



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الاجتماعية  
شعبة علم النفس

مذكرة ماستر مهني في علم النفس  
تخصص علم النفس التنظيمات وتسيير الموارد البشرية

## الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل

دراسة ميدانية على مستوى معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر  
عفيف"

مقدمة ومناقشة علنا من طرف الطالبة:

بحة فاطمة الزهراء

أمام لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضر (أ)	د. بلكرود محمد
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (ب)	د. قنيش سعيد
مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	د. غبريني مصطفى

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



مذكرة لنيل شهادة الماستر مهني في علم النفس  
تخصص: التنظيمات وتسيير الموارد البشرية

### الاتصال و علاقته بجودة الحياة في العمل

- دراسة ميدانية على مستوى معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" -

مقدمة علنيا من طرف الطالبة: بحة فاطمة الزهراء

امام لجنة المناقشة

رئيسا

أستاذ محاضر (أ)

دياك محمد

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر (ب)

د.قنيش سعيد

مناقشا

أستاذ محاضر (ب)

د.غبريني مصطفى

امضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

تاريخ الإيداع: 2023 / 06 / 26



د.قنيش سعيد

الموسم الدراسي: 2022 / 2023



# شكر و عرفان

نحمد الله ونشكره ونثني عليه كما ينبغي لجلال وجهه ولعظيم سلطانه  
علي إعانة وتوفيقه لإنجاز هذا العمل المتواضع لقول الرسول صلى الله عليه وسلم: ( من لا  
يشكر الناس لا يشكر الله )

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى أستاذي الفاضل  
"قنيش سعيد " على تفضله بالإشراف على هذه المذكرة واهتمامه بهذا الموضوع من بدايته إلى  
نهايته وعلي بالمجهودات التي بذلها في توجيهي طيلة البحث كما أتقدم بالشكر إلى مدير معهد  
التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" الذين قبل تربصبي و لم يبخل علينا بأي مجهود  
لإنجاح هذا العمل .

كما أتقدم بالشكر والاعتراف بالفضل لكل من ساهم من قريب أو بعيد بشكل  
مباشر أو غير مباشر في إعداد هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة وأرجو من الله الثواب والأجر .

# إهداء

"بسم الله الرحمن الرحيم"

إلى من قال فيما الرحمن "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" إلى الذي علمني أن الحياة صدق وعمل وصبر وكلمة حق وكان مثلي الأعلى. إلى الغالية والى من أرضعتني الطيبة والحلم وكانت بالنسبة لي رمز النقاء والعطاء "أمي الحبيبة". والى "عائلتي الكريمة". إلى من لا تحلو الحياة إلا بهما، "أولادي" "خديجة، محمد سعد و أحمد مختار" إلى كل زملائي وزميلاتي في الدفعة "فيصل، ربيعة، مشرية، نصر الدين" إلى كل من امتلأ صدري بحبهم .... إلى كل من حملهم قلبي ولم يذكرهم قلبي

...

فهرس

المحتويات

صفحة	العنوان
أ	البسمة
ب	شكر و عرفان
ت	إهداء
ج	الفهرس
ذ	فهرس الأشكال
ر	فهرس الجداول
01	ملخص الدراسة
05	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
09	1- إشكالية الدراسة
10	2- فرضيات الدراسة
10	3- مبررات اختيار الموضوع
11	4- أهمية الدراسة
11	5- أهداف الدراسة
11	6- حدود الدراسة
12	7- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: الاتصال	
15	تمهيد
16	أولاً: ماهية الاتصال
16	1- تعريف الاتصال
18	2- أهمية وأهداف الاتصال

19	3- عناصر وخصائص الاتصال
21	4- وظائف الاتصال والعوامل المؤثرة فيه
23	ثانيا: نظريات، وسائل الاتصال، أنواعه، أنماطه
23	1- نظريات الاتصال
24	2- وسائل الاتصال
26	3- أنواع الاتصال
29	4- أنماط الاتصال
32	ثالثا: مهارات ومقومات الاتصال، معوقات، طرق تحسينه
32	1- مهارات الاتصال
34	2- مقومات الاتصال
35	3- معوقات الاتصال
36	4- طرق تحسين الاتصال
37	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل	
39	تمهيد
40	أولا: مفهوم جودة الحياة في العمل
40	1- تعريف جودة الحياة في العمل
42	2- أهمية جودة الحياة في العمل
43	3- أهداف جودة الحياة في العمل

44	4-أبعاد جودة الحياة في العمل
45	ثانيا: مبادئ جودة الحياة في العمل، مكونات، مقومات، مجالات
45	1-مبادئ جودة الحياة في العمل
46	2-مكونات جودة الحياة في العمل
47	3-مقومات جودة الحياة في العمل
48	4-مجالات جودة الحياة في العمل
49	ثالثا: النماذج النظرية لجودة الحياة، قياسها، المعوقات
49	1-النماذج النظرية لجودة الحياة
50	2-قياس جودة الحياة وأدواتها
53	3-معوقات تحقيق جودة الحياة
54	رابعا: الإطار النظري للعمل
54	1-مفهوم العمل
55	2-دوافع العمل وحاجاته
55	3-مصادر طبيعة العمل
56	4-تشخيص ظروف العمل
61	5-آليات تحسين ظروف العمل
62	خلاصة الفصل
	الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

65	تمهيد
66	أولاً: الدراسة الإستطلاعية
66	1- حدود الدراسة
66	2-المجال الجغرافي للدراسة
68	3-المجال الزمني للدراسة
68	4-عينة الدراسة الاستطلاعية
75	5-منهج الدراسة
75	6-أدوات وتقنيات البحث للدراسة الاستطلاعية
80	ثانياً: الدراسة الأساسية
80	تمهيد
80	1-المجال الجغرافي للدراسة
80	2-المجال الزمني للدراسة
80	3-عينة الدراسة الأساسية وخصائصها
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
88	تمهيد
89	أولاً: عرض نتائج الفرضيات
90	1- عرض نتائج الفرضية الأولى
91	2- عرض نتائج الفرضية الثانية
91	3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

92	4- عرض نتائج الفرضية الرابعة
95	ثانيا: تفسير وتحليل نتائج الفرضيات
95	1- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الأولى
96	2- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الثانية
97	3- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
98	4- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
101	خاتمة عامة
103	التوصيات والاقتراحات
105	قائمة المراجع
113	الملاحق

# فهرس الأشكال

صفحة	العنوان	رقم الشكل
19	الإطار العام لعملية الاتصالية بعناصرها	1
27	الاتصال الرسمي النازل	2
28	الاتصال الرسمي الصاعد	3
29	الاتصال الرسمي الأفقي	4
30	النمط الاتصالي على شكل العجلة	5
30	النمط الاتصالي على شكل الدائرة	6
31	النمط الاتصالي على شكل السلسلة	7
32	النمط الاتصالي على شكل الكامل المتشابك	8
51	نموذج العوامل الستة لجودة الحياة	9
69	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس	10
70	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث السن	11
71	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث المستوى التعليمي	12
72	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث سنوات العمل	13
73	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الحالة العائلية	14
74	نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الفئة المهنية	15
81	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس	16
82	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث السن	17
83	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى التعليمي	18
84	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات العمل	19
85	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة العائلية	20
86	نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الفئة المهنية	21

# فهرس الجداول

صفحة	العنوان	رقم الجدول
68	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس	1
69	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث السن	2
70	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث المستوى التعليمي	3
71	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث سنوات العمل	4
72	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الحالة العائلية	5
74	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الفئة المهنية	6
76	معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الاتصال والأبعاد المتعلقة به.	7
78	معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة والأبعاد المتعلقة به.	8
80	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس	9
81	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث السن	10
82	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى التعليمي	11
83	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات العمل	12
84	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة العائلية	13
85	خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الفئة المهنية	14
89	العلاقة الارتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل	15
90	العلاقة الارتباطية بين الاتصال المساعد وجودة الحياة في العمل	16
91	الفروق في الاتصال تعزى لمتغير الجنس	17
92	اختبار ليفن لدلالة الفروق	18
93	الفروق في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير سنوات العمل	19

### **Summary of the study:**

The researcher's study focused on the theme "Communication and its relationship to the quality of life at work among executives of the Institute of Vocational Training and Learning "Ben Saber Afif" Mostaganem, and the objective is to shed light on the contributions of the communication process to the quality of life at work information variable during the field study.

The communication questionnaire was divided into three dimensions (top-down, bottom-up and horizontal), and each dimension took its share of 30 items divided into 10 items for each dimension, as well as the quality of work life questionnaire, which branched out into three dimensions (participatory dimension, job security and stability dimension, continuous improvement) Each dimension has its own set of 15 paragraphs divided into 05 paragraphs for each dimension.

The first part included the exploratory study, in which the researcher conducted a random sample of 40 employees of the institute's administrators, while the second part involved the baseline study, which was applied to a sample of 65 administrators .

For statistical processing, the student researcher used frequencies - percentages - arithmetic mean - standard deviation - Pearson's correlation coefficient as well as Cronbach's alpha coefficient and tests based on the spss program. After data collection and analysis, the study led to the following results:

- There is a correlation between communication and quality of life at work

- There is a correlation between upward communication and quality of life at work
- There are no differences in communication due to the gender variable
- There are individual differences in the quality of working life due to varying working years

These results were discussed in light of the data acquired from the sample, as well as in light of some previous studies.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال – جودة الحياة في العمل

### Summary:

My study aimed to identify the existence or prove the existence of the relationship between communication and the quality of life at work among the administrators of the Vocational Training and Apprenticeship Institute "Ben Saber Afif" Mostaganem.

The questionnaire branched into a connection with its three dimensions (descending, ascending, and horizontal), and each dimension took its share of 30 items classified into 10 items.

The exploratory study, in its first part, included the exploratory study, in which the student researcher directed a random sample of 40 employees from the institute's administrators, while the second part concerned the basic study, which was applied to a sample of 65 administrators.

For statistical treatment, the student researcher used frequencies - percentages - arithmetic mean - standard deviation - Pearson's correlation coefficient as well as Cronbach's alpha coefficient and the

"T" test, depending on the spss program and after data collection and analysis, the study reached the following results:

There is a statistically significant correlation between communication and quality of life at work

- There is a correlation between communication and quality of life at work
- There is a correlation between upward communication and quality of life at work
- There were no differences in communication due to the gender variable
- There are individual differences in the quality of life at work due to the variable years of work

These results were discussed in the light of the data acquired from the sample, as well as in the light of some previous studies.

**key words:**

Connectivity - Quality of life at work

# المقدمة

يعتبر الاتصال وسيلة من الوسائل التي تحقق التكامل بين الأعضاء والإدارات وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ، فبدونه تكون الأقسام والإدارات وحتى أعضاء المنظمة معزولين عن بعضهم البعض وبالتالي عدم تبادل المعلومات والقرارات ووصولها للأفراد، لذلك فإنه يعتبر أحد الركائز التي تقوم عليها المنظمة. و هو عصب الحياة والعمود الفقري الذي تعتمد عليه لتقديم خدماتها وهو أساس بقائها واستمرارها.

إن الاتصال التفاعلي يعد بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها العاملين والموظفون سبل التفاهم والتفاعل وهذا ما يضمنه من عمل يركز على تبادل المعلومات ونقلها بقصد إيصال الفكرة للطرف الآخر لتحقيق المطلوب، وتزداد أهميته في المنظمة نظرا للدور الحيوي التي تقوم به المنظمات سواء الخدماتية أو الاقتصادية في توفير وتحقيق الرفاهية وحاجيات المجتمع المتزايدة والمتطورة دوما.

ومن جهة أخرى ظهر مصطلح جودة الحياة في العمل نظرا لتزايد الضغوط على المنظمات لتحسين جودة ما تقدمه من خدمات ومنتجات بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات الزبون ومتطلبات المستفيدين، وكان الاهتمام بهذا المصطلح من قبل الباحثين والأكاديميين ومنظمات الأعمال كمبادرات تعاونية تقوم على تعزيز العلاقات بين الإدارة والعاملين فيها وتنمية تلك العلاقة الموجودة.

وللإحاطة بالموضوع وتغطية متغيراته الرئيسية، سنتناول في هذه الدراسة موضوع حول: الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل في معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" بولاية مستغانم، للتعرف على الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل من وجهة نظر العمال الموظفين، فقد قسمت الدراسة إلى فصلين أساسيين بعد تحديد الإطار المنهجي للدراسة: فصل نظري وآخر ميداني.

الفصل الأول: لقد اخص بطرح الإشكالية مع الإشارة إلى التساؤلات الفرعية، كما تضمن بعض الفرضيات، مبررات اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، كما شمل هذا الفصل على مفاهيم الدراسة وبعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وقد جاء عنوانه بالاتصال، تطرقنا إلى تعريف الإتصال، أهمية وأهداف الاتصال، بالإضافة إلى عناصر وخصائص الاتصال، وتطرقنا كذلك إلى وظائف الاتصال والعوامل المؤثرة فيه، نظرياته، وسائله، أنواعه، وأنماطه وأخيرا تناولنا مهارات ومقومات الاتصال ومعوقاته وطرق تحسين الاتصال.

الفصل الثالث: أما هذا الفصل فقد تضمن جودة الحياة في العمل، شمل تمهيد، وجاء فيه مفهوم جودة الحياة في العمل، أهميتها، أهداف وأبعاد جودة الحياة في العمل، وكذلك تطرقنا إلى مبادئ ومكونات جودة الحياة في العمل، مقوماتها، مجالاتها، وثالثا تناولنا النماذج النظري لجودة الحياة في العمل، وقياسها، والمعوقات التي تعيقها.

الفصل الرابع: وقد تضمن الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها والتعريف بالمعهد وذكر المنهج المستخدم في هذه الدراسة، وتطرقنا كذلك إلى مجتمع وعينة الدراسة مع ذكر الأداة التي استخدمناها، وحدود الدراسة.

الفصل الخامس: فقد خصصنا هذا الفصل لمحاولة التحقق من الفرضيات وذلك من خلال تحليل النتائج المتحصل عليها ومحاولة مناقشتها وربطها بالجانب النظري

وفي الأخير ختمنا دراستنا باستنتاج عام مع تناول بعض التوصيات والاقتراحات، وإتباعها بالمصادر التي اعتمدنا عليها لكتابة هذه الرسالة.

الجانِب

النظري

الفصل الأول:

الإطار العام

للدراسة

## 1- إشكالية الدراسة:

يعتبر الاتصال خاصية وضرورة إنسانية وجد منذ وجود الإنسان على وجه الأرض فمن خلاله يستطيع الإنسان تحقيق رغباته ومطالبه مستخدماً مختلف الطرق والوسائل وذلك تجسيدا لمسلمة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه بحيث لا يستطيع العيش بمنعزل عن غيره بالإضافة إلى ذلك أن الإنسان بحاجة دائمة للاتصال. وعلى هذا الأساس نحاول من خلال دراستنا إبراز علاقة الاتصال بجودة الحياة في العمل ووصول لنتائج من خلالها يمكن معرفة ما إذا كان الاتصال له علاقة من عدمها، ولتحقيق هذا جاءت دراستنا مقسمة على خمسة فصول، ومن خلال هذا الإطار سنعرض إشكالية الدراسة، تساؤلات وفرضيات، مبررات اختيارنا للموضوع وكذلك أهمية وأهداف دراستنا، ثم تحديد مفاهيم الدراسة وعرض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

ومن بين الدراسات السابقة نذكر دراسة الطالبتين "كلثوم فونقرا ومريم العابد" سنة 2021/2020، والتي لها نفس اتجاه دراستنا ونتائجها تدل على العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة، ودراستهما تعد مصدرا هاما لا بد الاطلاع عليه قبل البدء في إجراء أي بحث، وتساعد وتدعم مسارات البحث التي تطرقت إلى مثل موضوع بحثنا.

تأسيسا مما سبق يطرح السؤال التالي وهو السؤال الرئيسي:

- هل للاتصال علاقة بجودة الحياة في العمل ؟

وعلى غرار ذلك قمنا بضياعه الأسئلة التالية:

-هل توجد علاقة إرتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى إداريين معهد التكوين

المهني والتمهين "عفيف بن صابر" ؟

-هل توجد علاقة إرتباطية بين بعد الاتصال المساعد وجودة الحياة في العمل بين إداريين

مركز التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" ؟

-هل توجد فروق في الاتصال حسب الجنس لدى إداريين مركز التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" ؟

-هل توجد فروق في جودة الحياة في الحياة حسب سنوات العمل لدى إداريين مركز التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" ؟

## 2-فرضيات الدراسة:

من أجل هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1-توجد علاقة إرتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى إداريين معهد التكوين المهني والتمهين "عفيف بن صابر"

2-توجد علاقة إرتباطية بين بعد الاتصال المساعد وجودة الحياة في العمل بين إداريين معهد التكوين المهني والتمهين "عفيف بن صابر"

3-توجد فروق حسب الجنس لدى إداريين مركز التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف"

4-توجد فروق في جودة الحياة حسب سنوات العمل لدى إداريين مركز التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف"

## 3-مبررات اختيار الموضوع:

إن التساؤلات أو الكشف عن أي موضوع لا يأتي من عدم إنما يحركه بعض الأسباب التي تجول في ذهن الباحث مما يجعله يبحث في الظاهرة ومن أسباب اختيار الموضوع ما يلي:

- الميل والرغبة لمعرفة والتعمق أكثر في موضوع الجودة
- التعمق أكثر في علاقات واتصالات ومعرفة مدى أهمية الاتصال في العمل.

## 4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- التعرف على رأي الموظفين الإداريين حول الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل داخل مؤسستهم
  - الوقوف على أوجه القصور التي تعاني منها العملية الاتصالية في المؤسسة
  - كما تكمن أهميتها من خلال كونها من المواضيع المهمة والضرورية
- 5- أهداف الدراسة:

- معرفة وجود علاقة الاتصال بجودة الحياة في العمل
  - إيجاد العلاقة بين أبعاد الاتصال وجودة الحياة في العمل
  - إيجاد انعكاسات أو انعدام الاتصال وجودة الحياة في العمل
- 6- حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

أجرت الطالبة بحثها في معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" بزغلول ولاية مستغانم

الحدود الزمنية:

امتدت الدراسة الاستطلاعية بدأت من 01 ديسمبر 2022 إلى غاية 20 جانفي 2023، والدراسة الأساسية من 01 فيفري 2023 إلى 25 مارس 2023.

الحدود البشرية:

تمثلت عينة البحث في 65 عامل إداريا من معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" ولاية مستغانم

التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:-التعريف الإجرائي للاتصال وأبعاده:

الاتصال حسب مفهومه الميداني في دراستنا هو عملية أخذ وإعطاء المعلومة بين الأفراد بصفة رسمية في إطار تنظيمي أو بصفة غير رسمية وهو المعروف ما بين الأفراد، وهو يحتوي على ثلاثة أبعاد وهي:

البعد الأول: الاتصال الصاعد :

ويكون من الأعلى إلى الأسفل في شكل شكاوي وتقارير أو اقتراحات.

البعد الثاني: الاتصال النازل :

ويكون في شكل قرارات، أوامر أو تعليقات ومعلومات التي تمر عبر محطات من الأعلى إلى الأسفل للسلم الهرمي للمنظمة.

البعد الثالث: الاتصال الأفقي :

هو ذلك الاتصال بين رجال المنظمة أنفسهم من نفس مستوى السلم الهرمي، يتم خلاله تبادل المعلومات والقرارات والخبرة للسير الحسن للعمل

التعريف الإجرائي لجودة الحياة في العمل:

جودة الحياة في مفهومها الميداني في دراستنا نقصد بها الاهتمام بالعاملين وخلق سبل للتعاون بين الإدارة والعامل في بيئة جيدة لتحقيق أهداف المنظمة. ومن أبعادها:

البعد الأول: البعد التشاركي:

ونقصد به المشاركة بين الرئيس والمرؤوس لتحقيق الاتصال الجيد.

البعد الثاني: البعد الأمن والاستقرار الوظيفي :

نقصد به الإحساس بالأمن والأمان والشعور بالراحة والائتمان لبيئة العمل.

البعد الثالث: البعد التحسين المستمر :

نقصد به التغيير المستمر والتشجيع على تطوير والإبداع وتنمية المعرفة والمهارات.

