الدقة في المعلومات أو الأخبار والأوامر والقرارات

التي تنقل والتي تؤدي الى تحقيق الفعالية في الأداء وهناك ثلاث أنواع من الاتصال

وشبكاته.

¹ أبوا النجا محمد العمري، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية مصر، 1986، ص124.

² رضوان بلغيري وسارة جابري، نفس المرجع السابق، ص83

الأول: يتم الاتصال فيه من شخص الى مركز لأخر بصورة دائرية مرتبة ولكنه يكون بطيء السرعة وغير دقيق ولا يوجد له شكل ثابت أو حالة معنوية أما بالنسبة للقيادة فتكون معروفة ومعالمها واضحة¹

الثاني : يتم فيه نقل المعلومات من القاعدة الى أعلى بالعكس عن طريق

وجود مساعدين ويكون سريع، ولكنه متوسط الدقة والتنظيم فيه واضحا ومعروفا والحالة المعنوية فيه ملحوظة وظاهرة ولكن القيادة فيه تكون غير واضحة أو معروفة والثالث يتم فيه وصول المعلومات بين القيادة والعاملين بطريقة مباشرة ودون وسيط وهو سريع جدا أو دقيق وتنظيمه مستقر ومباشر والحالة المعنوية فيه مؤكدة تماما ووضوح القيادة فيه ضعيف جدا

2-1-2 الاتصال غير الرسمي: يعتبر الاتصال غير الرسمي جزءا طبيعيا من حياة

المؤسسات ينشأ من انتشار الأخبار والمعلومات والاشاعات حول أمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الأخبار والمعلومات لأي تنظيم رسمي أو رقابة لا يمكن للإدارة الاغفال عن وجوده اذ يحقق أهدافا لا تحقق، وأهداف الاتصالات الرسمية بل قد نعمل على تعطيلها لأنه ينتقل عبر مستويات التنظيم الرسمي دون قيود فهي تنتشر من الأعلى الى الأسفل وأفقيا دون حاجز.

¹ عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، در النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت 1979، ص138 ص139.

يتم هذا الاتصال بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها وانما تنشأ نتيجة وجود حالات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم وهذه الاتصالات تقوم بجوار الاتصالات الرسمية وتكملها¹

رغم ما يسببه هذا الاتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة وعرقلته بمهمتها في التنسيق ينقل المعلومات الغير الدقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والاشاعات والأخبار الكاذبة الا أن الاتصال غير الرسمي مزايا عديدة نورد منها ما يلي:

يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل من التأسيس العام للمشروع. يدعو الى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي تحقيقها.

يمهد الطريق الى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطور ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم.

يساعد على تسيير عملية التفاوض مع النقابات العمالية² يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع

ومن هنا تنشأ مسؤولية الإدارة بالاعتراف بأداة الاتصال غير الرسمي في حل مشاكل العمل والعاملين وتحديد مسؤولية الإدارة اتجاه الاتصال غير الرسمي فيما يلي:

¹ حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، مصر 1990، ص537.
² راكان عبد الكريم والأخرون، مهارات ووسائل الاتصال، ط1، مكتبة دار جدة، جدة، 2004، ص135 ص136.

معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الاتصال الغير الرسمي حتى يمكنه إيجاد الاحتياجات اللازمة منه في نجاح كافة الجهود.

الوقوف على قنوات هذا تمهيد لدراستنا وتحليلها وبالتالي تسيير سبل الانتفاع بها.

محاولة معايشة هذا الاتصال والاستفادة من الاصغاء اليه ويرتبط هذا الاصغاء بضرورة الغاية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات واتجاهات أطراف هذا الاتصال في كافة النظام أو بين المستويات الإدارية لبعضها البعض وبين العاملين أنفسهم محاولة معرفة النفوذ مع العاملين والجماعات التي تشكل محور الرسالة الاتصالية في الاتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة لذلك

3-1-1 التصنيف الثاني: أشكال وأنماط الاتصال.

3-1-1-1. الاتصال الذاتي *intra personale communication*: هو الاتصال الذي يتم

بين الفرد ونفسه، في محاولة ادراكه عن الأشخاص والأشياء، والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتعرض له من معلومات أو أفكار أو آراء باعتبارها منبهات *stimulants* أو مثيرات، تتطلب فيه استجابة *response* بشكل معين أو في اتجاه معين. وهذا الشكل من الاتصالي هو الذي يسمح للفرد أن يتخذ قرارات بناء على المعلومات التي يستقبلها عن طريق حواسه. وعلى سبيل المثال: عندما نسمع أو نشاهد عملاً فنياً من خلال الراديو أو التلفزيون، فإن حواس الأذن والعين هي التي تستقبل هذه المعلومات، وترسلها إلى المخ الذي يتم فيه عملية تقييم الرموز التي استقبلتها الحواس، فيتخذ قرارات بقبول¹

¹ فاطمة حسين عواد الاتصال والاعلام التسويقي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م، ص230.

الاستمرار في الاستماع أو المشاهدة أو رفعها، فيعطي أو امره للجهاز الحركي لتغيير المحطة أو غلق الجهاز

2-1-3 الاتصال المواجهي Face to face communication : وهو الشكل الذي يتم

بين الأفراد مواجهة، سواء كان بين فردين أو بين فرد وآخرين وهو ينقسم الى قسمين:¹

(أ) اتصال شخصي inter personale communication²:

وهو الاتصال الذي يتم بين فرد وآخر، خلال أي عملية من العمليات التي تتم في حياتنا اليومية، داخل الأسرة أو بين الزملاء والأصدقاء، وهو يتم بين الأفراد إما مباشرة أو من خلال وسائل الاتصال الأخرى مثل: الهاتف على سبيل المثال يمكن استخدام الهاتف في مجالات مهمة مرتبطة بطبيعة الأنشطة التي يمارسها، على سبيل المثال استخدام الهاتف لتلقي شكاوي الجمهور، أو المتكلمين مع المنشأة أفراد الجمهور الداخلي وكذلك تلقي الاقتراحات.

(ب) اتصال جمعي groupe communication: ويتم بين شخص أو مجموعة من

الأشخاص في اتصال مواجهي يأخذ شكل الاتصال مع مجموعة صغيرة، وتتصف المجموعة الصغيرة بعدة صفات وهي: ان أفرادها غالبا ما يتقابلون وتتبادلون وتتباحثون في الأمور المختلفة، لذلك فهم يلتقون على معايير ومصالح مشتركة، ورغم أن لكل واحد منهم أهدافه الخاصة التي يسعى اليها، الا أنهم يميلون لاتخاذ مواقف موحدة في القضايا

¹ فاطمة حسين عواد، نفس المرجع، ص231.

² أحمد النواصرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص180.

المختلفة ويتمثل الاتصال الجمعي بوسائل الأتية: الخطبة، والمحاضرة، الندوة، اللقاءات
الجماعية¹

3-1-3 الاتصال الجماهيري : mass communication

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات الى عدد كبير
نسبيا من الأفراد وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية، وهذا النوع من الاتصال
يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبلين في مكان محدد، وغالبا ما يكون هذا
الاتصال في اتجاه واحد في حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة أثناء الاتصال ولكن يمكن
أن تظهر بعد ذلك بفترة.

ويختلف جزاء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس، فمنهم ما
يؤكد على أهمية الاتصال الشخص والذي يقوم على وجود أفعال وردود أفعال بطريقة
مباشرة مما يجعل تأثير أقوى، الا أن البعض الآخر يؤكد على أهمية الاتصال الجماهيري
ودوره في التأثير²

¹ أحمد النواعرة، نفس المرجع، ص182

² أحمد بدر، الاتصال بالجماهيري والدعاية الدولية، ط1، دار القلم، الكويت، 1974، ص310.

3-1-4 الاتصال الوسيطى médian communication: ويشير البعض الى نوع أو شكل

أو نمط من الاتصال يقع ما بين الاتصال الشخصي و الاتصال الجماهيري ويسمى هذا النوع بالاتصال الوسيطى لأنه يقع وسطا بين نوعين أو شكلين من الاتصال، اذ يقع بين اتصال المواجهة الاتصال بين الأشخاص الذي يتم وجها لوجه، وبين الاتصال الجماهيري الذي لا تتم فيه مثل هذه المواجهة المباشرة وهذا النوع يشمل بعضا من خصائص النوعيان السالفين الاتصال بين الأشخاص الاتصال الجماهيري يمتلك الاتصال الوسيطى بعض خصائص الاتصال الجماهيري، اذ يمكن أن يكون جمهوره غير متجانس، ويمكن أن يكون المشاركين فيه بعيدين مكانيا عن بعضهم البعض، حيث يستقبلون نفس الرسالة في أماكن متعددة، وكذلك فان الرسالة تنقل بسرعة وتصل الأفراد في آن واحد، وقد يكون المتصل شخصا عاديا، أو عضوا في مؤسسة، الا أنه يستخدم قنوات الاتصال باهظة التكاليف ويشبه الاتصال الوسيطى الاتصال الجماهيري من حيث استخدام معدات ميكانيكية أو الكترونية في نقل الرسالة¹

3-1-5 الاتصال التبادلي: ويعني تواصل الانسان مع الحاسوب المربوط بقواعد بيانات ومراكزها عبر شبكات الأنترنت، مثل: حجز تذكرة طائرة-حجز فندق-حجز مسرحية-لعبة شطرنج بالأنترنت مع أفراد آخرين ربما يكونون غير معروفين للفرد-الابحار عبر الشبكة وفي مجال الاتصال التبادلي لا بد من الإشارة الى اعلام جديد تطور منذ عقد التسعينيات

من القرن الماضي وهو الاعلام متعدد الوسائط ²multimédia

¹ أحمد بد، نفس المرجع، ص314.

² صالح خليل أو الأصعب، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، دار الشروق، الأردن، 1998، ص260.

3-1-6 الاتصال الدولي: international communication وهناك اتصال سياسي

دولي تمارسه الدول عادة بقصد التأثير في أفكار الشعوب الأخرى وسلوكياتها الى جنب مع النشاطات الأخرى التي تمارسها الدول في مجالات الدبلوماسية والاقتصاد وغيرها. في الاتصال السياسي الدولي تظهر الدعاية الدولية بشكلها الجلي بهدف خلق صور إيجابية وانطباعات عند المتلقين في الدول الأخرى.

ومن الأمثلة وسائل الاتصال الدولي المكاتب الإعلامية والتمثيلية-الدبلوماسية-والإذاعات والفضائيات حيث لكل دولة سياسة خاصة بها تخطط لتسويقها للخارج ان العولمة الاتصالية الحالية هي أحد ثمار الاتصال الدولي حيث نهدف الى تجاوز الحدود الجغرافية للدول والتأثير على هويتها الوطنية وارثها الثقافي فضلا عن تحقيق التجارة الالكترونية¹.

ويعرف الاتصال الدولي أيضا على أنه أوجه النشاطات الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور العالمي بالحقائق والأخبار التي يفترض أن تكون صحيحة وموضوعية والمتصلة بالقايا والموضوعات الدولية بهدف خلق معرفة وادراك يساهم في تكوين رأي صائب حول المشكلات العالمية المطروحة²

أما الصحافة الدورية فهي كل الدوريات التي تصدر بانتظام في دولة ما ويمتد توزيعها الى العديد من الدول الأخرى، ولدينا أمثلة: صحيفة الشرق الأوسط السعودية تطبع في جدة

¹ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، 2006، ص450.

² أحمد ماهر، نفس المرجع، ص451.

ولندن وتوزع لكل العالم وجدوف الحياة اللبنانية والعرب الدولية والقدس والدولي ومجلات التايم الأمريكية ونيويورك الأمريكية وواشنطن بوست والتايمز وغيرها الكثير.

3-1-7 الاتصال عبر الثقافات:

لما كانت الثقافة تعني بمعظم تفاصيل الناس فمن الطبيعي أن تتناسب الثقافات بين الشعوب وأحياناً داخل الأمة أو الدولة الواحدة

وتبذل الدولة والمجتمعات جهوداً من أجل التغلب على الحواجز الاتصالية الناشئة في تباين الثقافات وتنوعها.

وان الحواجز الاتصالية تنشأ بسبب عدم وضوح ما تعنيه رموز ثقافة معين لشخص آخر نشأ في محيط ثقافي آخر

أما المتغيرات في الثقافة فهي: اللغة- القيم- التعبيرات- الرموز غير اللفظية- مفاهيم الأزمنة والأمكنة- طرق التفكير- وغيرها الكثير

3-1-8 الاتصال المتخصص:

هناك أنماط وأشكال مختلفة من الاتصال، تأخذ خصائصها من خلال المهن أو الوظائف التي تستخدم الاتصال، ولهذا فإننا-على سبيل المثال-سنجد النمط الاتصالي المستخدم في المهن الصحية وخدماتها يسمى بالاتصال الصحي ونجد الاتصال الذي يستخدم في صناعة¹. المعلومات العلمية والفنية والأبحاث هو الاتصال العلمي، والاتصال الذي

¹ تيسير أحمد أبو عرجة، الاتصال والقضايا المجتمعية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013 ص95

يوظف للإسهام في التنمية يسمى بالاتصال التنموي... وهكذا

3-1-9 الاتصال التنظيمي: هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات، وفيما بينها، وهذا

الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها، والاتصال التنظيمي معنى أساسا بالاتصال داخل المنظمات المؤسسات بذاتها والاتصال بين تلك المؤسسات فيما بينها والاتصال التنظيمي معنى نشر المعلومات بين جماعة من الأشخاص في اطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها¹

(4-1) التصنيف الثالث : أنماط الاتصال والتواصل

وفي هذا التصنيف يوجد ما يسمى بأنماط الاتصال وهي أربعة وتندرج ضمن اشكال

الاتصال ان صح القول وهي كالاتي :

(4-1-1) النمط السلبي : ومن صفاته :

يسمح بالآخرين باتخاذ القرار عنه

غير صادق بعواطفه

غير صريح وناكر لذاته

لديه شغور بالقلق والتجاهل و الغضب من نفسه ومن الاخر

يميل للتكلم بهدوء ويتحاشى التواصل البصري مع الاخرين

¹ خضير كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2010، ص215.

يحقق الآخرون أهدافهم على حساب

حقوقه منتهكة

ويراه الآخرون أنه متقلب وسهل المتال ولا يدري ماذا يريد أو كيف يتحمل الأمور

لديهم الشعور بالذنب والتعالي والإحباط منه

لديه إيمان داخلي بأنه يجب أن لا يجعل أي شخص غير مزعوج أو غير مرتاح¹

(4-1-2) النمط العدواني : وصفاته هي :2

يختار ويتخذ القرارات له وغيره

صادق بوقاحة

صريح وقوي

متعالي ومتحكم ويشعر أنه على صواب دائما فيما بعد قد يشعر بالذنب

معزز لذاته ومزدد للأخرين

يشارك بحالات الفوز و الخسارة فقط ان تاكد من فوزه

يشعر بالتعالي و التحكم

¹ محمد عودة ؛ أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي ؛ المكتب الجامعي الحديث ؛ الإسكندرية 1996 ص 95

² محمد عودة ؛ نفس المرجع ص 96

يتحدث بصوت مرتفع ومتعجرف لا يستمع بشكل جيد ويقاطع الحديث دائما ينظر بشكل

حاد للآخرين اثناء الحديث ويقف بشكل متعجرف

يحقق أهدافه على حساب الآخرين

حقوقه محفوظة وحقوق الآخرين منهوكة

يراه الآخرين عسبي، انتقامي، لا يمكن الثقة به، يشعرون بالإذلال الامتعاض والتجريح

منه¹

لديه ايمان داخلي بانه عليا تحقير للآخرين لحماية نفسه

(4-1-3) النمط السلبي العدوانى : صفاته :

يطلب من الآخرين اتخاذ القرارات عنه

يبدو صادقا لكنه مشوش داخليا

يميل لان يكون غير صريح بينما يبدو عليه الصراحة

في حالات الفوز والخسارة لديه نظرات عدوانية ويقوم بالتلاعب من اجل الفوز

ان لم يحصل على مراده يلقي تعليقا حقيرا و يكشر ليبدو ضحية

مشوش غير واضح بمشاعره ،يشعر بالغضب دون معرفة السبب ،قد يشعر بالذنب لاحقا

يبدو متعاوننا بينما يقوم عمدا بالتخريب والازعاج

¹ شعبان فرج ، الاعتقالات الادارية، ق1 دار أسامة للنشر عمان، 2009 ص 132

يتجاهل ويتعد عن اهدافه مما يتسبب من تشويش

يراه الآخرون على انه شخص يجب حماية انفسهم منه والخوف من ان يتلاعب ويتحكم به
يشعرون بالتشويش ولإحباط غير متأكدين منه ومن موقفه وما قد يفعله لاحقا لديه ايمان بانه
بحاجة للكفاح لكي يسمعه الآخرون ويحترمونه

(4-1-4) النمط الحازم : وصفاته

يتخذ قراراته لنفسه

حساس وصادق و صريح

محترم لذاته، يعبر عن ذاته يقلب حالة الفوز و الخسارة الى فوز

يتقبل النقاش وتسويات

واثق من نفسه، محترم لذاته، لديه هدف مهم، فيما بعد يشعر بإنجاز

يستمتع جيدا من دون مقاطعة مع التواصل البصري الجيد

يتحدث بهدوء وصوت واضح

يراه الآخرون ويشعرون بأنه ذو قيمة ومحترم

يعاملونه باحترام وثيقة ويفهمون موقفه¹

¹شعبان فرج ، نفس المرجع السابق ص 135

لديه ايمان بأن لديه مسؤولية حماية حقوقه ، يحترم الآخرين ولكن ليس بضرورة تصرفاتهم

التصنيف الرابع: الاتصال اللفظي و الغير اللفظي

(5-1) الاتصال اللفظي Speak communication

هو الاتصال الذي يتم عن طريق الألفاظ و الكلمات والعبارات وأيضا الأصوات مثل أه ياه..... إلخ لذلك يستخدم المرسل في هذا النوع من الاتصال الفم واللسان ، بحيث يستخدم المستقبل الأذن لسمع هذه الأصوات وقناة الاتصال هنا قد تكون المواجهة المباشرة بين المرسل و المستقبل كما يحدث في الاتصال الشخصي ، وقد تكون الوسائل السمعية وأيضا البصرية إذا استخدم فيها الشرح والمناقشة إذ يعود هذا نوعا من الاتصال اللفظي مصحوب ببعض الوسائل الإيضاحية ومن هنا فدام الاتصال يعتمد على الألفاظ اللغوية ورموزها التي تشير بالقطع الى أشياء محددة فإنه من ضروري للقائم بالاتصال ان يقدم رسالته من رموز يفهمها المتلقي أي ان تصاغ الرسالة المستخدم كلمات شائعة مألوقة للجمهور وعليه فان الاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة اهلا و سهلا يمكن ان تصبح ذات مدلولات أخرى بتغير نبرات الصوت ولا يخفى علينا ان هذا النوع من الاتصال لا يمكن ان يتم بمعزل عن طرق الأداء الاخرى غير اللفظية مثل: الحركة ولذاك ينصح خبراء الاتصال بضرورة دراسات الكلمات التي ينطقها الناس المعاني المقصودة بها في الأماكن المختلفة وكذلك ضرورة مراعات اللهجات التي ينطق بها الجمهور الذي ينتمي الى إطار حضاري و ثقافي واحد¹

¹ عبد الرزاق الدليمي ن المدخل الى وسائل الإعلام و الاتصال، ط د، دار ثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 115

أ) -نجاح الاتصال اللفظي: من عوامل نجاح الاتصال اللفظي في الاتصال الشخصي:

*المجاملات والتشجيع: ان استخدام كلمات المجملات والتشجيع بين الحين والحين في

الاتصال الشخصي يعد عاملا هاما وكبيرا في نجاح عملية الاتصال حيث انها تزيل¹ أي

حاجز نفسي بين المرسل ومتلقي، وتجعل الكلام والاتصال بينهما سهلا

1-الاتصال والاستماع الجيد للمستقبل: ان الاستماع الجيد للمستقبل يجعله يشعر بأهمية ما

يقوله ويشجعه على المزيد من المشاركة والحديث والانفتاح، كما أن الانصات وبالرغم من

عدم استخدام الألفاظ أو الكلمات يعد عاملا هاما جدا في نجاح عملية الاتصال اللفظي لأنه

دون الانصات لن يستطيع المرسل أن يتفهم كلام المستقبل أو يستجيب له ويجدر التنبيه هنا

الى الفارق بين الاستماع والانصات، فالاستماع هو وصول أصوات لأذن المستمع فقط بينما

الانصات هو وصول أصوات لأذن المستمع ليفكر فيها ثم يستجيب لها في صورة رد فعل²

2-الوضوح: الوضوح في اختيار التعبيرات والكلمات، والوضوح في مخارج الألفاظ ونطق

الكلمات، على قدرين كبيرين من الأهمية لوصول الرسالة واضحة للمستقبل.

3-الإعادة: ان تكرار المعلومات بعدة طرق يجعل المرسل يتأكد من وصول معلوماته كما

يريدها المستقبل³

¹عبد الرزاق الدليمي، نفس المرجع، ص 116

² حمدي حسن، مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الاتصال، مهتمز، الطبعة و النشر، عمان، 2013، ص105

³ تيسير أبو عرجة، الاتصال وقضايا المجتمع، ط1، دار الميسرة للنشر والنوزيع والطباعة، عمان، 2013، ص105

(ب)وظائف الاتصال اللفظي بين الأشخاص: تتمثل وظائف الاتصال اللفظي بين الأشخاص فيما يلي:

1-المشاركة المتعاطفة: ¹ phatic communication

وهو الاتصال الذي يمكن أن نسميه باتصال المجاملة، وفيه يتم تبادل الكلمات كوسيلة لفتح أبواب الاتصال، مثل التحية-كيف الحال؟-ولا تنتظر الإجابة على هذا السؤال. وقد تسأل عن الأهل، ثم تتحدث عن الجو الجميل، وقد يسأل سائل عن الصحة ويجيب الآخر الحمد لله تمام، بينما هذا الشخص يكون معتلا، ان وظيفة الاتصال هنا. خلق نوع من التعاطف المشترك الذي يفتح الأبواب بين الأشخاص ليتصلوا ببعضهم البعض

(2)منع الاتصال ² prevention of communication:

وهذه الوظيفة على عكس السابقة، اذ يكون الاتصال أحيانا هدفة غلق الأبواب وبعد حوار حول موضوع لا يعجبك قد تنتقل فجأة لتقول لمحدثك على فكرة، هل زرت كذا...؟ أو تقوله له: لا أريد أن أجدا لك في هذا الموضوع، أو أن تقول لمحدثك: هذا غير معقول وقد لا يكون قصدك تكذيبه ولكنه يفهم الجملة على هذا الأساس، فلا يكمل حديثه²

(3)وظيفة التسجيل والنقل (والبث) ³ record-transmitting function: من وظائف

الاتصال نقل المعلومات وتسجيلها، حيث يقوم الفرد بوظيفية مزدوجة هي نقل المعلومات وتسجيلها، ويروي لنا كوندون condon قصة عن أستاذ جامعي و أب لعدة أيام على

¹ تيسير أبور عرجة، نفس المرجع، ص106

² تيسير أبو عرجة، نفس المرجع، ص107

تسجيل محاضراته وإرسالها الى طلابه ليستمعوا اليها من جهاز التسجيل وذهب بعد أيام يرى كيف تسير الأمور، فوجد أن طلابه بدورهم قد تركوا على مقاعدهم أجهزة تسجيل ليسجلوا المحاضرات، وهنا يتضح لنا أن دور هذه الوظيفة يكون مفيدا في التبادل الأكثر حيادا بالنسبة للمعلومات والرسائل التي مقصدها ليس تعليما مثل اصدار التعليمات، ومن الأمثلة على مثل هذا النوع أن تسأل عن الوقت ويجيبك شخص آخر، والمحاضرات العامة واعداد الأخبار أو سماعها

4)الاتصال الذرائعي (والفائدة) instrumental communication : وفيه تهدف

الجملة أو العبارة الى تحقيق هدف ما، فهوا اتصال يستخدم كذريعة وبحيث، أو أن تطلب من شخص أن يفتح الباب¹

5)اتصال المشاعر (العاطفي): affective communication وهو الاتصال الذي

ينقل رسائل تعبر عن أية مشاعر أو عاطفة تجاه المتلقي، ويدخل ضمن هذا النوع اتصال المجملات والمديح والتملق.

6)اتصال التطهير catharsis : وهو اتصال يعبر عن ردود أفعال تحد نتيجة للغضب

أو الأذى، أو الألم الذي يصيب المرء، سواء كان بدنيا، أو عقليا أو عاطفيا، وفي العادة يعبر عن ذلك اما ببعض كلمات مثل أه-أي...الخ، أو قد يتم التعبير عن الغضب والأذى والأمل بالشتائم أو باللغات، والأمثلة على ذلك لا احتاج الى بيان²

¹ عبد الرحمان غزي، وآخرون، علم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص35.

² كامل فور شيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان، 2014، ص360.

والاتصال اللفظي هو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة (الكلام) ويستخدم هذا الأسلوب في توصيل الرسالة بالألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة (اهلا وسهلا) يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت، وهذا الاتصال غالبا ما يتم وجها لوجه ويدخل تحت هذا النوع:

الاتصال بين شخصين (الثنائي)، والاتصال داخل الجماعة، والاتصال بين الجماعات والاتصال العام (بالجمهور)¹

(5-2) الاتصال غير اللفظي : **Nonverbal communication** ويقصد به ذلك النوع من

الاتصال الذي تستخدم به التصرفات والاشارات وتعيرات الوجه والصور وكلها رموز بمعان معينة وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس، وقد تدعم التعبير الشفهي، والاشارة لغة منظورة أو لفظة متحركة فاذا اقترنت بالإشارة باللفظ في موضوعها الملائم أثرت تأثير عظيم، والاشارة هي أي حركة لأي جزء من أجزاء الجسم وتتكون من ايماءات أو علامات مرئية أو منظورة تتم بالأيدي والذراعين والرأس.

كما تتم عن طريق الوجه والعينين، كما وأشارت دراسات علم الاتصال الى أن الإشارات والعلامات يمكن أن تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى تكرار الاتصال اللفظي بغير اللفظي. وذلك يعتبر الاتصال الغير لفظي هو الأقدم والأكثر صدقا اذا توفر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل واذا كانت وسيلته تعبيرات الوجه. فالتعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال الغير لفظي شيوعا وتتوافر له خاصة الصدق في

¹ كامل فورشيد مرا، نفس المرجع، ص361.

معظم الأحيان وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على اظهار تعبيرات وجهية تتناقض مع مكونات نفوسهم

*ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة the silent language وينطبق الاتصال غير اللفظي

كما يرى راندال هاريسون على ظاهرة ذات مدى واسع اذ تشمل تعبيرات الوجه والايماءات، والأزياء، والرموز والرقص، والبروتوكولات الدبلوماسية، والعنف... الخ وسوف نشير فيما يلي الى بعض الرموز التي تستخدم في الاتصال غير اللفظي¹

1-رموز الأداء performance: حيث تتراوح الإشارات غير اللفظية من حركات الجسد

مثل تعبيرات الوجه، وحركات العيون والايماءات و اي شريعية أخرى وهي ظاهرة تعرف بشبه اللغة مثل نوعية الصوت، الضحك، والنحنة والكحة... الخ

2-الرموز الاصطناعية: حيث يمكن أن بترز الاشارات غير اللفظية ضمن سيطرتنا

كاستخدامنا للملابس، ومستحضرات التجميل، الأثاث، والأشياء الفنية، والرموز المعبرة عن مكانة الانسان، والمعامر، وغير ذلك وهو اتصال غير لفظي مكمل للرسالة التي تقولها²

3-رموز الإعلامية: حيث تنبع الإشارات غير اللفظية عن الاختيارات والترتيب

والابتكارات خلال استخدام الوسائل الإعلامية لإمكانياتها. وعلى سبيل المثال يمكن أن يبرز المحرر الصورة بطرق عدة، اذ قد يختار الصورة أبيض وأسود أو ملونة وقد يختار رسما

¹ محمد يوسف مصطفى عيده، مقدمة في العلاقات العامة، مرجعه: سامي طابع، جامعة القاهرة، 2004، ص ص 11-15

² محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عما، 2014

وفي السينما مثل هذا، اذا يمكن أن يختار المخرج لقطة مقربة close-up أو لقطة طويلة ويمكنه أن يضيف الموسيقى أو المؤثرات الصوتية، وقد يعبر ترتيب لقطات بأسلوب جديد.

4- الرموز الظرفية: حيث تنبثق الإشارات غير اللفظية من استخدامها للوقت والمكان ومن

خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم وأمثلة ذلك في استخدام الزمان أن تترك شخصا ينتظر لفترة طويلة،... ومثال استخدام المكان أن تجلس بعيدا عن شخص تعرفه أو تدير له ظهرك وأن يتم ترتيب الزوار حسب أهمية مناسبهم وقد عرفت البشرية الاتصال غير اللفظي منذ وجودها، وكان أحيانا عاملا مساعدا للاتصال وأحيانا أخرى كان عاملا أساسيا

فيه¹ والاتصال غير اللفظي هو نوع من أنواع الاتصال الذي قد لا يستخدم فيه الألفاظ والكلمات، بل تستخدم فيه الحركات باليد أو الجسد، مثل تعبيرات الوجه والعينين، وتستخدم فيه أيضا الوسائل البصرية كلها مثل الملصقات و الصور وأشرطة الفيديو وغيرها، ان كل ما سبق يستقبله المتلقي عن طريق العين، لذلك فالالاتصال غير اللفظي لا يتم الا عن طريق الاتصال الشخصي المرئي (رؤية المرسل والمستقبل) حتى يستطيع المرسل في هذه الحالة الاستجابة لهذه التعبيرات والتعامل معها²

(أ) عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي: هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تسهم في نجاح

الاتصال غير اللفظي نذكر منها:

¹ تيسير مشاركة، مبادئ في الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

² بوضيقة قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص70

1-الابتسام: ان الابتسام من العوامل الهامة والأساسية في نجاح الاتصال غير اللفظي

لأنها تساعد على الألفة والمودة بين المرسل والمستقبل، وتزيل الحاجز النفسي بينهما وهذا ما يسهل عملية الاتصال فيما بعد¹

2-تواصل العينين: ان التواصل بالعينين بين المرسل والمستقبل هام لاستمرار الحديث بين

الاثنتين، ويحدث هذا أحيانا في حياتنا العملية عندما يحدثنا شخص فننشغل منه بالحديث أو العمل في شيء آخر، فلاننظر اليه، لنراه بعد فترة وقد توقف عن حديثه حتى تنتهي من العمل الأخر، والنظر اليه مجددا.

3-الانصات: ان الانصات الجيد من العوامل التي تساعد على التواصل الجيد بين الطرفين

كما وضحنا من قبل²

4-الاسترخاء والتلقائية: ان الاسترخاء والتلقائية، وعدم التكلفة في التعامل مع أمور هامة

جدا النجاح الاتصال وفاعليته، فالاسترخاء والتلقائية بجعلان المستقبل يشعر بالراحة والرغبة في التحدث، والافصاح عن مشاعره³

5-اظهار الاهتمام بالمستقبل: يجب أن يظهر المرسل الاهتمام بالمستقبل في جميع

تصرفاته معه، حتى في طريقة الجلوس، لكي يشعر المستقبل بأن المرسل قد تفرغ له ولمشاكلته تمام مما يشجعه على الحديث، والرغبة في التواصل المستمر مع المرسل

¹ بوضيقة قوي، نفس المرجع، ص71

² على فلاح الزعي، الاتصالات التسويعية مدخل منهجي تطبيقي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص110

³ على فلاح الزعي، نفس مرجع، ص111

(ب) أشكال الاتصال غير اللفظي: يحدد "سوليفات" و"هارلكي" و"يوندرز" أشكال الاتصال

غير اللفظي في:

-النظر الى جسم أو وجه الأجرين

-تعبيرات الفم (الابتسامة أو التكشيرة)

-طريقة الحركة أو وضع الجسم

-استخدام الحركات الصادرة عن الأذرع والأيدي أثناء الحديث

-حركة الجسم ككل

-المسافة التي تتركها بيننا وبين الآخرين

-الرائحة (مثل رائحة العطور)

-لون البشرة

-الشعر: طوله، نعومته، طريقتة تصفيفه.

-الملابس والأزياء والحلي¹

ويمكن طرح تصنيف آخر لأشكال الاتصال غير اللفظي ويتضمن هذا التصنيف الآتي

1-اللغة الأخرى المماثلة أو ما يطلق عليه علم الأصوات: والمقصود بهذا الشكل ما يحدث

أثناء الحديث من أصوات مصاحبة كالعطس، وطبقة الصوت، التثاؤب، الضحك الحكمة

¹ صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 1998، ص131

طققة اللسان، الزعزودة، السرعة في الالتقاء، الوفقات، الصمت، فطبة الصوت تحدد هل

ما تقوله جملة أو سؤال، واذا كانت جملة للتعليق فهل تقال بشكل ساخر أم جاد، وهكذا¹

2-المظهر أو الأشياء الصناعية من ملابس وزينة: ويعكس المظهر الكثير من شخصية

صاحبة، كذلك الملابس ومدى تناسبها وألوانها، وأدوات الزينة وكيفية استعمالها.

3-حركة الجسم: وتضم حركات الرأس، الأذرع، الأرجل، الأيدي، فمثلا حركة الرأس

الأفقية دليل على الرفض، والحركة الرأسية دليل على الموافقة، وتستخدم الأيدي للسلام،

كما تستخدم للإشارات رجال المرور.

4-اللمس: وهو يبدأ منذ اللحظات الأولى لولادة الطفل، ويستمر معه عند احتضان الأم له

وبذلك يصبح اللمس رمزا للدفع والحنان والاهتمام، وهناك اختلافات ثقافية فيما يتعلق بهذا

الشكل، فالمعروف عن الثقافة الأمريكية أنها أقل استخداما للمس على عكس الثقافات

الأخرى، وفي الأحيان كثير يستخدم المدربون الوبت على الكتف لتشجيع اللاعبين²

5-استخدام الحيز المكاني أو المسافة: يؤثر أسلوب التنشئة على ما يعرف بالخصوصية

فالطفل الذي يتعود على النوم مع والدته في سرير واحد، لا يترك مسافة تفصل بينه وبين

الأخرين عندما يكبر، بعكس الطفل الذي يتعود النوم بمفرده منذ أيامه الأولى ينشأ على

احترام ما يعرف بالخصوصية ويجسده "الحيز الشخصي" الذي يعني المسافة التي تحيط

بالشخص والتي لا يجب اختراقها الا اذا سمح بذلك

¹ صالح أبو أصبع، نفس مرجع، ص132.

² سلوى عبد الله الجواد وأمل محمد سلامة غياري، نفسه مرجع السابق، ص105

-ومما لا شك فيه أن المكان الذي تختاره للجلوس يؤثر على درجة التفاعل وسير المناقشة وحجم المشاركة، فقد وجد أنا من يجلس بالصفوف الأمامية وفي الوسط يشترك في المنافسة أكثر ممن يجلس على الأطراف، وجلوسك على رأس المنضدة ينقل المعنى بأنك رئيس الجلسة وهكذا¹

6-استخدام الحيز الزمني : ويرتبط الإحساس بقيمة الوقت وبالثقافة المحيطة، فالثقافة الغربية تؤمن بأهمية المحافظة على الوقت ويغلب عليها دقة المواعيد، أما الثقافات التي تضطر الى الانتظار طويلا لزرع البذور واستكمال العمليات الزراعية الأخرى وحتى الحصاد، فالوقت عندها يكون مفتوحا، وفي مجتمعنا كثيرا ما نجد من يقول لأخر قابلني بعد صلاة المغرب.

7-لغة الجسد: وفي ضوء ما سبق، نرى أهمية طرح مفهوم لغة الجسد ومناقشتها باعتبارها أحد أنماط الاتصال غير اللفظي، حيث تشير جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل الى الشخص الأخر بواسطة المقابلة.

وان ما بين (50-80%) من المعلومات يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة، وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية، ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره وانفعاله وما الى ذلك²

¹ سلوى عبد الله الجواد وأمل محمد سلامة غباري، نفسه المرجع السابق ص ص 106-107

² محمد أبو سمري، نفس المرجع، ص 86

ثم يأتي في الأهمية نبرة وطبيعة صوتك حيث يمكن أن ينقل ما بين (15-30%) من الرسالة التي يمكن أن تنقلها الى محدثك، لذلك فاذا كانت هاتان الطريقتان تشكلان (65-95%) مما يلتقطه الناس، فانه لن يبقى أثر كبير للكلمات، وإذا اعتقدت أن هذا خطأ فناخذ الشخص الذي تتكلم معه وهو يتابع عمله ولا ينظر اليك، أعتقد أنه يفهمك كليا وهو مطأطئ الرأس؟¹ و يوجد هناك عاملان هاما: هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟ وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟ ان الكثيرين منا لا يعرف لغات أجسامنا حيث أن هذا ينطبق على الرجال الذين لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلون حول أشياء مهمة جدا، وأنه لمن المفيد أن ينضم المرء الى ورشة عملية ندور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد، واليك بعض الأشياء التي يمكن أن تجربها: -ابدأ بالانتباه الواعي للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كليا.

-دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمغرمين والمسموعين:

-كيف يفقون أو يجلسون؟

-ما نوع التعابير التي يملكونها؟

-ماذا تفعل أيديهم، وأقدامهم؟

-ما نوع النظرات التي يملكونها؟

¹ محمد أبو سمرة، نفس المرجع، 87.

- ما هي الوسائل غير الشفوية التي يمتلكونها؟

- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية، وها هذا يؤثر عليهم؟

- ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، واحترام وسيبدأ الناس من الآخرون

بالنظر ليك بشكل مختلف عن السابق¹

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي: يرى الكثير من الباحثين أن الاتصال

اللفظي، والاتصال غير اللفظي يجب أن ينظر اليهما كوحدة غير قابلة للانفصال.

ويقول «بيردويسل» قادمي بحثي الخاص الى نقطة وهي أنني لست بعدها راغبا في

تسمية كل من الأنظمة اللغوية والاشارة أنظمة الاتصال، فان كل البيانات التي بدت تظهر

لي بأنها تؤيد القناعة بأن اللغوية والاشارة خلال علاقتها المتداخلة، ومع أنظمة مقارنة من

نماذج حسية.

ويقدم لنا مارك ناب المهام التالية التي يؤديها السلوك الاتصالي غير اللفظي من خلال

علاقته بالسلوك اللفظي، سلبا أو إيجابا، وذلك:²

1- الإعادة والتكرار: حثت يقوم الاتصال غير اللفظي بإعادة ما قلناه لفظيا ومثال ذلك حينما

تقول لشخص عن وجود شيء ما هنا ثم تشير الى موضعه.

2- التناقض: يمكن للسلوك غير اللفظ أن يناقض السلوك اللفظي، وأمثلة ذلك كثيرة مثل

المدير الذي يطلب من موظفه أن يحضر له أوراق معينة أمام زبون ثم يقوم باعطائه إشارة

¹ سلوة عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري، نفس المرجع السابق، ص101

² سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري نفس المرجع السابق، ص102

من عينه بالا يحضرها، الموظف أمام مديره ليقول له أن الأوراق غير موجودة، والموظف في هذه الحالة تلقى رسالتين الأولى اللفظية والثانية هي غير اللفظية والتي كانت أكثر تصديقا وثقة بالنسبة للموظف.

3-البديل: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلا للاتصال اللفظي، فتعبيرات الوجه

أحيانا تغني عن الاتصال اللفظي¹

4-مكمل: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون مكملا أو معدلا للرسائل اللفظية مثل

الابتسامة بعد أن تطلب شيئا من شخص، أو مثل أن نضرب المنضدة بعد أن نتفوه بعبارة ما

5-التأكيد: ويتم ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي للتأكيد على الرسائل اللفظية (الكلامية)

مثال ذلك أن يقوم الشخص بالتركيز صوتيا على كلمات معينة أثناء حديثه ليؤكد أهميتها وقد

يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على التأكيد على الرسالة التي يريد²

التنظيم: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم وربط التحقق الاتصالي بين

المشاركين، ومثال ذلك حركة الرأس، أو العنينين، أو تغيير المكان الى مكان آخر

أو إعطاء إشارة للشخص ليكمل الحديث، أو يتوقف عنه، تعتبر هذه كلها وظائف تنظيمية

يقوم بها الاتصال غير اللفظي³

¹ محمد ناجي جوهر، المرجع نفسه، ص89.

² محمد ناجي جوهر، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الرائد، عمان، 2001، ص88

³ محمد ناجي جوهر، المرجع نفسه، ص89

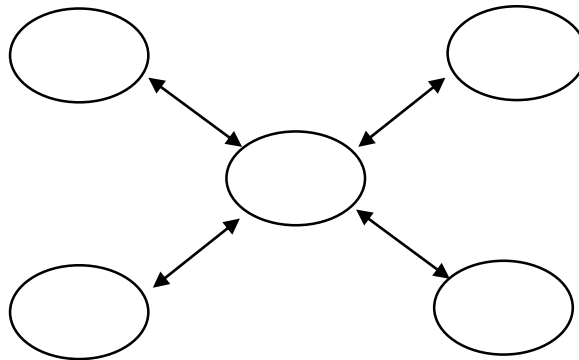
التصنيف الخامس: شبكات الاتصال

كشفت دراسات بعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات، وقد تبين أن التنظيم اللامركزي أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة، وذكر ناصر العديلي أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط وأشكال الاتصالات.

وقد عرف العالم scott شبكة الاتصال بأنها نظام من مراكز القرارات مرتبطة بقنوات الاتصال. وهذه الأنماط هي:¹

النمط الأول: شبكة العجلة

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور أو الرئيس أو المشرف أن يتصل بأعضاء المؤسسة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المؤسسة في هذه النمط الاتصال المباشر الا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريق استخدام فقط هذا الأسلوب واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرارات تتركز في يد الرئيس فقط وأن هذا النوع من الاتصال يتصف بالسرعة والدقة والوضوح وسرعة الاستجابة وإمكانية تحقيق فاعلية الاتصال.



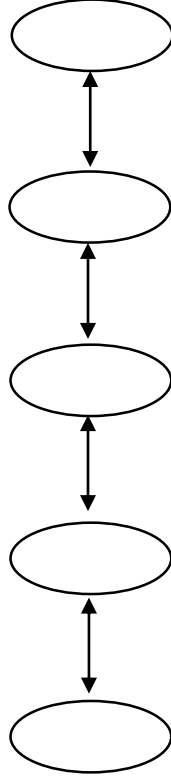
الشكل 1: العجلة

المصدر: رضوان بلخيري، سارة جابري، نفس المرجع ص 107²

¹ رضوان بلخيري وسارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص107.

² رضوان بلخيري وسارة جابري، نفس المرجع، ص107

النمط الثاني: شبكة السلسلة وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد واحد أو فردين، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك نفوذ والتأثير الأكثر في منصبه الوسطي.



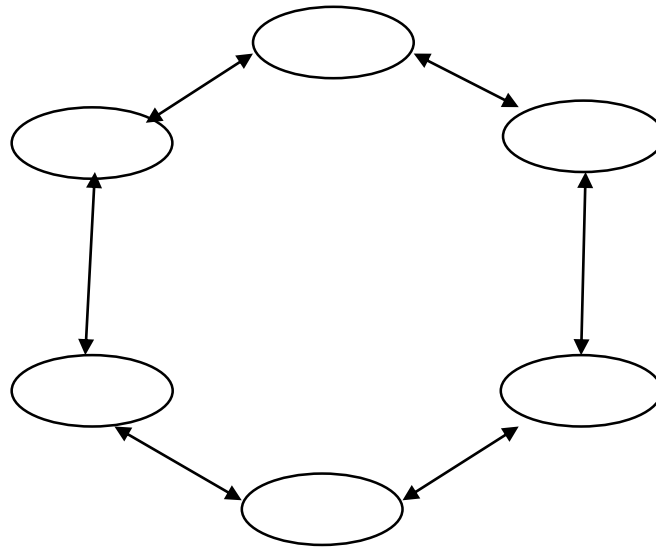
الشكل رقم 02: السلسلة¹

المصدر: رakan عبد الكريم وآخرون، مهارات ووسائل الاتصال، ص89

¹ ركان عبد الكريم وآخرون، نفس المرجع السابق، ص87.

النمط الثالث: شبكة الدائرة

وهذا النمط يتكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل عضو يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية الأعضاء بواسطة أحد الأعضاء الذي يتصل بهم الاتصال مباشراً¹.



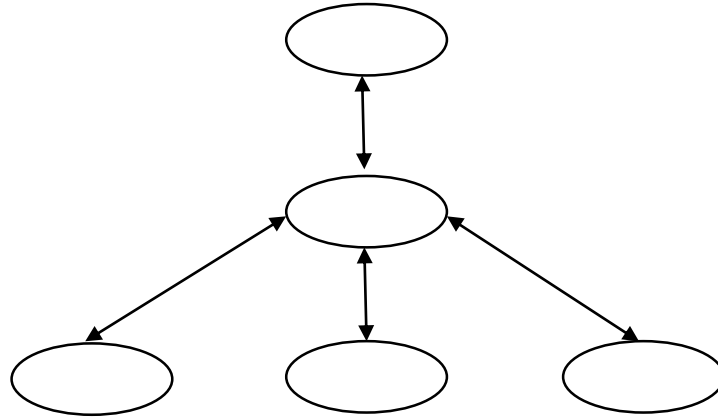
الشكل 3: الدائرة

المصدر: سارة جابري، رضوان بلخيري، نفس المرجع، ص108

¹ رضوان بلخيري وسارة جابري، نفس المرجع السابق، ص108

النمط الرابع: شبكة العنقود

في هذه الشبكة يمكن للرئيس للاتصال بباقي الأفراد، الا أن هؤلاء لا يستطيعون الاتصال ببعضهم البعض بصورة مباشرة، اذا أن الرئيس يتصل بمساعده والرئيس نفسه لا يستطيع الاتصال بأي من المرؤوسين الا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للرئيس عنق الزجاجة في فعالية الاتصال¹



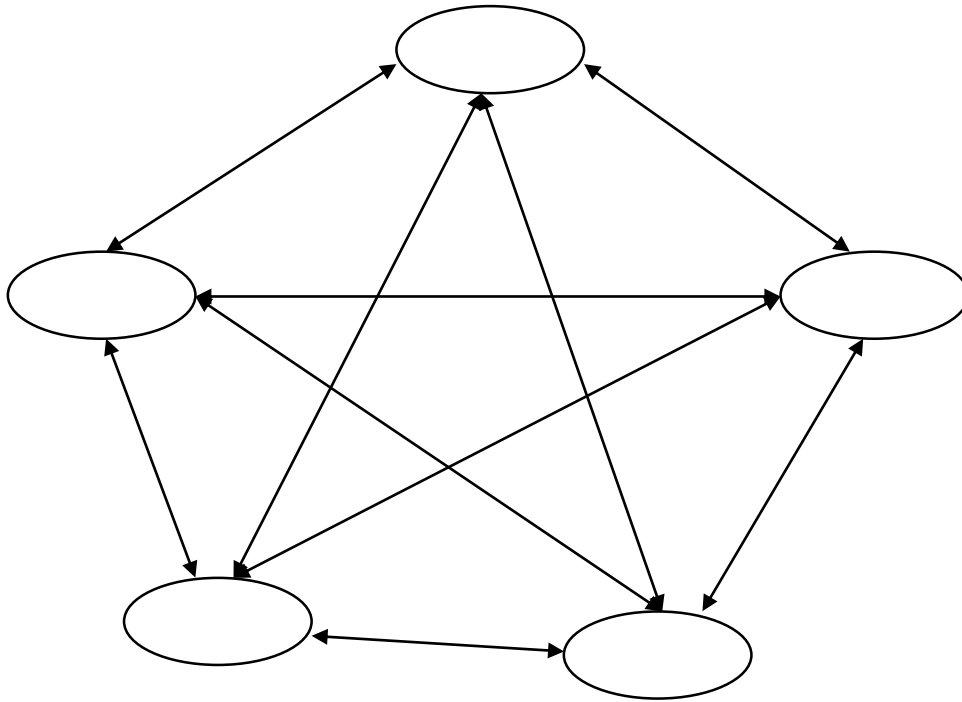
الشكل 4: العنقود

المصدر: فريد كورنرل والهام بوغليطة، الاتصال واتخاذ القرارات، ص110

¹ رضوان بلقيري وسارة جابري، نفس المرجع السابق، ص109

النمط الخامس: شبكة النجمة أو الكامل المتشابك

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه من كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي الى إمكانية زيادة التعريف فيها وبالتالي يقلل من الوصول الى قرارات سليمة وفعالة¹



الشكل 5: النجمة أو الكامل المتشابك

المصدر: فريد كورتل والهام بوغليطة، نفس المرجع، ص79.

¹ فريد كورتل والهام بوغليطة، نفس المرجع السابق، ص75

ويوضح الجدول التالي أهم النتائج الاجمالية لشبكات الاتصال:

الأهداف	شبكة الدائرة	شبكة العقود	شبكة العجلة
السرعة	بطيئة	عالية	عالية
الدقة	قليلة	جيدة	جيدة
التنظيم الداخلي	لا يوجد شكل مستقر	يوجد شكل مستقر وتبلور بطيء	يوجد شكل مستقر وتبلور بسرعة
القيادة	لا توجد	ظاهرة	ظاهرة تاما
الحالة المعنوية	عالية	منخفضة	منخفضة

الجدول رقم 01 جدول أهم نتائج شبكات الاتصال¹

التصنيف السادس:

تقوم المؤسسة بالاتصال مع الجمهور الذي تهتم به في اطار أهدافها التي تريد أن تحققها، والاتصال يكون على عدة أشكال ومنها:

الاتصال الداخلي: بمعنى أن هذا الاتصال موجه نحو موظفي المؤسسة وهو عموما من أجل التعريف بأهداف المؤسسة أي الاعلام والتحفيز والمحافظة على المؤسسة ضمن مناخ اجتماعي جيد.

¹ فريد كورتر والهام بوغليطة، نفس المرجع، ص80

اتصال التوظيف: موجه الى الجمهور الذي تريد المؤسسة أن تختار منه الموظفين لديها وهذا النوع نجده بالخصوص موجه نحو المدارس العليا والجامعات ولذلك لتوفرة على الكفاءات التي تحتاجها المؤسسة.

اتصال سياسي: تستعمل المؤسسة هذا الاتصال مع الجماعات المحلية والإدارية العمومية التي تريد من خلال المحافظة على علاقتها الجيدة معها.