# الفصل الثاني:

## الاتصال

تمهيد :

نتيجة التوسع الكبير الذي شاهده مختلف المؤسسات ازدادت أهمية الاتصال في وقتنا الحاضر وتوسع خدماتها على النطاق الداخلي والخارجي وحتى تتمكن المؤسسة من القيام بمجموع مهامها وتحقيق أهدافها المسطرة، حيث يعد الاتصال عملية رئيسية وضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية داخل المؤسسة، فيقع على عاتق هذه الأخيرة الاهتمام بالاتصال لأن أساليب عملية اتصالية متعددة وتساهم بشكل كبير في نقل المعلومات وزيادة الروح المعنوية بين العاملين.

أولاً: ماهية لاتصال

### 1- تعريف الاتصال:

يمكن تعريف الاتصال من وجهين أساسيين هما:

#### 1-1 من الناحية اللغوية:

إتصل الشيء -بمعنى التام- ولم ينقطع، اتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه، كما يقال: إتصل به بخبر بمعنى علمه. (مجانى، 2001، ص 1028)

يقال كان على إتصال به أي على علاقة به، صلة، إرتباط بمعنى تقارب واشتراك. (المنجد، 2001، ص 73)

عرف مختار القاموس بأنه: "وصل الشيء بالشيء وصلاً". بمعنى "نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة لتحقيق غرض معين". (الصادق، 1999، ص 10)

وفي اللغة الفرنسية والانجليزية فقد اشتق مصطلح الاتصال من كلمة Communis التي تعني في اللغة الفرنسية Commun، و Common في اللغة الانجليزية أي "اشترك في الشيء"، الاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض". (جراي، 1988، ص 331)

#### 1-2 من الناحية الاصطلاحية :

إن لفظة الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين عل دراسته ولكل اتجاه مفهومه لهذا المصطلح ويرجع الاختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ ونتطرق إلى التعاريف فيما يلي:

عرف قاموس إكسفورد الاتصال بأنه: "نقل الأفكار أو تبادلها بالكلام وتوصيلها أو بالكتابة أو بالإشارة". (المساد، 2003، ص 178)

عرفته جمعية الإدارة الأمريكية بأنه: "عملية خلق التفاهم وتبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأشخاص". (المساد، 2003، ص 178)

جاء تعريف الاتصال في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية أحمد زكي بدوي: على أنه "الإجراء الذي يتم من خلاله تبادل الفهم بين الكائنات البشرية أو هو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان لآخر". (العلاق، 2009، ص 17)

وقام عبد الغفار حنفي بتعريفه على أنه: "العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد بهدف تغيير السلوك". (الحنفي، 1995، ص 369)

كما عرفه محمد عودة العملية الاتصالية بأنها: "العملية التي تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والمعاني لتحقيق أهداف معينة". (عودة، 1996، ص 33)

عرف فؤاد شريف بأنه: "مجموعة من الإجراءات والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازمة لتوفيرها واتخاذ القرارات السليمة الاتجاه وصحيحة التوقيت". (الشريف، 1967، ص 57)

وقام علماء النفس بتركيز على الاتصال على أنه: "وسيلة للتأثير، يعرف الاتصال من وجهة نظرهم بأنه: "السلوك المكتوب أو اللفظي الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر". (ماهر، 1997، ص 352)

ومن بين الباحثين الأجانب فقد قام Zelko و Dance أن الاتصال هو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية. (ناجي، 2000، ص 18)

من خلال ما تطرقنا إليه من التعاريف يتضح لنا أن الاتصال هو عملية لتبادل المعلومات وإرسال الأفكار بين شخصين أو أكثر، بهدف إيصال المعلومات للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات.

2- أهمية وأهداف الاتصال:

2-1- أهمية الاتصال:

يعتبر الاتصال عاملاً ضرورياً لتواصل الأجيال والاستمرارية بينهم كونه عملية حيوية وأساسية لكل مؤسسة وتتبع أهميته فيما يلي:

- تحقيق الفعالية لوظائف الإدارة
  - تحقيق التنسيق في العمل
  - توطيد العلاقة مع المجتمع
  - تنمية العلاقات الإنسانية
  - توعية الأفراد بأهداف المؤسسة ونشاطها
  - التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل
  - التأثير على التنفيذ والتوجيه الوجهة المطلوبة (المانع، 2006، ص 20)
- 2-2- أهداف الاتصال:

يعد الاتصال عملية هادفة تسعى لتحقيق أهداف معينة أهمها:

- نقل التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين
- الاتصال وسيلة مهمة ورئيسية لإنجاز الأعمال والمهام المختلفة في المؤسسة
- توجيه سلوك العاملين باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة
- توجيه العاملين باتجاه مهامهم وواجباتهم وتعريفهم بنتائج أعمالهم (فرحان، 2015، ص 27)
- الاتصال ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة
- نقل آراء ووجهات نظر أعضاء المؤسسة أو فريق العمل وردود أفعالهم اتجاه الأوامر الصادرة إليهم.

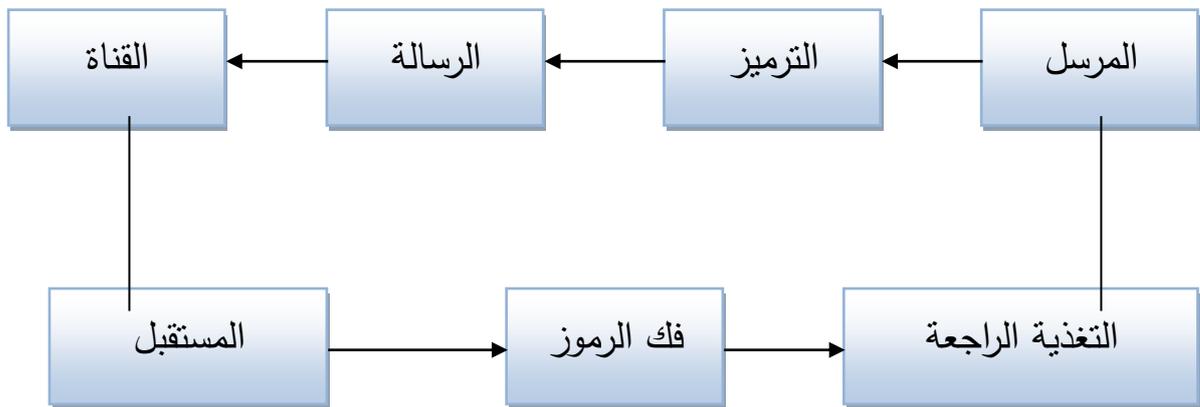
## 3- عناصر وخصائص الاتصال :

## 3-1- عناصر الاتصال:

تتألف عملية الاتصال من سبعة عناصر أساسية وهي الموضحة في الشكل التالي:

والشكل رقم 01 يوضح العملية الاتصالية بعناصرها

الشكل رقم 01: عناصر العملية الاتصالية



● المرسل (المصدر):

هو عبارة عن شخص أو مجموعة من الأشخاص أو هيئة التي يريد التأثير على الآخرين، وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية وإيصالها للجهة المستهدفة. (الكشك، 1993، ص 14)

● الترميز :

هو وضع محتويات الرسالة بشكل واضح يفهمه المستلم كاستعمال الرموز وأية تعابير تساعد على تسهيل وفهم مضمون العملية الاتصالية.

● الرسالة :

وهي جوهر عملية الاتصال، وبدونها لا يكون اتصال وتكون الرسالة مكتوبة أو غير مكتوبة، وهي تتضمن الآراء والأفكار والمعلومات. (العميان، 2005، ص 241)

● القناة (الوسيلة):

هي الوسيلة أو الوساطة أو المسار الذي تتبعه الرسالة في المرسل والمستقبل. وتوجد أنواع للقنوات من بينها: القناة اللفظية، القناة الكتابية والقناة التقنية والقناة التصويرية. (حجازي، 1982، ص 14)

● المستقبل :

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسل من المرسل عبر القناة بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل. ولا بد من إتمام ذلك يجب أن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها تفسيراً مناسباً (عبيدات، 2004، ص 255).

● فك الرموز :

من أجل إكمال العملية الاتصالية فإن الرسالة يجب فك رموزها وترجمتها من منظور المستقبل وهذا ينطوي على التفسير ومحاولة فهمها.

● التغذية الراجعة (العكسية):

يعتبر عنصر مهم من عناصر الاتصال، ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المرسل (المصدر)، وقد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة وعملية الاتصالية لا تنتهي باستلام الرسالة فقط بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهم مضمونها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمونها من قبل المستقبل (المستلم). (فرج، 2003، ص 13)

● 3-2- خصائص الاتصال :

يجب الاتصال أن يكون متكامل ومتناسق عندما يتوفر على مجموعة من الخصائص أهمها:

- تحديد الهدف من الاتصال
- الدقة في الكلمات التي يجب استعمالها

- اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة أي يجب أن تتناسب الوسيلة مع طبيعة وهدف الرسالة
  - الصق وصحة المعلومة فالثقة في مصدر الرسالة أمر مهم (السكرانة، 2010، ص 385)
  - القدرة على التأثير والإقناع
  - التخطيط الجيد والمسبق للاتصال من أجل تحقيق الأهداف
  - الإصغاء الجيد وذلك بالاهتمام بالموضوع الذي يطرحه المرسل
  - الابتعاد عن العموميات الغامضة محاولة طرح الأفكار في الوقت والمكان المناسب.
- (المغربي، 2004، ص 242)

4- وظائف الاتصال والعوامل المؤثرة فيه :  
4-1- وظائف الاتصال:

يقوم الاتصال على مجموعة من الوظائف نذكرها في النقاط التالية: (شعبان، 2009، ص 144)

● وظيفة التبليغ:

تتمثل هذه الوظيفة في تبليغ الحقائق ومن مهامها التوصيل والحصول على المعلومات ويمكن تبليغ: تنفيذ واجبات، تبليغ سياسات وقرارات الإدارة وشرح خطوات العمل في فترة معينة.

● وظيفة الإقناع:

هذه الوظيفة تعني تصرفات العاملين في المنظمة إضافة إلى تبليغ الحقائق والمعلومات وأن كل إداري يحتاج إلى تنمية نمطي السلوكي يكون لديه القدرة على الإقناع السليم، ويحتاج الإقناع إلى جو مناسب مما يجعله أوسع وأرحب لتترك انطباع أحسن.

### ● وظيفة التفهم والتعليم:

تهتم وظيفة التفهم بالقدرة على نقل المعلومات والخبرات المكتسبة من شخص إلى شخص آخر، ويسقط وقوع نشوب فهم المستقبل الذي يتم من خلال الاتصالات بالإضافة إلى دقة نقل في عملية الإرسال.

وتظهر وظيفة التعليم في المجال الإداري عند توجيه السلوكية الخاصة لجميع المواقف ويحتاج كل هذا إلى تتابع من الرئيس ليعرف على مردود القرارات لدى المرؤوسين.

### ● وظيفة المساعدة في اتخاذ القرار:

تستند عملية اتخاذ القرار على توفير مجموعة بدائل على أنه يتم اختيار أحدهما بناء على معايير وقواعد معينة وهي المفاضلة البدائل المتوفرة ومن تم اختيار البديل المناسب والأفضل.

## 4-2- العوامل المؤثرة في الاتصال

يتأثر الاتصال بمجموعة من العوامل وتتمثل في:

### (1) حجم المؤسسة:

يتأثر نظام الاتصال بحجم المؤسسة وفروعها، فالمؤسسات تختلف حسب حجمها هناك مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم، وكلما زاد حجم المؤسسة أدى ذلك إلى ازدياد وتعدد المستويات والفروع الإدارية فيها وكل ذلك يؤدي إلى إتساع خطوط الاتصال وتشابك القنوات فيها وكل هذا يتطلب من وجود نظاما دقيقا لتحقيق المنظمة الأهداف التي تسعى لتحقيقهم، وفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للحجم تكون عملية الاتصال فيهم تتميز بالبساطة بين الأطراف. (كشك، 1999، ص 275)

### (2) طبيعة العمل:

تعتبر طبيعة العمل العامل الثاني الذي يؤثر في الاتصال وذلك من خلال اختلاف المؤسسات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل ونشاطها الذي تقوم بممارسته كل

منها، لذلك فإن طبيعة النشاط تؤثر على أنماط الاتصال فالعمال والأنشطة المترابطة تتطلب اتصالات مباشرة وقد تبدو فيها اتصالات غير رسمية. (كشك، 1999، ص 276)

### 3) نوعية الرؤساء واتجاهاتهم في العمل:

إن نوعية الرئيس واتجاهاته نحو العاملين ومسؤولياته وسلطاته كل هذه تحدد نمط العمل في المؤسسة، فالرئيس الذي يمتلك النزعة التسلطية في الإدارة لا يقبل المشاركة في الرأي والاستماع إلى الآخرين وهذا يؤدي إلى تأثير في عملية الاتصال وقد يؤدي إلى توقف العملية الاتصالية أو عدم أدائها لوظيفتها كما يجب أن تكون. (عبيدات، 2007، ص 122)

### ثانياً: نظريات الاتصال وسائله ، أنواعه، أنماطه :

#### 1- نظريات الاتصال:

##### 1- النظرية التقليدية:

إن النظرية التقليدية كانت لها مساهمة محدودة، فمدرسة الإدارة العلمية والمدرسة البيروقراطية لم تتحدثا عن الاتصالات إلا كونها أسلوب للاتصالات من أعلى إلى أسفل ويهدف توجيه المرؤوسين وتحديد طريقة أدائهم، وقدم رائد المدرسة العلمية الإدارية "هنري فايول" مساهمة جديرة بالاهتمام وذلك عندما قام بوصف قنوات الاتصال الرسمية بين أعضاء التنظيم وقام بتوضيح نظريته بأنه لو أراد الشخص (و) الاتصال بالشخص (م) فعليه أن يصعد إلى الأشخاص والمناصب (هـ)، (د)، (ج)، (ب)، (أ)، ثم يهبط إلى الأشخاص والمناصب (ح)، (ط)، (ك)، (ل)، (م)، وهذا ما يؤدي الاتصال يأخذ وقتاً طويلاً وإلى عدم فعالية الاتصال، وعليه يقترح "فايول" أنه من الممكن عمل ما يطلق عليه بالجسر أو المعبر بكل من الشخصية (و)، (م). (ماهر، 2006، ص 35)

#### 2- النظرية الحديثة:

إن نظرية العلاقات الإنسانية بدأت مع دراسات التي قم بها "التون مايو" وزملائه حيث تضمنت الدراسات تقارير بحوث لشركة "وستون إلكتروك" واستطاعت هذه النظرية أن تثبت

التأثير القوي الدور الفعال في رسم معالم العلاقات الاجتماعية بين العمال، وتحقيق بعد ذلك الرضا الوظيفي لدى الفرد في عمله، وأصبح مفهوم الاتصال لا يقتصر فقط على نقل التعليمات بغية تنفيذها بل تعدى ذلك وأصبح وسيلة لنقل استفسارات العمال واقتراحاتهم حول مشاكل التي تطرأ في العمل في المستويات العليا.

فعلية إن نظرية العلاقات الإنسانية ركزت على عناصر العملية الاتصالية والذي قامت بإهماله النظرية التقليدية ألا وهو عنصر التغذية الراجعة (العكسية) للمعلومات والتي تساعد على أداء وظائف منها رفع الشكاوى وطلب النصيحة والإرشادات. (عساف، 1993، ص 40)

### 3- نظرية النظم:

هي من أهم وأحدث المدارس حيث أن مدرسة النظم تنظر إلى منظمات الأعمال على أنها نظام اجتماعي يضم أفراد وأهداف واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين الأفراد، وترى نظرية النظم أن الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل وتؤثر فيه وتتأثر به.

### 2- وسائل الاتصال:

يمكن التمييز بين وسائل الاتصال ثلاثة وسائل وهي كالتالي: (سالم، 1991، ص 238)

#### 1- الوسائل المكتوبة:

تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومكتوبة، يمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، وتبذل بعناية في إعدادها وصياغتها ويمكن توزيعها على الجمهور وتقرأ بشكل كبير وواسع، ومن عيوبها أنها تتراكم الأوراق المحفوظة، ولكي تكون الاتصالات المكتوبة واضحة وجيدة يجب كتابتها ومراعاة استعمال اللغة البسيطة والمفهومة وكلمات مألوفة.

ومن الوسائل المكتوبة نذكر ما يلي:

- التعليمات: وهي التي تسمح بالتعريف بالقوانين الداخلية للمؤسسة وإبلاغ العمال بمختلف التعديلات التي تطرأ في المؤسسة أو الإدارة.

- سجل الإستقبال: يعد أول احتكاك بين العامل والمؤسسة فيما يتعلق بإستراتيجيتها وأنشطتها وكذلك فيما يخص العمل الجديد ومختلف الحقوق والواجبات
  - جريدة المؤسسة: هي التي تسمح للعمال بالاطلاع على التوجيهات والأهداف التي تتعلق بالمؤسسة ومختلف التحديات التي تواجهها.
  - علبة الأفكار: تسمح هذه الوسيلة للعمال من إبداء اقتراحاتهم وطرح جميع تساؤلاتهم.
- 2- الوسائل الشفهية:

هذه الوسائل من الأكثر استعمالا وأكثر فعالية حيث أن العنصر الأول يقتصر على إرسال واستقبال الرسالة، أما العنصر الثاني يعدها إلى تبادل عملية الاتصال، ومن بين الوسائل الشفهية ما يلي:

- الاجتماعات: تسمح هذه الوسيلة بمناقشة أفكار المشاركين في مختلف المواضيع التي تخص المؤسسة
  - الهاتف: يقوم الهاتف بدور هام في عملية الاتصال بالإضافة إلى الوسائل التي سبق ذكرها يمكن إدراج الشبكة المعلوماتية للمؤسسة التي تمكن من انتقال المعلومات والملفات بسرعة فائقة وتتجلى أهميتها أنها تعي ردود فعل مباشرة وتبادل فائق للسرعة للأفكار.
- 3- الوسائل غير اللفظية :

تتمثل هذه الوسيلة عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم، وتعطي هذه التصرفات المختلفة دلالات مختلفة عن الرضا أو عدم الرضا واللامبالاة... إلخ، وكثير من الأحيان تتبع وسائل اللفظية وسائل اتصال كلامية لتعزيز ما يقال وتأكيد.

## 3- أنواع الاتصال:

تنقسم أنواع الاتصال إلى نوعين وتكون كالتالي اتصالات رسمية وأخرى غير رسمية:

1) الاتصالات الرسمية:

هو الذي يتم عبر شبكة اتصالات رسمية من خلال خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض، فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وهذه الحالة ينقل أوامر وتوجيهات من المستويات الإدارية الأعلى للمستويات الأدنى. (عقيلي، 1997، ص 404)

ويمكن تعريفه كذلك بأنه هو الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية ويكون خاضعا في مساراته وقنواته لاعتبارات التي تحددها القوانين والقواعد العامة المتبعة والتي تمشي في هذه المنظمة. (عساف، 1999، ص 221)

وتنقسم الاتصالات الرسمية بدورها إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

● الاتصالات النازلة (الهابطة):

ويطلق عليه البعض بالاتصال المتجه إلى الأسفل، وهو أكثر الأنواع شيوعا والشكل الغالب في معظم المؤسسات وتكون فيه الرسالة الاتصالية من الأعلى إلى الأسفل تبعا للتسلسل الإداري للسلطة. (مصطفى، 2002، ص 350)

ومن وظائف الاتصال النازل نجد:

- تحديد أهداف وبرامج العمل للمرؤوسين
- تقديم النصائح والإرشادات للمرؤوسين ومساعدتهم في حل المشاكل
- شرح طريقة أداء عمل المرؤوسين

أما معوقاته فتتمثل في:

- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة
- الفروق في الدافعية بين الرئيس والمرؤوس
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستلم أحيانا (الطويرقي، 1997، ص 225)

الشكل رقم 02: يوضح الاتصال الرسمي النازل



#### ● الاتصالات الصاعدة:

ويقصد بهذا الاتصال الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، وعموما تكون المعلومات التي يتم نقلها هي معلومات عن العامل نفسه وأدائه ومشاكله ومعلومات حول الإجراءات التنظيمية والسياسات وكذلك معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يمكن أن يتم ذلك. (حريم، 2000، ص 344)

ومن مزايا الاتصال الصاعد نذكر ما يلي:

- يمكن الأفراد من التعبير عن مشاعرهم وإحساساتهم
- يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل وصولها لمرحلة الخطر ومعالجتها
- يساعد في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين وتحقيق فرص الاتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس. (الشماع، 1999، ص 283)

فيما يخص معوقاته فهي:

- البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين
- محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به
- حب العزلة لد الرؤساء وإتباع سياسة الباب المغلق والبعد عن الاتصال المباشر بالمرؤوسين وينتج عن هذا وجود حاجز بين الرئيس والمرؤوس.