اتصال محلي: هذا الاتصال يكون مع السكان الذين يقطنون بجوار مصنع أو مقر المؤسسة، والذي من ورائه علاقة حميمية مع هؤلاء الأشخاص وإمكانية تحويلهم الى زبائن أوفياء في المستقبل.

اتصال مالي: موجه نحو عمال المؤسسة، البنوك، المؤسسات المالية، أصحاب رؤوس الأموال، وذلك لتسهيل الحصول على الموارد المالية التي هي بحاجة اليها

الاتصال التسويقي: هو اعلام وإقناع المستهلك بالسلعة التي تنتجها المؤسسة والتأثير فيه لميولها واستخدامها¹

اتصال تجاري: ويتمثل في اتصال المنتج واتصال العلامة.

اتصال المنتج: يعتمد أساسا على ابراز خصائص المنتج للمستهلكين بذكر المزايا والفوائد.

اتصال العلامة: يراعي هذا النوع صورة العلامة والرموز المتعلقة بها ويقوم بتوجيه المستهلكين وجلب اهتمامهم²

¹ أحمد النواعرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص75

² أحمد النواعرة، نفس المرجع، ص76

المبحث الثالث: أساليب ووسائل الاتصال في المؤسسة

أ) أساليب الاتصال:

تتم عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل، وبالتالي نقل مضمون الرسالة أو المعلومات أو

الأفكار، واحداث المشاركة في الفكر، واحداث التغيير عبر أساليب مختلفة يطلق عليها

أساليب الاتصال. هذه الأساليب هي:1

1) أسلوب الاتصال الكتابي **writing communication**:

حيث يتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمرسل اليه بواسطة الكلام المكتوب مثل الرسائل

والتقارير والمذكرات أو عبر الفاكس أو الرقيات أو عبر شبكة المعلومات العالمية الأنترنت

internet أو رسالة قصيرة على الهاتف النقال.

وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات كبيرة الحجم، وذات الاتساع

في التنظيم والمستويات الإدارية الهرمية.

وحتى ينجح الاتصال الكتابي ويحقق أهدافه يجب أن يتصف الكلام المكتوب بالبساطة

والوضوح والدقة، ويتم ذلك من خلال القدرة على صياغة الرسالة المكتوبة بطريقة مبسطة

وسهلة وواضحة.

ويحقق أسلوب الاتصال الكتابي مجموعة من المزايا منها:

¹ صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، عدد 22 ديسمبر 2004، ص ص 117-126.

-يمكن من الاحتفاظ بالكلام المكتوب حتى يمكن الرجوع اليه عند الضرورة أو عند اللزوم لتلك المعلومات المكتوبة¹

-يحمي المعلومات المراد نقلها من التعريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفهي

-يعتبر هذا النوع من أساليب الاتصال وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة والتكلفة المالية والجهد المبذول.

-يعطي وقتا كافيا للمتصل به للتأمل والتحريف والتدقيق ومحاولة الفهم

لكن لا يخلو أسلوب الاتصال الكتابي من عيوب وسلبات منها:

-أنه لا يتناسب مع ظروف الاستثنائية التي تقتضي السرعة في ابلاغ بعض المعلومات الى العاملين أو مدير المنشأة.

-ان المرسل لا يستطيع أن يرى في وجه المرسل اليه الملامح التي تشير الى ردة فعله تجاه مضمون الرسالة بسبب عدم المواجهة.

-هذا الأسلوب قد يسهل عملية احتمالات التحريف، اذ قد يكون للكلمة الواحدة أكثر من

معنى، فلا يخل في ذهن المرسل اليه الا معنى يراه هو وفقا لطبيعة تفكيره وخبرته ثقافته.

ويتخذ الاتصال الكتابي عدة وسائل متباينة وسنتطرق اليها فيما بعد.

¹صالح بن نوار، نفس المرجع، ص119

(2) أسلوب الاتصال الشفوي verbal communication: الأسلوب الثاني من أساليب

الاتصال يكون على شكل الاتصال الشفوي ويتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا، أي عن طريق الكلام والمنطوق المسموع وليس الكلام المكتوب¹ وهذا الأسلوب يتميز عن الأسلوب الكتابي بأنه أكثر سهولة ويسر وأكثر اقناعا للمرسل اليه أو المستقبل. ويستخدم هذا الأسلوب في الموضوعات التي تحتاج الى شرح وتفسير والاجابة عن التساؤلات المطروحة بوضوح وبطريقة فورية ومباشرة. ويعاب على هذه الأسلوب أنه قد يعرض المعلومات المراد نقلها الى التحريف أو الى سوء الفهم، كذلك احتمال عدم اجاده المرسل اليه للاستماع لكنه بوساطة يرى المرسل ملامح وجه المستقبل كرد فعل ويتحقق هذا الأسلوب الشفوي في الاتصال بوسائل مختلفة كذلك سنتطرق اليها فيما بعد.

(3) أسلوب الاتصال التصويري picture communication: ويجري هذا الأسلوب من

أساليب الاتصال عن طريق استخدام الصور والرسوم من أجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيتها. ويتحقق بعدة وسائل مختلفة أهمها التلفزيون والفضائيات والأنترنيت والسينما والصور التي تنشر في الصحف والمجلات والاعلانات والملصقات²

(ب) وسائل الاتصال: " الكتابية "

- يعتبر الاتصال مكتوبا إذا كانت الرسالة قد تم تدوينها بالرموز الكتابية أو الأبجدية أو المعلومات الرياضية أو الإحصائية، ورغم تعدد عناصر التكلفة المرتبطة بالاتصال

¹ عشوي مصطفى، أهمية الاتصال وتسيير في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010، ص145.

²عشوي مصطفى، نفس المرجع ، ص146.

المكتوب، إلا أن الضرورة قد تملّي علينا ضرورة استخدام وسائل الاتصال الكتابية، ومن صور الاتصال المكتوب ما يلي:

1-التعليمات والأوامر:

قد تكون التعليمات و الأوامر في صورة شفوية كما أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا كمرجع يسهل الرجوع إليه في حالة المخالفة، وذلك بالنسبة لكافة المستويات الإدارية، وعلى الرئيس أن يتأكد من مدى صحة المعلومات التي يتضمنها في الرسالة و المتعلقة بالتعليمات، ومن مصدرها و مكان التوجيه.

وقد تأخذ التعليمات و الأوامر المكتوبة أكثر من صورة مثل المذكرات الداخلية و النشرات التي تأتي في صورة برنامج عمل مثل الموازنة التخطيطية، و الميزانية التقديرية، و قد تأتي التعليمات و الأوامر في صورة قرارات إدارية و تعليمات داخلية¹

2- لوحة الإعلانات و النشرات :

تفيد لوحة الإعلانات في بث و نشر المعلومات حول حقوق العاملين ، تعليقات نقابة العمال أنظمة العمل الداخلية، القانون الداخلي للمؤسسة كما تفيد في نشر المعلومات المقترحة للعاملين ، و معلومات مختلفة حول المؤسسة.²

ويمكن الاستفادة بلوحات الاعلانات في مزاولة عملية الاتصال ، وخاصة إذا اختير المكان المناسب لوضعها بمشاركة العاملين ، و يوجد أثر سيء للوحات الاعلانية و هي تعود

¹ عبد الباقي عمر عبد الرحمن ، الاتصالات الإدارية في مجال الإدارة ، المنظمة العربية للعلوم ، جامعة الدول العربية ، 1973 ، ص 180

² عبد الباقي عمر عبد الرحمن، نفس المرجع ، ص 182

العاملين على عدم الاهتمام بما يدرج بها ، و عدم ملاحظتهم للتغيرات المستمرة في المعلومات التي تصل عن طريقها.

2- مجالات المؤسسة: تنقسم مجالات المؤسسة عادة إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

-مجلة تصدر عن الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، ويعتبر هذا النوع أكثر استخداما، حيث يغطي الكثير من الموضوعات الإعلامية والاجتماعية التي تهم العاملين بالمؤسسة¹

-النوع الثاني من مجالات المؤسسة هو الأكثر تخصصا، حيث يركز على أخبار المؤسسة وقد تحتوي بعض الموضوعات الخاصة بالعاملين ،مثل طلب وظائف جديدة.

-المجلة اليومية التي تحتوي موضوعات عامة عن مجلس إدارة المؤسسة و الأخبار اليومية الهامة التي يتعين إبلاغها للعاملين بصورة يومية، و تعتبر المجلة وسيلة جيدة لاشتراك العاملين في أنشطة المؤسسة من خلال المقالات و الأخبار و توجيه الأسئلة و كتابة التعليقات.

¹ هالة منصور ، الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه و مهاراته ، المكتبة الجامعية ، مصر 2000 ص 62

4-الرسائل الخاصة (الشخصية):¹

تأخذ الرسالة الخاصة كقناة الاتصال الرسمي المكتوب أحد الاتجاهين، إما الاتجاه الرأسي النازل أو الاتصال الرأسي الصاعد، ويتم توجيه الرسائل الخاصة في الحالة الأولى من رئيس مجلس الإدارة أو من مدير إدارة الموارد البشرية إلى أحد العاملين الجدد بالمؤسسة لكي يرحب به كعضو جديد، و قد تتضمن الرسالة ملخصا عن سياسات و أوضاع المؤسسة و المسؤولية التي تنتظر الموظف الجديد ، و يتم توجيه الرسالة في الحالة الثانية عندما يرغب العاملون في مخاطبة رؤسائهم لغرض موضوع معين أو التماس طلب ما ، و على كافة المستويات الإدارية القيادية أن تشجع المرؤوسين على ذلك حتى يتم التعرف على الاستعداد اتجاه المؤسسة و المناخ السائد

5-الأدلة و الكتيبات :

تلجأ معظم المؤسسات إلى إصدار دليل للعاملين يحتوي على كل ما يهم العاملين من حيث السياسة العامة للمؤسسة، و حقوق العامل و واجباته ، و كل ما يرتبط بالسلوك الوظيفي و عن استخدام هذا الدليل يعتبر بمثابة وسيلة فعالة لإحدى صور الاتصال المكتوب، و قد تتمكن المؤسسة من خلاله خلق تفاهم كامل و تقدير من قبل العامل لما تقدمه المؤسسة و الدور الذي تلعبه في حياته بالقياس إلى المؤسسات الأخرى.

¹ هالة منصور ، نفس المرجع ، ص 64

6- بيان الأجور و المرتبات :

تنتهز المؤسسات فرصة دفع الأجور و المرتبات الدورية لتنتقل إلى العاملين بعض الرسائل و المعلومات في صورة بيان مكتوب على قطعة صغيرة من الورق و ترفقه بشيك المرتبات و الأجور أو تضعه في ظرف النقدية لوحات الدفع النقدي.¹

7- رفوف القراءة:

يمكن للمؤسسة أن تخصص رفوفا يوضع عليها كتيبات و نشرات تتعلق بموضوعات تهتم العاملين و تشمل هذه النشرات و الكتيبات مجموعة عريضة من المعلومات عن سياسات الأفراد، مثل نظام الحوافز، نظام الترقية لأئحة التأمينات و غيرها، كما تعد رفوف القراءة كوسيلة للترفيه عن العاملين في أوقات فراغهم ، و لامتناس تسأؤلاتهم بدلا من توجيهها إلى المختصين وإرهاقهم بها على الأخص لو أن عددهم محدود²

8- صندوق الاقتراحات و الشكاوي :

إن لصندوق الاقتراحات أهداف تتمثل في انتقال المعلومات أسفل التسلسل الوظيفي إلى أعلاه أي افصاح المجال امام العاملين لإبداء آرائهم ، إضافة إلى استقبال الاقتراحات و بالتالي فهي قناة الاتصال رأسي صاعد ويتم استلام الإدارة العليا للأفكار و الاقتراحات من خلال هذا الصندوق، أو عن طريق تسليم العاملين الاقتراحات للرؤساء المباشرين الذين يرفعوها بدورهم إلى الإدارة العليا أو عن طريق لجان فرعية أو لجان دائمة و يلعب نظام الاقتراحات بصورة المختلفة دور رئيسيا كمدخل سلوكي للاتصالات ، حيث يشعر العاملون من خلاله

¹ رضوان محمود ، العلاقات العامة في الإعلام، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان ، 2011، ص 310.

² رضوان محمود ، نفس المرجع، ص 312

بأهمية دورهم و أفكارهم في المؤسسة ،مع الإحساس بالمشاركة إلى جانب إعطاء الفرصة بالمؤسسة ، وبهذه الطريقة يتخلصون من الصراع النفسي الداخلي من خلال الإفصاح عن طريق نظام الاقتراحات.

أما عن نظام الشكاوي فهو يهدف إلى إتاحة الفرصة للعاملين لعرض شكاوهم على الإدارة العليا إما عن طريق صندوق الشكاوي ، او عن طريق المناولة باليد.

ويجب أن توضع محددات وسياسات نظام الشكاوي ،مع توضيح الناحية الإجرائية و طريقة معالجة الشكاوي المختلفة سواء أخذ بها أم لا ، وفي كلتا الحالتين يجب الرد على الشاكي لكي تظهر الإدارة العليا النظرة الجدية في فحص الشكاوي و الاهتمام بالدور التفاعلي مع العاملين.¹

9-حصر الاتجاهات :

تجري معظم المؤسسات مسحا دوريا للتعرف على استعدادات العاملين على الإجابة على بعض الأسئلة المعنية التي ترتبط بالإدارة ،و المديرين ،والمشرفين ، و عادة ما تتضمن قائمة الاستقصاء بعض الأسئلة التي يمكن التعرف من خلالها الإجابة عليها على كثير من المعلومات الخاصة بالاستعدادات اتجاه وظائف معينة واتجاه الإدارة و المؤسسة ، ومدى التفهم أو سوء التفهم القائم بين العاملين.

10-التقارير:

تتضمن التقارير المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى لتسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين ومن الممكن أن ترسل هذه التقارير في أوقات محددة و معنية من

¹ فاطمة مرورة ، الاتصالات المهنية ،ط1 ، دار النهضة العربية ، بيروت، 2004 ، ص 38

قبل، أو ترسل حسب الوضع القائم و الحاجة إليها ،والتقارير التي تعالج مواضيع معنية مثل التفتيش عن العمل أو متابعته ويجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت كتابتها ، و تحديد رأي من يكتبها بصورة ملخصة

-إن هذه أهم الوسائل للاتصال الكتابي والتي تعمل إلى جانب وسائل الاتصال الشفوي لأن لكل منها عيوبه و محاسنه و الجمع بينهما هو أحسن طريقة لتكملة النقص الموجود من استعمال احدى الوسائل دون الأخرى.¹

الشفوية:

-تتم الاتصالات الشفوية عن طريق المحادثات الشفوية ، وتمتاز بأنها كثرة اثاره لاهتمام المرسل اليه كما أنها أكثر اقناع و تأثيرا فيه، ومن صور الاتصال الشفوي ما يلي²

1-التعليمات و الأوامر:

تزاوّل عملية الاتصال في بعض المؤسسات من خلال إصدار التعليمات والتوجيهات في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوسين لأداء عمل معين ، و إن اي صورة من صور الاتصال تتأثر إلى حد كبير بالنمط التنظيمي المتبع ، والمدرسة التي ينتمي إليها المديرين من حيث كونها تقليدية تطبيق النموذج البيروقراطي، أو كونها حديثة تأخذ في اعتبارها النظرة العلمية في الادارة ،مع أهمية العلاقات الإنسانية كمنهج مكمل للمدرسة العلمية.

¹ أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية، بيروت 2006، ص 65

² أحمد ماهر، نفس المرجع، ص66

2-المقابلات:

تعد المقابلة محادثة جدية بين طرفين، تتجه إلى تحقيق هدف واضح و محدد و تعتمد الإدارة العليا على الرؤساء المباشرين في نقل المعلومات من و إلى المرؤوسين في شكل مقابلات، وتعتبر هذه الأخيرة وسيلة ناجحة و مدعمة لمن يقوم بها، ويتقن استعمالها لأن من مهارة الإدارة الهامة هي المقدرة على القيام بعمل المقابلات مجدية مع الأفراد، وتختلف المقابلات حسب الغرض منها ومن أهم أنواع المقابلات الشائع استخدامها ما يلي:

مقابلة اعلامية، مقابلة توظيف، الاستثمارات، التدريب، التقييم، الإجراءات التأديبية، تحليل الوظائف¹.

3-الاجتماعات و المؤتمرات:

تعتبر الاجتماعات احدى وسائل الاتصال المباشر، حيث من خلالها يتم التقاء وجهها لوجه ونقل الخبرات من طرف لآخر، ومناقشة مختلف الموضوعات والآراء والمشكلات، واستنتاج ما يلزم من الحقائق و المعلومات و تنقسم بدورها إلى:

-من حيث الزمن و تنقسم إلى الاجتماعات الدورية، غير الدورية.

-من حيث المستوى الإداري: اجتماعات الإدارة العليا، اللجان الإدارية، المفتوحة بين الإدارة

العليا و العاملين²

¹ فضيل دليو، اتصال مؤسسة (إشهار، علاقات عامة مع الصحافة)، دار الفجر للنشر و التوزيع، عمان، 2003 ص 64

² فضيل دليو، نفس المرجع، ص 66

4-اللجان:

لا تخرج اللجان عن كونها احدى صور الاتصال الرسمي الشفوي، وتختلف في تشكيلها من حيث العدد و المهام باختلاف الغرض و المسؤولية المسندة فقد تكون مهامها استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية كما قد تكون اللجان دائمة أو مؤقتة، و يوجد استخدام ثلاثة أنواع من اللجان بالمؤسسات هي:

-اللجان المتخصصة، اللجان القائمة، اللجان المؤقتة.

5-الندوات:

تمثل الندوات احدى وسائل الاتصال الشفوي المباشر، حيث يجتمع العاملون و الرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يصعب معالجته على مستوى الفردي و تطرح الأسئلة في الندوة حسب طريقة تنظيمها. ويتم الإجابة عليها في صورة مناقشة حرة، و عادة ما تنتهي الندوات بتوصيات حول الموضوع محل الندوة، لتعبر عن وجهة نظر المشاركين في

الندوة.¹

¹ حمدي حسن، نفس المرجع السابق، ص81.

المبحث الرابع :مقومات الاتصال الفعال في المؤسسة

تتخذ فعالية الاتصال بمدى قدرة المدير على تنمية الفهم بينه و بين العاملين حتى تصبح الأهداف مفهومة لكل واحد منهم ومن أهم الاتصال الفعال كما إكتشفت التجارب والتطبيقات ما يلي :

أ) الإصغاء

من مقومات الاتصال الفعال إصغاء المدير للعاملين لأن ذلك يتيح له الفرصة لاكتشاف حقيقة ما يريد العامل قوله, كما يعطي العامل الفرصة للتعبير الكامل عما يريد ,كما أن إصغاء المدير للعاملين يضمن فعالية القرارات التي يتخذها لأنها تبنى على معلومات تنقل إليه من خلال الحديث الشفوي

و المدير الفعال هو الذي يعرف كيف يخلق الجو الملائم في علاقاته بالعاملين من خلال إهتمامه بإقتراحاتهم و مشاكلهم و وجهات نظرهم ,و إعطاء العامل انطبعا حقيقيا بإصغائه لكل ما يقوله و إستيعابه لكلامه و إهتمامه به

ب) الشرح:

يتطلب الإتصال الفعال من المدير أن يوضح أفكاره حتى تكون مؤثرة و سهلة الفهم و أن يكون أسلوب التخاطب من الدقة و جلب انتباه العاملين , و أن يحرص على أن تكون أفكاره منتظمة و سلسلة مما يكون له الأثر الواضح على فعالية و كفاءة الإتصال¹

¹هازن سليمان الجوش الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الاعلامية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع باتنة 2006/2005 ص 46

ج) السؤال والمناقشة:

ينبغي على المدير المتصل قبل أن يبدأ بعملية الاتصال يجب أن يسأل نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال و على ضوء هذا الهدف يكمن أن يختار كلماته و لهجته في مخاطبته للموظف

ولكي يضمن المدير فاعلية الاتصال لابد أن يعطي موظفيه الفرصة في أ، يسألوا ويستفسروا و أن يشجعهم على المبدأ و ذلك بأن ينزع من نفوسهم الخوف من النقد, إذ أن بعض المرؤوسين يخشون الاتصال برؤسأهم و قد يتجنبون ذلك بقدر استطاعتهم حتى لا يكتشف المدير مصادر ضعفهم , أو أنهم قد يتعرضون للارتباك عند مواجهته ومن ثم لا يستطيعون التعبير الواضح عن أنفسهم

د) التقويم : إن تقويم المدير لاتصالاته يفيد كأسلوب رقابة و أسلوب تحفيز إذ أنه يساعد على الأداء و يعمل على تحسينه , فالمدير الفعال هو الذي يقف على رد فعل رسالته من جانب مستقبلها , و يمكنه أن يعتمد في تقويم إتصالاته على المعلومات المرتدة من موظفيه و ذلك من خلال ردود الفعل التي يظهرها موظفوه تجاه المعلومات التي يرسلها، والتي تكون في صورة أسئلة و إستفسارات أو إنتقادات أو إقتراحات و هذه تساعد في تعديل ما قاله أو ما يساعد أو ما سيقوله في المستقبل¹

¹ هازن سليمان الجوش الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الاعلامية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع باتنة 2006/2005 ص 47

(ه) الإستجابة :

و تعني ملاحظة المدير لمتطلبات المواقف في كلماته و قراراته و رسائله و تصرفاته الرسمية و غير الرسمية , البحيث يختتم الفرصة عندما تلوح لكي ينقل كل ما هو مفيد أو ذو قيمة أو يساعد على فهم المعلومات , ويراعي المعوقات النفسية و التنظيمية التي قد تعطل الإتصالات , و يتفهم الظروف المحيطة بالموقف بما في ذلك شخصيات و اتجاهات من يتصل بهم , و مدى فهمهم لكلامه ¹

المبحث الخامس : أهمية الاتصال الفعال في المؤسسة

إن الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة و عليه يتوقف بقائها, فمن خلاله تستطيع الإدارة أن تتسلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها ويتمكن الرؤساء من إصدار التوجيهات و التعليمات و الإرشادات اللازمة و من ناحية أخرى فالالاتصال الفعال يؤدي الى تحسين أداء العامل وحصول هو له على رضا أكبر في العمل و تظهر أهمية الاتصال في المؤسسات و خاصة الكبيرة منها كلما زادت المسافة بين الإدارة العليا المباشرة أي أن مراكز اتخاذ القرارات تكون بعيدة عن مواقع التنفيذ , حيث نجد أن التخطيط الإستراتيجي يتم في أعلى المستويات الإدارية بينها التنفيذ في أدناها, وهذه المسافة بين مراكز التخطيط و مواقع التنفيذ تتطلب التوصيل الجيد للبيانات والمعلومات بين البعدين و هذا لا يتحقق إلا بالاتصال الفعال المرن

¹مازن سليمان الحوش , نفس المرجع السابق ص 45

لا تقتصر أهمية الاتصال فقط على إعداد الخطة والأهداف ورسم السياسات و تحديد الإجراءات و رسم الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف و اتخاذ القرارات بل تمتد لتشمل مرحلة ما بعد عملية اتخاذ قرارات فهذا لا يعني شيئاً للمنشأة أو المنظمة الإدارية إذا ظل هذا القرار حبيسا في أدراج مكتب الإدارة العليا أو المدير المسؤول، ويظل فاقد الأثر والأهمية ما لم تتم عملية نقل و توصيل هذا القرار الى من يهمله القرار سواء أفراد أو أقسام أو إدارات كما أن أهمية الاتصال تتند لتشمل وظيفة الرقابة الإدارية للمنظمة حيث¹ أن مدى فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال وبساطته ووضوح قنواته وخطوطه بين العاملين والإدارة

فالإداري الناجح لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في مجال الرقابة الإدارية بطريقة جادة ومنتجة و فعالة إلا إذا توفرت له شبكة اتصال جيدة و فعالة , بحيث يستطيع عن طريقها أن يجمع بين كافة أرجاء التنظيم في الوحدة الإدارية إن أهمية الإتصال تزداد و تتسع و تكبر كلما ازداد و إتسع حجم التنظيم و تعددت فروعه المختلفة و ذلك لطول مسافة الإتصال و أحيانا يسفره البيروقراطية على الإتصال في تنظيم كبير معقد

إن الإتصال أصبح اليوم ضرورة هامة للدولة في إتصالاتها مع جمهورها والوزارات والدوائر في اتصالها بين أعضائها وبينها و بين الجمهور وفي المصانع المنتجة للسلع بالإعلان عن سلعها في وسائل الإتصال الإعلاني المختلفة، والشركات والبنوك

¹عبد الرحمن عبد العزيز الماجد , أساليب الإتصال و وسائله في العلاقات العامة , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة الجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 2000 ص82

والمؤسسات التي تقوم بالخدمات من أجل الإتصال بالجمهور والاقبال عليها و التعامل معها في ظل المنافسة الهائلة التي تسود سوق العمل في عصر انتشرت فيه العمولة و شبكة الأنترنت¹

¹ عبد الرحمن عبد العزيز الماجد, نفسه المرجع ص 83

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال كل ما قدم و كل ما أحيط بالدراسة لعملية الاتصال و أشكاله داخل المؤسسة تبرز أهمية و قيمة هذه العملية التي تعتبر العمود الفقري لأي تنظيم و مهما كانت أهدافه وبالتالي يجب على القائمين على تسيير المؤسسات أو المنظمات من أجل الرقي بها في عالم المؤسسات الناجحة أن يهتموا أكثر للاتصال و يعطوه أهمية كبيرة فمن أساليب تسييرهم من خلال ضمان السير السلس لكل عمليات التفاعل بين الفاعلين في المنظمة كما يساعد على النشاط و الحركية الجيدة للأعمال و يحقق أهداف الأفراد فيها و أهداف المنظمة ككل.