الشكل رقم 03: يوضح الاتصال الرسمي الصاعد



#### ● الاتصال الأفقي:

ينطوي هذا النوع من الاتصال على التبادل للمعاني والآراء بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وهذا النوع ضرورة لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة. (الهاشمي، 2006، ص 219)

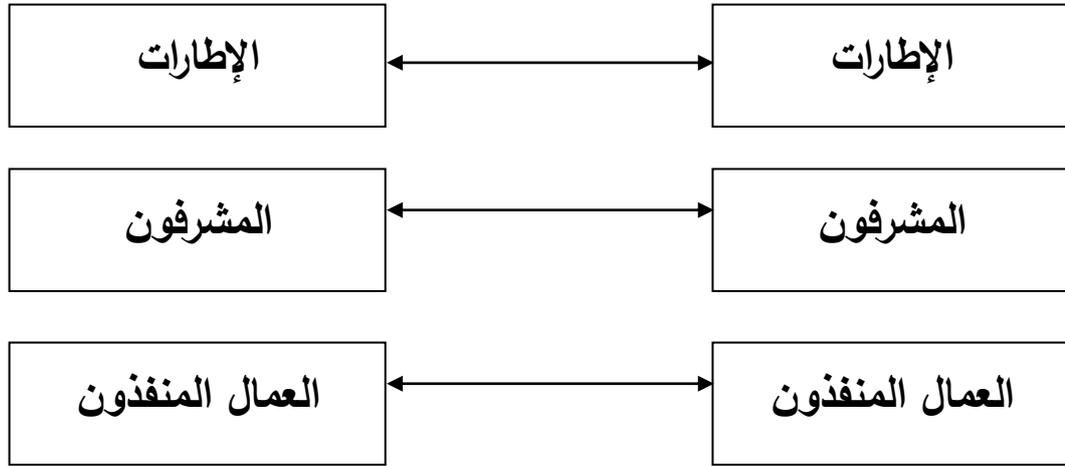
ومن وظائف الاتصال الأفقي نجد:

- نشر وبث المعلومات بين الأفراد المهتمين بها
- تشجيع التعاون بين الوحدات الإدارية في المواقف المختلفة التي تواجهها (الطويرقي، 1997، ص 226)

أما معوقات الاتصال الأفقي تتمثل في:

- عدم الرغبة في مشاركة المعلومات
- اختلاف التخصصات الوظيفية
- عدم الرغبة في مشاركة المعلومات (شعبان، 2008، ص 199)

الشكل رقم 04: يوضح الاتصال الرسمي الأفقي



(2) الاتصالات غير الرسمية:

هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون بدون قواعد تنظيمية واضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحدد إجراءات رسمية محددة. (كاظم، 2002، ص 124)

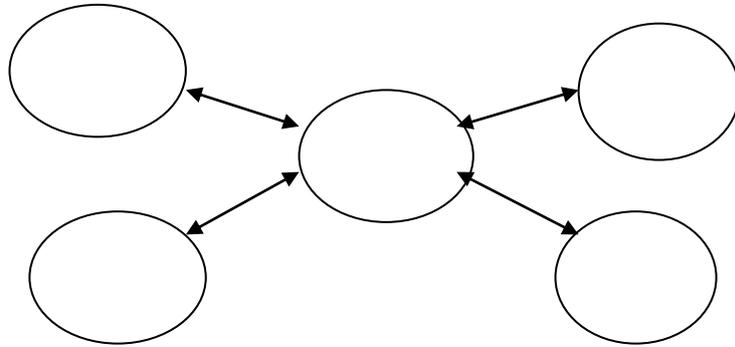
ويعرف كذلك هو اتصال دائم التجدد والحركة ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعه أو تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة. (الهاشمي، 2006، ص 237)

4- أنماط الاتصال:

1- النمط الأول: شكل العجلة

هذا النمط يتيح لعضو في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء الآخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة الاتصال المباشر إلا بالرئيس في هذا النمط، أي أن الاتصال يتم فيه عن طريق الرئيس واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتمركز في يده. (الطويل، 2001، ص 231)

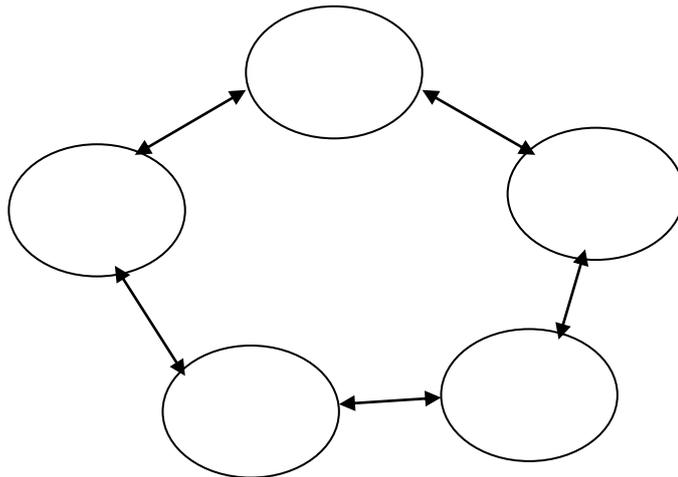
الشكل رقم 05: يوضح النمط الاتصالي على شكل العجلة



2- النمط الثاني: شكل الدائرة

هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوان، أي أن يستطيع كل عضو أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن كذلك الاتصال ببقية الأعضاء بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالا مباشرا. (عليان، 2007، صفحة 260)

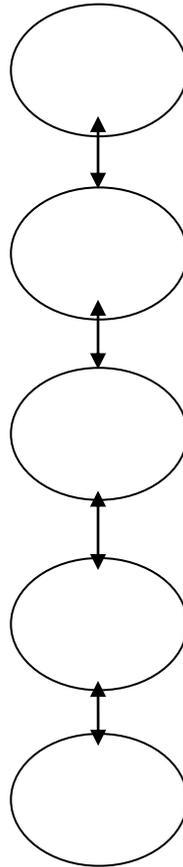
الشكل رقم 06: يوضح النمط الاتصالي على شكل الدائرة



3- النمط الثالث: شكل السلسلة

يكون جميع الأعضاء في هذا النمط على خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو بفردين، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه.

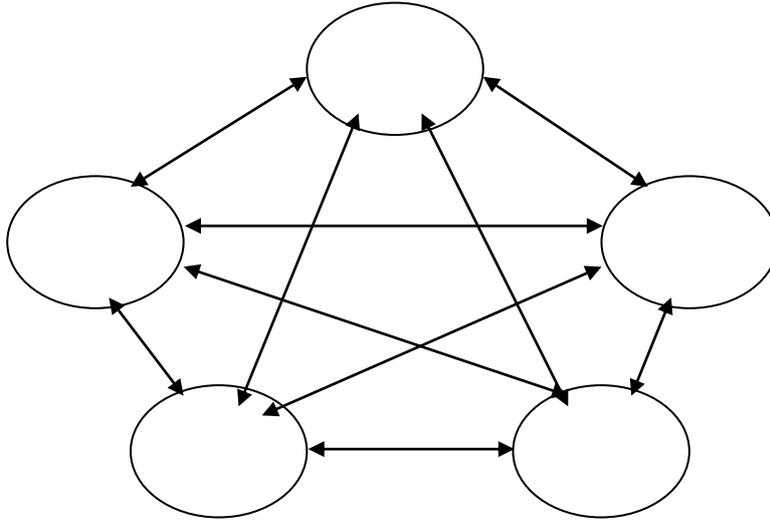
الشكل رقم 07: يوضح النمط الاتصالي على شكل السلسلة



4- النمط الرابع: شكل الكامل المتشابه

وفي هذا النمط الأخير يتاح لكل الأفراد الاتصال المباشر أي يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التعريف بها وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات فعالة وصحيحة. (السكرانة، 2009، ص 57)

الشكل رقم 08: يوضح النمط الاتصالي على شكل الكامل المتشابك



ثالثًا: مهارات ومقومات الاتصال، معوقات، طرق تحسينه

### 1-مهارات الاتصال:

تلعب مهارات الاتصال دورا رئيسيا بالنسبة لكل من المرسل والمستقبل وتتنوع المهارات وفق نوع الاتصال وفيما يلي مجموعة من المهارات:

#### (1) مهارات الحديث:

تعتبر هذه المهارة الاهتمام بمضمون الحديث ومراعاة الفروق الفردية واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة تأثيره على الآخرين.

#### (2) مهارات القراءة:

وهي عبارة عن زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأه. (السكرانة، 2010، ص 393)

#### (3) مهارات الكتابة:

تعتبر هذه المهارة هي قيام بتدريب العاملين على الكتابة الإدارية الدقيقة وتجنب الأخطاء الإملائية ويتطلب هذا زيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.

4) مهارات التفكير:

تختلف مهارة التفكير عند الأفراد باختلاف ثقافتهم وطريقة ترتيب المعلومات في داخلهم، فهناك من يقيم الأمور على أساس واقعية وسليمة وهنا من يقيمها بأكثر أو أقل مما تستحق، فالقدرة على التفكير الصحيح يؤدي إلى نتائج أفضل في العملية الاتصالية. (جودة، 2004، ص 234)

5) مهارات الإنصات:

يتضمن الإنصات الاستماع بتمعن وتفرغ وتركيز وانشغال حواس الإنسان، والإنصات الجيد يبدو واضحا على ملامح الشخص المنصت، مما يشجع المرسل على مواصلة كلامه ويعطيه الحرية في الاسترسال وإبداء رأيه ووجهة نظره.

6) مهارات التقييم:

تفيد مهارة التقييم تساعد القائد وتفيده كأسلوب للرقابة وتحضير إذ يساعد على الأداء والعمل على تحسينه، فالقائد الفعال هو الذي يقف دائما على رد فعل رسالته من جانب مستقبلها.

7) مهارات الاستجابة:

يعتمد الاتصال على مدى استجابة القائد لمتطلبات الموقف في اتصالاته، وعلى القائد أن يغتنم الفرصة لنقل ما هو مفيد وذو قيمة ويساعد على فهم المعلومات مراعي العوائق النفسية والتنظيمية التي قد تسبب في تعطيل الاتصال. (عبيدات، 2007، ص 119)

2- مقومات الاتصال:

إن قدرة القائد على تنمية الفهم بينه وبين موظفيه تحدد من فعالية عملية الاتصال ومن أهم مقومات الاتصال التي كشفت عنها التطبيقات والتجارب ما يلي:

(1) الإصغاء :

إصغاء القائد لموظفيه من مقومات الاتصال الفعال لأن ذلك يتيح الفرصة له لاكتشاف حقيقة ما يريد الموظف قوله وكذلك يعطيه الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه، وإصغائه لكافة الموظفين والآخرين يضمن فعالية القرارات التي يقوم باتخاذها.

(2) الشرح :

إن الاتصال من القائد يتطلب أن تكون الرسالة أو الخطاب الذي يوجهها إلى موظفيه بلغة واضحة ويسهل عليهم فهمها لأن الرسالة الصعبة قد تكون لا تفهم، وكذلك يجب أن يكون أسلوب التخاطب من الدقة بحيث يجلب انتباههم، وأن يكون مضمون الاتصال واضحاً في ذهنه قبل أن يتصل وأن لا تكون أوامر القائد وتعليماته غامضة. (كنعان، 2006، ص 403)

(3) التقييم :

ويقصد بالتقييم هو التعرف على أوجه القوة والضعف من خلال المعلومات المزودة من العاملين معه ومعالجة أوجه الضعف.

(4) المناقشة :

ويقصد به مناقشة وسؤال المدير نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال وأن يعطي الفرصة لمن يعملون معه في أن يتشجعوا على المبادرة وأن يسألوا وهذا ينزع منهم الخوف الذي في نفوسهم.

(5) الاستجابة :

وهي ملاحظة المدير لمتطلبات الموقف في اتصالاته من أوجه سلوكه. (الفتاح، 2012، ص 50)

3- معوقات الاتصال:

تواجه العملية الاتصالية العديد من العوائق داخل المؤسسة وهذه العوائق تحد من فعاليتها وتؤدي بها إلى عدم تحقيق أهدافها، وهناك أربعة أنواع من المعوقات هي:

(1) المعوقات النفسية:

وتتعلق هذه العوائق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال وتؤثر تأثيرا مباشرا على مدى فعالية الاتصال ومن بين هذه العوائق: الخوف، التعصب، تأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتاحة. (دعبس، 1990، ص 307)

(2) المعوقات الاجتماعية والثقافية:

يرجع هذا النوع من المعوقات إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها الفرد سواء داخل التنظيم أو خارجه وترتبط هذه المعوقات بالعديد من العادات والتقاليد والطقوس وكذلك النزعة الفئوية بين جماعات العمل تجعل سير الاتصال غير فعال. (المغربي، 2004، ص 242)

(3) المعوقات التنظيمية:

تكون هذه المعوقات ناتجة عن الهيكل التنظيمي الذي يقوم بتوضيح العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة وانسياب السلطة والمسؤولية، وطبيعة العمل وطرق تقسيمه وكذلك تبيان مراكز اتخاذ القرارات والتخصصات المتوفرة، وينقسم هذا النوع من المعوقات إلى صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي، وصعوبات الانطلاق من التخصص في العمل. (عاشور، 1989، ص 275)

4) المعوقات التكنيكية:

يتمثل مصدر هذه المعوقات في عدم وضوح التعليمات والأهداف أو عدم استخدام الوسيلة الملائمة ، وهي سهلة العلاج على غير المعوقات الأخرى التي تتعلق بالبنفس البشرية. (زويلف، 1996، ص 286)

5) طرق تحسين الاتصال:

يمكن تحسين الاتصال بعدة طرق أهمها:

- استخدام لغة مناسبة ومفهومة زمانا ومكانا
- يجب أن تتوافق الوسيلة مع المضمون والأهداف
- تلبية احتياجات ورغبات الأطراف الفاعلة في الاتصال
- يجب أن يكون مضمون الاتصال مثير للاهتمام ومعلوماته وأفكاره تتميز بالجدية
- يجب أن تكون الأهداف محددة بطريقة جيدة
- يجب اشتراك جميع هياكل المؤسسة في العملية الاتصالية (جبور، 2021، ص 36)

● خلاصة الفصل :

يتوقف نجاح المؤسسة أو المنظمة على التعاون بين أفرادها وتحقيق العمل الجماعي وعلى كفاءاتهم والدور الأساسي الذي يقوم به الاتصال في بناء الهيكل الجماعي للعمل، وتتم العملية الاتصالية بصفة مستمرة لنقل الأفكار والمشاعر والانطباعات بين الأفراد فيما بعضهم البعض والجماعات، ونظرا لأهميته أصبح ضروريا ولزاما في كل مؤسسة ومنظمة مهما كان حجمها أو نوعها وأن تقوم بإحباط كل ما يعيق هذه العملية من أجل تحقيق أهدافها المرجوة بفعالية وكفاءة.

**الفصل الثالث:**

**جودة الحياة في**

**العمل**

تمهيد:

تعد إدارة الجودة فلسفة إدارية حديثة ونهج إداري شامل قائم على تغيرات وأحداث جذرية داخل المؤسسة حيث تشمل هذه التغيرات والأفكار والسلوكيات الإدارية ونمط القيادة وإجراءات العمل وكذا العلاقات داخل وخارجها.

وتبلور مفهوم مصطلح جودة حياة العمل أكثر عندما اهتم ببيئة العمل من خلال إيجاد بيئة عمل صحية تتوفر فيها كافة الشروط من دعم ومشاركة ودمج للعاملين في اتخاذ القرارات وتوفير الفرص لتطوير الذات وكل هذا يعود بدوره لفائدة المؤسسة.

أولاً: مفهوم جودة الحياة في العمل1-تعريف جودة الحياة في العمل:لغة:

يأتي تعبير الجودة في أصل اللغة العربية من الفعل جود أي شيء جيد و الجمع جياود جياود بالهمزة ، و منه أجاد الشيء أي أحسنه و جودة تجويدا ، أي قدمه على أكمل وأحسن وجه ممكن. (حرطاني، 2016، ص 34)

الجودة Quality مصطلح له علاقة بالكلمة اللاتينية Qualitas وهي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء، وتعني الدقة والإتقان. (مشري، دس، ص 223)

اصطلاحاً :

كان أول استخدام لمصطلح جودة الحياة في الفلسفة الإغريقية وافترض أرسطو أن السعادة مشتقة من فعالية ونشاط الروح و بالتالي تحقق حياة سعيدة.

و يرى الكرخي (2011): أن جودة الحياة هي شعور الفرد بالرضا والسعادة وبالقدرة على إشباع الحاجات في الأبعاد الحياة الذاتية و الموضوعية والتي تشمل (النمو الشخصي، والسعادة البدنية والمادية، والاندماج الاجتماعي، والحقوق البشري). (مبارك، دس، ص 720)

تعني جودة حياة الوظيفة ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المؤسسة ككل. (Davis, 2002, p. 502)

ويعرف SUTTLE مفهوم جودة الحياة الوظيفية "بأنها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الإحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم وخبرتهم في العمل". (Fredrick, 2002, p. 274)

واعتبرت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2007) جودة حياة العمل هو نسق تحاول المنشأة بموجبه إطلاق القوى الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها، وذلك بمشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية، وهي أيضاً أحد أساليب التطوير التنظيمي. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص 685)

أما جاد الرب فقد عرفها بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضاً بالشكل الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها والمتعاملين معه. (جادالرب، 2009، ص 299)

يعرف البليسي جودة حياة العمل على أنها: "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية، والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة، والأفراد إيجابياً، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، وفي نفس الوقت تلبية وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة، وحصانتها ضد الكثير من الأزمات. (البليسي، 2012، ص 07)

كما عرفها ماضي على أنها: "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة عمل الأفراد وبيئتهم لاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة". (ماضي، 2014، ص 63)

2- أهمية جودة الحياة في العمل:

واجهت المنظمات العديد من المشكلات وهذا راجع لعدم الاهتمام الكافي بجودة حياة فمهم ( Klien & Gerald 1986 ) فهما يريان أن من أكثر الأسباب التي صوبت النظر نحو جودة حياة العمل هي:

- هروب العمال من العمل سواء الهروب النفسي أو الجسدي
- إنخفاض الجانب الاجتماعي والجانب الإنساني في العمل
- قلة المنافسة وكذلك الحرص الشديد على خلق عميل دائم
- تغير وتطور إحتياجات وطموحات الأفراد

وقد ذكر مرسي أن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق مجموعة من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تتمثل في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل كما أنها تؤثر معنويا على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية فضلا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب بل تعزز أيضا قدرتها التنافسية. (بدوي، 2013، ص 566)

وترجع أهمية برامج جودة حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات ، وذلك لما بدر منها من زيادة الإنتاجية وتحسينها وفي الوقت نفسه حققت آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل. (العنزوي، 2009، ص 43)

3- أهداف جودة الحياة في العمل:

أشار جاد الرب (2008، ص 13) إلى أن جودة حياة العمل تهدف إلى:

- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخاصة للمنظمة
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب الأعمال

- تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء التنظيمي للعاملين.

فحين يرى (صالح 2013، ص 166) أن الالتزام ببرامج جودة حياة الوظيفة يؤدي إلى تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على العاملين وحياتهم الوظيفية والشخصية من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنافسية ودافعية.

ويرى المغربي من جهة أخرى أن المنظمات دائما تسعى إلى تحقيق الأهداف المتعددة

وهي:

- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي

- توفير ظروف عمل حسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين

- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الأعمال البشرية وهي التدريب، انتقاء فريق

العمل واستقطاب العاملين. (المغربي، 2011، ص 33)

ومن بين أهداف جودة حياة العمل التي تتعلق بالمؤسسة نجد ما يلي:

- توفير التشجيع الكافي الذي يحتاجه الموظف لتوظيف قدراته ومهاراته وكذلك إمكانياته

لتحقيق مستقبل وظيفي ناجح

- تقليل معدل دوران العمل وحوادث العمل والتغيب

- تعزيز الدافعية والرضا المهني لخلق جو تنافسي داخل المؤسسة

ومن جهة أخرى هناك أهداف تتعلق بالموظفين نلخصها في النقاط التالية:

- الاستخدام الأمثل لبرامج الموارد البشرية

- تقلد مناصب ووظائف تتناسب والمؤهلات العلمية للموظفين

- الاستفادة من فرص الترقية والحصول على مستوى مناسب من العلاوات والأجور

- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية، الأمنية والاجتماعية وحاجات المكانة وتحقيق الذات.