كنا و قد تناولنا في هذا الفصل بشكل مفصل عن أشكال الاتصال و أساليب ووسائله وأهميته و أخيرا أهم المقومات للاتصال في المؤسسة.

الفصل الثالث :

العلاقات العامة في المؤسسة

تمهيد :

تمثل العلاقات العامة اليوم أهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة ، حيث تستهدف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها ، وهذا التوافق والتكيف يتوافر للمؤسسات المعاصرة مناخ نفسي أكثر ملائمة لتطورها تطورا سليما ومستقرا، بينما يتوافر للجماهير المتعاملة معها حياة اجتماعية مشتركة أفضل ، وأصبحت العلاقات العامة اليوم تمد يد المساعدة للعديد من المؤسسات في المجتمع المعاصر: كالإدارات الحكومية والاتحادات التجارية وجماعات رجال الأعمال وجامعات والمدارس والمؤسسات التطوعية والمستشفيات والهيئات الدينية وغيرها... ولهذا أصبحت تحتل مكانة خاصة لدى الهيئات والمنظمات والمؤسسات في المجتمع المعاصر .

المبحث الأول : العلاقات العامة

أ - مفهوم العلاقات العامة :

العلاقات العامة هي فن وعلم بناء العلاقات بين المنشأة والمستهلكين المستهدفين كما أنها تؤدي دوراً أساسياً في مساعدة المنشآت التجارية على خلق علاقات قوية مع الجمهور وهي أي نشاط يروج لصوره إيجابية عن المنشأة أو ما تنتجه ويعزز السمعة الطيبة لها.(1)

من هنا يمكن فهم أن العلاقات العامة هي ذلك النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم بين طرفين ، الحاكم والمحكومين ، القائد و شعبه ، الحكومة والجماهير ، المؤسسة وجمهورها ، بين أية مؤسسة أو هيئة باختلاف أنواعها إن كانت حكومية أم خاصة أم تجارية أم اجتماعية ... الخ ، من جهة وبين فئات الجماهير ذات العلاقة مع تلك المؤسسة أو الهيئة يتبين من ذلك أن العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المؤسسة والجمهور ذي العلاقة معها ، فالمؤسسات اليوم بجميع أنواعها تبذل كل الجهود لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها ، ولتكسب رضاه و تعاونه معها.(2)

- يمكن تحديد العلاقات العامة بأنها عملية التخطيط من أجل التأثير على الرأي العام عن طريق الأداء السليم ، وباستخدام أساليب الاتصالات مرضية للطرفين ، كما يجب أن نلاحظ بأن هناك مفاهيم أخرى للعلاقات العامة إلا أن هذا المفهوم الذي أوردناه هو المفهوم

(1) منال طلعت محمود، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ، 2002 ، ص 295 .
 (2) علي بن فايز الجحي ، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية ، ط (1) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006 ، ص 25 .

الأشمل ، ويصف روبرت داليك العلاقات العامة بأنها العلاقة الأخوية التي تربط مئات الآلاف من الأشخاص في مهنة العلاقات العامة .

مما سبق يمكن أن نستخلص في نهاية هذا الإطار النظري لمفهوم العلاقات العامة أنها ذات دور فعال ومثمر و وينطوي نشاطها على تبادل الآراء وعرض الحقائق واستنتاج الرأي العام ومحاولة فهم عقلية الجماهير وتحديد معالم آرائه واكتساب وده ورضاه ولتوضيح معمق أكثر لهذا المفهوم يلاحظ انه من المستوجب تبين الارتباط والعلاقة السائدة بين مفهوم العلاقات العامة وبعض العلوم الأخرى.(1)

ب) تعريف العلاقات العامة :

- تعريف معجم مصطلحات الإعلام : (2)

تقوم العلاقات العامة بعملية الاتصال بين المنظمات والجمهور، وتشرح وتفسر كل منها للآخر، وحتى يمكن لهذه المنظمات النجاح في كسب ثقة الجمهور وفهمه وتأييده أي أن العلاقات العامة تعمل على إيجاد فئات ودية تقوم على أساس الفهم المتبادل .

- يعرفها المركز الأوربي للعلاقات العامة بأنها :

وظيفة أو نشاط إدارة مؤسسة ، أو هيئة عمومية أو خاصة ، لفرد أو لجماعة ، تهدف إلى خلق و إقامة استمرار أو تحسين الثقة والتفاهم والود من جهة ومن جهة أخرى إقامة علاقات

(1) منال طلعت محمود ، نفس المرجع السابق ، ص 297.

(2) رضوان بلخيري وساره جابري ، نفس المرجع السابق ، ص 169 .

مع جماعات عادة ما تسمى جماهير ، التي سواء وجدت داخل أو خارج المؤسسة فإنها تؤثر على وجودها وتطورها.(3)

- تعريف فيليب كوتلر : PHILIP KOTLER

هي كل برنامج يهدف إلى تكوين صورة جيدة للمؤسسة ، وتحسين العلاقة مع المتعاملين معها والقضاء على الشائعات والأحداث السلبية التي تؤثر على المؤسسة .

- تعريف العلاقات العامة في قاموس أكسفورده :

العلاقات العامة هي الفن القائم على أساس عملية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع . (1)

- الجمعية الدولية للعلاقات العامة :

هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد و المشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة تستقصي رأي الجمهور إزاءها وأن تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة .

(3) حسن الحلبي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات ، بيروت ، باريس ، 1988 ، ص 25.
(1) عبد الرزاق الحلبي ، العلاقات العامة في التطبيق ، ط 1 ، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013 ، ص ص 190

- أما جون مارستون و محمد محمد البادي : فقد قدما تعريفات للعلاقات العامة .

(1) – جون مارستون : يعتبر العلاقات العامة وظيفة هامة من وظائف الإدارة معنية بتحليل سلوك الجمهور لمعرفة اتجاهاته والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات . (2)

(2) – محمد محمد البادي : هي وظيفة الإدارة التي تستهدف تقييم اتجاهات الجماهير وتحديد السياسات والإجراءات التي تدير عليها المؤسسة ، وتكون متفقة مع مصالح هذه الجماهير مع وضع وتنفيذ برامج اتصال تحقق بها الفهم والقبول للمؤسسة وسياساتها وإجراءاتها . (3)

المبحث الثاني : العلاقات العامة في العالم الغربي والعربي :

(1) في العالم :

أمريكا : تعد الولايات المتحدة الأمريكية موطناً للعلاقات العامة الحديثة فهنا ولد وتشكل التصور عن المجال الجديد لهذا النشاط وهذه المهنة ، لقد أعدو للانتفاضة ضد السيطرة الإنجليزية مستخدمين بشكل غرائزي الأساليب التي ستصبح فيما بعد أساس للعلاقات العامة في المجال السياسي، وشكل آدمز وأنصاره منظمة اتخذت لنفسها اسماً رمزياً وبلاغياً " أبناء الحرية " وشكلوا أيضاً لجنة الوفاق ، مما سمح بتوحيد الأنصار وبلغت الانتباه إلى عمل ونشاط الحركة بشكل عام .

(2) سلوى عبد الله عبد الجواد وأمل محمد سلامة غباري ، نفس المرجع السابق ، ص 90 .

(3) فريد كورتل إلهام بوغليطة ، نفس المرجع السابق ، ص 75 .

ولأول مرة يظهر بتعبير Public Relations أي العلاقات العامة في عام 1907 في هد الرئيس الأمريكي توماس جيفرسون في نص الرسالة السابعة للكونغرس حيث ركز على تعبير " حالة الفكر " وأدرج تعبير " العلاقات العامة " ويمكن اعتبار هذا أول تنويه تاريخي إلى هذا المجال الجديد للعمل .

وعند دراسة تاريخ العلاقات العامة لا يجوز أن ننسى اسم الصحفي (أيفي لي) فهو أول من كشف عن العلاقة المتبادلة بين المنشورات الإيجابية في الصحافة حول شركة ما أو مجموعة سياسيين وبين تحقيقهم نجاحات جديدة ، فلقد بدأ (أيفي لي) ممارسة الصحافة في عام 1903 بعد أن أسس وكالة خاصة به وفي عام 1906 قدم إعلان المبادئ الشهير الذي أوضحت موضوعاته تشكل أساس العلاقات العامة المتحضرة .⁽¹⁾

لقد كان الأمريكي " بيرينز " عبقرياً كرس حياته الطويلة كلها لتطوير العلاقات العامة كمهنة وعلم وأثناء الاحتفال بميلاده المائة قال " ادوارد بيرينز " وهو واقف على قدميه دون مساعدة أحد طيلة أربعين دقيقة مازحاً بأنه يكتب كتاب " ادوارد بيرينز " ، " الأعوام المائة الأولى " إلا أنه لم يستطع تحقيق هذه الفكرة ومات في عام 1955 عن عمر يناهز (103 سنة) ، وما يؤسف أن أعمال " بيرينز " لم تترجم إلى اللغة العربية بكاملها وإنما بعض المقتطفات من المقالات في مصر وسوريا.

مع بداية القرن العشرين أخذت العلاقات العامة الحكومية تتطور بنشاط وفاعلية في الولايات المتحدة الأمريكية، ففي عام 1917 شكل الرئيس الأمريكي ويلسون لجنة الإعلام

(1) عبد الرزاق الحلبي ، العلاقات العامة في التطبيق ، ط1 ، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 22 .

الاجتماعي، إلا أن المبادئ التنظيمية للعلاقات العامة الحكومية تأسست بالكامل في الأعوام الأولى من إدارة روزفيلت حيث تحدث بعد أسبوع من بدأ ولايته الرسمية بواسطة الإذاعة وكانت هذه أول محادثة بالقرب من الموقد.⁽¹⁾

واليوم إذ يصل عدد وكالات العلاقات العامة إلى أكثر من خمسة آلاف وكالة وخلال السنوات الأخيرة أصبح عدد خبراء العلاقات العامة يزداد بوتيرة عالية في مجال البنس والأعمال واحتلت العلاقات العامة مكانتها الصحيحة في الأجهزة الحكومية والإدارة المحلية وفي السلطات الثلاث (التشريعية والتنفيذية والقضائية).⁽²⁾

ألمانيا : من جهة أخرى يربط الباحثون الألمان تكوين العلاقات العامة في ألمانيا بتشكيل جمهورية ألمانيا الاتحادية ، بعد أن تأسست الخدمة الفدرالية للصحافة في عام 1949 اتخذت الحكومة خطوات نحو تقوية العلاقات مع المواطنين وزرع الإيمان فيهم بما يسمى الأعجوبة الاقتصادية الألمانية ، وكما هو معروف لقد استطاع القيام بالكثير في هذا الاتجاه إذ قام بأفعال مدهشة في هذا الاتجاه وقد أقام رئيس الحكومة الألمانية " إرهارد " 1965 مبدأ المواطن يسأل والمستشار يجيب ، ويعد هذا المبدأ نموذجاً من نوع خاص للخطوط المباشرة والبت المباشر الذي يستخدم اليوم بشكل واسع ، ثم تأسس في ألمانيا في عام 1958 جمعية العلاقات العامة الألمانية.

أوزبكستان: فقد بدأ الاهتمام الجدي بالعلاقات العامة الدولية بعد الاستقلال عام 1991 حيث تم في 1995/11/08 تأسيس وكالة أنباء "جهان" التابعة لوزارة الخارجية .

(1) عبد الرزاق الحلبي ، نفس المرجع ، ص 23.

(2) بشير علاق ، العلاقات العامة الدولية ، ط 1 ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2010 ، ص 165.

- توزيع الأخبار الإيجابية عن سير الإصلاحات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في أوزباكستان .

- تطوير الصلات مع وكالات الأنباء والمراكز الإعلامية الدولية

- تسريع عملية دخول الجمهورية للساحة الإعلامية الدولية، وجمع وتوزيع الأخبار داخل الجمهورية عن :

الأوضاع السياسية والحقوقية وغيرها في الدول الأجنبية .

- احتياجات السوق العالمية

- نشاطات المنظمات الدولية

- كبريات المؤسسات والشركات الأجنبية المهتمة بالتعاون مع جمهورية أوزباكستان وفي عام

1996/11/21 تم إحداث المركز الإعلامي في ديوان رئيس الجمهورية .(1)

لتعريف الرأي العام بالإصلاحات الديمقراطية الجارية في الجمهورية ، عبر شبكة الإنترنت (2).

بريطانيا: إن العلاقات العامة في إنكلترا قديمة نسبيا ، ولعل الكاتب الصحفي الإنكليزي

(دانيل ديفو) كاتب قصة (روبنسون كروز) كان خير مثال للعلاقات العامة فقد كانت

تستعين به الحكومات والأحزاب والحروب ، ولقد أدى ديفو دورا خطيرا في التمهيد لإتحاد

(1) محمد بخاري ، العلاقات العامة ي إطار التبادل الإعلامي الدولي ، معهد طشقند العالمي الحكومي للدراسات الشرقية ، عمان ، 2001 ، ص 64.

(2) محمد البخاري ، نفس المرجع ، ص65.

إنكلترا وسكوتلندا في بداية القرن الثامن عشر ، وقد كان لعبقرية هذا الصحفي الأثر الكبير في هذا الموضوع ولا سيما عندما قام بإصدار أعداد خاصة من صحيفة ريفيير إذ دفعته صحافته الإعلامية وموهبته الفذة في العلاقات العامة إلى تغيير اسم الصحيفة ووضع في رأسها كلمة إنكليزية بدلا من كلمة إنجليزية ليلفت الأنظار إلى أهمية الإتحاد الجديد .(3)

فرنسا : منذ أكثر من مائة سنة وثلاثين عاما أعلن " أوغست كونت " أحد مؤسسي علم الاجتماع الحديث أن المؤسسة يجب أن تكون مفتوحة وواضحة لكل الجماهير لكي يروها كالبيت المصنوع من الزجاج ، وعلى ذلك يجب على المؤسسة تنوير الرأي العام بنشاطها وعندما أسست عام 1949 أول جمعية للعلاقات العامة في فرنسا أطلقوا عليها اسم " La Maison De Verre " وفي سنة 1951 تكونت جمعية العلاقات العامة الفرنسية ثم تشكل اتحاد مستشاري العلاقات العامة ومنظمة كلية الدراسات الحرة في العلوم الاجتماعية " College Lebress Des Seince " وتكون هذه الدراسة فيها سنتين في العلاقات العامة ، كما يوجد معهد آخر للعلاقات العامة لتخريج العاملين فيها .

إيطاليا : في عام 1954 تم إنشاء الجمعية الإيطالية للعلاقات العامة وتطور نشاط العلاقات العامة في إيطاليا بمرور الزمن جراء حجم البحوث والبرامج الدراسية التي قامت بها الجمعية وقد أنشئ اتحاد قومي لمشتغلين في العلاقات العامة كذلك معهد عالي دولي لدراسة العلاقات العامة على مستوى الدراسات العليا.(1)

(3) عبد الرزاق الحلبي ، نفس المرجع السابق ، ص 23.

(1) شوان علي شيبية ، العلاقات العامة بين النظري والتطبيقي ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2007 ، ص 180.

هولندا : تكونت أول جمعية مبدئية للمشتغلين بالاتصال في عام 1946 ثم تحولت الجمعية بعد ثمان سنوات إلى اسمها الجديد (جمعية العلاقات العامة في هولندا) وتقوم هذه الجمعية بأنشطة كثيرة لإرساء قواعد ثابتة للعلاقات العامة وتطورها في هولندا وتنظم الجامعات الهولندية بعض الدراسات في العلاقات العامة .

النرويج : في عام 1949 أنشئت النرويج أول جمعية للعلاقات العامة وتنظم هذه الجمعية الكثير من الأنشطة والمحاضرات في لعلاقات العامة كما تدرس العلاقات العامة ضمن برنامج أكاديمية الصحافة بجامعة أوسلو.(2)

بلجيكا : في عام 1952 تأسس المركز البلجيكي للعلاقات العامة وأسهم هذا المركز في نجاح المؤتمر الدولي الذي عقد في بروكسل سنة 1958 كما أسهم مجلس السوق الأوروبية المشتركة والمجلس الوحدة الاقتصادية في نجاح أنشطة العلاقات العامة .(1)

كندا : في عام 1948 تأسست أول جمعية للعلاقات العامة في كندا وأسهمت في تطوير العلاقات العامة وفي تحقيق التعاون مع مثيلاتها في الولايات المتحدة الأمريكية وينظم عدد كبير من الجامعات الكندية برامج دراسية للعلاقات العامة.(2)

أستراليا : بدأت العلاقات العامة في استراليا كنشاط علمي منظم عام 1950 ، ويوجد في أستراليا معهد متخصص في العلاقات العامة .

(2) محمد حربي حسن ، العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات ، دار الحكمة للطبع والنشر ، الموصل ، 1991 ، ص 200.

(1) محمد البخاري ، نفس المرجع السابق ، ص 68.

(2) محمد طلعت عيسى ، العلاقات العامة والإعلام ، أصولها وتطبيقها ، ط 3 ، مكتبة القاهرة ، مصر ، 1963 ، ص 40.

نيوزلندا : رغم عون العلاقات العامة في هذا البلد دون المستوى المطلوب مقارنة بدول أخرى مثل استراليا إلا أن فيها معهد متخصص يقوم بإعداد الدورات والمحاضرات والمتخصصين في العلاقات العامة منذ فترة طويلة (1).

(2) في العالم العربي :

- في مصر (الفراعنة) : اهتم ملوك الفراعنة الاتصال بالأهالي في مناسبات كثيرة واهتمت الدولة بتسجيل ووصف الأحداث الهامة في المجتمع مثل الانتصارات الحربية والبعثات التجارية وحفر وإقامة الجسور والسدود وتعبيد الطرق ، كما اهتمت الدولة بتسجيل هذه الأحداث وعرضها على الناس وكانت تهدف من وراء هذا العرض الإعلان لكسب تأييد الجماهير وإقناعهم بان الحاكم والدولة حريصة على مصالحهم وكان الفراعنة ينشطون في مجال الإعلام وخاصة في فترات الحرب لتعبئة المعنويات اللازمة لإحراز النصر ، كما كانت النقوش على الحجارة وواجهات المعابد تشيد بالانتصارات الحربية للحكام وإنجازاتهم المختلفة ، أما في أوقات السلم فكان الإعلام ينشط للأغراض الدينية والاجتماعية .

- في العراق : (بلاد الرافدين) : إن استحداث أول جهاز للعلاقات العامة كان في عام

1954 تابعا لمديرية الشرطة العامة ، حددت واجبات ما يلي :

- دراسة وضع العلاقات القائمة بين الشرطة المحلية وبين أفراد الشعب عن طريق الشكاوي

المرفوعة من الأشخاص والهيئات التي تتعامل معها الشرطة العامة .

(1) محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة ، المفاهيم والممارسات ، ط1 ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1999 ، ص 38-40 .

- التفرغ لإعداد الخطط الواجب إتباعها لتوطيد الصلات مع الجماهير المختلفة .
 - تقديم الاقتراحات لإزالة أسباب التذمر والشكاوي (1).
 - الاستفادة من وسائل الإعلام كالصحافة والإذاعة في كسب ثقة الجمهور.
 - إعداد الوصايا والإرشادات بهدف تحسين العلاقات بين أفراد القوات المسلحة.
- ففي عام 1959 استحدثت في وزارة التخطيط شعبة للعلاقات العامة هدفها إطلاع الجماهير على نشاطات وواجبات الوزارة 1964/02/22 أنشئت مديرية عامة في العلاقات العامة في وزارة الخارجية تتكون من شعبتين أحدهما للعلاقات و الثانية للنشر و في عام 1966 استحدثت في وزارة البلديات و الأشغال مكتب للنشر و العلاقات العامة يتولى إعداد المطبوعات و الإهتمام بشؤون الوفود إضافة الى توثيق العلاقة مع جمهور الوزارة وهكذا إستمر إنشاء أجهزة العلاقات العامة في الوزارات و المؤسسات و دوائر الدولة. و بعد عام 1968 و بفعل حرص الدولة و إهتمامها نتأكد دور العلاقات العامة في إنجاح مساعيها و خططها ز برامجها في بناء الدولة و المجتمع عملت على إصدار القوانين و التشريعات اللازمة لتحقيق هذا الدور في مقدمة ذلك القرار 222 في عام 1972 و الذي نظم و ألزم جميع المؤسسات في جمهورية العراق بإهتمام. بأنشطة العلاقات العامة وإعطائها مكانة المرموقة في برامج و عمل تلك المؤسسات و قد شهد العراق ظفره نوعية في عمل العلاقات العامة و كان لها أثرها البالغ في تنفيذ الخطط بغية حصول التطور في مرافق المجتمع و الدولة و هذا ما تحقق بالفعل من بناء مؤسسات دولة الحديثة و أدائها

(1) بسام عبد الرحمان الجرايدة ، نفسالمرجع السابق ، ص ص 43 – 45 .

لدورها في جميع مرافق الحياة إلا أن كل ذلك تلاشى و انتهى بسبب العدوان على العراق وإحتلاله من قبل الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا في نيسان 2003¹.

في السودان : مما لا شك فيه أنه كانت توجد علاقات عامة في السودان في حتى في عهد الإستعمار و قد عرفت العلاقات العامة عدة مسميات مثل المكتب الصحفي السكرتيري الإعلامي مكتب الصحافة و الإعلام مكتب الخدمات ضابط الخدمات العلاقات العامة وفي عام 1971 إختيرا أول وزير لها عبد الرحمن عبد الله الذي أصدر منشورا لكل الوزارات والوحدات والمؤسسات الحكومية لإنشاء مكتب العلاقات العامة على أن يتطور الى قسم وكان مكتب العلاقات العامة تحت إدارة جعفر حامد البشير الذي أبعث فيما بعد إلى جمهورية مصر العربية لدراسة العلاقات العامة بعد ذلك وردت العلاقات العامة كوظيفة معترف بها في الفصل من الميزانية في عهد الثورة صورة الإنقاذ فقد أصدر وزير شؤون الرئاسة القرار الوزاري بتاريخ 1990/3/28 القاضي بتشكيل لجنة فنية للنظر في دور

العلاقات العامة 2

في فلسطين : لم تمارس العلاقات العامة في فلسطين بمفهومها الحالي إلا بعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية في 13 سبتمبر 1993 فقد ورثت السلطة الوطنية الفلسطينية من الإحتلال الإسرائيلي واقعا إقتصاديا و إداريا وسياسيا متخلفا حيث كان لا يوجد أي بنية تحتية للحياة لذلك كان على عاهل السلطة

¹ عبد الناصر جردات و لبنان هاتف الشامي مقدمة في العلاقات العامة ط1 دار البازوري في العملية للنشر و التوزيع عمان 2011 ص95
² فؤاد البكري العلاقات العامة بين التخطيط و الإتصال , دار النهضة الشرق للنشر و التوزيع القاهرة 2004, ص225-227

الوطنية القيام بالعديد من المهام منها فقط الأمن في الأراضي التي انسحبت منها قوات الإحتلال و قد أصدر مكتب الوطنية في فبراير 1995 الموافقة على إنشاء نقابة خبراء العلاقات العامة و الإعلام و كان مركزها الرئيسي القدس برئاسة أحمد خليل المحسن , و قد نظمت نقابة خبراء العلاقات العامة و الإعلام العديد من الدورات التدريبية و قد نظمت نقابة خبراء العلاقات العامة و الإعلام العديد من الدورات التدريبية في مجال العلاقات العامة و كانت أولها في 3 مارس 1996 و في أكتوبر 1996 تم إنشاء أول برنامج دبلوم للعلاقات العامة في جامعة الأزهر بغزة , ثم بدأت فكرة إنشاء جمعية العلاقات العامة الفلسطينية عام 1998 و صاحب هذه الجمعية أستاذ نزار عبد الهادي نزار مع عدد من خريجي العلاقات العامة , ولم تحصل الجمعية على الترخيص من قبل السلطة الوطنية الا في عام 2004¹

¹ عبد الرزاق الدليمي , المدخل الى وسائل الإعلام و الإتصال ط1 دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان 2011 ص 320

المبحث الثالث: العلاقات العامة في المؤسسات الأخرى

1- العلاقات العامة في البرلمانات:

تهتم كثير من البرلمانات في العالم بتطوير أنشطة العلاقات العامة فيها، وبما يقربها من أهدافها وسنسلط الضوء هنا على بعض التجارب ومنها:

1-1 الاتحاد البرلماني الدولي:

وهو عبارة منظمة تضم أعداد من الممثلين في الدول ذات السيادة ويتم فيه ومن خلاله اجراء المشاورات بين ممثلين البرلمان على الصعيد الدولي، ويعمل من أجل تحقيق السلام والتعاون بين الشعوب وينبغي وعد المؤسسات النيابية، ولتحقيق هذه الأغراض يقوم الاتحاد بالمهام التالية:

- العمل على تشجيع الاتصالات وتنسيق وتبادل التجارب بين البرلمان ونواب كافة الأقطار.
- النظر في المسائل ذات المصلحة المشتركة واتحاد القرارات اللازمة بشأنها.
- المساهمة في الدفاع عن حقوق الانسان وتعزيزها وهو أمر ضروري للديمقراطية البرلمانية والتنمية.