#### 4- أبعاد جودة الحياة في العمل:

اختلف العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبشكل عام يرى (المغربي 2004) أن الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة وظيفية يجب أن تركز على الأبعاد الآتية:

- توفير بيئة عمل آمنة
  - توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي
  - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع
  - توفير فرق عمل متكاملة و متمكنة
  - عدالة نظم الأجور والحوافز المادية والمعنوية
  - إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي
  - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية
  - العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم
- ويرى البعض (Kandasany & Ancheri 2009) أن جودة حياة العمل لها ستة أبعاد وتتمثل فيما يلي:

- صورة الشركة
- الإنسجام بين الفرد وعمله
- خصائص العمل
- علاقات العمل
- ظروف بيئة العمل المادية
- التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية

وذكر جاد الرب أن جودة حياة العمل تتركز على الأبعاد التالية:

- المشاركة في عملية اتخاذ القرار
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي
- توفير بيئة عمل آمنة من القلق والتوتر
- عدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المعنوية والمادية (جادالرب، 2008، ص 08)

ولقد قسم السالم أن أبعاد جودة حياة العمل تنقسم إلى بعدين أساسيين وهما:

البعد الإنساني إلي يشمل عدة جوانب وهي الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي، ويتمثل البعد الثاني في البعد الاقتصادي ويشتمل على الرواتب والأجور والفرق والجماعات العمل. (مؤيد، 2009، ص 353)

ويشير كذلك أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرارات والشعور بالرضا الوظيفي. (حسني، 2015، ص 12)

ثانياً: مبادئ جودة الحياة في العمل، مكونات، مقومات، مجالات

#### 1- مبادئ جودة الحياة في العمل:

إن ضغط العمل والرضا المهني يؤثران في نوعية حياة الفرد العملية وجودتها، ولا بد أن يتمتع العامل الذي يشعر بقدر كبير من الرضا المهني وقليل من الضغط السلبي بحياة مهنية ممتعة وجيدة إلى حد كبير وهكذا فإن نصف حياته العملية بأنها من نوعية عالية، وتتأثر جودة حياة العمل بعدد من المتغيرات وأبرزها ما يتلقاه الفرد من منافع جانبية وفرص الترقى والتقدم في المؤسسة ونوعية العمل وطبيعة التفاعل الاجتماعي بين الزملاء وبالمختصر تعكس نوعية حياة العمل جميع جوانب الحياة أثناء العمل. (شيخي، 2013، ص 103)

2- مكونات جودة الحياة في العمل:1- الرضا عن الحياة:

الرضا عن الحياة هي سيرورات معرفية تشمل المقارنة بين حياة الفرد و معايير المرجعية ( القيم و الأفكار). حسب بافو وآخرون (Pavolt, 1991) الرضا عن الحياة هو التقويم العام الذي يحمله الفاعل عن حياته

ويرى ديينار ( Diener ، 1994 ) أن الرضا عن الحياة تعبر عن حكم واعي و شامل عن حياة الفرد، وقد تكون مجزأة في مجالات محددة ( الجانب الوظيفي ، العائلة ، الهوايات، الصحة ، الميزانية ، الذات ، الجماعة ، الانتماء ).

2- السعادة :

السعادة هي مصطلح فلسفي والتي تشير إلى حالة تعبر عن وجدان ايجابي وانفعالات ايجابية تطفو على الوجدان السلبي . ليتم تقييم اسم السعادة إلى الراحة النفسية الذاتية . فجودة الحياة الإيجابية تعني غياب الوجدان السلبي و حضور الوجدان الإيجابي والذي يتمثل في الرضا العام و الشامل. ( P20. TAZOPOULON Eva , 2008 )

و بالنسبة إليزنك ( Eyseuk ، 1990 )، و بيس ( Buss ، 2000 ) أن السعادة هي استعداد شخصي مستقر نفسيا و التي تصاحبها حالات انفعالية جيدة ( فرح، لذة ) وبعض المشاعر السلبية التي نادرا ما تتكرر مثل الوجدان السلبي ( الغيرة ، القلق، الإكتئاب والانتزاع)

5- الراحة النفسية الذاتية:

يتم تحديدها حسب غولو ( Rolland ، 2000 ) من خلال ثلاث شروط أساسية وهي:

- ذاتية بمعنى تقدير ذاتي الذي ال عالقة لو مع شروط الحياة الموضوعية.
- ترتبط بالتقويم الإيجابي الشامل لمحية أي الرضا عن الحياة .
- لا تتحدد بغياب الانفعالات السلبية كالقلق و الإكتئاب، بمعنى ترتبط بالحضور الوجدان

## الإيجابي

3- مقومات جودة الحياة في العمل:

نستطيع أن نقول بأن جودة الحياة تعريف نسبي يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من معايير تقييم حياته وتوجب عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة

- الصحة العامة التي تعتبر فيها تأثير الصحة إلى جانب المرضى.
- قدرة الإنسان على الوظائف اليومية.
- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
- قدرة الإنسان واختياره لنمط الحياة وتأدية الأنشطة إلى القدرة على التنفيذ وأخذ القرارات.
- التكاليف الاقتصادية والاجتماعية.
- المعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية ومعايير وأساسيات المعيشة والدخل.
- الرضا عن أساسيات المعيشة والخيارات البيئية وجودتها.
- تحليلات المجال الاجتماعي
- المقارنة بين المناطق الحضارية والريفية
- أنماط الحياة وارد التنوع فيها
- الرفاهية

حيث نقول أن البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد تكون السبب الأكبر وراء انخفاض جودة حياتهم بأبعادها المختلفة.

4- مجالات جودة الحياة في العمل:

جودة الحياة هي جملة معقدة من مجموعة من المجالات المادية والنفسية والاجتماعية.

● المجال النفسي لجودة الحياة :

بالنسبة لديوار (Déware, 1989) المكون النفسي لجودة الحياة يشمل الانفعالات والحالات الوجدانية الإيجابية و بالنسبة للآخرين في مرادف لغياب الوجدان السلبي، مما يعني أنها مرادف لمصحة النفسية أو لراحة النفسية الذاتية والتي تعتبر مفاهيم أكثر شمولية من ناحية شموليا على سيرورات معرفية أي الرضا عن الحياة المجال الفيزيائي لجودة الحياة (Tazopoulon, 2008, p. 18)

لقد قام الكتاب في هذا المجال بتصنيف مختلف جوانب الصحة البدنية و القدرات الوظيفية . حيث تتمثل الصحة البدنية في الطاقة ، الحيوية ، التعب ، النوم ، الراحة ، الألم، ومؤشرات البيولوجية ، و تتمثل القدرات الوظيفية في 3 المكانة الوظيفية ، النشاط الفاعل، النشاطات اليومية

● المجال الاجتماعي لجودة الحياة :

تشكل العلاقات و النشاطات الاجتماعية للأفراد المجال الثالث الأكثر أهمية في جودة الحياة، ويتمثل المجال الاجتماعي لجودة الحياة في الحياة الاجتماعية وهي على عكس الانعزال أو العزلة الاجتماعية في مجالات متعددة كالعائلة ، الصداقة ، و المهنة ، أو شبكة من العلاقات التي تحقق الاندماج الاجتماعي و الوجداني و من ناحية الكيفية في السند الاجتماعي داخل الوسط الاجتماعي

ثالثاً: النماذج النظرية لجودة الحياة، قياسها، معيقاتها1- النماذج النظرية لجودة الحياة:1-1- نموذج بيبولز BUBOLZ:

يرى أصحاب هذه النظرية أن جودة الحياة مفهوم واسع لوصف الراحة النفسية أو عدمها عند الأشخاص ومحيطهم، فإن فجوة الحياة من منظور الفرد تتجسد في درجة تلبية الحاجيات البيولوجية، النفسية، الاقتصادية والاجتماعية وهي حاجيات يتم اشباعها من خلال الموارد الموجودة في المحيط وبهذا يتم قياس جودة الحياة بطريقة معيارية حسب السياق الاجتماعي الذي يوجد فيه الفرد. (137Céline Mercier et all, 1987, p)

1-2- نموذج بيغيلو BIGELOW:

هذا النموذج يركز على تفسير جودة الحياة على موقفين نظريين هما: نظرية جودة الحياة ونظرية الأدوار، فإن جودة حياة الفرد تركز على الشعور العام بالراحة والكفاءة وهي الحاجات التي تحدث عنها ماسلو Maslou والتي تتمثل في الحاجات الفيزيولوجية والحاجة إلى تقدير الذات والانتماء، والمحيط يقدم إمكانيات مادية (مسكن...) واجتماعية (الصدائة، العمل...)، ولا بد للفرد أن يستجيب لمتطلبات المجتمع على مهاراته المعرفية، السلوكية، الإدارية وعندما يعرف الفرد رضا وإشباع يتوافق مع حاجاته ويتوصل إلى كفاءة ويشعر بجودة حياة جيدة.

1-3- نموذج غيش REICH وزوترا ZAUTRA:

يرتكز هذا النموذج على قناعة أن جودة الحياة ترتبط بجملة الأحداث التي يعيشها الفرد، بمعنى أن النموذج يركز على التأثير الوجداني والمعرفي لتجارب الفرد على جودة الحياة، وتقوم هذه النظرية على مبدأ الضبط المعرفي الذي يظهر في التزام الفرد لاتباع سلوك معين، فالأفراد يتصرفون لإنجاز معين لأنهم يريدون ذلك فهذه الحرية هي حرية الاختيار.

1-4- نموذج أندرو Andreus وأبيي Abbey:

هذه النظرية تضع علاقة بين الراحة النفسية المدركة من طرف الفرد وجملة المؤشرات الاجتماعية، حيث هذا النموذج يفسر أن هناك تفاعلات بين الأفراد والمحيط الاجتماعي والتي تؤثر على عدة من العوامل الاجتماعية والنفسية والتي تؤثر بدورها على الحالات الداخلية، القلق والاكتئاب التي تؤثر بدورها على الشعور بالراحة النفسية.

ومن خلال التركيز على الاكتئاب والحصص فحدد أصحاب هذه النظرية فرضية أن القلق، الإدراك والتحكم والسند الاجتماعي والكفاءة تؤثر على الاكتئاب والحصص وهمت وضعيتان تؤثران على جودة الحياة يعني أنهما مرتبطتين بإدراكات سلبية لجودة الحياة. ( Céline Mercier et al, 1987, p 137)

2- قياس جودة الحياة وأدواتها:2-1- قياس جودة الحياة:

نظرا لعدم وجود معايير واضحة ومحددة لقياس مفهوم جودة الحياة، لذا كان هناك حذر شديد لعمل قياس لجودة الحياة مع ضرورة هذا القياس، ونجد أن العلماء والباحثين استخدموا العديد من المقاييس لقياس جودة الحياة.

وعند مناقشة مفهوم جودة الحياة من المهم أن نميز هذا المفهوم عن مفاهيم ذات علاقة ولكن تختلف من حيث المضمون مثل الصحة الجيدة، الحالة الصحية، الرضا عن الحياة والأمل ومن المهم تقييم العلاقة ما بين الثقافة وجودة الحياة لأنها الإدراك لجودة الحياة ذو ارتباط وثيق مع الحدود الثقافية والتي تختلف من مجتمع لآخر.

هناك بعض الأمور التي يمكن من خلالها قياس جودة الحياة وهي أمور يمكن قياسها مثل: الحالة الصحية، قابلية الحركة، جودة المنزل وغيرها.

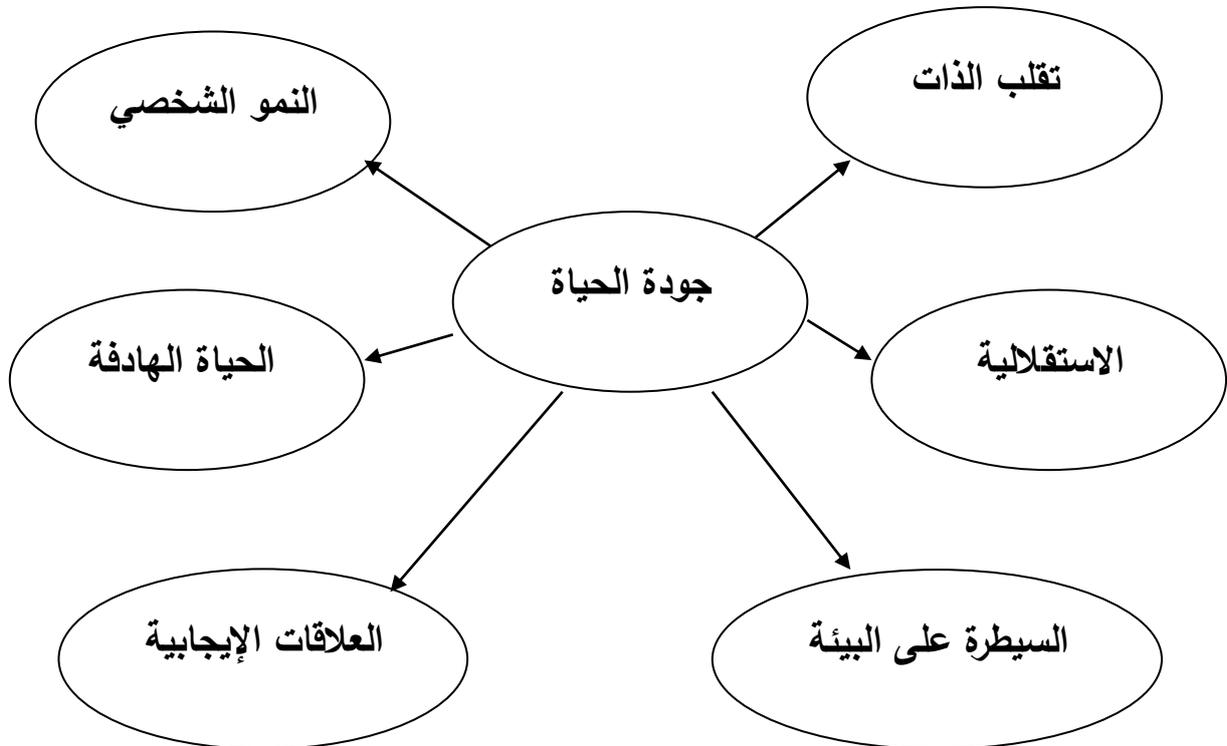
وهناك أمور أخرى لقياس جودة الحياة عن طريق الحصول على معلومات دقيقة عن حياة الشخص أو مدى كفاءة وفعالية النظام الذي يحياه الإنسان مثل: التوحيد، توزيع الدخل، توفر الوصول.

## 2-2- أدوات قياس جودة الحياة:

قسم "ويكلاند" ( and others Wiklend 2000. ) أنواع قياس جودة الحياة إلى 3 أنواع: عالمي، عام، خاص.

وضع "رايف و كيز" علماء في علم النفس الإيجابي. ( et Keyes Ryff.1995 ) نموذج لجودة الحياة يعرف باسم نموذج العوامل الستة.

الشكل رقم 09: يوضح نموذج العوامل الستة لجودة الحياة



وتعددت الأدوات والمقاييس المستخدمة في قياس جودة الحياة وذلك بتعدد المؤشرات النفسية المرتبطة بها، من جهة ويأتي في مقدمة هذه المتغيرات، الرضا عن الحياة عن بعض ميادين الحياة والحاجات النفسية.

- كاختبار "مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة:

### Manchester Short (MANSA) Assessment of Quality of life

وقد تم تطوير اختبار "مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة ليكون بمثابة أداة مكثفة ومعدلة قليلا بغرض تقييم جودة الحياة، بالتركيز على عامل الرضا عن الحياة بصفة عامة.

وفيما يلي عرض لبعض المقاييس التي يمكن أن تستخدم:

مقياس جودة الحياة لـ فريتش (Frisch) : 1992 .)

وهو يقيس الرضا عن الحياة ( جودة الحياة ) و يتضمن مقياس الجودة الذاتية 14 مجال للحياة مثل العمل و الصحة، ووقت الفراغ، العلاقات مع الأصدقاء والأبناء، ومستوى المعيشة وفلسفة الحياة والعلاقات مع الأقارب والجيران والعمل... الخ حيث يطالب من المفحوص وتقدير الرضا في مجال معين من الحياة وكذلك قيمة أو أهمية ذلك المجال بالنسبة للسعادة العامة للفرد.

وخلاصة هذا الأمر فإن جودة الحياة بأنه مفهوم متعدد الجوانب وعرفته بالتالي: " إدراك الأفراد لمواقعهم في الحياة في سياق نظام الثقافة والقيم التي يعيشونها وعلاقة هذا الأمر مع أهدافهم ومعاييرهم (WHO(1996

التعريف يشمل 6 مجالات واسعة:

- (1) الصحة الجسدية.
- (2) الحالة النفسية.
- (3) مستوى الاستقلالية.
- (4) العلاقات الاجتماعية.
- (5) المميزات البيئية.
- (6) الاعتبارات الدينية.

### 3- معيقات تحقيق جودة الحياة:

ان تحسين الجودة يتضمن ايضا حياة الإنسان فلا نركز فقط على المشكلات بل يستحسن كذلك التركيز على كلّ أبعاد الحياة واستخدام وتوظيف قدرات وكافة الإمكانيات المتاحة لتحسين جودة الحياة نميز بين الظروف الداخلية والظروف الخارجية، ويجب عند وصف هذه الأخيرة بالظروف الداخلية و بقصد بها الخصائص البدنية والنفسية والاجتماعية للفرد، أما الظروف الخارجية فيقصد بها تلك العوامل المرتبطة بتأثير الآخرين أو البيئة التي يعيش فيها ذلك الشخص. (شيخي، 2013، ص 102)

رابعاً: الإطار النظري للعمل :1- مفهوم العمل:

لقد وردت عدة تعاريف لدراسة مفهوم العمل ومن بينها مايلي:

تعرف دراسة العمل بأنها "الدراسة العلمية التفصيلية الدقيقة والشاملة بغرض تحديد العمليات والواجبات والظروف التي يؤدي بها العامل عمله". (موسى، ص 02)

وقد وصف "هنري دي مان" العمل بأنه: "فعل كباقي الأفعال الأخرى، فهو جزء من النشاط الصناعي يحدد الشروط الخارجية التي يتكيف معها الإنسان"، ويتفق مع التعريف الذي جاء في "معجم علم الاجتماع" بأن العمل هو "نشاط إنساني يهدف إلى تغيير موقف معين كلياً أو جزئياً". (89Dictionnaire de Sociologie, p)

تشير دراسة العمل إلى مختلف التقنيات والأساليب التي تستخدم لتحليل عمل الإنسان من جميع نواحيه والتي تؤدي بصورة منتظمة إلى التحقيق من جميع العوامل التي تؤثر على فعالية الأداء في الحالة قيد الدراسة. (المشعان، 1994، ص 43)

العمل هو "نشاط إنساني هادف يسعى من خلاله الإنسان إلى تحقيق أهدافه محددة ويقتضي إلى عملية سيكولوجية محددة مثل: التركيز، الذكاء والتفكير". (بشلاغم، 2008)

العمل هو "تفاعل منظم بين الإنسان والمحيط به وما يحتويه من أشياء وآلات وأشخاص ولع عناصر أساسية أهمها: أدوات العمل، موضوع العمل والوسط المحيط بمكان العمل، وينظر إلى العمل ظاهرة تفاعل معقد بين هذه العناصر وليس عملية تأثير الإنسان في العناصر الأخرى". (شيخي، 2013، ص 24)

2- دوافع العمل وحاجاته:

إن العمل نشاط اجتماعي ضروري لحياة الفرد يربطه بالمجتمع ويحقق إليه مكانته ومركزه، فهو يعتبر وسيلة للتعبير عن نفسه فضلا عن تأثيره على تكامل شخصيته وتشكل الدوافع الواردة داخل الفرد فتتفاعل تفاعلا مستمرا مع كل المؤشرات المختلفة في حياة الفرد، يدفعه إلى ذلك النشاط الذي هو العمل، فهو العامل الأساسي للسلوك، والأجور وظروف العمل الطبيعية لا تعتبر دوافع حقيقية للفرد لمزاولة العمل.