وبلغ عدد الجمعيات التشريعية للبلاد ذات السيادة في العالم والمتمثلة في الاتحاد البرلماني الدولي حوالي 188 جمعية من بين 165 جمعية قائمة في العالم حسب إحصائية أجريت عام 1993.¹

¹ هدى لطيف، العلاقات العامة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 1997، ص100.

يعود تأسيسه الى سنة 1889 اذ تأسس عن طريق مبادرة من شخصيتين و ليام

راندال كرمز 1908-1828 من بريطانيا وفريدك باسي من فرنسا 1882-1912 ويعالج

الاتحاد البرلماني الدولي كافة المسائل التي تهتم المجموعة الدولية مقترحا الوسائل التي من شأنها أن تؤدي الى تحسين الطرائق التي تعمل بها المؤسسات البرلمانية.

وبدون أن تدخل في تفاصيل عمل الاتحاد البرلماني الدولي وتاريخه نجد أن النشاط الإعلامي الكبير الذي يصدر عنه يوضح الدور الكبير الذي تقوم به العلاقات العامة لتحسين صورته بين العاملين فيخ والمتعاملين معه من شعوب وبرلمانات دول أخرى على السواء¹

1-2 العلاقات العامة في الكونغرس الأمريكي:2

يتألف الكونغرس الأمريكي من مجلسين هما: مجلس الشيوخ، مجلس النواب وينتخب أعضاء مجلس النواب لمدة سنتين، بينما ينتخب أعضاء مجلس الشيوخ لمدة ست سنوات ولكن عدد أعضاء ولاية مجلس الشيوخ تختلف حيث تنتهي ولاية ثلث أعضاء مجلس الشيوخ كل سنتين وينتخب أعضاء جدد مكانهم خلال الانتخابات العامة التي تجري كل عامين، ويضم مجلس 435 نائبا و100 شيخ ويلجأ الكونغرس الى نظام اللجان لتساعده على إتمام مهمته المتمثلة بتشريع القوانين ، ومن أهم المميزات هو انشاء أربعة أنواع من اللجان لتؤدي أنواعا مختلفة من المهام وهي اللجان الدائمة، الفرعية، المشتركة، الخاصة وترتبط بهذه اللجان كل تشكيلات الكونغرس الأمريكي، وفي لجنة من هذه اللجان مسؤول عن

¹ قاسم هاشم، عوامل فعالية أداء البرلمانين العرب، مجلة الفكر البرلماني، العدد 13 جوان 2006، ص.151

² عبد الرزاق الدليمي، نفس المرجع السابق، ص.192

العلاقات العامة ، يكون دوره مرتبطا برئيس اللجنة ويرتبط هؤلاء بمدير العلاقات العامة في الكونغرس الأمريكي ففي مجلس النواب، تعالج لجنة العلاقات الخارجية القوانين والإجراءات التي تهم علاقات الولايات المتحدة بالدول الأخرى ويشكل ذلك على حقول الاختصاص واسعة من بينها على سبيل المثال امتلاك الأراضي ومبان للسفارات والمندوبيات الأمريكية ومسألة الحياد... إلخ

أما في مجلس الشيوخ فتتمتع لجنة العلاقات الخارجية بنفس صلاحيات مثيلاتها في مجلس النواب¹

1-3 العلاقات العامة في برلمان أمريكا اللاتينية: 2

يضم هذا البرلمان واحد وعشرون برلمانا منم برلمانات أمريكا اللاتينية وبمبادرة من برلمان البيرو عقد في العاصمة ليما في كانون الأول 1964 الاجتماع التأسيسي لبرلمانات أمريكا اللاتينية ، وحضر الاجتماع ممثلون عن ثلاثة عشر برلمان وهي الأرجنتين ، البرازيل ، الشيلي ، كولومبيا ، كوستاريكا ، السلفادور ، غواتيمالا ، نيكاراغوا، بنما ، الباراجواي البيرو ، أورغواي ، فنزويلا ، وقد أقر الاجتماع وثيقة سميت بيان ليما الذي أعلن عن تأسيس الاتحاد ، واكد الحاجة إلى تحقيق التكامل السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي في أمريكا اللاتينية وفي تموز 1965 عقد البرلمان دورته العادية الأولى في ليما أيضا إذ أقر النظام الأساسي واللائحة الداخلية وجرى تعديل النظام في دورة مكسيك عام 1979 مقرر

¹ مي عبد الله ، علوم الإعلام والاتصال وإشكالية التكوين المهني في العالم العربي ، ط1 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2009 ، ص 321.

² مي عبد الله ، نفس المرجع ، ص 325.

البرلمان الرئيسي الآن في العاصمة الكولمبية بغوتا بعد أن كان في ليما حتى الدورة التاسعة حظيت العلاقات العامة في برلمان أمريكا اللاتينية باهتمام كبير حيث أقر النظام الداخلي ضمن فترة الصلاحيات التي يتمتع بها البرلمان ، العمل على انشاء مكتب للإعلام والمعلومات في برلمان أمريكا اللاتينية واللغات المستخدمة في البرلمان هي الإسبانية البرتغالية والإنجليزية ، ويمول البرلمان من خلال الميزانية من قبل البرلمانات الأعضاء ويقوم البرلمان اتصالات واسعة مع عدد من المنظمات البرلمانية والدولية ، ومن ضمن تلك الاتصالات مع اتحاد البرلماني العربي ترجع جذورها إلى عام 1983 من خلال الزيارة التي قام بها وفد البرلمان العربي إلى أمريكا اللاتينية وتجري محاولات تنسيق بعض المواقع خلال الاجتماعات للاتحاد البرلماني الدولي التي يحضرها الاتحاد بصفة الملاحظ ويعمل الاتحاد البرلماني العربي على استمرار هذه العلاقات في المستقبل وهذا احد أهداف العلاقات العامة.¹

1-4 العلاقات العامة في الاتحاد البرلماني العربي :

في 21 حزيران عام 1974 احتضنت العاصمة السورية دمشق الاجتماع التأسيسي لممثلي عشرة برلمانات عربية ، تمخضت عنه ولادة أول مؤسسة برلمانية عربية في تاريخ العرب الحديث وهو الاتحاد البرلماني العربي وقد أقر المؤتمر التأسيسي الذي عقد في دمشق ثلاث وثائق وهير بيان التأسيسي ومشروع الميثاق ، ومشروع النظام الداخلي للاتحاد ، وأصبح الاتحاد يضم في عضويته عشرون شعبة برلمانية عربية .

¹ محمد بهجت كشك ، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1997 ، ص ص 9 -

في مجال العلاقات العامة نلاحظ أن منصب مدير العلاقات العامة وضع مستقل وصنف ضمن الفئة الثانية ، أي أن وظيفة العلاقات العامة في الاتحاد البرلماني العربي تأتي في أهمية بعد وظيفة أمين العام المساعد للاتحاد إذ صنفت الوظائف في الاتحاد إلى خمس فئات احتل منصب العلاقات العامة الفئة الثانية¹

وتقوم العلاقات العامة في الاتحاد البرلماني العربي بإصدار العديد من النشرات والتقارير إذ يقوم الاتحاد بدور ملحوظ في ميدان النشر والإعلام وتصدر عنه مجلة البرلمان العربي وهي نشرة فصلية تغطي أنشطة الاتحاد المختلفة واخبار البرلمانات العربية الأعضاء في الاتحاد ويقوم الاتحاد بنشاط كبير في مجال الحوار مع البرلمانات العربية وكذلك مع الاتحاد البرلماني الدولي ، وكذلك الحوار البرلماني العربي الإفريقي ، والحوار العربي الأوربي والحوار مع الاتحاد البرلمانات الدول الإسلامية ، وكذلك يقوم بالحوار مع العديد من البرلمانات والمنظمات الأخرى من أجل تحسين صورة الاتحاد وكذلك الدول الأعضاء وشرح وجهة نظر العربية وإزالة عوامل سوء الفهم والتوتر وهذا هو أحد اهدف العلاقات العامة.²

¹ محي الدين الأزهرى ، العلاقات العامة والجماهير ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، القاهرة ، 1977 ، ص 92 .
² محمد بهجت كشك ، نفس المرجع السابق ، ص 17 .

1-5 العلاقات العامة في المجلس الوطني الاتحادي لدولة الامارات العربية

المتحدة :

يضم المجلس ثماني لجان دائمة تظم كل لجنة سبعة أعضاء كما حددت هذه المادة 39 من قانون المجلس ويبدو أن عمل اللجنة المختصة بشئون الاعلام والعلاقات العامة ليست مستقلة أي ليست مختصة بشئون الاعلام فقط وإنما يطلق عليها اسم لجنة شئون التربية والتعليم والشباب والاعلام والثقافة.

1-6 العلاقات العامة في مجلس الأمة (الكويت) :

هناك شعبة متخصصة بشئون العلاقات العامة وتقوم هذه الشعبة بإدارة النشاط الإعلامي داخل المجلس من جهة وإدامة العلاقات المجلس مع وسائل الاعلام والحكومة من جهة أخرى ، وتقوم العلاقات العامة بإصدار نشرة يومية تسمى أخبار مجلس الأمة في الصحف المحلية حيث تقوم بتوثيق أي نشاط الصحف عن المجلس.¹

¹ محمد بهجة كشك ، نفس المرجع السابق ، ص 18.

1-7 العلاقات العامة في مجلس الشورى في المملكة العربية السعودية:

عند القاء نظرة الى النظام الداخلي لمجلس الشورى نجد أن الهيئة العامة للمجلس التي تتكون من رئيس المجلس ورؤساء لجان المجلس المتخصصة هي المعنية بشؤون العلاقات لا عامة في المجلس كما تنص المادة الحادية عشر من النظام الداخلي علما أن الهيئة العامة تختص بما يلي:

وضع الخطة العامة للمجلس ولجانه لتحقيق أهدافه

وضع جدول أعمال المجلس

اصدار القواعد اللازمة لتنظيم أعمال المجلس

ولا توجد في النظام الداخلي للمجلس وحدة أو قسم متخصص اصطلاحا في العلاقات العامة ونلاحظ أيضا أن رئيس يشرف على أعمال المجلس وتمثيله علاقاته بالجهات أو الهيئات الأخرى ويتكل باسمه¹

1-8 العلاقات العامة في البرلمان الموريتاني:

تشكيلة مجلس الشيوخ يتكون مجلس الشيوخ من 56 عضواً، 53 منهم يتم انتخابهم من ناخبين يتكون من المستشارين البلديين للمقاطعات و 3 شيوخ يمثلون الموريتانيين المقينين

¹حسن محمد خير الدين، أصول العلاقات العامة من الناجدتين النظرية والتطبيقية دار النشر للجامعات المصرية، القاهرة، 1978، ص121.

بالخارج، وينتخب الشيوخ لمدة 6 سنوات بالاقتراح المباشر ويتم تجديدهم كل سنتين ولم تحدد دور للعلاقات العامة بشكل واضح في البرلمان الموريتاني.¹

المبحث الرابع: العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية

نستطيع القول أن الاعتماد على العلاقات العامة كوظيفة من وظائف تسيير وإدارة المؤسسات في الجزائر بدأ مع التسعينات القرن الماضي، مع دخول الجزائر عصر الاقتصاد السوق وخصوصة المؤسسات والانتقال من النظام الاقتصاد القائم على الاعتماد على القطاع العام الى الاقتصاد القائم على سلطة المؤسسات الخاصة، ومع ظهور متغيرات عالمية جديدة كذلك كبروز ما يسمى بظاهرة العولمة والتطور المذهل في مجال تكنولوجيا علوم الاعلام والاتصال ، فتم ادخال هذه التكنولوجيات في نشاطات المؤسسات، فأصبحت مؤسسات تعتمد على المعطيات العلمية في التسيير والإدارة وهذا الواقع العالمي الجديد اعاد النظر في طبيعة عمل المؤسسات الكلاسيكية، التي كانت تعتمد على التسيير التقليدي فأصبحت مؤسسات حديثة تستند بشكل رئيسي الى ما انتجه العلم الحديث سواء في مجال العلوم التقنية او العلوم الاجتماعية والإنسانية.²

ولكن ينبغي الاعتراف ان الجزائر متأخرة بشكل يدعو للأسف بركب الدول المتطورة في مجال الاستفادة من العلوم التقنية والإنسانية في تسيير وإدارة المؤسسات، فلو درسنا مثلا طبيعة البنية المعلوماتية التقنية المعتمد عليها كشبكات الأربانات نجد ان عددا جد محدود من

¹ حسن محمد خير الدين، نفس المرجع، ص 123.

² ياسين بوهان، هل توجد الإستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بجاية، العدد 29 تموز (يوليو) 2006، ص 40.

المؤسسات تتوفر على مثل هذه الشبكات، ولو أجرينا دراسات لمدى استفادة المؤسسات من نتائج الدراسات الإنسانية والاجتماعية كعلوم التسويق وعلم النفس الاجتماعي وتوظيف هذه النتائج في التسيير نجد نسبة الاستفادة منخفضة ان لم تكن منعدمة مطلقاً.

وما يمكن قوله بخصوص مجال العلاقات العامة في الجزائر، فباعتبار هذا العلم حديث ظهور، فقد تأسس في الجزائر معهدين اثنين فقط مع بداية التسعينات من القرن الماضي لتكوين متخصصين في هذا الميدان، وهما معهد علوم الاعلام والاتصال بالجزائر العاصمة ومعهد علوم الاتصال بجامعة عنابة، الى جانب كون هذين، المعهدين لا يتخصصان فقط وبعمق في اعداد خبراء وقائمون بالعلاقات العامة، بل يدرسانها كمقياس فقط ضمن مقاييس أخرى، كالاتصال وعلوم الصحافة... الخ لذلك يسجل غياب كبير للمتخصصين والخبراء في هذا المجال الذين بإمكانهم ممارسة هذا العلم باحترافية ومهنية والابداع فيه.

كما ان المؤسسات الجزائرية العمومية او الخاصة لم تولي أهمية كبيرة للعلاقات العامة في تسيير المؤسسة الى حد الان، أي غياب ثقافة استخدام هذا العلم لدى هذه المؤسسات، وهي لم تمتلك الشجاعة او الاقتناع الى درجة كافية لتخصيص مصلحة للعلاقات العامة وتوظيف موظفون يكفون بإدارتها، او تخصيص ميزانية تصرف على نشاطات

العلاقات العامة¹.

¹ ياسين بودهان، نفس المرجع، ص 42.

شهدت العشر سنوات الأخيرة في الجزائر تطورا ملموسا في مجال المؤسسات الخاصة سيما ذات الطابع الاقتصادي والتجاري، فبعد فتح المجال امام القطاع الخاص، ومع إمكانية الاستفادة من مختلف اشكال الدعم التي تقدمها الدولة، كالقروض البنكية وتحفيزات الاستثمار انتشرت لك المؤسسات الخاصة انتشارا واسعا، وقد عرفت الكثير منها نجاحات ملحوظة في مجال تطوير نوعية الإنتاج، وتحسين الخدمات، وكذلك بناء شخصية جذابة للمؤسسة او ما يسمى بالنجاح في تحسين صورة المؤسسة والترويج لها، ولكن هذا النجاح النوعي ما مرده؟ هل نرده الى الاعتماد على تقنيات العلاقات العامة، واعداد استراتيجية عملية ناجحة؟ او نرده الى عوامل أخرى؟

حتى نستطيع الحديث بصورة أعمق وأكثر موضوعية عن مدى توظيف استراتيجيات فعالة للعلاقات العامة لدى المؤسسات الجزائرية ذات الطابع الخاص، ارتأينا دراسة مؤسستين اقتصاديتين اثنتين تقعان كلاهما في ولاية بجاية، وهذا لتبيان هل هاتين المؤسستين تؤمنان بدور العلاقات العامة في تسيير المؤسسة، وهل هناك اعداد مسبق لاستراتيجية للعلاقات العامة؟

استراتيجية العلاقات العامة لدى مؤسسة الكوست:1

مؤسسة الكوست هي مؤسسة ذات أسهم محدودة متخصصة في تصميم الملابس والخياطة، راس مالها 52000.000، توظف حوالي 375 عاملا.

¹ نجل أليس، بات نيومان، ترجمة: حسين ديب، العلاقات العامة في مجالات التطبيق العلمي، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، بدون سنة، ص 100

تضم 06 اقسام او مصالح، وهي كالآتي:

- الإدارة العامة

- قسم الموارد البشرية والموظفين

- قسم المالية والمحاسبة

- قسم الإنتاج والصيانة

- قسم التنمية والابداع

- قسم التجاري

وأول ملاحظة من خلال ذكر اقسام ومصالح المؤسسة هو عدم وجود قسم خاص للعلاقات العامة او الاتصال او الاشهار، ومن خلال دراسة الوظائف التفصيلية لكل قسم وجدنا ان عملية الاتصال-وليس العلاقات العامة-منطوية تحت قسم التجاري وبالتحديد مع وظيفة التسويق¹.

فيما يخص برنامج واستراتيجية خاصة للعلاقات العامة في مؤسسة الكوست يمكن القول ان المشرفون على قسم التسويق يقومون بتنظيم مجموعة نشاطات للعلاقات العامة ولكن بهدف تحقيق اهداف تسويقية بحتة وليست اتصالية، أي لا يعلمون على اعداد استراتيجية واضحة المعدة بصورة علمية خاصة بالعلاقات العامة، بل يقومون بإعداد الاستراتيجية خاصة فقط بالتسويق، فلا يوجد تحديد ودراسة دقيقة لخطوات اعداد

¹ نجل أليس، بات نيومان، ترجمة: حسين ديب، نفس المرجع، ص 105.

الاستراتيجية: تحديد الأهداف، الجمهور المستهدف، الوسائل، الميزانية، والوقت... خاصة بالعلاقات العامة.

يمكن حصرهم تقنيات العلاقات العامة المستخدمة من قبل مؤسسة ألكوست فيما يلي:

المطويات والمطبوعات، وهي تحمل العلامة التجارية للألكوست، وتظهر عليها علامة مميزة، وهي موجهة أكثر لفئة النساء، فهو الجمهور الأكثر استهدافا من قبل المؤسسة.

الشهريات، توزع كل بداية سنة جديدة لمختلف الجماهير التي تتعامل مع المؤسسة وهي تحمل اسم المؤسسة، شعارها، وبيانات خاصة عنها: العنوان رقمي الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني..... شراء المساحات الاشهارية في الصحف والمجالات الوطنية، العربية والفرنكوفونية، المعارض تشارك المؤسسة في بعض المعارض الوطنية، كمعرض الجزائر الدولي للمنتجات الوطنية سنويا.

استراتيجية العلاقات العامة لدى مؤسسة المواد الدسمة:

هي مؤسسة ذات أسهم محدودة، تتخصص في تصنيع المواد الدسمة وتحويلها، تقع

بالمنطقة الصناعية لولاية بجاية، راس مالها يبلغ: 1476.000.000¹

تضم 07 أقسام أو مصالح أساسية، وهي كالاتي:

- الإدارة العامة للمركب

- قسم الموارد البشرية

- قسم المحاسبة والمالية

¹ نجل أليس، بات نيومان، ترجمة: حسين ديب، نفس المرجع، ص 61.

- قسم التجارة والتسويق
 - قسم الإنتاج
 - قسم الصيانة
 - قسم الاخطار المهنية
- نلاحظ أيضا ان المؤسسة كذلك لم تخصص قسما للعلاقات العامة والاتصال، بل يتكفل بأداء هذه الوظيفة كل من قسمي تسيير المواد البشرية والتجارة والتسويق، لذا يمكن القول أيضا انه لا تعنى المؤسسة بإعداد استراتيجيات مستقلة للعلاقات العامة في هذه المؤسسة، بل هي متضمنة في الاستراتيجيتين التسويقية وكذا تسيير الموارد البشرية.
- تخصيص أماكن للإعلانات.
 - اعداد مجلة خاصة بالمؤسسة وتوزيعها على الموظفين، ومختلف المتعاملين مع المؤسسة.
 - شراء مساحات إعلانية في عدد من الصحف اليومية الوطنية، وبعض دوريات عرض ومضات اشهارية في التلفزيون الجزائري، منها عرض ومضة خاصة بمنتوج المارغرين، ومضة أخرى تشهيرية بالزيت.
 - عرض ومضات إشهارية بإذاعي الصومام والهضاب.
 - المشاركة في المعارض الوطنية لعرض منتوجاتها والترويج لها.
 - تقديم المساعدات الخيرية لجمعية الصم والبكم ببجاية، والمساهمة كذلك في تمويل قفة رمضان للفئات المحرومة خلال شهر رمضان من كل عام.
 - توزيع المبيعات، من خلال تخفيض الأسعار وتقديم الهدايا.¹

¹ محمد البخاري، نفس المرجع السابق، ص 59.

وفي نهاية الأمر وصلنا إلى تأكيد على أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، لا تعتمد على العلاقات العامة كالاستراتيجية الفعالة للتعريف والتشهير بالمؤسسة، بل حتى وان استعملت بعض التقنيات ووسائل العلاقات العامة، وذلك يكون بطريقة غير مخطط لها وغير مقصودة، وفي كثير من الحالات يطلق عليها تقنيات الاتصال أو تقنيات الإشهار ولا تظهر أقسام ومصالح مستقلة للعلاقات العامة.

كما وأنه عدم وجود واعتماد على متخصصين في العلاقات العامة، بل توظيف حاملي الشهادات في تخصصات أخرى، كعلوم الاقتصادية، التسيير والتجارية، وتستعين هذه المؤسسات في أحيان نادرة بوكالات العلاقات العامة، لتصميم واعداد استراتيجيات العلاقات العامة، وتعتمد فقط وبصفة كلية على موظفيها، حتى وان كان تسييرهم لعمل الاتصال داخل المؤسسة يتم بصورة غير علمية، لا تحقق الأهداف المرجوة من عملية الاتصال، فقد يساء تحديد الأهداف وقد توظف تقنيات غير فعالة وغير مناسبة كذلك، كما قد يخطئون عند اختيار الجمهور المستهدف فلا يتعرفون بصورة حقيقية على رغباتهم ودوافعهم¹.

من خلال هاتين المؤسستين اللتين درستهما كنموذجين لكل المؤسسات الجزائرية، نستطيع القول أن مجال العلاقات العامة هو مجال فتى في الجزائر، ولا يوجد هناك وعي كاف حاليا لدى المؤسسات بأهميتها ودورها الفعال في التسيير والإدارة، أي غياب ثقافة العلاقات العامة ودورها الإيجابي في التسيير، وربما أيضا إلى نقص وغياب الكادر

¹ محمد حريبي حسن، العلاقات العامة، مفاهيم وتطبيقات، دار الحكمة للطباعة والنشر، موصل، 1991، ص 83.

المتخصص في هذا المجال والذي بكفاءته وقدرته على الإبداع يستطيع اقناع مسؤولي المؤسسات بضرورة ومكانة هذا المجال في تطوير وتحسين أداء المؤسسة.¹

¹ ياسين بودهان، نفس المرجع السابق، ص 65.

المبحث الخامس: علاقة الاتصال والعلاقات العامة

يعتبر الاتصال أهم العلاقات العامة بل أن هناك العديد من الكتاب من يعتبر العلاقات العامة هي المقدره على الاتصال وتناول المعلومات بقصد التأثير في الجماهير داخل المؤسسة وخارجها، والاتصال كما يفهمه خبراء العلاقات العامة هو طريق مزدوج الاتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الاتصال أن يتفهم كل وجهات نظر الآخر فيعمل على تحقيق رغباته يجمعها في ذلك الصالح المشترك .

ويعرف SALIVAN الأستاذ بمعهد العلاقات العامة الأمريكية بأنها وظيفة الإدارة التي تقيس وتقوم وتتنبأ بالأراء والاتجاهات ورد الفعل المتوقع من جمهور المؤسسة والجمهور الخارجي وهي التي تتحكم في عملية الاتصال بين المؤسسة وجماهيرها تحقيقا للمنفعة المتبادلة لها وللمجتمع، فالعلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة ولا بد من تنمية علاقات جديدة مع جمهور العاملين قبل البدء في أي نشاط خارجي، وفي الآونة الأخيرة ظهرت اتجاهات بين العديد من الكتاب تنادي بأن تكون العلاقات العامة نشاطا من أنشطة التسويق داخل المؤسسة .

خلال إطلاعنا على العلاقات العامة وأبرز تعاريفها تبين لنا أنها جهود اتصالية أو هي من أبرز النشاطات الاتصالية إذ تعتمد معظم أنشطتها على عملية الاتصال¹ الذي يمكن تعريفه بأبسط صورة بأنه عملية تفاعل يحدث ما بين المرسل والمستقبل الذي في سباق تفاعلي

¹ - على فلاح الزعبي، الانصالات التسويقية، مدخل منهجي، تطبيق المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 162.

فعملية الاتصال في العلاقات العامة تعد الركيزة الأساسية بجانب الإدارة فممارسة كلا من النشاطين في سياق بناء سمعة المؤسسة يعتبر النشاط الكامل للعلاقات العامة.

- عملية الاتصال في العلاقات العامة تأتي على شكل تنائي الاتجاه، كما أن العلاقات العامة

هو اتصال إقناعي، بينما الاتصال الإعلامي موضوعي يرمي إلى تقديم الحقائق

والمعلومات المجردة للجمهور بغية مساعدته في تكوين رأي العام تجاه القضايا العامة

المثارة، أما العلاقات العامة فإنها تسعى إلى إثارة قضايا تخص المؤسسة التي تعمل

لصالحها. بالإضافة إلى بعض القضايا العامة من منظور مسؤولياتها تجاه المجتمع.¹

- يقصد بالاتصال إرسال واستقبال معلومات بين طرفين على الأقل من خلال وسيلة من

وسائل الاتصال، وتعتبر العلاقات العامة أحد الوسائل الاتصالية الهادفة إلى إحداث التأثير

إيجابي في سلوك الطرفين المرسل والمرسل إليه والملاحظ أنه في عدد من البلدان الأنجلو

ساكسونية تحل إدارة العلاقات العامة محل خلية الإعلام والاتصال وتقوم بعدة مهام منها:

- كتابة وتوزيع المواد الإعلامية في الصحف .

- تنظيم المؤتمرات الصحفية والاستقبالات والزيارات.

- ترتيب المقابلات الصحفية لوسائل الإعلام مع المسؤولين .

- تحرير وإنتاج المجلة الداخلية والخارجية للمنظمة ومختلف المطبوعات الأخرى.

- إقامة المهرجانات والمعارض وتنظيم الرحلات والزيارات داخل المنظمة.

¹ - على فلاح الزعي ، نفس المرجع السابق ، ص 163 .

- الإشراف على البرامج الممولة التي تقوم بها المنظمة عبر وسائل الإعلام.

- إجراء البحوث المفيدة للمنظمة.¹

¹ - حسن عماد مكاوي ولىلى حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، مصر ، 1998 ، ص 75 .

خلاصة الفصل:

إن وجود مثل هذا النظام للعلاقات العامة بالمؤسسة يعتبر أمر ضروري، فالمؤسسة جزء من المحيط تتأثر به وتؤثر فيه، فهي بحاجة ماسة إلى اتصال دائم ومستمر وفعال، فالعلاقات العامة تسمح لكل واحد بتطوير الفهم حول المؤسسة وكذلك تعريفهم بالنشاط الذي تقوم به، ولهذا تعتبر أحد الدعائم التي تقوم عليها المؤسسة، فهي بذلك تكتسي أهمية بالغة بالنسبة لها، وتحاول إطلاع جمهور المؤسسة سواء كان داخلي أو خارجي بكل المعلومات الممكنة والتي يطمح في معرفتها.

كما أن للعلاقات العامة دور أساسي في رسم صورة المؤسسة لدى جماهيرها وبالتالي فهي تساهم في بناء الانطباعات الحسنة والتأثير على الرأي العام وهذا ينعكس بصورة مباشرة على مكانة المؤسسة في السوق.

وقد أشرنا في هذا الفصل كل ما يخص العلاقات العامة من مفهوم، وعن وجودها في العالم والوطن العربي، إلى جانب تمثيلها داخل المؤسسات سواء كانت إقليمية عربية أو دولية، كما أبرزنا عن وجودها في المؤسسات الجزائرية، وفي الأخير أردنا أن نربط بين الاتصال والعلاقات العامة في علاقة الترابط.

الفصل الرابع: أشكال الاتصال في جهاز

العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية -سعيدة-

تمهيد:

يعتبر نظام الضمان (التأمين) الاجتماعي في الوقت الحاضر من أهم النظم الاجتماعية الحديثة التي تهدف إلى معالجة الآثار التي تنجم عن الأخطار التي يتعرض لها العامل خلال حياته الوظيفية و هي الشيخوخة و العجز و الوفاة و إصابة العمل و المرض و البطالة و ذلك عن طريق إيجاد بديل للأجر في حالة انقطاعه بسبب تحقق أي من هذه الأخطار سواء كان هذا البديل في صورة تعويض أو معاش بحسب الأحوال بما يكفل للعامل و لأسرته من بعده حياة كريمة و مستقرة.

و يعتبر الحق في الضمان الاجتماعي من الحقوق الاقتصادية و الاجتماعية التي تنص عليها مجموعة من العهود و المواثيق الدولية لحقوق الإنسان و هي لا تقل أهمية عن الحقوق المدنية و السياسية، و يستفيد الأجراء المصرح بهم في صندوق الضمان الاجتماعي من تعويضات عن العجز المؤقت الناتج عن الأمراض و الحوادث، و عن الإحالة عن التقاعد الجزئي.

و لهذا تكمن غاية دراستنا في معرفة مختلف أشكال الاتصال الموجودة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، و خاصة في قسم العلاقات العامة، لذا قمنا بإعداد مقابلة مفتوحة (غير مقننة) مع عينة من المبحوثين تخص فئة الموظفين و رؤساء المصالح، و هذا بغرض الحصول على إشكالية الموضوع.

المبحث الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS بسعيدة**1- الحماية الاجتماعية في الجزائر**

عرفت الحماية الاجتماعية في الجزائر منذ الاستقلال تطورا كبيرا تجسد من خلال العديد من التنظيمات و القرارات و الإجراءات التي تم اتخاذها و التي تهدف إلى تحقيق شمولية التغطية الاجتماعية لكافة الفئات الناشطة و الشرائح الاجتماعية و تحسين مستويات المعيشة.

1-1 مفهوم الحماية الاجتماعية:

تشمل الحماية الاجتماعية مجموعة الآليات و المؤسسات التي تركز على مبدأ التضامن و التكافل و التي تضمن للأفراد الحماية من الأخطار الاجتماعية المتمثلة أساسا في الأمراض و البطالة و المخاطر التي قد تنجم أثناء العمل و الفقر و التكفل بالمتقاعدين و ذوي الاحتياجات الخاصة. إن الحماية الاجتماعية يمكن تلخيصها في الدور الذي تقوم به صناديق الحماية الاجتماعية عبر الدول.

1-2 أهداف الحماية الاجتماعية:

تعتبر الحماية الاجتماعية رافدا للتنمية و آلية للمحافظة على الموارد البشرية و لتكريس قيم التضامن و التآزر بين مختلف الفئات و الأجيال و تحسين مستوى عيش الأفراد و الأسر¹

¹ حفيز، رئيس مصلحة الأرشيف و التوثيق، الوثائق من الأرشيف.

ودعم أوامر الاستقرار و التماسك الاجتماعي، و يمكن تلخيص أهداف الحماية الاجتماعية فيما يلي:

- حماية الأفراد من المخاطر الاجتماعية: تهدف الحماية الاجتماعية إلى حماية كل أفراد المجتمع و تأمينهم فقد بعض الأخطار مثل: المرض، الموت، البطالة، حوادث العمل.
- المساهمة في إعادة توزيع الدخل الوطني: من خلال إعادة توزيع المداخيل أي الاقتطاع من دخل الفئة العاملة و توزيعها على الفئة غير القادرة على العمل، مثل فئة المتقاعدين.
- مساعدة و تحفيز التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال المحافظة على القدرة الشرائية للأفراد.
- تضمن تمتع الناس بالأمن الاجتماعي و الاقتصادي الأساسي الذي يمكنهم من تنمية إمكاناتهم البشرية: في العمل و ضمن أسرهم، و في المجتمع عموماً.
- تخفيف المخاطر الاجتماعية و توسيع الفرص أمام الفقراء و المعرضين للخطر.
- تعتبر الحماية الاجتماعية و توسيع الفرص أمام الفقراء و المعرضين للخطر.
- تعتبر الحماية الاجتماعية أحد الركائز الأساسية لتكريس مبدأ التلازم بين الأبعاد الاقتصادية و الأبعاد الاجتماعية و الإنسانية للتنمية.

1-3 آليات الحماية الاجتماعية:

تلعب الحماية الاجتماعية دورا هاما في حياة المجتمع من الناحية الاقتصادية والاجتماعية خاصة. و لهذا تخصص لها الدول مجموعة من الأنظمة و الآليات التي يمكن أن تتدرج ضمن صناديق متعددة و متنوعة أو حتى وزارات مثلما هو الحال في الجزائر وكذا جمعيات المجتمع المدني، وغالبا ما تكون آليات الحماية الاجتماعية في الدول في شكل صناديق للضمان الاجتماعي و التأمين عن البطالة و التقاعد، و حماية المعاقين و ذوي الاحتياجات الخاصة، و حماية المرأة العاملة.

و يمكن تلخيص نظام الحماية الاجتماعية في الفروع التالية:

- CNAS: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و يشمل العمال الذين يتقاضون الأجور بصفة عامة، و كذلك بعض الفئات الأخرى، المعوقين و المجاهدين... حيث تقتطع نسبة من أجور العمال شهريا لتغطية النفقات الناجمة عن المرض أو حوادث العمل.

CASNOS: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء هذا الصندوق خاص

بأصحاب الحرف و أرباب العمل و بصفة عامة كل من يمتلك محل تجاري فهو ملزم بتسديد اشتراكاته لضمان الاستفادة من التعويضات عند المرض أو التعرض لحادث عمل وكذا الحصول على التقاعد.¹

¹ حفيز، رئيس مصلحة الأرشيف و التوثيق، الوثائق من الأرشيف.

- CNAC: الصندوق الوطني للتأمين على البطالة تضمن هذه الهيئة للعمال الذين تم

تسريحهم بموجب قانون وزاري و كذلك في حالة إغلاق المؤسسات العمومية دفع أجرة

شهرية لفترة زمنية معينة.

- CNT: الصندوق الوطني للمعاشات تهتم هذه الهيئة بتسديد مستحقات فئة المؤمنین الذين

أحيلوا إلى التقاعد.

- CACOBATH: صندوق التأمينات للعطل مدفوعة الأجر يعمل هذا الصندوق كوسيط

بين العامل و صاحب العمل في قطاع البناء و الأشغال العمومية و ذلك من خلال

الاشتراكات التي تدفع سنويا لهذا الصندوق لتغطية أجور العمال الخاصة بالعطل.

- ONAAPH: الديوان الوطني للأعضاء الاصطناعية للمعوقين أنشأ هذا الديوان خصيصا

للفئة المعوقة حركيا حي يقوم بتقديم المساعدات المتمثلة في الأعضاء الاصطناعية،

الكراسي المتحركة، و غيرها من الأجهزة دون مقابل و هذه المصاريف تغطي من قبل

صندوق الضمان الاجتماعي.

- FNPOS: الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية خصص هذا الصندوق لتقديم

بناء السكنات الاجتماعية الخاصة بالأجراء أي الفئة العاملة و هو يمول من قبل الدولة و كذا

الصناديق الاجتماعية الأخرى.¹

¹ حفيظ، رئيس مصلحة الأرشيف و التوثيق، الوثائق من الأرشيف.

(2)- بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي تجاري أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 223/58 المؤرخ في 1985/08/20م والقرار الوزاري المؤرخ في 1987/01/24م و الذي يتضمن التنفيذ الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

تهدف إلى الحماية و التغطية الاجتماعية للمؤمنين الاجتماعيين و ذويهم و معالجة الآثار التي تنجم عن الأخطار التي يتعرض لها العامل خلال حياته الوظيفية وهي الشيخوخة والعجز و الوفاة و إصابة العمل و المرض و البطالة وذلك عن طريق إيجاد بديل للأجر في حالة انقطاعه بسبب تحقق أي من هذه الأخطار سواء كان هذا البديل في صورة تعويض

أو معاش بحسب الأحوال بما يكفل للعامل و لأسرته من بعده حياة كريمة و مستقرة. تسير عن طريق فروعها عبر الدوائر الولائية مجموع 160778¹ مؤمن اجتماعي إلى غاية نهاية سنة 2015 و هي تشكل من أربع مديريات فرعية و مصالح و هي:

- المديرية الفرعية للإدارة العامة.

- المديرية الفرعية للمالية و التحصيل.

¹ - المقابلة: مع السيدة مرابطي زوليخة، مكلفة بالإحصائيات و التوثيق، في اليوم 2016/04/29، بمكتب إحصائيات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، على الساعة 10:00 صباحا.

- المديرية الفرعية للمراقبة الطبية.

- المديرية الفرعية للأداءات.

- خلية الأرشفة و التوثيق و الإحصاء.

- خلية الإعلام و الإصغاء.

- مصلحة حوادث العمل المهنية و الوقاية.

(3)- مهام و هيكلة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

1-3 مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

- تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز، الوفاة) و كذا حوادث

العمل و الأمراض المهنية.

- تسيير المنح العائلية لحساب الدول.

- تحصيل الاشتراكات.

- الرقابة و المنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.

- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا و كذا أصحاب العمل.

- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.

- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال و ذوي الحقوق من الأداءات الجماعية و على شكل ذات طابع صحي و اجتماعي.

- تسيير صندوق المساعدة و النجدة.

- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.

- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم و التزاماتهم.

2-3 هيكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

ينفذ التنظيم العام للصندوق شكل مديريات فرعية تتدرج ضمن المقر المركزي (المديرية الوطنية) الكائن مقرها بالجزائر العاصمة، الوكالات الولائية، مراكز بلدية و فروع إدارة و يعتبر هذا التنظيم أداة فعالة في عملية الرقابة و تحديد المسؤوليات و كذا تبين مختلف العلاقات بين الفروع و الوكالات و هي على النحو التالي:

المقر المركزي (المديرية الوطنية) و تتولى الوظائف التالية:

تنظيم و تنسيق و مراقبة:

- نشاطات الوكالات الولائية و فروع الإدارة.

- تسيير الوسائل البشرية و المادية للصندوق.

- تسيير ميزانية الصندوق، تنسيق العمليات المالية و تجميع المحاسبة العامة.

- تنظيم المراقبة الطبية.

- منح للمؤمنين الاجتماعيين و المستخدمين.
 - تنظيم طريقة الإعلام للمؤمنين الاجتماعيين و المستخدمين.
 - متابعة تطبيق الاتفاقية و العقود في مجال الضمان الاجتماعي.
 - تنسيق و متابعة إنجاز الاستثمارات المخططة.
- يتكون المقر المركزي للصندوق و تحت سلطة المدير و بمساعدة الأمين العام من:
- المديرية الفرعية للأداءات.
 - المديرية الفرعية للتحصيل و المنازعات.
 - المديرية الفرعية للمراقبة.
 - المديرية الفرعية للمراقبة الطبية.
 - المديرية الفرعية للوقاية من حوادث المرض و الأمراض المهنية.
 - المديرية الفرعية للدراسات و الإحصائيات و التنظيم.
 - المديرية الفرعية للإعلام الآلي.
 - المديرية الفرعية للعمليات المالية.
 - المديرية الفرعية للإنجازات و التجهيز و الوسائل العامة.
 - المديرية الفرعية للمستخدمين.

3-2-1 المديرية الفرعية للأداءات: و تتكلف بـ:

- تنظيم و متابعة تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الأمراض المهنية و بصفة انتقالية المنح العائلية.

- تنظيم و متابعة تسيير الأداءات المستحقة بعنوان العطل المدفوعة الأجر طبقا للقوانين و التنظيمات المعمول بها.

- ضمان سير لجنة المساعدة و الإسعافات و تسيير صندوق المساعدة و الإسعافات.

- السهر على تطبيق الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الثنائية الخاصة بالضمان الاجتماعي، و القيام بتصفية الحسابات الناشئة عن تطبيق هذه الاتفاقيات.

- متابعة تطبيق التدابير المقررة في مجال التحويلات قصد العلاج و تجميع الفواتير في هذا الميدان و القيام بعمليات الدفع لفائدة المؤسسات المعالجة و إعداد حصيلة دورية.

3-2-2 المديرية الفرعية للتحصيل و المنازعات: و تتكفل بـ:

- متابعة تحصيل الاشتراكات المستحقة طبقا للقوانين و التنظيمات السارية المفعول.

- السهر على أن يحترم الخاضعين لالتزاماتهم.

- منح رقم تسجيل وطني لكل مؤمن اجتماعي، و كل مستخدم و تسيير البطاقة الوطنية.

- متابعة المسائل المتعلقة بالمنازعات العامة، التقنية و الطبية، في مجال الضمان

الاجتماعي، ضمان سير لجنة الطعن المسبق.

3-2-3 المديرية الفرعية للمراقبة: تتمحور مهامها حول:

- مدى تطبيق التشريع و التنظيم في المجال المتعلق بمهام الصندوق للأداءات المدفوعة.
- السير المالي و الحسابي للوكالات الولائية و الفروع الأخرى.

3-2-4 المديرية الفرعية للمراقبة الطبية: و تتكفل بـ:

- ضمان دور المجلس الطبي لدى المقر المركزي.
- تنظيم و توحيد المراقبة الطبية و تنسيق النشاطات.
- مشاركة في إطار القوانين و التنظيمات السارية المفعول في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي و المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.
- القيام بدراسات تتعلق بـ:

* مقياس العجز عن العمل.

* المدونة العامة للوثائق المهنية و قائمة المنتوجات الصيدلانية القابلة للتعويض

الأجهزة الاصطناعية و أجهزة التبديل.

* جداول للأمراض المهنية.

3-2-5 المديرية الفرعية للوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية: و تتكفل بـ:

- المساهمة في تنفيذ التدابير المقررة في مجال الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- إعداد و اقتراح برنامج نشاط الصندوق في مجال الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- تسيير صندوق الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- تركيز و البحث في التحقيقات التي تجري لدى المؤسسات.

- تنظيم ملتقيات تحسيسية.

3-2-6 المديرية الفرعية للدراسات و الإحصائيات و التنظيم: و تتكفل بـ:

- القيام بالدراسات و تقديم اقتراحات في مجال الاستثمارات و في إطار الإجراءات المقررة.

- دراسة و إعداد و اقتراح نسب التسيير النموذجية.

- القيام بالدراسات الحسابية.

- جمع و تمركز المعطيات و المعلومات الإحصائية و معالجتها.

- إعداد برامج إعلامية لفائدة عمال الصندوق.

- تحديد طرق التنظيم، قصد توحيد و تجانس الإجراءات و الوثائق و تنفيذ الطرق المقررة.

- تشكيل التوثيق التقني و تسييره.

3-2-7 المديرية الفرعية للمعلومات: و تتكفل بـ:

- إعداد مخطط الإعلام الآلي الخاص بالصندوق و تطبيق المخطط المعتمد.

- إجراء دراسات خاصة بالإعلام الآلي و ضمان التطبيقات المعلوماتية.

- تسيير مراكز الحساب و كذا مجموع الوسائل المعلوماتية.

3-2-8 المديرية الفرعية للعمليات المالية: و تتكفل بـ:

- تحضير مشروع ميزانية الصندوق بالاتصال مع الهياكل المعنية و متابعة تنفيذه.

- مسك حسابات المقر المركزي و تجميع تلك الخاصة بالوكالة الولائية، و عند الاقتضاء

فروع المؤسسة و فروع الإدارة.

- السهر على السير الحسن لتنفيذ العمليات المالية و ضمان التنسيق المالي.

3-2-9 المديرية الفرعية للإنجازات و التجهيزات و الوسائل العامة: و تتكفل بـ:

- تنسيق و متابعة إنجاز الاستثمارات المخططة و متابعة تسيير الاستثمارات المنجزة.

- تحديد احتياجات التجهيز لجميع هياكل الصندوق و التكفل باقتنائها و تسييره.

- إنجاز عمليات تمويل المقر المركزي في مجال: أدوات، أثاث و أجهزة السير.

- وضع جرد للممتلكات العقارية و غير العقارية للصندوق.

- تسيير الأرشيف.

3-2-10 المديرية الفرعية للموظفين: و تتكفل بـ:

- ضمان تسيير المستخدمين في إطار الأحكام التشريعية و التنظيمية المعمول بها.
- إعداد مخطط تكوين المستخدمين و تنظيم أعمال تحسين المستوى و تجديد المعلومات بالاتصال مع الهياكل المعنية.
- إعداد برامج تعميم استعمال اللغة الوطنية.
- دراسة و اقتراح التدابير الضرورية لتحسين ظروف عمل المستخدمين على مستوى الصندوق.
- متابعة تسيير الخدمات الاجتماعية التابعة للصندوق.

3- الوكالات الولائية:

- تتكفل الوكالات الولائية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و حوادث العمل والأمراض المهنية، إضافة إلى دورها في تنظيم، تنسيق و مراقبة نشاطات مراكز البلدية وفروع المؤسسة و فروع الإدارة بضمنان:
- مصلحة الأداءات المستحقة بعنوان التأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الأمراض المهنية وبعنوان انتقالي، المنح العائلية.
- مصلحة الأداءات المستحقة بعنوان العطل المدفوعة الأجر، طبقا للقوانين و التنظيمات المعمول بها.
- النشاطات التي تتكفل بها في مجال الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.

- تتكفل بتحصيل الاشتراكات و مراقبة التزامات الخاضعين و القيام فيما يخصها بعمليات منازعات تحصيل الاشتراكات.
- ممارسة المراقبة الطبية.
- مسك الحسابات و ضمان تنفيذ العمليات المالية و تنسيقها.
- ضمان التسيير الدائم للوسائل المادية و البشرية للوكالة، و تطبيق الاستثمارات المخططة التي تتحملها الوكالة و تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي والاجتماعي التابعة لاختصاصها.
- تصنف الوكالات الولائية إلى ثلاث (03) أصناف هي:
 - الصف الأول: وكالات تسيير على الأقل 200.000 مؤمن اجتماعي.
 - الصف الثاني: وكالات تسيير أقل من 200.000 مؤمن اجتماعي و على الأقل 100.000 مؤمن اجتماعي.
 - الصف الثالث: وكالات تسيير أقل من 100.000 مؤمن اجتماعي.
- تضم الوكالة من الصف الأول على خمسة (05) هياكل فرعية مكلفة على التوالي
 - ب:-
 - الأداءات التي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين إلى أربعة مسؤولين في التسيير.
 - العمليات المالية، التي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين في التسيير.

- إدارة الوسائل و الإنجازات ذات الطابع الصحي و الاجتماعي، التي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين أو ثلاثة مسؤولين في التسيير.

- المراقبة الطبية التي يشرف عليها طبيبا.

تضم الوكالة من الصنف الثاني على أربعة هياكل فرعية تكلف على التوالي بـ:

- الأداءات التي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين أو ثلاثة مسؤولين في التسيير.

- المراقبة الطبية، التي يشرف عليها طبيبا.

تضم الوكالة من الصنف الثالث على أربعة هياكل فرعية تكلف على التوالي بـ:

- الأداءات.

- العمليات المالية و التحصيل و المنازعات.

- إدارة الوسائل و الإنجازات ذات الطابع الصحي و الاجتماعي.

- المراقبة الطبية التي يشرف عليها طبيبا.

4- المستفيدون من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

- العمال الأجراء مهما كان قطاع النشاط.

- المهنيين (المتربصين).

- الطلبة.

- المتربصين في مجال التكوين المهني.

- فئة المعاقين.
- المجاهدين.
- المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح و الربيع)
- المستفيدون من المنح الجزائية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين و غير الناشطين).
- الكهول (الشيوخ بفتئيه).
- أصحاب الأمراض المزمنة.

نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- بعد تجميع المعلومات من خلال فترة التربص التي قمنا بها في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء C.N.A.S بولاية سعيدة كان لابد من أداة فعالة قصد الوصول ببحثنا إلى مرحلة تفكيك المعطيات و تبسيطها على أرض الواقع و إعطائها حركية و فعالية أكثر و من هذا المنطلق و بعد الدراسة الاستكشافية و الاستطلاعية للمؤسسة خرجنا من خلالها بعدة نتائج نذكر منها ما يلي:
- بعد الاتصال أهم ركيزة التي تعتمد عليه المؤسسة و ذلك كونه وسيلة ربط و تعامل وهو عملية ضرورية و مساعدة في صنع القرار.
 - يتم الاتصال بين الموظفين عن طريق الاتصال المباشر و كذلك عن طريق الحوار.
 - حسن استقبال و التعامل الجيد بين الموظفين و الجمهور الخارجي و ذلك بغية حل مشاكلهم و قضاياهم اليومية.
 - العلاقة بين العاملين هي علاقة حميمية و علاقة تسودها المحبة و الأخوة سواء كان في إطار العمل أو خارجه.
 - إن التعامل و التفاعل بين العاملين في المؤسسة له أثر إيجابي عليهم و على الوكالة أيضا ويتم عن طريق رسائل سواء كانت كتابية أو شفوية أو حتى بواسطة الإنترنت و رسائل إلكترونية (الإدارية).

- كثيرا ما تعتمد المؤسسة على وسائل الاتصال و التكنولوجيا الحديثة في الربط بين مختلف المصالح، مثل: الهاتف، الإعلام الآلي، الرسائل الإدارية (إلكترونية).
- المؤسسة تعتمد كثيرا على الاتصال لكونه يشارك في التفاعل في جميع الأطراف و توجيه السلوك و يؤدي لتغيير مستويات المعلومات و المواقف.
- بشكل عام غالبا ما تعتمد المؤسسة على الاتصال متبادل الأطراف أي من أسفل إلى أعلى و من أعلى إلى أسفل (الصاعد و النازل) و هذا حسب ترتيب السلم الإداري.

المبحث الثاني: أشكال الاتصال في العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية.