إن العمل يحقق الكفاية والرضا إذا تحقق إشباع حاجات العاملين التي تتضمن ما يلي:

- الحاجات إلى تنمية شخصية العامل
  - الحاجة إلى جعل العمل ملائما لقدرات العاملين
  - الحاجات إلى النجاح بتعرف العامل على أهداف عمله
  - الحاجات المادية بسلامة الجسم وظروف العمل المادية
  - الحاجة إلى الأمن والاستمرار العمل
  - الحاجة إلى الشعور بقيمة وأهمية العامل
  - الحاجة إلى شعور العامل بفعاليتها في المؤسسة باطلاعه على ما يجري بها (شخصي،
- (2013، ص 25)

3- مصادر طبيعة العمل:

إن نوع وطبيعة العمل ونوع العلاقات التي تتم بين العمال أنفسهم وبين العمال والرؤساء أو المشرفين وكذلك أسلوب القيادة المتبع في المؤسسة ونوع الحوافز التي تقدم إلى العمال تدخل وتشمل طبيعة كل من ظروف العمل وعبئ العمل.

ويقصد بظروف العمل هو "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه والمجموعة التي يعمل معها من الإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه". (الشنواني، دس، ص 25)

وعرف "هنري سافال" ظروف العمل على أنها: "قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الحرارة، الضوضاء وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وطبيعته". (موسى، 2006، ص 31)

ظروف العمل هي "تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن". (دمري، دس، ص 69)

وبناء على التعريفات نستنتج أن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من مواجهات سواء داخل عمله أو خارجه، مما ينعكس إيجاباً أو سلباً على سوك الفرد وأداءه.

#### 4- تشخيص ظروف العمل:

##### 1) ظروف العمل الخارجية وآثارها

يعرف الكبيسي بيئة العمل الخارجية على أنها "القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها، حيث يراد بها المتغيرات الإيكولوجية التي تحيط بالمنظمة وهي لا تملك الصلاحيات". والتي يصنفها أيضاً إلى: (الكبيسي، 1998، ص 87)

#### ● بيئة عمل خارجية عامة:

وتشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية، سياسية، اجتماعية، اقتصادية وثقافية وتؤثر على جميع المنظمات.

- البيئة الاجتماعية: تؤثر هذه البيئة في طبيعة الأداء وعمل هذه المنظمات، وتحدد سلوكيات الفرد أو الجماعة في ظل موقف معين.
- البيئة الاقتصادية: تؤدي هذه البيئة دور هام في تحديد طبيعة الدور الذي تلعبه أجهزة الحكومة في المجتمع.
- البيئة السياسية: تلعب البيئة السياسية دور هام في تشكيل وبناء نمط أداء أجهزة الإدارة العامة.

#### ● بيئة عمل خارجية خاصة:

- يقصد بها ذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة بالمنظمة، ولها تأثير عليها في تحقيق أهدافها وتمثل الأطراف التي تؤثر فيها فيما يلي:
- الزبائن: يمثلون الزبائن جزءا من البيئة الخاصة للمنظمة لأنهم يمتلكون تأثيرا أساسيا ومباشرا على المنظمة من خلال تحديدهم لنقاط نجاح وفشل المنظمة.
  - المنافسون: يمثلون المنظمات الأخرى التي تتنافس المنظمة والتي تنتج سلع وخدمات مشابهة ومتماثلة، أو تخدم نفس الشريحة من الزبائن، وتمثل هذه المنظمات البيئة التنافسية ضمن البيئة الخاصة للمنظمة.
  - المجهزون: هم الجزء الأساسي من البيئة الخاصة لمنظمة ويؤثرون فيها بشكل كبير وأساسي، ذلك لأن المنظمة بحاجة مستمرة إلى مدخلات متعددة لأغراض تأمين الإنتاج والاستمرارية.
  - الحكومة: تمثل الحكومة عنصر القوة في البيئة الخاصة للمنظمة وتمثل في الوزارات والأجهزة والمؤسسات والوكالات الحكومية المختلفة
  - الشركاء: يمثل الشركاء عنصر ضغط على المنظمة كونهم من أصحاب المصلحة المباشرة في المنظمة ذلك لأنهم يساهمون ويشاركون في المنظمات.

- النقابات: تمثل هذه عنصر التأثير وبشكل مباشر وكامل على القوى العاملة ومصادرها، وتعتبر النقابات جزء من قواعد العمل المنظم في البيئة الخاصة للمنظمة، لأنها تهتم بتطبيق اللوائح والقواعد الخاصة بالعاملين وضمان حقوقهم والدفاع عنها. (عقيلي، 1994، ص 141)

## (2) ظروف العمل الداخلية وآثارها:

بعد تطرقنا لأهم الظروف المتواجدة في البيئة الخارجية أتى الدور على أهم الظروف الداخلية ونتناولها فيما يلي:

بيئة العمل الداخلية هي تلك البيئة التي تتعلق المنظمة بذاتها وتعتبر عن القوى داخلها وتؤثر على المنظمة أدائها بشكل مباشر وتؤثر داخليا وتتكون من: (الشماع، 2007، ص 18)

- المالكون: يشكل هذا العنصر عنصر ضغط داخل المنظمة، وذلك لأنهم يتدخلون بعمليات وتفاصيل أداء المنظمة.
- العاملون: يمثل العاملون القوة البشرية للمنظمة وبالتالي فإن أدائهم وسلوكياتهم وعلاقاتهم تمثل جزءا من البيئة الداخلية للمنظمة.
- نمط القيادة: تمثل القيادة في المنظمة العناصر الإدارية القيادية العليا في المنظمة وتؤثر بشكل مباشر في بيئتها.
- نوع التكنولوجيا المستخدمة: يقصد بها كل ما يمكن استخدامه من مدخلات معرفية أو تقنية من أجل مخرجات نهائية أو وسيطية.
- اللوائح التي تحكم علاقة المنظمة بالعاملين: يستند تطبيق اللوائح إلى الصلاحية الإدارية التي يتمتع بها المدير أو المسؤول.
- الحوافز المادية والمعنوية: يقصد بها جميع العوائد المعنوية والمادية التي يحصل عليها الفرد مقابل عمله في المنظمة.

- الاتصالات داخل المنظمة: يعتبر الاتصال بأنه تمرير للمعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة الفهم ونبادل وجهات النظر والمعلومات، حيث تقوم المنظمة بمجموعة من الاتصالات التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة لأسلوب العمل.
  - طبيعة العمل: يقصد بها الطرق المتبعة في تطبيق سياسة الأفراد داخل الإدارة وكذلك الخطوات التنظيمية إلى تنظيم العمل.
- (6) الظروف المتعلقة بأوقات العمل:

من بين الظروف التي تتعلق أوقات العمل نجد منها:

● مواعيد العمل:

- يتعدى اهتمام علم النفس الصناعي والتنظيمي الظروف الفيزيائية للعمل بل يتعداها ليشمل أوقات العمل ومواعيده وعلى الرغم من أن معظم العاملين يشتغلون في الفترة الممتدة بين الساعة التاسعة صباحا والخامسة مساء ( أو ما بين الثامنة والرابعة) إلا أن أعداد متزايدة من العاملين تضطر إلى العمل خلال مواعيد أخرى غير تقليدية وهذا لعدة اعتبارات منها:
- هناك مؤسسات تعمل بصفة مستمرة ودون انقطاع مما يضطرها للعمل وفق ثلاث ورديات متتالية كل منها تستغرق ثمانية ساعات.
  - هناك مؤسسات معينة مثل المطاعم والمجال التجاري وما شابه ذلك، تستمر حتى ساعات متأخرة من الليل في تقديم خدماتها.

● ورديات العمل:

نعني بها أي تنظيم لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة، كي تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها دون توقف. (لونيس، دس، ص

(454)

### ● أسابيع العمل المكثف:

حاولت بعض المؤسسات تجربة أسلوب الأسابيع المكثفة للعمل بتقليل عدد أيام العمل أسبوعيا مع زيادة عدد ساعات العمل اليومي، وأكثر هذه المحلات شهرة تلك التي تجعل عدد أيام العمل الأسبوعي أربعة فقط، وعشر ساعات للوردية الواحدة.

### ● ظروف العاملين الخاصة:

من الصعب الفصل بين حياة العامل الخاصة وبين حياته في العمل، فإنهم مرتبطتان ببعضهما البعض وكل منهما يؤثر على الآخر ويتأثر به.

### ● حاجات العاملين ومدى إشباعها:

مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجام، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته السلوكية كثيرة منها :

- عدم القدرة على التركيز في عمله وسخطه على العمل وانصرافه عنه .
  - الإحساس بالإحباط والفشل مما يؤدي به إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله ،وهذه من سمات سوء النفسية أو الصحة النفسية للعامل.
- أما العمل الذي يمكن أفراداه من إشباع حاجام البيولوجية والنفسية والاجتماعية فانه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم. (حسن، 1984، ص 45)

### (7) حوادث العمل:

يعرفها التشريع الجزائري في المادة السادسة من القانون 13/83 الصادر بالجريدة الرسمية رقم 28 المؤرخة ب 05 جويلية 1983 بكونه " كل حادث خلف إصابة بدنية، ناتج عن سبب مفاجئ و خارجي في إطار تأدية علاقة العمل . "كما تنص المادة التاسعة من نفس

القانون على أنه " يعتبر حادث عمل كل إصابة أو وفاة حدثت في مكان ووقت العمل أو في وقت يلي الحادث مباشرة أو أثناء معالجة آثاره" . (الجريدة الرسمية الجزائرية رقم 28)

#### 5- آليات تحسين ظروف العمل:

- لا تخلو أي مؤسسة من ظروف العمل التي تؤثر على العمال، لذا تعمل إدارة المؤسسة على تخفيف وتحسين هذه الظروف وهذه المجموعة من الأساليب المقترحة:
- اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم الاضطرابات النفسية
- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة لأن ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة والمنافسة الشريفة
- يجب أن يكون المصنع نظيفا ومريحا من حيث الإضاءة والتهوئة وخاليا من الضوضاء والغبار بشكل كبير لأن ذلك يؤثر سلبا على العمال
- توفير المؤسسة للسكن الصحي الملائم لعمالها، بالإضافة إلى طب العمل الذي يقدم الخدمات العلاجية للعمال، وهذا يعمل على رفع معنوياتهم و تقليص تكاليف نقلهم، و انخفاض الأمراض الناتجة عن حالتهم الاجتماعية المزرية
- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره وتعديله من وقت لآخر
- تبني القيادة فلسفة إنسانية والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة
- معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة (العيسوي، دس، ص 73)

● خلاصة الفصل :

على الرغم من وجود اختلافات النظر بين الباحثين حول مفهوم جودة حياة العمل إلا أن يمكننا القول أن جودة حياة العمل ما هي إلا مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية لغرض زيادة رضا العاملين عن مؤسستهم، ويجب أن تتوفر جودة حياة العمل على عدة مبادئ يجب أن تكون مشتركة بين الأفراد. ومفهوم جودة الحياة حظي باهتمام كبير من طرف الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة و أن سرعة توسعه في الإستخدام العلمي و العملي كانت كبيرة بالمقارنة بمفاهيم أخرى.

الجانبي

التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية

لدراسة الميدانية

**تمهيد:**

الإجراءات المنهجية خطوة مهمة من الخطوات التي يقوم بها الباحث ومن العناصر الأساسية لجانب الدراسة التطبيقية، إذ يعرض هذا الجانب من الدراسة وصفا للإجراءات المتبعة بغرض تحقيق أهداف البحث من خلال التعرف على منهج الدراسة والأدوات، وكذلك كيفية معالجة البيانات، والإجراءات التي استخدمت من خصائص سيكومترية (الصدق والثبات) بالنسبة للاستبيانين الاتصال وجودة الحياة.

**أولاً: الدراسة الاستطلاعية:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة هامة في البحث العلمي، حيث تمكن الباحث من معرفة مجال الدراسة عن قرب وتسهل عليه بناء الأدوات والتقنيات الملائمة لإجراء الدراسة والكشف عن خصائصها. خلال هذه المرحلة قامت الطالبة الباحثة بتطبيق أدوات القياس، للتأكد من صلاحية تطبيقها، و تحديد الصعوبات و المشاكل المتعلقة بالفهم و الصياغة اللغوية للفقرات من أجل تبسيطها و اعادة صياغتها و جعلها في متناول العمال المفحوصين. وفيما يلي نذكر الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة:

**1-حدود الدراسة:**

يعتبر تحديد خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي، كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان، ولكل دراسة ثلاثة مجالات وهي:

**1-1-المجال الجغرافي للدراسة الإستطلاعية:**

أجرت الطالبة الباحثة دراستها الاستطلاعية على مستوى معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف زغلول" ولاية مستغانم، وهذا راجع لعدة اعتبارات منها:

- ✓ التسهيلات التي يقدمونها للباحث لإجراء بحوث ميدانية
- ✓ مرونة وتفاهم مدير المركز وحرصه لمساعدة الباحثين الجامعيين
- ✓ وجود طاقم عمل من موظفين والعاملين يتميزون بالتعاون والتفاهم.
- التعريف بمعهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف":

تم افتتاح المعهد الوطني التخصصي لتدريب المهني INSFP "بن صابر عفيف" في مستغانم في 23 مارس 1998 كمرکز تدريب مهني يوفر التدريب للمتدربين (المستوى 1 و 2 و 3) وتم إنشاؤه كمعهد INSFP من قبل المرسوم رقم 456-02 بتاريخ 17 شوال 1423 الموافق لـ 21 ديسمبر 2002، توفير التدريب لـ (المستوى 4 و 5) المعتمد بشهادات التقنيين الساميين (TS)، إنه المعهد الأول على مستوى الولاية.

يتوفر هذا المعهد على مساحة إجمالية 16099م<sup>2</sup> ومساحته المبنية مقدره بـ 5398 م<sup>2</sup> وقدرة الإستيعاب 450 مقعد، يحتوي على أقسام بيداغوجية يتكون من 05 قاعات مخصصة و 12 قاعة للتدريس ومدج واحد يحمل 272 مقعدا.

من ناحية التأطير البيداغوجي نجد ما يلي:

- ستة أساتذة متخصصين في التكوين المهني درجة 2
- أربعة أساتذة متخصصين في التكوين المهني درجة 1
- ثمانية أساتذة التعليم المهني
- تسعة أساتذة في إطار عقود ما قبل التشغيل
- عشرون أستاذ متعاقد

من ناحية الشعب المهنية يحتوي على:

- إعلام آلي
- تقنيات الإدارة والتسيير
- الكهرباء والإلكترونيك

أنماط التكوين في المعهد:

- التكوين الإقليمي الأولي: 823 متربص
- التكوين عن طريق الدروس المسائية: 207 متربص
- التكوين عن طريق التمهين: 122 متمهن
- التكوين بالتعاقد: 45 متكون

## 1-2-المجال الزمني للدراسة الإستطلاعية:

امتدت الدراسة الاستطلاعية من 01 ديسمبر 2022 إلى غاية 20 جانفي 2023.

## 2- عينة الدراسة الإستطلاعية:

لكي تكون دراستنا دقيقة وواضحة ونتائجها واقعية وموضوعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي تحديدا دقيقا، حيث اختارت الطالبة الباحثة عينة طبقية من عمال إداريين لجمع المعطيات عن طريق استخدام أداة بحث مناسبة.

وفيما يتعلق بالمجال البشري لموضوع دراستنا، فيتكون مجتمع الدراسة الاستطلاعية من أربعون 40 عاملا إداريا.

## 1- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس:

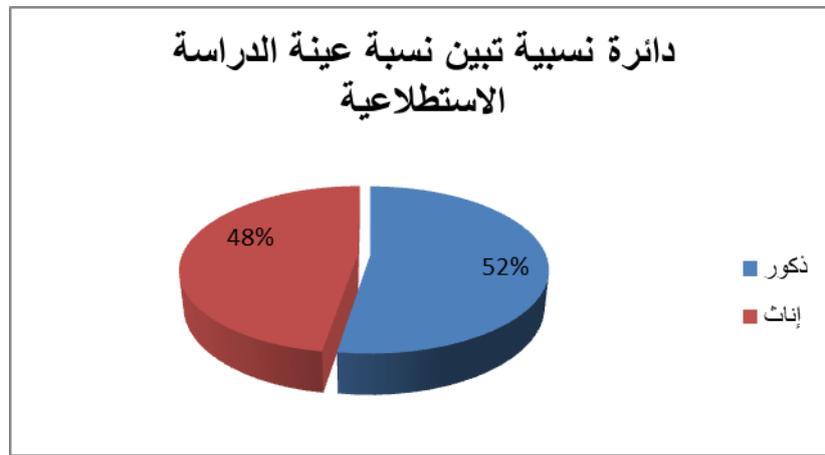
الجدول رقم (01) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس

المجموع	إناث	ذكور	
40	19	21	التكرار
100%	47,50%	52,50%	النسبة

من خلال الجدول السابق نرى ان النسب جد متقاربة بين الجنسين حيث بلغت نسبة الذكور 52,50 % في حين بلغت نسبة الإناث 47,50 ويرجع هذا التقارب إلى ان فرص

العمل بالمؤسسة متكافئة عند الطرفين بسبب موقع المؤسسة او طبيعة نشاطاتها ومن جهة أخرى يرجع التقارب بين نسب الجنسين في المنظمة إلى ان مختلف المهام هنا يستطيع عليها كل من الذكور والإناث بما ان معظمها أمور مكتبية فلا وجود لأعمال شاقة او خرجات ميدانية تذكر والدائرة النسبية الموالية تدعم ما سبق.

الشكل رقم (10) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس



## 2- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث السن:

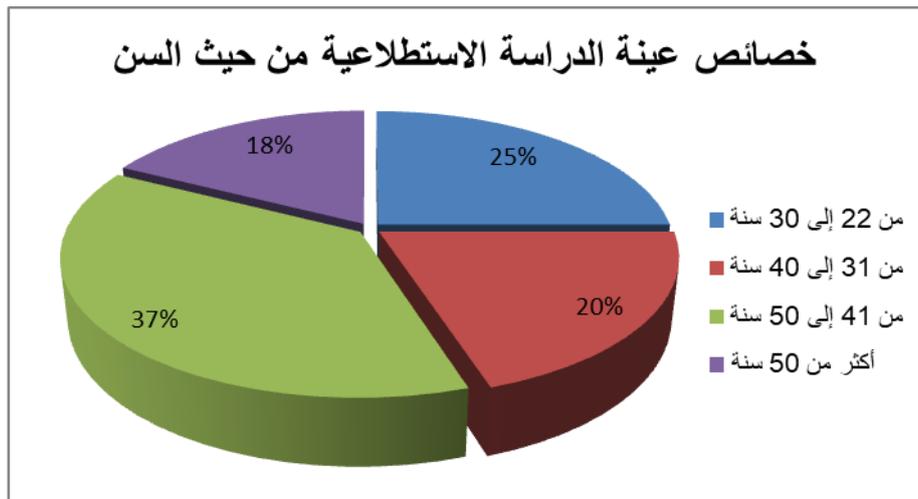
الجدول رقم (02) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث السن

المجموع	أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 22 إلى 30 سنة	
40	7	15	8	10	التكرار
100%	17,5%	37,5%	20%	25%	النسبة

من خلال الجدول السابق يظهر لنا ان المؤسسة تحوى عمال من مختلف المراحل العمرية لكن بنسب متقاربة حيث كانت أكبر نسبة من نصيب العمال ذوي السن من 41 إلى 50 سنة بنسبة 37,5% وفي المرتبة الثانية يأتي العمال ذوي السن من 22 إلى 30 سنة بنسبة 25%

25% وبعدها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 20% وأخيرا نجد اقل نسبة عند العمال الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة. ويرجع هذا التنوع في أعمال العاملين بالمؤسسة كونها تحتاج العاملين من كل الفئات العمرية من شباب وغيرهم والذين يتمتعون بخبرات طويلة وقدر من المسؤولية ويرجع وجود الكثير من الشباب بالمؤسسة إلى انها قامت بعمليات توظيف مؤخرًا. ان وجود كل الفئات العمرية داخل المنظمة يضيف لها نقطة قوة والتي تتمثل في الحصول على التناسق والانسجام بين الأفراد العاملين فيها كما ان المنظمة تستفيد من الشباب في التطوير والتجديد وتحتاج العمال القدياء في عمليات حل المشاكل وكذا تدريب العمال الجدد

الشكل رقم (11) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث السن



3- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث المستوى التعليمي:

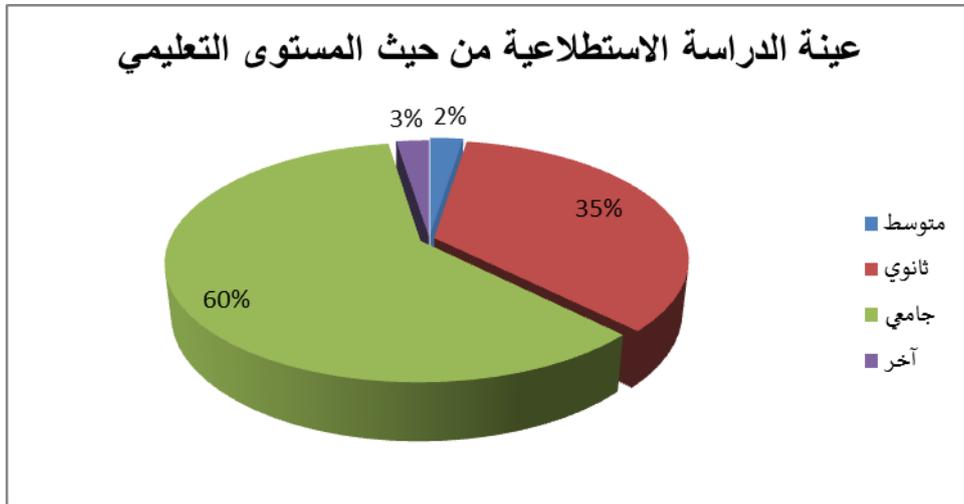
الجدول رقم (03) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث المستوى التعليمي

المجموع	آخر	جامعي	ثانوي	متوسط	
40	1	24	14	1	التكرار
100%	2,5%	35%	60%	2,5%	النسبة

من خلال الجدول السابق يظهر لنا أن العمال ذوي المستوى التعليمي الجامعي هم الأكثر تواجدا بالمنظمة بنسبة 60 % ثم يليهم العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب 35 % وثالثا نجد العمال ذوي المستوى التعليمي متوسط بنسبة 2,5 % وأخير عمال من مستويات تعليمية أخرى بنسبة 2,5 % . والملاحظ هنا أن العمال الجامعيين هم الأكثر تواجدا في المنظمة وبعدهم العمال من المستوى التعليمي الثانوي وهذت يرجع إلى ان المنظمة تحتاج الإطارات والعمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي من اجل تسييم مختلف نشاطاتها ومهامها من تنظيم وتنسيق وإعداد البرامج والرزنامات ونستدل على ما سبق بالدائرة النسبية القادمة.