تفريغ المقابلات:

قد تم تفريغ المقابلات في جداول مبوبة و هذا حسب محاور الأسئلة و لاحظنا أن المبحوثين قد أجابوا على كل الأسئلة، لكن في بداية الأمر تلقينا صعوبات على بعض المبحوثين حيث أنهم امتنعوا عن الإجابة على الأسئلة و هذا راجع إلى:

- 1- تخوف المبحوثين من طبيعة الأسئلة و عدم فهمها جيدا.
- 2- التعليمات و الأوامر التي تلقوها من الإدارة العليا و هذا بعدم الإجابة عن أي أسئلة و عدم المصارحة بأية معلومة دون الرجوع إلى المدير.
- 3- أكد المبحوثين أن الأسئلة المطروحة لا تتدرج ضمن اختصاصهم.
- 4- امتناع بعض المبحوثين عن الإجابة بحجة أنهم لا يوجد الوقت الكافي و أنهم ملزمون بعملهم.

و لكن في نهاية الأمر و بعد كل هذه الصعوبات تلقيت مساعدة من عدة أشخاص كما وأنهم رحبوا بي بكل رحابة صدر وأجابوا على كل الأسئلة المطروحة بكل حرية وشفافية وبدون تفوق أيضا.

التعليق على المقابلات:

أ- المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس: استنتجنا من تفريغ المقابلات أن عدد الذكور متساوي مع عدد الإناث بحيث

تحصلنا على 05 ذكور و 05 إناث.

2- السن: يتراوح سن المبحوثين تقريبا ما بين 30 سنة إلى 58 سنة.

3- المستوى التعليمي: في إجابات مبحوثين نستنتج أن المستوى ليسانس هو المستوى العالي

و الطاعي على المؤسسة و على المستوى التعليمي للعمال.

3-1- التخصص العام هو: ليسانس في العلوم القانونية و الإدارية.

4- الوظيفة: إن الوظيفة أكثر تكرارا لدى المبحوثين هي رئيس أو مسؤول عن مصلحة

وهذا طبعا لكثرة الأقسام في المؤسسة و أيضا حسب اختصاص كل مبحوث.

5- الأقدمية: إن الخبرة أو الأقدمية لها دور مهم حيث نجد أن المبحوثين لهم الأقدمية

تتراوح ما بين 10 إلى 20 سنة في المؤسسة.

ب- المحور الثاني: الاتصال و أشكاله في المؤسسة

6- واقع الاتصال في مؤسستكم؟ في السؤال هذا كان اتفاق تام من طرف جميع المبحوثين

حيث كانت إجاباتهم موحدة على أن الاتصال في المؤسسة هو اتصال جيد و عادي ومباشر

و هو ضروري في المؤسسة.

7- نوع الاتصال الذي يكون داخل مؤسستكم؟ لقد كانت إجابات المبحوثين على هذا السؤال كذلك موحدة فكلهم يرون أن نوع الاتصال في المؤسسة هو اتصال مباشر و متبادل الأطراف و هذا يدخل ضمن اتصال رسمي (اتصال صاعد و هابط و أفقي) في المؤسسة وهي الشكل أو النوع الذي يوجد في هذه الوكالة.

8- آليات الاتصال و التواصل عند بعض العمال. لقد كانت إجابات المبحوثين على هذا السؤال مختلفة نوعا ما و هذا طبعا حسب رأيهم الخاص فمنهم من يقول أن التواصل يكون عن طريق الوثائق الرسمية أو استعمال الوسائل و البعض الآخر يرى أن التواصل يتم بشكل جيد و مباشر و هذا التوطيد العلاقة فيما بيننا.

9- للاتصال دور فعال داخل المؤسسة؟ إن الإجابة على هذا السؤال فقد كانت جميعها موحدة من طرف المبحوثين، فكلهم يرون أن الاتصال له دور فعال وأهمية كبيرة داخل المؤسسة حيث أنه يسهل وظيفة العمال و يضمن حسن تسيير العمل مع المؤمن (الزبون).

ت-المحور الثالث: وسائل و أساليب الاتصال في المؤسسة

10- هناك صعوبات في الاتصال بين العمال؟ كل الإجابات على هذا السؤال كانت إجابة واحدة من طرف المبحوثين فهم يرون أنه لا توجد أية صعوبة تذكر في الاتصال ما بينهم وإنما يكون التواصل بينهم في إطار احترام متبادل و كذلك احترام السلم الإداري.

11- وسائل الاتصال الموجودة في المؤسسة كافية لإيصال المعلومة، كل المبحوثين يجدون أنهم يعتمدون على أساليب كتابية و شفوية و حتى الوسائل أخرى مثل: فاكس، الهاتف إنترنت، الرسائل الإدارية... إلخ.

12- الاعتماد على وسائل تكنولوجيا حديثة كوسيلة اتصال بين مختلف المصالح؟ يقول المبحوثون أنهم يعتمدون و بدرجة كبيرة على هذه التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة ومن أمثلة على هذه الوسائل هي: إنترنت، فاكس، الهاتف، الشبكة الخاصة للوكالة الإعلام الآلي... إلخ.

13- مميزات خلية الاتصال و وظائفها، معظم المبحوثين لا يعرفون متى استحدثت هذه الخلية في المؤسسة و لكنهم يعرفون معرفة جيدة لمهام و وظائف هذا الجهاز داخل المؤسسة و يرون أن هذا الجهاز له دور فعال في المؤسسة سواء كان داخلها أو خارجها. كما و أنها تعمل معظم الأعباء و بنشاطات المؤسسة.

ج- المحور الرابع: العلاقات العامة في المؤسسة

14- دور مصلحة العلاقات العامة في المؤسسة؟ إن معظم المبحوثين يجهلون اسم العلاقات العامة رغم أنه موجود ضمن أقسام و مصالح التي هي معلقة في جدار المؤسسة، لكن يعرفونها باسم آخر، و هو خلية الإصغاء و الاتصال. حيث يقولون أنها مهمة و لها دور داخل الوكالة، و هي تتدرج ضمن أنشطة الاتصالية، و تكمن أهمية هذه المصلحة داخل المؤسسة في:

- أنها تقوم بنشر المعلومة داخل و خارج المؤسسة و هذا طبعا لفائدة جميع المواطنين.
- أنها تقوم بتنظيم أبواب مفتوحة، و كذلك أيام تحسيسية التي تهم المواطنين.

- الاتصال بالصحفيين و تقديم لهم كافة المعلومات الهامة حول المؤسسة و هذا بغرض نشرها (الإعلام).

- لها دور كبير في حل المشاكل و الأمور العالقة و المستعصية لدى الزبون.

15- العلاقات العامة و أشكال الاتصال؟ كانت إجابات المبحوثين بأنهم يرون أن شكل

الاتصال الذي يكون في هذا الجهاز هو أفقي أو شخصي إذ يكون ذلك ما بين الزبون

ورئيس المصلحة، أما فيما يخص المصالح و أقسام المؤسسة و حتى المدير فهو يكون

اتصال صاعد و هابط أي أنه متبادل الأطراف و هذا لأنه يسهل عملية التفاهم و التفاعل

في المؤسسة.

16- هل قسم العلاقات العامة يساهم في حل المشاكل داخل المؤسسة؟ نعم يساهم في حل

المشاكل هكذا هي إجابات المبحوثين كون أن هذا القسم مختص في هذه الأمور وخاصة

التي تتعلق بالوكالة سواء كانت خارجية أو داخلية أي مع مؤمن.

17- ما هي في نظرك أهم معوقات الاتصال داخل مؤسستكم؟ كانت إجابات المبحوثين

على هذا السؤال مختلفة و مترددة نوعا ما و لكن في معظمها يرون أنه لا توجد أي

معوقات في الاتصال إلا إذا مشكل من طرف مؤمن و حسب المصلحة التي يكون فيها فإنها

تعالج في الوقت ذاته.

تحليل نتائج الدراسة:

لقد تمحورت نتائج الدراسة حول أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسعيدة، حيث توصلنا إلى نتائج:

المحور الأول من الأسئلة هو: أن الاتصال هو الركيزة الأساسية في المؤسسة لكونه يساعد في التنسيق و اتخاذ القرارات و له دور كبير في نجاح الوكالة و وضوح أهدافها و أن النوع الاتصالي الطاغي على المؤسسة هو الاتصال المباشر و هذا يدخل ضمن الاتصال الرسمي للمؤسسة (اتصال الصاعد و النازل) و فيما يخص مصلحة الاتصال و العلاقات العامة فهو اتصال أفقي. حيث أن أغلبية المبحوثين قد اتفقوا على أهمية وجود الاتصال

في المؤسسة وهذا من خلال المقابلة و المعاينة الميدانية و التي لمست من خلالها حقا بوجود الاتصال وأهميته داخل المؤسسة، حيث اتضح أنهم يهتمون و يعرفون قيمة هذا النوع

و وجوده، وبالتالي فإن هذا يجيبنا على تساؤلات فرعية منحصرة في وجود أشكال الاتصال وفعاليتها بين أقسام و مصالح المؤسسة.

و من هذا المنطلق يمكن أن نستنتج أو نخرج بنتيجة مفادها أن الاتصال داخل المؤسسة و رغم التنوع في أشكاله إلا أنه يعمل على تكثيف اللقاءات بين الزملاء، حيث أن مناخ العمل يسمح و يشجع على ذلك و بطريقة مباشرة، و من خلال تلك اللقاءات والاتصالات داخل محيط العمل أو خارجه من خلال تبادل الآراء و المعلومات فيما بينهم

تحدث عملية التأثير و الاستجابة و تغيير للسلوكات و الاتجاهات لجماعات العمل، هذا ما يؤكد أنه هناك الانسجام و التوافق القوي بينهم، بحيث يؤدي إلى زيادة الوقت الوظيفي و كل ذلك ينعكس إيجابيا على المؤسسة و أدائها.

و بخصوص المحور الثاني من الأسئلة، فكانت نتائجه على النحو التالي: أن الوسائل والآليات المستخدمة في التواصل بين العاملين داخل المؤسسة هي وسائل حديثة تنوعت ما بين الهاتف الثابت، و كذلك النقال، الفاكس، الإنترنت، الوسائل الإدارية و الإلكترونية الإعلام الآلي. كما استطاع الاتصال أن يبرهن على قدرته و مكانة المؤسسة من إخراجها من الاتصال التقليدي الذي كانت عليه قديما إلى الاتصال التكنولوجي الجديد، حيث أجاب أغلب المبحوثين على أن هذه الوسائل هي مهمة كما و أنها ساهمت و بشكل كبير في تفعيل و تقوية الاتصال داخل المؤسسة و هذا من أجل تحسين و تسهيل ظروف العمل الملائمة، و رغم ذلك إلا أنهم يفضلون و يثقون أكثر بالوسائل المكتوبة لأنها أكثر ضمانا رغم استغراقها للوقت إلا أنها أكثر جدية حتى الوسائل و الرسائل الشفهية هي كذلك مفضلة نظرا لسرعتها و سهولتها. هذا ما لاحظناه و اقتبسنا من تصريحاتهم و أقوالهم الشخصية عن ذلك، لكن لا يمكن أن تلغي دور الوسائل الحديثة في إيصال المعلومة و مهما كانت داخل المؤسسة. حيث يقودنا ذلك إلى الإجابة على التساؤل الفرعي و المتمثل في أهم الوسائل المعتمدة في الاتصال بهذه المؤسسة بحيث نرى أن المؤسسة تركز على كل الوسائل سواء كانت حديثة أو تقليدية، و عليه يمكننا القول أو الاستنتاج بأن كل الوسائل الحديثة أو غيرها (الشفوية و الكتابية) هي ذات أهمية بالغة، لكن الاختلاف أو التفاوت يمكن أن يكون حسب طبيعة و درجة الاستخدام لهذه الوسائل.

يتمحور الجزء الأخير أو المحور الثالث بوجود العلاقات العامة في المؤسسة وقد كانت نتائجها على النحو التالي: أن مصلحة الاتصال و العلاقات العامة تساهم في تفعيل نشاط المؤسسة و هذا من خلال الاتصال و التواصل الجيد، و المعرفة الجيدة للقانون الداخلي للمؤسسة و احترامه و حسن تسييره يعد من العوائق و يخفف منها كما ويساهم أكثر في فعالية الاتصال، و أن حل المشاكل يكمن في حسن الإصغاء و الاتصال و الحوار الجيد. هذه كانت إجابات المبحوثين و آرائهم الشخصية حيث أكدوا على أن وجودها في المؤسسة ضروري و مهم للغاية حتى و إن اختلفت تسمياته، كما أجمعوا على أن خلية الاتصال هي الجهاز المنوط بمهام العلاقات العامة و هي الشيء نفسه الذي أكدته المسؤولة عن خلية الاتصال و العلاقات العامة حيث أن نشاطها و مهامها تدخل ضمن الأنشطة الاتصالية و منحصرة فيها، و لا يمكن أن تحقق الأهداف المرجوة إلا إذا كان هناك تنظيم لنشاطاتها و تخطيط لعملياتها و أن موقع هذه المصلحة بعيد عن الإدارة العليا و هو موقع لا يتناسب مع مهام و أنشطة العلاقات العامة، فجهاز العلاقات العامة هو جهاز متخصص في المقام الأول، إذ لابد من توفير الموظفين المؤهلين لذلك فسياسة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مهمة جدا، حيث أنها تساهم في حل كثير من المشاكل، و بالتالي فإن كل هذا له علاقة بالتساؤلات الفرعية المتعلقة بهذا الجزء و التي لها علاقة وطيدة به وهما كالتالي:

هل للعلاقات العامة دور في تفعيل نشاط المؤسسة؟ و في ظل وجود هذا الجهاز بالمؤسسة هل يمكن القول أنه هناك تجاوزات و اختلافات ما بين العمال؟ و هل ذلك ينقص

أو يحد في الاتصال فيما بينهم؟ حيث كانت الإجابة على هذه الأسئلة مشابهة للنتائج المحصلة عليها. و من هذا كله يمكن أن نستخلص أو نستنتج نتيجة مفادها أن العلاقات العامة لا يوجد لها جهاز خاص بها. رغم وجود خلية للاتصال و العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للوكالة فإن الواقع ينفي وجوده رغم الإجابات و الملاحظات الشخصية لأقسام المؤسسة وكما قلت أن مهام العلاقات العامة تناط إلى مكتب خلية الاتصال و هو تابع لها.

الاستنتاجات العامة:

من خلال التربص أو البحث الميداني الذي أجريناه نحن كطلبة في المؤسسة ألا وهي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بسعيدة، ارتأينا إلى معرفة أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة و المؤسسة بصفة عامة، و من خلال هذه الدراسة الميدانية التي قمنا بها و هذا من أجل الإجابة على إشكالية البحث و تساؤلاتها، و قد توصلنا إلى نتائج أو بعض النقاط الهامة و من بينها:

1- رغم اعتماد المؤسسة على الاتصال و بشكل قوي إلا أنها لا تولي العلاقات العامة وقتها اللازم من الأنشطة و المهام المختلفة.

2- يعتبر التنظيم أو التسلسل الهرمي الوظيفي الإداري للمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هو التنظيم الأنسب لأنه يتيح الرقابة على الإدارات و الأقسام كما يسمح بحرية العمل و المرونة داخل الإدارات و الأقسام.

3- يقوم موظفي المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية باستعمال بعض من تقنيات العلاقات العامة، و لكن بعفوية، و عن غير قصد مع دمجها بالاتصال، و هذا لا يخدم إقامة علاقات عامة.

4- تتنوع أشكال الاتصال و التواصل في المؤسسة بين الإدارة و الموظفين و بين الموظفين والزبائن و بمختلف أنواعه و هذا لزيادة الفعالية و النشاط داخل المؤسسة.

- 5- تتوفر المؤسسة على موقع الإنترنت و هو خاص بالمؤسسة و الذي يحتوي على كل المعلومات المتعلقة بالوكالة و خدماتها المختلفة.
- 6- يوجد ضعف شديد في نظام إدارة الأزمات لدى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و هذا ما يدفعنا للقول أن هذه الأخيرة مستهدفة للأزمات و غير مستعدة لها.
- 7- يمكن أن تصبح الاتصالات أكثر دقة و أكثر فعالية في المؤسسة، إذ ينبغي على الإطارات من يحتلون قمة الهرم الوظيفي، في معرفة مدى أهمية و حاجة العاملين إلى المعلومات، كما و لابد من صعود أكبر قدر من المعلومات و هذا تعريف المستويات الأعلى بما يجري عند قاعدة الهرم الوظيفي. و يبدو أن الاتصالات الأفقية ترتبط بقدرة جماعات العمل على إنجاز واجباتها و لزيادة مشاركة العاملين خاصة في مجال اتخاذ القرارات وتعزيز ولائهم للمؤسسة.

الاقتراحات و التوصيات:

- من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية التي تضمنها البحث و بناء على النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات و الاقتراحات التالية للمؤسسة محل الدراسة وهي كالآتي:
- إعطاء أهمية للعلاقات العامة و وضعها في مكانها المناسب و الاهتمام بها أكثر كعنصر مهم في عملية اتصال المؤسسة.
 - العمل على انتهاج الأساليب العلمية في إقامة علاقات عامة من حيث أداء هذه الوظيفة و مدى بلوغها لأهدافها المسطرة.
 - ربط أهداف العلاقات العامة بأهداف سياسية الاتصال المتبعة وبالتالي بأهداف المؤسسة بشكل عام.
 - محاولة فصل بين العلاقات العامة و الاتصال من حيث النشاط و المهام هذا ما جعلها مدمجة في النشاطات الاتصالية و منحصرة فيها.
 - توظيف ذوي التخصص في الإعلام و الاتصال أي (العلاقات العامة و الاتصال) و ذلك لتحسين نشاط هذا القسم، كون القائم عليه من اختصاص آخر و مختلف.
 - تخصيص مكتب خاص للعلاقات العامة، بحيث يكون من قرب الإدارة العليا، و بمستوى الهيكل التنظيمي للوكالة.

خاتمة

الخاتمة:

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول معرفة أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية الجزائرية – الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسعيدة – محاولين إبراز أهمية هذه الأشكال في المؤسسة.

فالاطصال يلعب في الوكالة دورا هاما و حاسما من أجل الوصول إلى الانسجام داخلها لتحقيق كفاءة و فعالية قصوى تضمن لها البقاء و الاستمرار، و من أجل هذا تحرص الإدارة على الاتصال الفعال مع عاملها و على كافة المستويات التنظيمية و لا يتم ذلك إلا عن طريق تجسيد أشكال على أرضية الواقع.

فهذه الدراسة هي بحث عن عامل الاتصال و أشكاله بمختلف الإدارات و خصوصا بخلية الاتصال و العلاقات العامة، و دور هذه الأشكال في تحقيق العلاقة الإيجابية بين العمال و الإدارة و قدرتها على تسهيل و تسريع من وتيرة العمل داخل المؤسسة بدون أي عوائق.

وبالتالي فإن الإجابة عن إشكالية الدراسة و هو محاولة الكشف عن نمط الاتصال السائد في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، حيث نجد أن المؤسسة أو القائمين على تسييرها يمزجون بين ثلاث أنماط و هذا طبقا لضرورات العمل و ما تقتضيه طبيعة العلاقة بين الإدارة و العمال و هذا ما لاحظناه من خلال استجابات العمال التنفيذيين الذين أكدوا على تلقيهم للمعلومات من الإدارة، و عليه فإن الاتصال الرسمي النازل

والصاعد و الأفقي، هذا بالإضافة إلى الاتصال غير الرسمي و الذي عادة ما يكون موازيا ومكملا للاتصال الرسمي من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة ككل ولا ننسى دور و أهمية جهاز العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تفعيل نشاط المؤسسة من خلال اهتمامها بالاتصال و تطويره و لهذا فإن الشكل الاتصالي الغالب على هذا الجهاز هو الاتصال الأفقي.

و من خلال ذلك نستنتج في الأخير أن نمط أو شكل الاتصال السائد في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسعيدة هو اتصال رسمي و بكل اتجاهاته (الصاعد، النازل، الأفقي) فهو الأكثر استعمالا كعملية أساسية يقوم عليها التسيير داخل المؤسسة، و بالإضافة إلى الاتصال غير الرسمي فكلاهما مكملان لبعضهما البعض.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

(أ)- المراجع باللغة العربية:

- 1- إبراهيم إمام، العلاقات العامة و المجتمع، مكتبة الأنجلو مصرية، ط1، القاهرة، 1981.
- 2- أبو الإصبع خليل صالح، العلاقات العامة و الاتصال الإنساني، دار الشروق، ط1
الأردن، 1998.
- 3- أبو النجا محمد العمري، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية مصر
1986.
- 4- أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري و الإعلامي، دار أسامة للنشر، ط1، عمان، الأردن
2011.
- 5- أحمد أبو عرجة تيسير، الاتصال و قضايا المجتمع، دار الميسرة للنشر و التوزيع
و الطباعة، ط1، عمان، 2013.
- 6- أحمد الخضيرى محسن، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير و الدكتوراه، مكتبة
أنجلو المصرية، القاهرة، 1992.
- 7- أحمد النواعرة، الاتصال و التسويق بين النظرية و التطبيق، دار أسامة للنشر
و التوزيع، ط1، عمان، 2010.
- 8- أحمد بدر، الاتصال بال جماهير و الدعاية الدولية، دار القلم، ط1، الكويت، 1974.

9- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات

الجامعية، ط4، الجزائر، 2010.

10- أحمد جودة محفظ، العلاقات العامة، المفاهيم و الممارسات، دار زهران للطباعة

والنشر، ط1، عمان، 1999.

11- أحمد زكي البدوي، معجم مصطلحات الإعلام، دار الكتاب المصري، ط1، القاهرة

بيروت، 1985.

12- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة و النشر

بيروت، 1979.

13- أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية

2003.

14- الأزهرى محي الدين، العلاقات العامة و الجماهير، جامعة القاهرة، كلية التجارة

القاهرة، 1977.

15- بات نيومان و نجل أليس، ترجمة: حسين الديب، العلاقات العامة في مجال التطبيق

العلمي،-مكتبة القاهرة الحديثة، مصر بدون سنة.

16- البخاري محمد، العلاقات العامة في إطار التبادل الإعلامي الدولي، معهد طشقند

العالمي الحكومي للدراسات الشرقية، عمان، 2011.

17- بسام عبد الرحمن، إدارة العلاقات العامة و الإنسانية، دار أسامة للنشر والتوزيع ط1 عمان، 2013.

18- بسيوني عبد الله عبد الغني، أصول علم الإدارة، الدار الجامعية، ط1، بيروت 1992.
بهجت كشك محمد، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث مصر 1997.

19- بشير العلق، العلاقات العامة الدولية، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، ط1 عمان، 2010.

20- البكري فؤاد، العلاقات العامة بين التخطيط و الاتصال، دار النهضة الشرق للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004.

21- بلخيري رضوان و سارة جابري، مدخل للاتصال و العلاقات العامة، جسور للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2013.

22- بن فايز الجمي علي، مدخل إلى العلاقات العامة و الإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، الرياض، 2006.

23- بن نوار صالح، الاتصال الفعال و العلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر عدد 22 ديسمبر 2004.

24- بوحنيفة قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.

25-بوحوش عماد، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات

الجامعية، ط2، الجزائر، 199.

26-بوحوش عمار، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، ط1، الجزائر

1990.

27-بودهات ياسين، هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مجلة

العلوم الإنسانية، جامعة بجاية، www.ulum.nl، السنة الرابعة: العدد 29 تموز (يوليو)

4.-2006

28-بوغليظة إلهام و فريد كورتل، الاتصال و اتخاذ القرارات، دار الكنوز المعرفة للنشر

والتوزيع، ط1، الجزائر، 2013.

29-تيسير مشاركة، مبادئ في الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان 2013.

30-جردات عبد الناصر، و لبنان هاتف الشامي، مقدمة في العلاقات العامة، دار البازوري

العلمية للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011.

31-الجوهري محمود محمد، الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة بين الإدارة

والإعلام، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، القاهرة، 1968.

32-حربي حسن محمد، العلاقات العامة المفاهيم و التطبيقات، دار الحكمة للطباعة والنشر

موصل، 1991.

33-حسن الحلبي، مبادئ في العلاقات العامة، منشورات عويدات، بيروت، باريس 1980.

34-حسن عماد مكاوي و ليلى حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1998.

35-حسن محمد خير الدين، أصول العلاقات العامة من الناحيتين النظرية و التطبيقية، دار النشر للجامعات المصرية، القاهرة، 1978.

36-حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 1997.

37-حسين عماد مكاوي و عاطف عدلي العبد، نظريات الإعلام، جميع حقوق الطبع محفوظة للمركز، القاهرة، 2007.

38-حسين عماد مكاوي، نظريات الإعلام، الدار العربية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة 2012.

39-حسين عواد فاطمة، الاتصال و الإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1 القاهرة، 2012.

40-حمدي حسين، مقدمة في دراسة وسائل و أساليب الاتصال، مهتمز الطبع و النشر القاهرة، 1987.

41-حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي و إدارة الفاعلين، الدار الجامعية، مصر، 1990.

42-خضير كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، دار الصفاء للنشر و التوزيع ط1، عمان، 2010.

43-خورشيد مراد كامل، الاتصال الجماهيري و الإعلام (التطور- الخصائص-

النظريات)، دار الميسرة للنشر و التوزيع، ط2، عمان، 2014.

44-خيري خليل الجملي، الاتصال و وسائله و الخدمة الاجتماعية، الكتاب الجامعي

الحديث، الإسكندرية، 1985.

45-داداي عدون ناصر، الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الجزائر. 2004.

46-الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل و أساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية

دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، 2004.

47-دليو فضيل، اتصال مؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، دار الفجر

للنشر و التوزيع، الجزائر، 2003.

48-راكان عبد الكريم و آخرون، مهارات و وسائل الاتصال، مكتبة دار جدة، ط1، جدة

2004.

49-رضوان المحمود، العلاقات العامة في الإعلام، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1

عمان، 2011.

50-سامية محمد جابر و نعمات أحمد عثمان، الاتصال و الإعلام تكنولوجيا المعلومات دار

المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.

- 51-سلوى عبد الله عبد الجواد و أمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية و التطبيق، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، ط1 الإسكندرية، 2012.
- 52-سلوى عثمان الصديقي و أميرة منصور علي، الاتصال و الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 53-شدوان علي شبيبة، العلاقات العامة بين النظري و التطبيق، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2007.
- 54-شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 55-صاحب سلطان محمد، مبادئ الاتصال، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ط1 عمان، 2014.
- 56-صيرفي محمد، العلاقات العامة من المنظور الإداري، مؤسسة هورمن الدولية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2005.
- 57-الطاهر بن خرف الله و آخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، دار هومة للنشر الجزء الرابعالجزائر، 2003.
- 58-طلعت محمود منال، العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2012.

59- طه عبد العاطي نجم، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث، دار المعرفة الجامعية مصر. 2004.

60- عبد الباقي، عمر عبد الرحمن، الاتصالات الإدارية في مجال الإدارة، المنظمة العربية للعلوم، جامعة الدول العربية، 1973.

61- عبد الرحمن عزي و آخرون، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2011.

62- عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، دار جريبر للنشر و التوزيع، ط1 عمان، 2013.

63- عبد الرزاق الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام و الاتصال، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011.

64- عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة و العولمة، دار جريبر للنشر و التوزيع ط1، عمان، 2013.

65- عبد العال محمد، طرق و مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق، ط1، عمان. 2009.

66- عبد القادر عبد العالي، محاضرات في منهجية العلوم الاجتماعية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، الجزائر، 2010.

67- عشوي مصطفى، أهمية الاتصال في تسيير المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010.

- 68- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، ط4، مصر، 2005.
- 69- علي فلاح الزغبى، الاتصالات التسويقية مدخل منهجي، تطبيقي، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطباعة، ط1، عمان، 2010.
- 70- عودة محمد، أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 1996.
- 71- فاطمة مرورة، الاتصالات المهنية، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2004.
- 72- قاسم هاشم، عوامل فعالية أداء البرلمانيين العرب، محلية الفكر البرلماني، العدد 13 جوان 2006.
- 73- لطيف هدى، العلاقات العامة، الشركة العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1997.
- 74- محفوظ لشعب، دراسات في القانون الاقتصادي، المطبعة الرسمية، الجزائر، 1990.
- 75- محمد طلعت عيسى، العلاقات العامة و الإعلام أصولها و تطبيقاتها، مكتبة القاهرة ط3، مصر، 1963.
- 76- محمد ناجي جوهر، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الراشد، عمان 2001.
- 77- محمد يوسف مصطفى عبده، مقدمة في العلاقات العامة، جامعة القاهرة، 2004.

78-محمود محمد الجوهري، الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة بين الإدارة

والإعلام، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، القاهرة، 1968.

79-مصباح عامر، منهجية البحث في العلوم السياسية و الإعلام، ديوان المطبوعات

الجامعية، ط2، الجزائر، 2010.

80-مي العيد الله، علوم الإعلام و الاتصال و إشكاليات التكوين المهني في العالم العربي

دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2009.

81-هالة منصور، الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه و مهاراته، المكتبة الجامعية، مصر

.2000.

ب) المراجع باللغة الأجنبية:

83- Antoine Viat, l'efficacité de l'encadrement un impératif pour l'entreprise, chotard et associés éditeurs, paris, 1982, P 205.

84-See herbert and Peter liond, public relation, fourth edition, hodder and stronghtion, greet Britain, 1984, P 7.

ج) الرسائل الجامعية:

85- مازن سليمان الحوش، الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، مذكرة مكملة

لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، باتنة، 2005./2006.

86- عبد الرحمن عبد العزيز، أساليب الاتصال و وسائله في العلاقات العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 200. 200

87- زلماطي يونس، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الإعلامية الجزائرية، مذكرة تفرج مقدمة لنيل شهادة المستر تخصص اتصال و صحافة مكتوبة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015./2014

88- ناجي مخطارية جمعة و سعيدة فاطمة الزهراء، الاتصال الإداري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس في الاتصال، 2015./2014

90- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تفرج لنيل شهادة ماجستير في السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية (علم النفس) جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009./2008

91- دارين سوايغ، الاتصال التنظيمي و تأثيره على اتخاذ القرار، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (تنمية و تسيير الموارد البشرية)، جامعة منتوري، قسنطينة 2009./2008

92- الطاهر أجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية و برج باجي مختار نموذجاً رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 2009./2008

93- مازن سليمان الحوش، الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، مذكرة مكملة

لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، باتنة، 2006./2005

94- عبد الرحمن عبد العزيز الماجد، أساليب الاتصال و وسائله في العلاقات العامة مذكرة

مكملة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 2000.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة –

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ل. م. د

تخصص: اتصال وعلاقات العامة

استمارة مقابلة حول:

أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية
دراسة ميدانية على عينة من موظفين ورؤساء مصالح لمؤسسة الصندوق الوظيفي
لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – سعيدة -

نحن طالبة السنة الثانية ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نسعى من خلال هذه الاستمارة
دراسة حول أشكال الاتصال في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية وذلك بالقيام بمقابلة
مع عينة من موظفين ورؤساء مصالح بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء – سعيدة –

ونحيطكم علما أن آرائكم ستبقى في السر والكنمان ويستفاد منها لغرض البحث العلمي فقط.

تاريخ المقابلة: من 2016/03/23 إلى 2016/04/04

مكان المقابلة: مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بسعيدة

تحت إشراف الأستاذ :

بداني فؤاد

من إعداد الطالب:

سويسي حاج قادة

الموسم الجامعي: 2016/2015

استمارة المقابلة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. السن
2. الجنس
3. المستوى التعليمي
4. الوظيفة
5. الأقدمية

المحور الثاني: الاتصال وأشكاله في المؤسسة

6. ما هو واقع الاتصال في مؤسستكم؟
7. ما نوع الاتصال الذي يكون داخل المؤسسة؟
8. ماهي آليات الاتصال والتواصل بعض العمال؟
9. هل للاتصال دور فعال داخل المؤسسة؟ ولماذا؟

المحور الثالث: وسائل وأساليب الاتصال في المؤسسة

10. هل توجد صعوبة في الاتصال مع من يفوقك سلطة؟
11. هل وسائل الاتصال الموجودة في المؤسسة كافية لإيصال المعلومة؟
12. هل تعتمدون على وسائل تكنولوجية حديثة كوسيلة اتصال بين مختلف المصالح؟
13. بماذا تتميز خلية الاتصال؟ وماهي وظيفتها؟

المحور الرابع: العلاقات العامة في المؤسسة

14. هل مصلحة العلاقات العامة لها دور أساسي في المؤسسة؟
15. هل نجد في جهاز العلاقات العامة شكل من أشكال الاتصال؟
16. هل قسم العلاقات العامة يساهم في حل المشاكل داخل المؤسسة؟
17. ماهي في نظرك أهم معوقات الاتصال داخل مؤسستكم؟

بطاقة فنية عن المبحوثين :

(أ) المقابلة رقم 01:

البيانات الشخصية:

الجنس: أنثى

السن: 38 سنة

المستوى التعليمي: 3 ثانوي

الوظيفة: رئيسة مكتب تنظيم العام

الأقدمية: 10 سنوات

- من خلال إجابات المحصلة عليها فإن رؤيتي للمبحوثة الأولى فهي تتمتع بشخصية متزنة ورزينة، جادة في علمها، كتومة جدا ومتفتحة مع من حولها، متساهلة وبشوشة ومتسامحة، وهي ذات هيئة ومظهر منظم.

(ب) المقابلة رقم 02:

الجنس: ذكر

السن: 32 سنة

المستوى التعليمي: ليسانس في الحقوق

الوظيفة: مكلف بالدراسات

الأقدمية: 3 سنوات

- إن ما يتميز به المبحوث الثاني من شخصية قوية وروح معنوية وثقة بالنفس ومظهره أنيق ومحترم، ومستوى عالي وذكي، محب لعمله، محترم من طرف الجميع متفتح على العالم الخارجي، بمعنى آخر له كاريزما خاصة به.

(ج) المقابلة رقم 03 :

الجنس: ذكر

السن: 30 سنة

المستوى التعليمي: جامعي في العلوم القانونية

الوظيفة: مسؤول مصلحة مستخدمين

الأقدمية: 6 سنوات

- شخصية المبحوث الثالث هي مرحلة وروح معنوية عالية لديه ويتميز بحس الفكاهة واثق من نفسه، لطيف في التعامل، حسن المظهر، وذو أخلاق وتربية رفيعة مثقف و متفتح.
(د) المقابلة رقم 04:

البيانات الشخصية:

الجنس: أنثى

السن: 32 سنة

المستوى التعليمي: 3 ثانوي + تقني سامي في اعلام آلي

الوظيفة: عون تسجيل المعلومات

الأقدمية: 6 سنوات

- تتجلى شخصية المبحوث الرابع في أنها شخصية جذابة سواء كان في المظهر أو الشكل مثقفة وذكية، حسنة خلق وطموحة تتعامل بشكل عفوي وعادي وبسيط ومنظمة ومرتبة حتى في مكان علمها هي كذلك.

(هـ) المقابلة رقم 05 :

الجنس: أنثى

السن: 38 سنة

المستوى التعليمي: ليسانس في العلوم السياسية

الوظيفة: مسؤولة عن خلية التقاعد مع العيادات والمستشفيات

الأقدمية: 12 سنوات

- ما هو الظاهر في شخصية المبحوث الخامس هو أنها شخصية هادئة وبسيطة تتميز بالرزانة وأسلوبها الجيد في الكلام والحوار مع الآخرين ومعاملاتها اللطيفة والحسنة، إلى جانب ذلك الأخلاق والمظهر فهذا يعكس من قوة شخصية لديها

(ب) المقابلة رقم 06 :

الجنس: أنثى

السن: 56 سنة

المستوى التعليمي: 3 ثانوي لسنة 1978

الوظيفة: سكرتارية

الأقدمية: 8 سنوات

- ما يمكنني أن أستنتج على هذا المبحوث هو أنها شخصية بسيطة للغاية، حساسة المشاعر، قليل ما تسمع كلامها ن متوسطة الحال لكنها محترمة ومحبوبة من طرف الجميع حتى أنها تبدو مثل الآخرين في المستوى والمظهر لكن لديها شخصية طيبة جداً وعلى نياتها.

(ي) المقابلة رقم 07:

الجنس: ذكر

السن: 58 سنة

المستوى التعليمي: 3 ثانوي

الوظيفة: رئيس مصلحة الأخطار الكبرى

الأقدمية: 13 سنوات

- إن المبحوث السابع يتمتع بشخصية جدية وبنية جسدية ممتازة، حسن المظهر والسلوك، لبق في المعاملة، متفتح، لكنه صارم وجدي أكثر فيما يتعلق بالأمور العمل، ولهذا تناسبه شخصية قيادية أكثر.

(م) المقابلة رقم 08 :

الجنس: ذكر

السن: 48 سنة

المستوى التعليمي: 3 ثانوي اقتصاد

الوظيفة: رئيس مصلحة الوقاية من حوادث العمل

الأقدمية: 26 سنوات

- إن المبحوث الثامن ما يميزه هو أنه شخص هادئ ويتمتع بأسلوب راقى في التحدث والمعاملة، محترم، وهو ذو هيئة ومظهر كلاسيكي، ولهذا فإن شخصيته قوية والتي تفرضها نفسها ووجودها في المؤسسة.

(ي) المقابلة رقم 09:

الجنس: ذكر

السن: 52 سنة

المستوى التعليمي: سابعة متوسط

الوظيفة: رئيس فرقة

الأقدمية: 22 سنة

- إن المبحوث التاسع هو شخص طيب وخلوق وهذا ما يعكس على شخصيته لطيفة والمرحة، حسن المظهر رغم أنه لديه مستوى متوسط على العموم وليس كالبقية إلا أنه شخص مجد ومحب لعمله ولأصدقائه.

(س) المقابلة رقم 10 :

الجنس: أنثى

السن: 48 سنة

المستوى التعليمي: تقني في الري

الوظيفة: مسؤولة عن خلية الاتصال والعلاقات العامة

الأقدمية: 25 سنوات

- من خلال إجابات المبحوث العاشر أجد أن هذه الشخصية لها قدرات ومقومات جيدة نذكر على سبيل المثال أنها تتعامل بشكل أطف، واثقة من نفسها، لها خبرة طويلة في المؤسسة رغم أنها ليست مختصة في مجال وظيفتها، محترمة وحسنة الخلق والمظهر ولهذا شخصيتها فرضت أيضا وجودها داخل المؤسسة.

مخطط تسيير مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة ولاية سعيدة

المديرية



المديرية (أمانة المديرية) 001

القيمة التاريخية	مدة الحفند		المصلحة الحائزة		الوعاء	الوصف	عنوان الملف	رمز الملف
	المؤقت القيمة 2	المكتب القيمة 1	الثانوية	الرئيسية				
نعم		حفظ دائم	أمانة المديرية	مديرية المؤسسة		<p>مرسوم إنشاء المؤسسة قرار الإنشاء قرار الفتح محضر التسليم النهائي محاضر تسليم المهام مخطط تصميم المؤسسة رقم التعريف الوطني رقم الضمان الاجتماعي رقم الحساب الجاري رقم حساب الخزينة الولائية رقم التسجيل الضريبي رقم التسجيل في مجلس المحاسبة وثائق أخرى</p>	ملف تعريف المؤسسة	001.0 1

القمة التاريخية	مد ٩١١٠٥٥ظ		المصلحة الحائزة		الوصف	عنوان الملف	رمز الملف	
	الحفظ المؤقت القيمة 2	المكتب القيمة 1	الثانوية	الرئيسية				
نعم	حفظ دائم		مصلحة العمال والتكوين	المديرية الفرعية للإدارة العامة		ملف المسار المهني للعامل	ملف الموظفون	002.01
نعم	10 سنوات	02				مشروع الميزانية للسنة الحالية وثيقة الميزانية مقرر متعلق بإعداد الميزانية، بطاقة الالتزام السنوية	ملف تحضير الميزانية	002.02
نعم	حفظ دائم					عقود التموين لمصالح الكهرباء والغاز والماء، عقود الصيانة	ملف تسيير أعباء المؤسسة	002.03

مديرية الفرعية للأداءات 003

القمة التاريخية	مد ٩١١٠٥٥		المصلحة الحائزة		الوعاء	الوصف	عنوان الملف	رمز الملف
	الحفظ المؤقت القمة 2	المكتب القمة 1	الثانوية	الرئيسية				
لا	01 سنوات		مصلحة الدفع للغير	المديرية الفرعية		كشوف تعويضات	ملف تعويضات	003.01
لا	01 سنوات	05 سنوات	مصلحة الحوادث الكبرى	للأداءات		المؤمنين الإجتماعيين	المؤمنين	
لا	01 سنوات	05 سنوات	مراكز الدفع لفروع الوكالة			للأدوية، العطل	الإجتماعيين	
						المرضية، حودث العمل، العجز		
نعم	غير محددة	01 سنة		للأداءات		ملفات قاعدة وجداول بيانات	ملف المنح	003.02
						التسديد المنح العائلية و المدرسية	العائلية	

القمة التاريخية	مد ٩١١٠٥٥٥		المصلحة الحائزة		الوعاء	الوصف	عنوان الملف	رمز الملف
	الحفظ المؤقت القيمة 2	المكتب القيمة 1	الثانوية	الرئيسية				
	حفظ دائم		مصلحة التسجيل	المديرية الفرعية للتحصيل		ملف قاعدي لنشاط المستخدم سجل التجاري نسخة الإمضاء	ملف التسجيل المستخدم	004.01
	حفظ دائم		مصلحة المنازعات			إنذار و إعدار المستخدم لتصفية الديون و التحصيل	ملف المنازعات	004.02
	حفظ دائم		مصلحة مراقبة المستخدمين			تقارير اليومية و الشهرية للمستخدمين	ملف مراقبة المستخدم	004.03
	حفظ دائم		مصلحة المشتركين			تصريح و إشتراكات و المستخدمين	ملف الإشتراكات	004.04
	حفظ دائم		لجنة الطعن المسبق			تقارير لجنة الطعن ملفات مقبولة و غير مقبولة	ملف لجنة الطعن	004.05

المديرية الفرعية للمالية 005

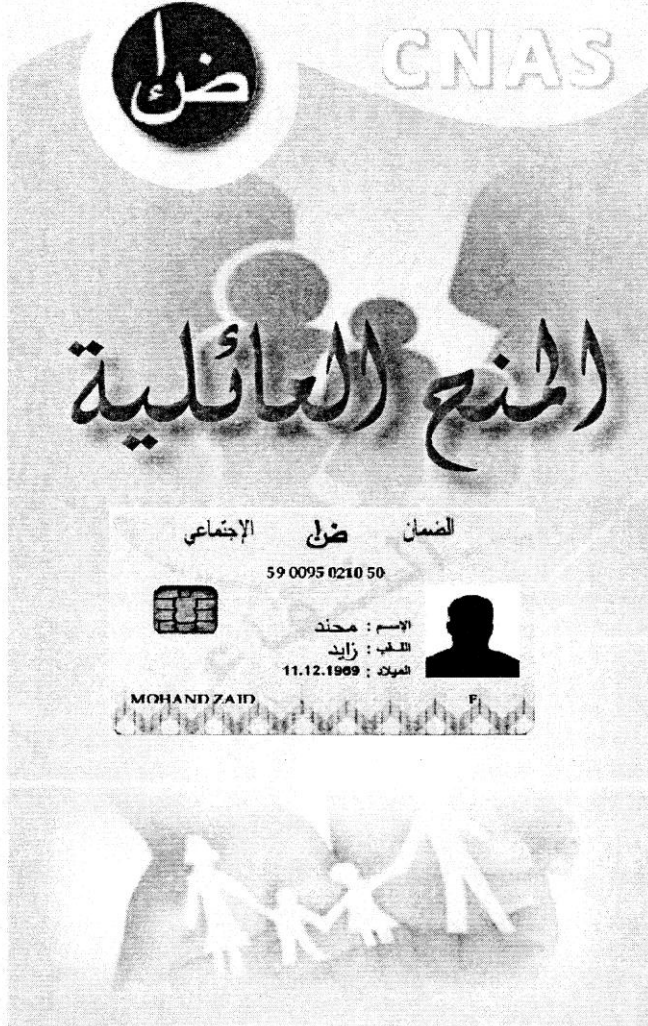
القمة التاريخية	مد ٩١١٠٥٥٥		المصلحة الحائزة		الوعاء	الوصف	عنوان الملف	رمز الملف
	الحفظ المؤقت القائمة 2	المكتب القائمة 1	الثانوية	الرئيسية				
	حفظ دائم	04	مصلحة المحاسبة	المديرية الفرعية للمالية		ملفات كشوف التعويضات و جداول الدفع	ملف المحاسبة العامة	005.01
	حفظ دائم	03				فواتير و طلبات ووصول إستلام محاضر لجان (الصفقات, الإنتقاء)	ملف الميزانية	005.02
	حفظ دائم	03				وضعية تسديد	ملف الأجرة	005.03
	حفظ دائم	03				المخزون الدخول و الخروج	ملف المخزون وضعية	005.04

استبيان حول نوعية الاستقبال والخدمة المقدمة لدى هيكل الصندوق

- 1 - الجنس : ذكر
- 2 - السن : 20 - 30 30 - 40 40 - 60 أكثر
- 3 - الصفة : مؤمن ناشط متقاعد صاحب عمل غيره
- 4 - ماهي أسباب حضورك إلى هيكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجانب؟
- إيداع ملف الأداءات
 طلب معلومة
 طلب وثيقة
 لأجل فحص طبي
 لإجراء الرقابة الطبية
 غيرها
- 5 - هل نوعية الاستقبال ؟
- جد مرضية غير مرضية
- 6 - كيف هي وضعية الهيكل ؟
- نظيفة نظيفة نظيفة
- 7 - هل فترة الانتظار ؟
- معقولة طويلة جدا
- 8 - كيف كان سلوك أعوان الصندوق تجاهكم ؟
- ليق لائق لائق
- 9 - هل استجابوا لمطلبكم ؟
- كليا جزئيا إطلاقا
- 10 - هل كانت نوعية الخدمة المقدمة ؟
- جد مرضية مرضية غير مرضية
- 11 - هل دونت انشغالا بسجل التظلمات الموضوع بهيكل الصندوق ؟
- نعم لا
- 12 - إذا كان الجواب بنعم : هل تم التكفل به ؟
- نعم لا
- 13 - هل زرتم الموقع الإلكتروني للصندوق ؟
- نعم لا لا لا
- إذا كان الرد بنعم : هل المعلومات المتوفرة بالموقع ؟
- جد مرضية من غير مرضية
- 14 - هل تعلم أن الموقع يوفر لك خدمة تحميل الاستمارات وطرح انشغالاتكم عبر صفحة خاصة ؟
- نعم لا
- 14 اقتراحاتكم ؟

الملحق رقم 10

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء



الموقع الإلكتروني WWW.CNAS.DZ
البريد الإلكتروني: celluleecoutecomunication@cnas.dz
الهاتف و الفاكس: 16.69 91 021 / 04 22 91 021
العنوان : طريق الحوضيين بن عكنون الجزائر

المنح العائلية

بالنسبة للمستفيدين من المنح العائلية الناشطين :
شهادة العمل و الأجر.

بالنسبة للمستفيدين من المنح العائلية غير الناشطين :

يتم الاحتفاظ بالمنح العائلية لفائدة المستفيدين الذين
تستحيل ممارستهم لنشاط مهني مأجور، في بعض
الحالات (مثال : المرض، العجز، التقاعد...الخ)

مبلغ المنح العائلية :

بالنسبة للمستفيدين من المنح العائلية الذين يقل أو يساوي أجرهم أو
دخلهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي عن 15000 دج :

□ ابتداء من الطفل الأول الى الخامس : 600 دج شهريا للطفل
الواحد.

□ ابتداء من الطفل السادس : 300 دج شهريا للطفل الواحد.

بالنسبة للمستفيدين من المنح العائلية الذين يفوق أجرهم أو
دخلهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي الـ
15000 دج، فيقدر المبلغ بـ 300 دج شهريا للطفل الواحد.

2/ منحة التمدرس :

و يتم دفعها لفائدة الأطفال الذين تفوق أعمارهم الـ 6 سنوات و
أقل من 17 سنة أو 21 سنة (بالنسبة للأطفال الذين يتابعون
دراساتهم) ابتداء من الفاتح من سبتمبر من السنة الجارية.

مبلغ منحة التمدرس :

□ بالنسبة للمستفيدين من منحة التمدرس الذين يقل أو يساوي أجرهم
أو دخلهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي عن
15000 دج

□ من الطفل الأول الى الخامس : 800 دج للطفل الواحد مرة واحدة
في السنة،

□ ابتداء من الطفل السادس : 400 دج للطفل الواحد مرة واحدة في
السنة،

□ بالنسبة للمستفيدين من منحة التمدرس الذين يفوق أجرهم أو
أجرهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي عن 15000
دج، فيقدر المبلغ بـ 400 دج للطفل الواحد مرة واحدة في السنة

التقديم :

تتقدم المطالبة بالأداءات العائلية في أجل 04 سنوات ما لم تتم
المطالبة بها.

WWW.CNAS.DZ

المنح العائلية

تتضمن الأداءات العائلية المنح العائلية و منحة التمدرس التي
تمثل دخلا تكميليا من شأنه أن يساعد العمال الأجراء الذين
يتكفلون بالعائلات وضمان إرضاء الاحتياجات الخاصة بالطفل.

1/ المستفيدين من المنح العائلية : يستفيد من المنح العائلية
الأطفال، كما يمكن للأطفال الاستفادة من حقوقهم عن طريق
شخص يستوفي الشروط التي تمنحه الحق في المنح العائلية، و
هو المستفيد المباشر كقاعدة عامة و في بعض الحالات الكفيل.

1 - صفة المستفيدين :

□ الأطفال الناتجين عن علاقة زواج أو هؤلاء الذين كانت لأحد
الزوجين علاقة زواج سابق.

□ الأحفاد و الحواشي (الإخوة و الأخوات، أبناء و بنات
الإخوة و الأخوات).

□ الأطفال المكفولين.

2 - شرط السن :

يحدد سن الاستفادة من المنح العائلية كمايلي :

□ 17 سنة في جميع الحالات

□ 21 سنة بالنسبة لـ:

□ الطفل الموجود في فترة تربية، اذا لم تتجاوز المنحة التي
يتقاضاها نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون.

□ الطفل الذي يتردد بصفة منتظمة على مؤسسة تربوية للتعليم
الأساسي، المتوسط، التقني أو المهني.

□ الطفل غير القادر على العمل أو مزاولة دراساته نتيجة عجز أو
مرض مزمن.

□ البنات التي تتكفل بأحد إخوتها عوض الأم المتوفاة.

الملف الواجب تكوينه في جميع الحالات :

□ طلب المنح العائلية وفق استمارة يتم تحميلها عبر الموقع
الإلكتروني،

□ بطاقة عائلية للحالة المدنية،

□ صك مشطوب.

WWW.CNAS.DZ