الشكل رقم (12) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث المستوى

### التعليمي



4- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث سنوات العمل :

الجدول رقم (04) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث سنوات العمل

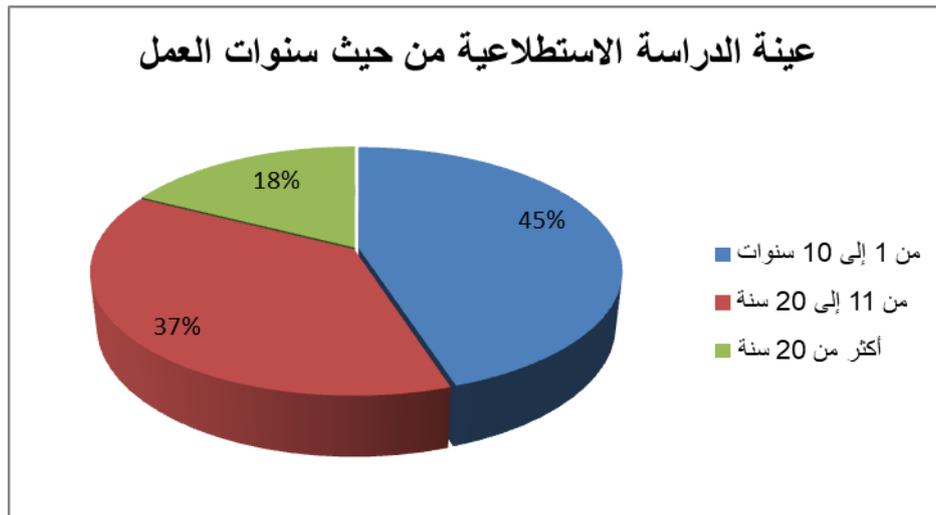
المجموع	أكثر من 20 سنة	من 11 إلى 20 سنة	من 1 إلى 10 سنة

40	7	15	18	التكرار
100%	% 17,5	% 35,5	% 45	النسبة

من الجدول السابق نجد أن العمال ذوي سنوات خبرة من 1 إلى 10 هو الأكثر وجودا في المنظمة بنسبة تقدر ب 45 % وبعدها العمال اللذين لديهم سنوات خبرة من 11 إلى 20 بنسبة 35,5 % وأخيرا العمال ذوي سنوات خبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 17.5 % . ومن هنا نلاحظ ان اكبر النسب من نصيب العمال الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 1 إلى 10 سنة ومن 11 إلى 20 سنة ويرجع هذا إلى وجود عدد كبير من الشباب بالمؤسسة كما انه هذا المركز حديث الإنشاء وبالتالي لا يوجد عمال كثر ذوي سنوات عمل طويلة وكما ذكرنا مسبقا فإن المؤسسة قامت بعمليات توظيف مؤخرا وبالتالي يوجد عدد كبير من العمال لا يمتلكون سنوات عمل طويلة ونستدل على هذا من خلال الدائرة النسبية الموالية:

الشكل رقم (13) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث سنوات

### العمل



5- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الحالة العائلية :

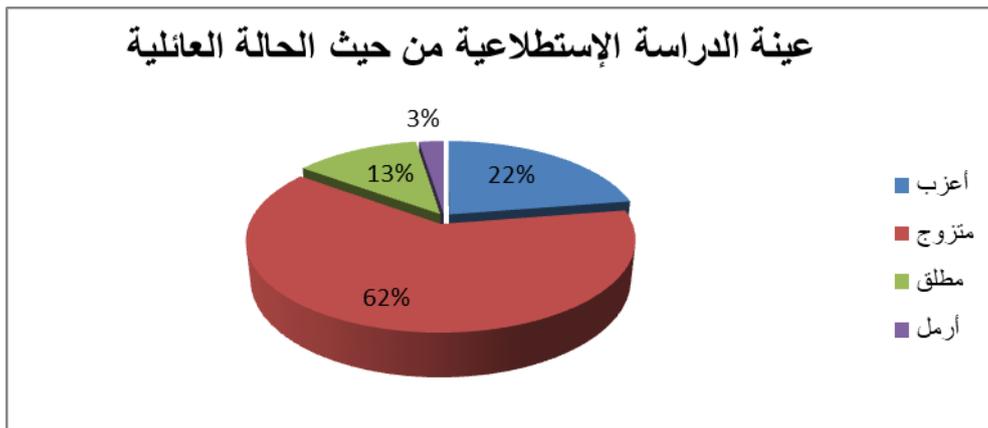
الجدول رقم (05) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الحالة العائلية

المجموع	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	
40	1	5	25	9	التكرار
100%	%2,5	%12,5	%62,5	%22,5	النسبة

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن أكبر نسبة من العمال حسب الحالة الاجتماعية من نصيب العمال المتزوجين بنسبة 62,5% وبعدها نجد العمال العزاب بنسبة 22,5% وثالثا العمال المطلقين بنسبة 12,5% وأخيرا العمال الأرامل بنسبة 2,5% بالمئة. أن أكبر نسبة هنا هي للعمال المتزوجين وهذا ما يدل على أنهم على قدر من المسؤولية والنضج وأنه يستطيعون القيام بمهام ونشاطات المؤسسة والبيت تتطلب الجدية والقدرة على تحمل المسؤولية مثل اتخاذ القرارات والأمر نفسه بالنسبة للعمال المطلقين والأرامل. أما بالنسبة للعمال العزاب فهذا راجع إلى كون هؤلاء من الذين توظفوا مؤخرا وبالتالي لم يتزوج بعد وحتى بالنسبة للفئات الأخرى. ونستدل على ما سبق من خلال الدائرة النسبية التالية:

الشكل رقم (14) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الحالة

#### العائلية



6- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الفئة المهنية:

الجدول رقم (06) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الفئة المهنية

المجموع	المنفذين	المشرفين (المحكمين)	الإطارات	
40	25	6	9	التكرار
100%	%62,5	%15	%22,5	النسبة

من خلال الجدول السابق نجد بأن نسبة العمال المنفذين هي الأكبر بالمؤسسة والتي بلغت 62,5 بالمئة وبعدها العمال الإطارات بنسبة 22,5 بالمئة وأخيرا العمال المشرفين بنسبة 22,5 بالمئة ويرجع وجود العدد الأكبر من العمال المنفذين إلى كون المؤسسة تحتاجهم بصورة اكبر من غيرهم في أداء مختلف المهام والنشاطات والتي لا تعتبر معقدة أو صعبة إلى ذلك الحد. ونستدل على هذا من خلال الدائرة النسبية الموالية.

الشكل رقم (15) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الفئة المهنية



### 3- منهج الدراسة:

اعتمدت الطالبة الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الذي ينطبق مع متطلبات الدراسة.

### 4- أدوات وتقنيات البحث للدراسة الاستطلاعية:

## 4-1- استبيان الاتصال:

## 4-1-1- كيفية بناء الاستبيان:

تم إحضار الاستبيان من مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، دراسة ميدانية على مستوى مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم، من إعداد الطالب "جور محمد" 2022 .

تم حساب الصدق عن طريق برنامج SPSS فكان عند مستوى الدلالة 0,01 بمعامل ارتباط 0,83.

وأيضاً تم حساب معامل الثبات الكلي لجميع الفقرات بطريقة الفا كرونباخ حيث كانت النتيجة 0,85

## 4-1-2- الخصائص السيكومترية للأداة:

أ/ الصدق: اعتمدت الباحثة لحساب صدق الأداة على معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد الأداة والدرجة الكلية، وهذا بالحساب معامل الارتباط من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية بنسخته الـ 20 (SPSS v20)، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (07): يبين معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الاتصال والأبعاد المتعلقة به.

معامل الارتباط بيرسون	البعد
**0,894	بعد الاتصال الصاعد
**0,808	بعد الاتصال النازل
**0,825	بعد الاتصال الأفقي

\*\*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.01$ )

نقوم بالتحقق من صدق الاستبيان عن طريق تبين درجة الكلية لمقياس الاتصال والأبعاد الفرعية المتعلقة به، وأظهرت النتائج أن أغلبية الأبعاد ارتبطت بدرجة الكلية للبعد العام عند مستوى الدلالة 0.01، كما يشير إلى تجانس الأبعاد الفرعية المكونة للاستبيان للاتصال.

ب/ الثبات: ولقياس ثبات أداة القياس اعتمدت الباحثة من خلال نفس البرنامج معامل ألفا لكرومباخ، فكانت النتائج التالية:

معامل الثبات لمقياس الاتصال:

الجدول رقم (08): يبين قيمة معامل الثبات ألفا لكرومباخ لاستبيان الاتصال.

عدد الفقرات	قيمة $\alpha$
30	,746

4 - 2 - استبيان جودة الحياة:

4 - 2 - 1 - كيفية بناء الاستبيان:

تم إحصار الاستبيان من مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)، من إعداد الطالب "معراجي سالم" 2017.

4 - 2 - 2 - الخصائص السيكومترية للأداة:

أ/ الصدق:

الجدول رقم (09): يبين معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة

والأبعاد المتعلقة به

معامل الارتباط بيرسون	البعد
**0,847	البعد التشاركي
**0,903	بعد الامن والاستقرار الوظيفي

بعد التحسين المستمر	**0,883
---------------------	---------

\*\*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.01$ )

نقوم بالتحقق من صدق الاستبيان عن طريق تبين درجة الكلية لمقياس جودة الحياة والأبعاد الفرعية المتعلقة به، وأظهرت النتائج أن أغلبية الأبعاد ارتبطت بدرجة الكلية للبعد العام عند مستوى الدلالة 0.01، كما يشير إلى تجانس الأبعاد الفرعية المكونة للاستبيان جودة الحياة في العمل.

#### ب/ الثبات:

ولقياس ثبات أداة القياس اعتمدت الطالبة الباحثة من خلال نفس البرنامج معامل ألفا لكرومباخ، فكانت النتائج التالية:

#### معامل الثبات لمقياس جودة الحياة:

الجدول رقم (10): يبين قيمة معامل الثبات ألفا لكرومباخ لاستبيان جودة الحياة.

عدد الفقرات	قيمة $\alpha$
15	,895

#### ثانياً: الدراسة الأساسية:

بعد قيام الباحثة الطالبة بالتطبيق الأولي من خلال الدراسة الاستطلاعية، والتأكد من إمكانية إجراء الدراسة الأساسية، وبعد التأكد من صدق أدوات القياس وثباتها، شرعت في إجراء الدراسة الأساسية بمعهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" بزغلول ولاية مستغانم (حسب ما أشرنا إليه في الدراسة الاستطلاعية) بتطبيق أداة القياس المتمثلة في الاستبيانين لقياس الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى موظفي والعاملي المعهد.

**1-المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:**

نظرا لطبيعة الموضوع ونوع الدراسة أجرت الطالبة الباحثة دراستها التطبيقية الأساسية بمعهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" بزغلول ولاية مستغانم.

**2-المجال الزمني للدراسة الأساسية:**

امتدت الدراسة التطبيقية الأساسية من 01 فيفري 2023 إلى غاية 25 مارس 2023.

**2 - عينة الدراسة الأساسية:**

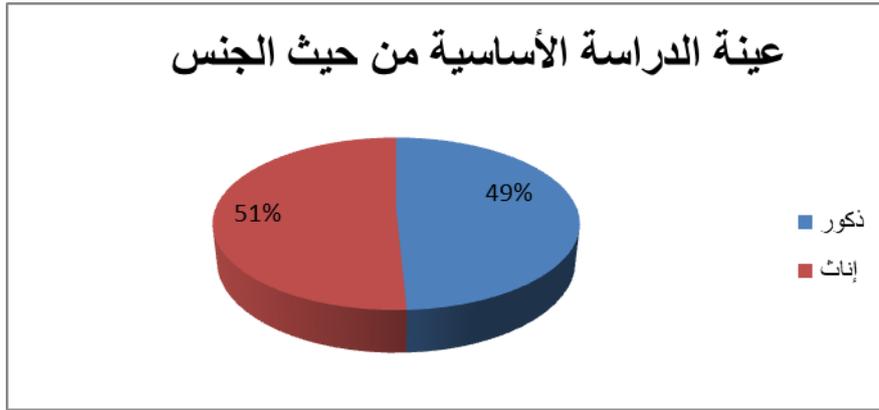
تمثلت عينة الدراسة في 65 عامل إداريا من معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" ولاية مستغانم.

**1-خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس:****الجدول رقم (11) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس**

المجموع	إناث	ذكور	
65	33	32	التكرار
100%	50,8%	49,2%	النسبة

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة بين الذكور والإناث جد متقاربة بحيث أن الكفاءات في المؤسسة يوجد لديها تنوع في جنس الذكور وجنس الإناث وهي لا تتركز في توظيفها على المجتمع الذكوري أو المجتمع الأنثوي، إنما على شروط تحددها مسبقا وهذا ما نلاحظه من خلال الدائرة النسبية رقم 16.

**الشكل رقم (16) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس**



## 2- خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث السن:

الجدول رقم (12) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث السن

المجموع	أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 22 إلى 30 سنة	
65	10	27	14	17	التكرار
100%	15,4%	36,9%	21,5%	26,2%	النسبة

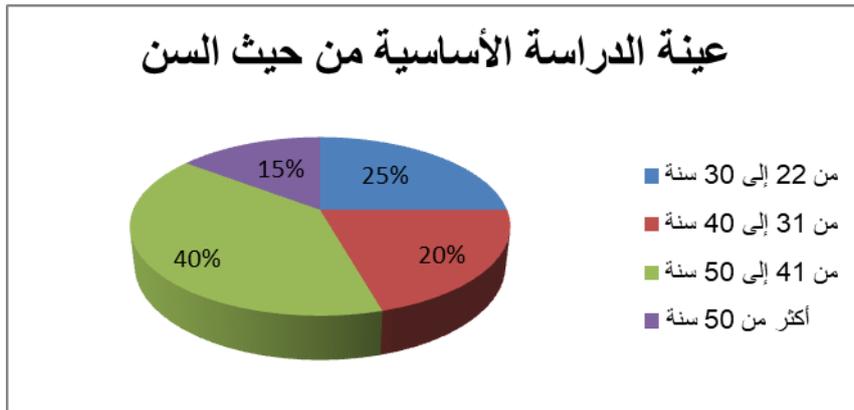
من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة أكثر تكرارا هي نسبة ما بين 21 إلى 50 وهي نسبة

تتميز بالثبات في العمل حيث أنها السنة أكثر نضجا وعطاء حيث نلاحظ أن معظم

الكفاءات هي في مرحلة ما قبل التقاعد وتعطي فرصة أكبر للشباب وهذا ما نلاحظه من

خلال الدائرة النسبية.

الشكل رقم (17) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث السن



### 3- خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى التعليمي:

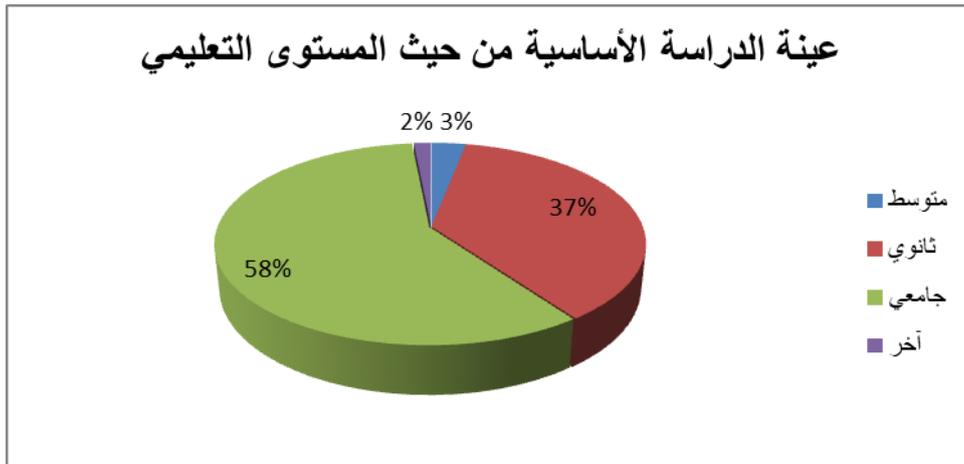
الجدول رقم (13) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى التعليمي

المجموع	آخر	جامعي	ثانوي	متوسط	
65	1	38	24	2	التكرار
100%	1,5%	58,5%	36,9%	3,1%	النسبة

من خلال الجدول نلاحظ أن المستوى الجامعي حازا أكبر قدر من التكرارات وهذا أن المعهد يعتمد في التوظيف على اختبار على أساس الشهادة، وهنا لأنه يعتز بكثرة على إطارات لدفع بالمجال المهني إلى الأمام وهذا ما يوضحه الشكل للدائرة النسبية رقم 18.

الشكل رقم (18) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى

التعليمي



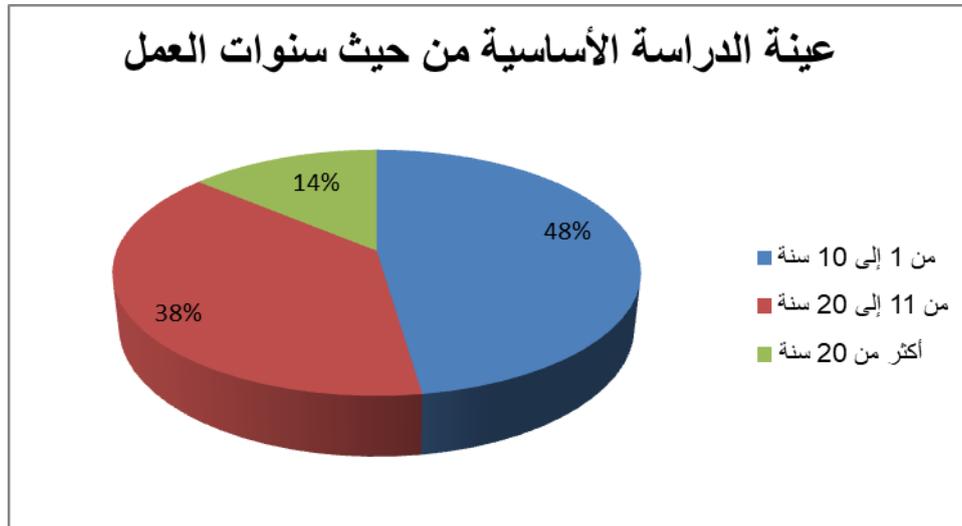
#### 4- خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات العمل:

الجدول رقم (14) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات العمل

المجموع	أكثر من 20 سنة	من 11 إلى 20 سنة	من 1 إلى 10 سنة	
65	9	25	31	التكرار
100%	13,8%	38,5%	47,7%	النسبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن النسبة الأكثر تكرارا هي ما بين 1 سنة إلى 10 سنوات حيث هي أكثر مدة تكرارا وهذا راجع إلى حداثة المعهد إذ يعتبر جديد النشاط ولأن المعهد قام بعملية التوظيف مؤخرا فأغلبية العمال هم من التحقوا بالمعهد منذ نشأته وهذا ما اتضح في الدائرة النسبية رقم 19

الشكل رقم (19) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات العمل



#### 5- خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة العائلية:

الجدول رقم (15) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة العائلية

المجموع	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	
65	1	8	40	16	التكرار
100%	1,5%	12,3%	61,5%	24,6%	النسبة

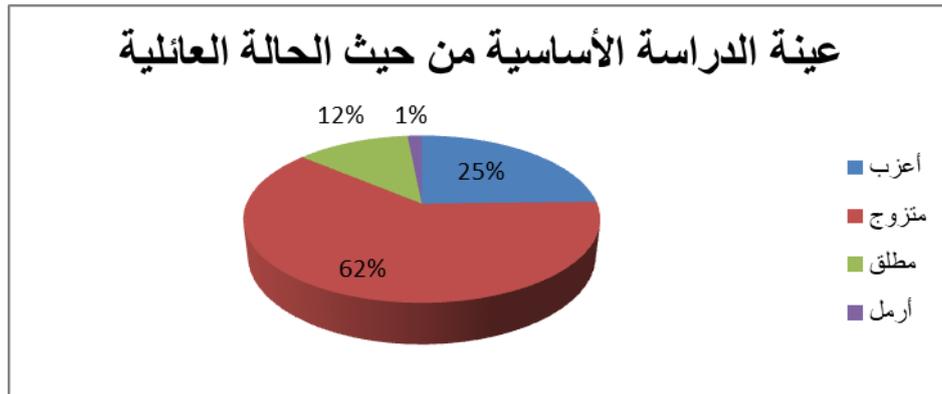
نلاحظ من خلال الجدول 13 أن النسبة أكثر تكرارا هي نسبة حالة المتزوج تكررت بنسبة

61,5% وهذا راجع لاستقرار النفسي ولوعيهم بالمسؤولية المقدمة إليهم من حيث تقديم

الأفضل للمؤسسة وبالتالي الدفع بالمؤسسة إلى الأمام والعودة بالفائدة إليهم من حيث

العلاوات والأجور وهذا ما تظهره الدائرة النسبية التالية.

الشكل رقم (20) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة العائلية



6- خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الفئة المهنية:

الجدول رقم (16) يبين خصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث الفئة السوسيو مهنية

المجموع	المنفذين	المشرفين	الاطارات	
65	44	9	12	التكرار
100%	67,7%	13,8%	18,5%	النسبة

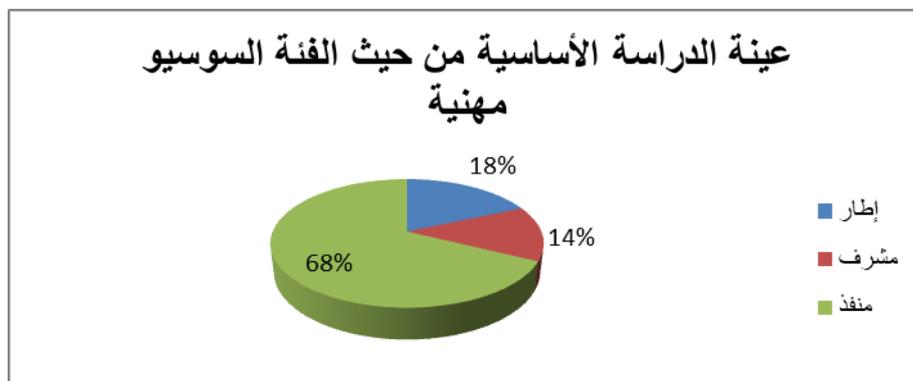
نلاحظ من خلال الجدول 14 أن نسبة المنفذ تكررت 44 مرة بنسبة 67,7% وهذا راجع

إلى وجود أكبر قدر من المنفذين لأن المعهد يحتاج بدرجة كبيرة إلى مهمة تنفيذ الأداء

والقيام بمختلف المهام والأنشطة على أفضل شكل من حيث الخدمات، الاستشارات

والاتصالات والتوصيل وهذا ما نلاحظه من خلال الدائرة النسبية

الشكل رقم (21) دائرة نسبية تبين نسبة عينة الدراسة الأساسية من حيث الفئة المهنية



**الفصل الخامس:**

**عرض نتائج الدراسة**

**ومناقشتها**

**تمهيد:**

بعد أن قامت الطالبة الباحثة بجمع المعطيات اللازمة للدراسة وإخضاعها للمعالجة الإحصائية توصلت إلى مجموعة من النتائج التي سوف يتم عرضها ومناقشتها في هذا الفصل.

**1- عرض نتائج الفرضيات:****1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:**

التي تنص: توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى إداريي معهد التكوين المهني والتمهين.

اعتمدت الطالبة في قياس فرضية دراستها الحالية على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v20) ومن خلاله اعتمدت على الأسلوب الإحصائي المناسب والمتمثل في معامل الارتباط بيرسون، فتحصلت على النتائج التالية:

**الجدول رقم (17) يبين العلاقة الارتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل**

قيمة الاحتمال (Sig. bilatérale)	معامل الارتباط بين الاتصال وجودة الحياة في العمل
0.021	-*0.285

\*دال إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة (الاتصال وجودة الحياة في العمل) قد بلغ قيمة 0,285 وهو سالب وبهذا فهو دال عند مستوى الدلالة 0,05 بمستوى معنوية قدره 0,021، ومن هذه النتائج المتحصل عليها تقر الطالبة بتحقق فرضيتها.

**1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:**

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال المساعد وجودة الحياة في العمل لدى الإداريين في معهد التكوين المهني والتمهين.

للولوصول إلى نتائج هذه الفرضية تطرقت الباحثة إلى الأسلوب الإحصائي المناسب والمتمثل في معامل الارتباط بيرسون وهذا عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في طبعته الـ 20، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (18) يبين العلاقة الارتباطية بين الاتصال الصاعد وجودة الحياة في العمل

معامل الارتباط بين الاتصال الصاعد وجودة الحياة في العمل	قيمة الاحتمال (Sig. bilatérale)
-**0.391	0.001

\*\* دال إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.01$ )

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بعد الاتصال الصاعد وجودة الحياة في العمل، قد بلغ قيمة 0,391 وهو سالب بمستوى معنوية قدره 0,001 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,01 وبهذا فإنه يمكننا القول أنه توجد علاقة ارتباطية بين بعد الاتصال الصاعد ومتغير جودة الحياة في العمل، ومن هذه النتائج المتحصل عليها تقر الطالبة بتحقق فرضيتها.

### 1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: "توجد فروق في الاتصال لدى الإداريين بمعهد التكوين المهني والتمهين تعزى لمتغير الجنس"

وللولوصول إلى نتائج هذه الفرضية اعتمدت الطالبة الباحثة على الأسلوب الإحصائي المتمثل في اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وتوصلت إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (19) يبين الفروق في الاتصال تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	sig	الدلالة
ذكور	32	56,375	8,2178	0,920	0,361	غير دالة
إناث	33	54,5758	7,54582			

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور والذين بلغ عددهم 32 فردا ما يعادل 56.375 بانحراف معياري قدره 8,2178، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث 54,5758 بانحراف معياري قدره 7,54582، وهذان المتوسطان لكلا المجموعتين غير متباعدا. كما نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت 0,920 بمستوى دلالة قدره 0,361 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ، وهنا نقر بعدم وجود فروق بين الجنسين فيما يتعلق بالاتصال لدى الإداريين بمعهد التكوين المهني والتمهين بالنسبة لمتغير الجنس.

#### 1-4- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص: "توجد فروق في جودة الحياة في العمل لدى الإداريين في معهد التكوين المهني والتمهين تعزى لمتغير سنوات العمل".

للوصول إلى نتائج الفرضية الفرعية الثالثة اعتمدت الطالبة الباحثة على اختبار ANOVA لدلالة الفروق من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، فكانت النتائج المتحصل عليها كما هي مبينة في الجدول الموالي:

#### الجدول رقم (20) يبين الفروق في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير سنوات العمل

جودة الحياة في العمل					
الدلالة	ف	الجزر التربيعي للمتوسط	درجة الحرية	مجموع الجزر التربيعي	

0,034	3,57	482,774	2	965,547	بين المجموعات
		135,249	62	8385,437	داخل المجموعات

من الملاحظ في الجدول أن قيمة "ف" بلغت 3,57، بمستوى دلالة قدره 0,034 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وبهذا فإن الطالبة تقبل الفرض البحثي الذي مفاده وجود فروق في جودة الحياة في العمل لدى الإداريين في معهد التكوين المهني والتمهين تعزى لمتغير سنوات العمل.

والجدول الموالي يبين تلك الفروق.

**الجدول رقم (21) اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق في جودة الحياة في العمل بالنسبة لمتغير سنوات العمل.**

(I) سنوات العمل	(J) سنوات العمل	فرق المتوسطات للمجموعات	الخطأ المعياري	الدلالة	مستوى الثقة 95 %	
					أدنى قيمة	أعلى قيمة
من 1 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	-4,18839	3,12615	,185	-10,4375	2,0607
	أكثر من 20 سنة	7,78495	4,40347	,082	-1,0175	16,5874
من 11 إلى 20 سنة	من 1 إلى 10 سنوات	4,18839	3,12615	,185	-2,0607	10,4375
	أكثر من 20 سنة	11,97333*	4,52080	,010	2,9364	21,0103
أكثر من 20 سنة	من 1 إلى 10 سنوات	-7,78495	4,40347	,082	-16,5874	1,0175
	من 11 إلى 20 سنة	-11,97333*	4,52080	,010	-21,0103	-2,9364

من الجدول نلاحظ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات من حيث سنوات العمل، هذه الفروق نجدها لصالح الفئة التي لها من الخبرة ما بين 11 إلى 20 سنة وكذا فئة العمال الذين تجاوزت خبرتهم المهنية الـ 20 سنة.

بعد ما تم عرض النتائج وتحليلها سابقا نتطرق إلى تفسير نتائج الدراسة، بالاعتماد على الدراسات السابقة والجانب النظري للوصول إلى تفسير منطقي.

## 2- تفسير وتحليل نتائج الفرضيات:

### 2-1- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى إداريي معهد التكوين المهني والتمهين".

بعد عرض نتائج الفرضية وتطبيق الأسلوب الإحصائي من أجل الوقوف على العلاقة بين الاتصال وجودة الحياة في العمل لدى الإداريين معهد التكوين المهني والتمهين "بن صابر عفيف" مستغانم، وخلال ما تطرقنا له من عرض النتائج السابقة أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتصال وجودة الحياة في العمل، لأن هذان المتغيران لا ينفصلان في المنظمة بل هما أساس أي منظمة ولا يمكن تجنبهما حيث يتشاركان و بفاعلية في تطوير المنظمة، تقليل التوتر والقلق الناتج عن ضغط العمل، الحد من السلوك السلبي والعدواني، الشعور بالانتماء للمنظمة والزيادة في صنع القرارات، توفر ارتياح نفسي وتحسين العلاقات في العمل، فدراسة "فواظمية محمد" حول الاتصال سنة 2018/2017 وكان هدفه معرفة جودة الحياة لدى المعلمين حيث أثبت في الدراسة أنه لا توجد علاقة للاتصال في جودة الحياة في العمل لدى معلمين التعليم الابتدائي ويمكن تفسير هذا الاختلاف باختلاف في البيئة وأدوات القياس والعينة، وتأتي هذه النتيجة حسب رأي الطالبة الباحثة إلى طبيعة

العلاقة الإدارية بين المدير والمعلمين بحيث أن المدرسة لا تحتاج إلى اتصال إداري بل تهتم إلى بالاتصال التنظيمي، وهذا ما وجدناه في الدراسة الميدانية و ما توصلت إليه من نتائج ومعالجة إحصائية فالإتصال، و كما نعرفه نظريا موجود بصفة ضئيلة إن لم أقول أنه غير موجود مما ينعكس على وجود جودة الحياة، فنرى أن الكل يعمل باستياء نتيجة تغير المدراء وتغير الطاقم الإداري ووجود صعوبة في التعامل مع العمال الجدد وكذلك وجود سبب آخر وهو وفاة بعض زملاء العمل، القرارات التعسفية التي قد تكون لغير صالح المدير، وهذا ما لمستة في بعض العمال الذين ملؤا استبيانى الدراسة دون طرح أي سؤال حول مقصود أو مفهوم العبارة ، وما لاحظته خلال زيارتي المتعددة أن العامل يعمل من أجل ملئ ورقة الحضور وهو ينتظر ساعة الخروج بفارغ الصبر وفي بعض الأحيان دون القيام بالمهام المنوطة له وهذا ما نسميه بجودة الحياة في العمل التي قد تكون سلبية أكثر ما هي ايجابية.

## 2-2- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال الصاعد وجودة الحياة في العمل لدى الإداريين في معهد التكوين المهني والتمهين.

من خلال المعالجة الإحصائية يوجد اتصال صاعد وهذا ما التمسناه خلال نتائج الاستبيان، ومن خلال بعض الدراسات السابقة مثل دراسة "إيليا بوزايدة" ( 2014)، ومن فرضيات هذه الدراسة، أن نوع الإتصال الصاعد يساهم في تأثير على أداء الفاعلين وأنه توجد علاقة بين نمط الإتصال الصاعد السائد في المؤسسة والأداء الوظيفي للعمال، و ما لاحظته الطالبة الباحثة أثناء الدراسة الميدانية و بشقيها الاستطلاعية والأساسية، أنه لا يوجد اتصال صاعد نظرا للسياسة التسلطية للمدير، و لا يشارك العمال في اتخاذ القرارات هناك تجاوزات تمر بين المكاتب من خلال قيام العمال بأعمال ليست موكلة إليهم، وجودة الحياة

مرهونة بعوامل أخرى كالترقية، العلاوات والعطل، وزيادة الأجور، توفير مصاريف خاصة بالمناسبات كالختان والزواج.

فالاتصال الجيد يعزز المصداقية وأصول الثقة هذا نظريا، أما ما لاحظته كان عكس ذلك فكل يلعب على حبل أوتار بعضهم البعض ومنه أقول أنه لا يوجد اتصال صاعد إلا بالشكليات.

### 2-3- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: "توجد فروق في الاتصال لدى الإداريين بمعهد التكوين المهني والتمهين تعزى لمتغير الجنس".

اتضح لنا من خلال المعالجة الإحصائية أنه لا توجد فروق في الاتصال تعزى لمتغير الجنس كون عامل الجنس لا دخل له في الاتصال بهذه الدراسة، فالاتصال موجود لدى الفئتين من ذكور وإناث، فالفرق وإن وجدت فلا تعزى لعامل الجنس حسب ما توصلت إليه دراستنا وهناك عدة دراسات أثبتت ذلك مثلا دراسة "منذر عبد الحامد ضامن" (2006)، حيث أجرى دراسة حول "الاتصال لدى عمال الجامعة"، ووجد في دراسته أنه لا يوجد فارق جنس في عملية الاتصال ولا في جودة الحياة في العمل، وحسب ما أتت به دراسة "جبور محمد" (2022) حول الاتصال، بحيث أن دراسته أخذت نفس منحى دراستي وجاءت بنفس النتائج، ومنه فالملاحظ والمعروف أنه لا يوجد اختلاف في الاتصال من حيث الجنس فالجودة والاتصال معا لا يعتمدان على جنس دون الآخر فكلاهما يعمل على نجاعة الاتصال وهذا ما نلتمسه في واقع العمل.

وجاءت دراسة أخرى موازية لدراستي وهي دراسة "عادل السعيد البنى" (2019) بجامعة مصر تحت عنوان "فعالية الذات والدافعية للإتقان ومستوى الطموح منبهات بجودة حياة

الأكاديمية لدى الطلاب كلية التربية"، جاءت الدراسة موافية لدراستي حيث أنه أجرى البحث على عينة مكونة من 600 طالب وطالبة وتمثلت أدوات البحث في مقياس فعالية الذات والدافعية والإتقان وقياس مستوى الطموح وقد أسفرت النتائج أن عامل الجنس لا يؤثر على جودة الحياة في العمل ولا يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرين المستقلين الذكور والإناث ومستوى الأداء والفاعلية (منخفض / مرتفع)، بحيث يمكن التنبؤ بجودة الحياة في العمل من خلال متغيرات أخرى والتي هي مستوى الطموح، الدافعية والإتقان والفاعلية الذاتية.

وجاءت دراسة أخرى منافية لنتائج دراستي تحت عنوان "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي" لهدى صالح الشميري سنة 2022، حيث أرادت في دراستها معرفة ما إذا كان مستوى جودة الحياة في العمل والاستغراق والسلوك الإبداعي لنوع الذكور والإناث، تكونت العينة من 96 من أعضاء هيئة التدريس حيث لاحظت وجود فرق في العطاء في جودة الحياة في العمل، وأسفرت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجة الطلاب الذكور والإناث على أبعاد جودة الحياة في العمل لصالح ذكور أعضاء الهيئة.

وهناك دراسة أخرى توافق دراستي دراسة "أبو الخير سامي" محافظة غزة سنة 2019، بعنوان "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة" هدفه من الدراسة التعرف على مستوى جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لعينة تكونت من 143 مدير ومديرة فكانت النتيجة بعد المعالجة الإحصائية أن مستوى جودة الحياة في العمل يعزي لمتغير الجنس وكذا عدة متغيرات ماعدا الجنس وهي: ( المؤهل العلمي، التخصص وسنوات العمل)، ومن أبرز توصيتها النظام في دفع الرواتب، تعزيز الحوافز والمكافآت، الرضا

الوظيفي، توفير الأمن، منح المدير الفرص كافية للعمال المشاركة في اتخاذ القرار والحصول على الترقية.

## 2-4- تفسير وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص: "توجد فروق في جودة الحياة في العمل لدى الإداريين في معهد التكوين المهني والتمهين تعزى لمتغير سنوات العمل".

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد استخدام الأساليب الإحصائية ، تم إثبات أنه يوجد اختلاف في درجات جودة الحياة في العمل لدى إداريين معهد التكوين المهني والتمهين حيث أن لسنوات العمل و المعاش المهني دورا أساسيا في عملية جودة الحياة في العمل، فالعمال الذي لديهم أكثر من 10 سنوات هم عمال يبحثون عن التميز والفاعلية وحسن الأداء والبروز أكثر في مجال عملهم فهم في أوج العطاء، وهذا ما بينه الاستبيان من خلال العوامل المتعلقة بهم من حيث طبيعة العمل، الإشراف، العلاقة مع الزملاء والأجور، الترقيات والعلاوات، ومن خلال ملاحظاتي المتكررة استنتجت أنه يوجد فرق كبير في جودة الحياة في العمل من خلال سنوات العمل حيث أن العامل القديم تجده يحب مكان العمل ويحاول دائما تقديم الأفضل أكثر فأكثر، احترام مواقيت العمل واحترام الزملاء، نجاعة الرأي والمشاركة الفعالة، احترام الذات والآخر، وهو يدرك جدا طبيعة العمل والمهام المنوطة إليه في منصب العمل، عكس العمال حديثي الالتحاق بالمعهد والذي ليس لهم مدة فهو حتى لا يدرك طبيعة عمله يعمل من أجل الأجرة فقط بعبارة ( راني رايع للخدمة مارانيش رايع نخدم)، وكل هذا تتأفي مع دراسة "إبراهيم شنطي" تحت عنوان " ( 2016 ) حول جودة الحياة الوظيفية، حيث لاحظ أنه لا توجد فروق بين جودة الحياة في العمل من حيث سنوات العمل، واتفق مع دراستنا أيضا دراسة "مالكي زينب" (2018) عن جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر بورقلة.

وجاءت دراسة مواتية لدراستي دراسة "وفاء جمال أحمد" محافظة غزة بعنوان "واقع ممارسة مدير المدارس الخاصة للقيادة موزعة وعلاقتها بجودة الحياة في العمل" ومن خلال هذه الدراسة حاولت الطالبة معرفة واقع ممارسة المدارس الخاصة للقيادة موزعة وعلاقتها بجودة الحياة وكانت عينتها مكونة من 378 فرد، وأداة البحث كانت عبارة عن استبيان وبعد المعالجة الإحصائية استخلصت نتيجة أن أقل من 05 سنوات لا يقدرّون العمل ولا يعطون قيمة للقيادة وليس لديهم قدرة لتغيير جودة الحياة في العمل.

خاتمة عامة

من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة هل فعلا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال وجودة الحياة في العمل، وأسفرت الدراسة الميدانية على النتائج التالية:

- وجود علاقة في الاتصال المساعد وعلاقته بجودة الحياة في العمل
- عدم وجود فروق في الاتصال تعزى الجنس
- عدم وجود فروق فردية بجودة الحياة في العمل لسنوات العمل

ومنه وصلنا إلا أن الاتصال وجودة الحياة في العمل متغيران لا تربط بينهما علاقة، ويمكن أن تساهم دراستنا في ضرورة تدعيم آلية الاتصال وتعزيزها ليبقى التفاعل قائم بين عمال المنظمات، وتعزيز المشاركة والتفاعل الإيجابي، تعزيز سبل الانتماء للمنظمة، وضمان الاستقرار والحفاظ على الأمن، وكذلك الدعم داخل المنظمة ونشر ثقافة المنظمة، تعزيز الأداء والخطط المستقبلية.

فانعدام الاتصال لا يعني بضرورة انعدام الجودة، قد تكون الجودة موجودة بعوامل أخرى وعامل الجنس لا يؤثر على الجودة، فالجودة تعزى بعوامل أخرى كتوفير المواد الأساسية، وجود دورات تكوينية، اعتماد على الأجور والعلاوات، الترقية وتحسين الأداء، صرف مكافآت ومشاركة في صنع القرار ومنه يبقى الاتصال عامل أساسي مستقل لا يتأثر لغياب أو وجود متغيرات أخرى فكل عامل يصب في المنحنى المسطر له سابقا.

التوصيات

والاقتراحات

• التوصيات والاقتراحات:

1. التواصل عبر الوظائف
2. المشاركة في وضع سياسات مكتبية جديدة
3. القيام بدورة تحسين المهارات والأداءات
4. الاحترافية في ميدان لإيصال الأوامر والنواهي
5. تحسين في مهارات التحدث
6. الحزم والتواضع خاصة لدى الرؤساء
7. معرفة كيفية فهم أنماط العمل والشخصيات المتعامل معها
8. تحقيق مبدأ التعاون وبناء علاقات بين جميع أعضاء فريق العمل

قائمة

المراجع

**المراجع باللغة العربية:**

**أولاً: المعاجم والقواميس**

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

المنجد في اللغة العربية العاصرة، دار المشرق، ط5، بيروت، لبنان، 2001

**ثانياً: الكتب**

أحمد ماهر، (1997)، السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات- ط6، دار الجامعية، الإسكندرية

بشير العلاق، (2009)، الاتصال في المنظمات العامة، بدون طبعة، دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع، الأردن

بلخيري، رضوان، (2013)، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر

جاد الرب، (2009)، إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، الأسماعلية: المؤلف

جراي جيري، (1988)، الإشراف، تر: وليد عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية

جودة، محفوظ، والزغبى، حسين، والمنصور، ياسر، (2004)، منظمات العمال والمفاهيم

والوظائف، دار وائل للنشر، عمان

- جوهر، محمد ناجي، (2000)، الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية.
- حجازي، مصطفى، (1982)، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، دار الطليعة، بيروت.
- حريم، حسين، (2000)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- حسن، عادل، (1984)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الدار الجامعية، بيروت.
- دعبس، محمد يسري إبراهيم، (1999)، الاتصال والسلوك الإنساني، سلسلة 18، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- دمري، أحمد، (دس)، مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر.
- زويلف، مهدي حسين، (1996)، إدارة المنظمة نظريات السلوك، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.
- سالم، فؤاد الشيخ، (1991)، مفاهيم إدارية حديثة، بدون طبعة، بدون النشر، بدون بلد.
- السكرانة، بلال خلف، (2009)، المهارات الإدارية، ط1، دار الميسر، الأردن.
- سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، (1999)، أبعاد العملية الاتصالية - رؤية نظرية وعلمية وواقعية - المكتب الجامعي الحديث، الازراطة، مصر.

الشماع، خليل محمد، (1999)، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار  
المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن

الطويرقي، عبد الله، (1997)، علم الاتصال المعاصر "دراسة في الأنماط والمفاهيم  
وعالم الوسيلة الإعلامية"، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض

الطويل، صالح عبد الرحمان، (2001)، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، ط3، دار  
وائل، الأردن

عاشور، أحمد صقر، (1989)، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة

عبد الغفار الحنفي، (1995)، أساسيات إدارة المنظمات، بدون طبعة، المكتب العربي  
الحديث، القاهرة، مصر

عبد الفتاح علي، أماني، (2012)، مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية، مكتبة  
الإنجلو المصرية

عبيدات، محمد إبراهيم، (2004)، سلوك المستهلك -مدخل إستراتيجي-، ط4، دار وائل  
للنشر، عمان، الأردن.

عساف، عبد المعطي محمد، (1999)، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات  
المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان

عقيلي، عمر وصفي، (1997)، الإدارة "أصول ومفاهيم"، دار زهران للنشر والتوزيع،  
عمان

عقيلي، عمر وصفي، المؤمن، قيس عبد علي، (1994)، المنظمة ونظرية التنظيم، ط1،  
دار زهران للنشر والتوزيع

- عليان، ربحي مصطفى، (2009)، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار صفاء، عمان
- العميان، محمود سلمان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، عمان.
- العيسوي، عبد الرحمن، سيكولوجية العمل والعمال، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان
- فرج شعبان، (2008)، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان
- فؤاد الشريف، (1967)، نظام الاتصال وعملية الإدارة، الطبعة الثالثة، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة
- الكبيسي وعامر، (1998)، التصميم التنظيمي، ط1، دار الشرق للطباعة والنشر، الدوحة
- الكشك، محمد بهجة، (1993)، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية
- كنعان، نواف، (2006)، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان
- محمد عودة، (1996)، أساليب الاتصال والتفسير الاجتماعي، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، بدون بلد النشر
- محمود المساد، (2003)، الإدارة الفعالة، مكتبة ناشرون، ط1
- محمود، خضير كاضم، (2002)، السلوك التنظيمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان

- المشعان، عويد سلطان، (1994)، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت
- مصطفى، أحمد السيد، (2002)، إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل، المركز الجامعي، القاهرة
- المغربي، كامل حامد، (2004)، السلوك التنظيمي - مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم-، ط3، دار الفكر، عمان، الأردن
- المغربي، كامل حامد، (2007)، الإدارة، ط1، دار الفكر، عمان
- مؤيد، سعيد السالم، (2009)، إدارة الموارد البشرية - مدخل إستراتيجي تكاملي-، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان
- الهاشمي، لوكيا، (2006)، السلوك التنظيمي الجزء الثاني، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر
- ثالثا: الرسائل الجامعية**
- البليسي، أسامة زياد يوسف، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- بن موسى، فاطمة الزهرة، بوقريبات سمية، (2013)، أثر ظروف العمل على أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بتقوت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

شيخي، مريم، (2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم النفس تخصص الانتقاء والتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر

ماضي، خليل إسماعيل، (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية -، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر

#### رابعاً: الجرائد

الجريدة الرسمية الجزائرية رقم 28

#### خامساً: المجالات

العنزي، سامي بن سالم بن كسار، (2014)، سياسات وبرامج الحماية والرعاية للموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين شركة زين للاتصالات وبين شركة المياه الوطنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية

بدوي، شرين شريف، (2013)، نموذج مقترح الأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل -دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية-، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر

حرطاني، أمينة وآخرون، (2016)، علاقة المشكلات السلوكية عند الأبناء بجودة الحياة لدى الأمهات، مجلة العلوم النفسية والتربوية

مبارك، بشرى عناد، (2010)، جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج، مجلة كلية الآداب، جامعة ديالي، العدد 99

مشري، سلاف، (2014)، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي دراسة تحليلية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 08

#### سادسا: الملتقيات

لونيس، علي، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة سطيف، الجزائر

#### المراجع باللغة الفرنسية:

#### أولا: الكتب

Davis , keith ; and Werther, William, (2002), Human Ressources and Personnel Managent , New York , MCGRAW – Hill Series in Management

Fredrick,R. (Ed) , (2002). A companion to business ethics

#### ثانيا: الرسائل جامعية

Eva Tazopoulon. (2008). Evaluation de la qualité du vie subjective après un traumatisme crânien :relation entre qualité du vie psychopathologie. Stratégies d’ajustement et reconstruction identitaire. Thèse de doctorat de psychologie clinique et psychopathologie pour obtenir le grade de docteur de université paris

ثالثا: المقالات

Céline Mercier et all,( 1987). La qualité du vie : perspectives théorique et empiriques. Santé mentale au Québec. Vol 12, n :1, <http://id.erudit.org/iderudit/030380>

الملاحق

# ملحق 01

طلاب تسهيل المهمة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-  
كلية العلوم الاجتماعية  
شعبة علم النفس رقم 22/79

مستغانم: 2022/11/30

الى السيد: محمد بن عبد الباقين الهويدي بن هاجر عفيف  
مستغانم

الموضوع: طلب تسهيل مهمة

نحن رئيس شعبة علم النفس، نتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذا الطلب المتمثل في تسهيل مهمة طلبة السنة البيانية بإشراف الأستاذة الآتية أسماؤهم للقيام ببحث ميداني بمؤسساتكم بتاريخ من 2023/01/01 الى 2023/03/01 .....

الأستاذ المؤطر:

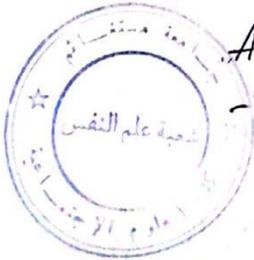
الطالب (ة):

د. قيس لعميد  
Kenniche Saïal

1- د. هاجر الهويدي  
2-  
3-

تقبلوا سيدي فائق الاحترام والتقدير

د. عثمان عز الدين  
رئيس شعبة علم النفس  
بالتدابير



A. Hane



# ملحق 02

## استبيان الاتصال



جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



شعبة علم النفس

التخصص: السنة الثانية ماستر ( مهني ) علم النفس التنظيمات وتسيير الموارد البشرية

إستبيان بعنوان

## الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل

أخي الموظف، أختي الموظفة

تحية عطرة وبعد:

في إطار قيامي بتحضير مذكرة لنيل شهادة ماستر مهني في علم النفس المنظمات وتسيير الموارد البشرية والتي أصبو من خلال دراستي هذه إلى معرفة "الاتصال وعلاقته بجودة الحياة في العمل"، ألتمس منكم ملئ هذه الاستمارة بموضوعية، وذلك بوضع علامة (X) بالخانة التي تناسب أجوبتكم وأحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها لا تستخدم إلا لأغراض علمية.

■ المحور الأول: المعلومات الفردية

1. الجنس: ذكر  أنثى

2. السن: .....

3. المستوى العلمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

آخر

4. سنوات العمل: .....

5. الحالة العائلية:

أعزب(ة)

متزوج (ة)

مطلق (ة)

أرمل (ة)

6. الفئة السوسيو مهنية:

إطار

مشرف

منفذ

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المشرف المباشر				
2	تعليمات الهيئة العليا تكون مقبولة من طرف العمال				
3	تتصل بك الإدارة خلال فترات منتظمة أثناء أدائك عملك.				
4	كثيرا ما تتصل بك الإدارة بهدف تقديم قرارات تتبعها فقط.				
5	أحيانا تلجأ إليك الإدارة لطلب رأيك حول مسائل لفحص عملك.				
6	تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب.				
7	المعلومات المقدمة من طرف الإدارة مفهومة وواضحة				
8	المقابلة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك بكفاءة				
9	تعتمد الإدارة على الإعلانات لتقديم التعليمات في وقتها.				
10	الهاتف وسيلة من وسائل اتصل الإدارة بك				
11	تتصل بالإدارة من خلال المسؤول المباشر				
12	تفضل المقابلة الفردية مع المسير ل طرح مشاكل عملك				
13	تلجأ إلى صندوق الشكاوي لإيصال الانشغالات.				
14	تستعمل اجتماعات بالإدارة لإيصال الانشغالات.				
15	لا تجد صعوبة في الاتصال بالإدارة				
16	الإدارة مهتمة باستقبال العمال للاستماع إلى شكاويهم.				
17	كثيرا ما تحل المشاكل المتعلقة بأداء عملك من خلال الاتصال بالإدارة				

				تتصل بالإدارة من أجل تحسين ظروف العمل	18
				تشارك في عمليات اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة	19
				اهتمام الإدارة بالاقترحات يسمح بزيادة في سلوك الالتزام التنظيمي .	20
				هناك إسهام بين الموظفين في تنسيق الأعمال وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها.	21
				يوجد تبادل لوجهات النظر بين العمال خلال مناقشة بعض الأمور التي تتعلق بهم.	22
				هناك تبادل للمعلومات والخبرة من نفس المستوى الإداري بين الموظفين	23
				يوجد تنسيق بين مختلف المصالح في المنظمة والمتعلقة بتحسين ظروف العمل.	24
				الاتصال داخل جماعات العمل مبني على الأخذ والعطاء.	25
				وسائل الاتصال المتاحة داخل المؤسسة تساعد في تحقيق التقارب بين العمال.	26
				الاتصال يلغي تداخل الأدوار بين أفراد جماعة العمل.	27
				هناك تواصل بين الزملاء خارج أوقات العمل	28
				هناك اتصالات جانبية بين الموظفين في مختلف المستويات التنظيمية	29
				الاتصال بين عمال المصلحة داخل المنظمة يساعد على تحقيق أهداف العمال والمصلحة في آن واحد.	30

# ملحق 03

## استراتيجيات جودة الحياة في العمل

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
1	يملك رئيسي المباشر المهارات القيادية اللازمة لتحفيز مرؤوسيه في العمل				
2	يركز رئيسي المباشر على الاتصال الفعال مع مرؤوسيه				
3	يراعي رئيسي المباشر مبدأ العدالة بين مرؤوسيه				
4	يعمل رئيسي على ترسيخ مبادئ ثقافة المشاركة في اتخاذ القرار				
5	يشجع رئيسي مرؤوسين على تقديم مقترحات الخاصة بالعمل				
1	تسعى منظماتكم على تبني شروط السلامة المهنية				
2	تسعى منظماتكم على منح الراحة الكافية واستقرار للموظفين				
3	تعمل المنظمة على تكيف المهام بما يتماشى مع الحالات الطارئة				
4	توفر المنظمة ظروف العمل				
5	الجو العلائقي بين العمال إيجابي				
1	تمتلك المنظمة المرونة في التخطيط للعمل				
2	تمتلك منظماتكم الرغبة المستمرة في تغير وتطوير أسلوبها بما يتماشى مع متطلبات السوق الحالية ومستقبلية				
3	تراعي المنظمة المرونة في اتخاذ القرارات				
4	تسعى المنظمة استقطاب الكفاءات والمؤهلات بشكل مستمر				
5	تقدم منظماتكم برامج تدريبية لدعم وتنمية عاملها.				

# ملحق 04

## الدراسة الاستطلاعية

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	52,5	52,5	52,5
	أنثى	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 إلى 22 من	10	25,0	25,0	25,0
	سنة 40 إلى 31 من	8	20,0	20,0	45,0
	سنة 50 إلى 41 من	15	37,5	37,5	82,5
	سنة 50 من أكثر	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العمل سنوات					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 10 إلى 1 من	18	45,0	45,0	45,0
	سنة 20 إلى 11 من	15	37,5	37,5	82,5
	سنة 20 من أكثر	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

التعليمي المستوى					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,5	2,5	2,5
	ثانوي	14	35,0	35,0	37,5
	جامعي	24	60,0	60,0	97,5
	آخر	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العائلية الحالة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	9	22,5	22,5	22,5
	متزوج	25	62,5	62,5	85,0
	مطلق	5	12,5	12,5	97,5
	أرمل	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مهنية السوسيو الفنية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	9	22,5	22,5	22,5
	مشرف	6	15,0	15,0	37,5
	منفذ	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Corrélations					
		الصاعد الاتصال	النازل الاتصال	الأفقي الاتصال	الاستبيان فقرات مجموع الاول
الصاعد الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,577**	,666**	,894**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
النازل الاتصال	Corrélation de Pearson	,577**	1	,450**	,808**
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,000
	N	40	40	40	40
الأفقي الاتصال	Corrélation de Pearson	,666**	,450**	1	,825**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,000
	N	40	40	40	40
الاول الاستبيان فقرات مجموع	Corrélation de Pearson	,894**	,808**	,825**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations					
		التشاركي البعد محور	الوظيفي والاستقرار الامن	المستمر التحسين	فقرات مجموع الثاني الاستبيان
التشاركي البعد محور	Corrélation de Pearson	1	,672**	,567**	,847**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
الوظيفي والاستقرار الامن	Corrélation de Pearson	,672**	1	,733**	,903**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
المستمر التحسين	Corrélation de Pearson	,567**	,733**	1	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
الثاني الاستبيان فقرات مجموع	Corrélation de Pearson	,847**	,903**	,883**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	30

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	15

# ملحق 05

# الدراسة الأساسية

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	32	49,2	49,2	49,2
	أنثى	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

السن					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 إلى 22 من	17	26,2	26,2	26,2
	سنة 40 إلى 31 من	14	21,5	21,5	47,7
	سنة 50 إلى 41 من	24	36,9	36,9	84,6
	سنة 50 من أكثر	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

التعليمي المستوى					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	2	3,1	3,1	3,1
	ثانوي	24	36,9	36,9	40,0
	جامعي	38	58,5	58,5	98,5
	آخر	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

العمل سنوات					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 10 إلى 1 من	31	47,7	47,7	47,7
	سنة 20 إلى 11 من	25	38,5	38,5	86,2
	سنة 20 من أكثر	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

العائلية الحالة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	16	24,6	24,6	24,6
	متزوج	40	61,5	61,5	86,2
	مطلق	8	12,3	12,3	98,5
	أرمل	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

مهنية السوسيو الفنية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	12	18,5	18,5	18,5
	مشرف	9	13,8	13,8	32,3
	منفذ	44	67,7	67,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Corrélations			
		فقرات مجموع الاول الاستبيان	فقرات مجموع الثاني الاستبيان
الاول الاستبيان فقرات مجموع	Corrélation de Pearson	1	-,285*
	Sig. (bilatérale)		,021
	N	65	65
الثاني الاستبيان فقرات مجموع	Corrélation de Pearson	-,285*	1
	Sig. (bilatérale)	,021	
	N	65	65

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations			
		الصاعد الاتصال	فقرات مجموع الثاني الاستبيان
الصاعد الاتصال	Corrélation de Pearson	1	-,391**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	65	65
الثاني الاستبيان فقرات مجموع	Corrélation de Pearson	-,391**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	65	65

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاول الاستبيان فقرات مجموع	ذكر	32	56,3750	8,21780	1,45272
	أنثى	33	54,5758	7,54582	1,31356

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
مجموع فقرات الاستبيان الاول	Hypothèse de variances égales	,487	,488	,920	63	,361	1,79924	1,95592	-2,10935	5,70784
	Hypothèse de variances inégales			,919	62,16	,362	1,79924	1,95852	-2,11559	5,71408

ANOVA à 1 facteur					
الثاني الاستبيان فقرات مجموع					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	965,547	2	482,774	3,570	,034
Intra-groupes	8385,437	62	135,249		
Total	9350,985	64			

Comparaisons multiples						
Variable dépendante: الثاني الاستبيان فقرات مجموع						
LSD						
(I) العمل سنوات	(J) العمل سنوات	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
سنوات 10 إلى 1 من	سنة 20 إلى 11 من	-4,18839	3,12615	,185	-10,4375	2,0607
	سنة 20 من أكثر	7,78495	4,40347	,082	-1,0175	16,5874
سنة 20 إلى 11 من	سنوات 10 إلى 1 من	4,18839	3,12615	,185	-2,0607	10,4375
	سنة 20 من أكثر	11,97333*	4,52080	,010	2,9364	21,0103
سنة 20 من أكثر	سنوات 10 إلى 1 من	-7,78495	4,40347	,082	-16,5874	1,0175
	سنة 20 إلى 11 من	-11,97333*	4,52080	,010	-21,0103	-2,9364

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

