



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الإعلام والمجتمع

واقع الاتصال بين الطالب الصحراوي - الصحراء الغربية - والأمن الولائي

أمن ولاية مستغانم - أنموذجا -

تحت إشراف الأستاذة:

بخاري حفيظة

من اعداد الطالبة :

بقدر سعاد

السنة الجامعية: 2013/2012

# دعاء

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور....

إذا نجحت، ولا أصاب باليأس إذا فشلت.

بل ذكري دائما بأن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح،

يا رب ..... علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة.

وأن الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب إذا جردتني من المال أترك لي الأمل.

وإذا جردتني من النجاح أترك لي قوة العناد حتى أتغلب على الفشل.

وإذا جردتني من نعمة الصحة أترك لي نعمة الإيمان.

يا رب ..... إن أسأت إلى الناس أعطني شجاعة الاعتذار.

وإذا أساء لي الناس أعطني شجاعة العفو.

يارب إذا نسيتك فلا تنساني.....

# كلمة شكر

قال الله تعالى: " وإن شكرتم لأزيدنكم وإن كفرتم فإني عذابي لشديد " .

نحمد الله حمدا كثيرا ونشكره شكرا جزيلا يليق بعظمته ويناسب جلاله أن وفقنا لإتمام  
دراستنا وأعاننا على انجاز مذكرتنا، وأفاض علينا بنعمة الصحة والعلم.

واعترافا بالجميل، نتقدم بشكرنا الخالص أولا وقبل كل شيء إلى الأستاذة المشرفة:  
«حفيظة بخاري».

وإلى كل من أمدنا بيد العون، وساهم معنا في هذا البحث بقليل أو بكثير، من قريب أو  
من بعيد.

إلى كل هؤلاء نتقدم بتحيةة شكر وتقدير وعرافان.

# أهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات) صدق الله العظيم  
إلى من كللها الله بالهيبة والوقار ..... إلى من علمني العطاء بدون انتظار .... اشكر الله  
الذي أطال في عمرها بيرو ثمارا قد حان وقت قطافها بعد طول انتظار ..... وجاء اليوم  
الذي ارد فيه الدين الذي على عنقي..... والدي العزيز الشيخ .

إلى ملاكي في الحياة..... إلى منبع الحب ، الحنان والتاني .... إلى بسمة الحياة وسر  
الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي "

فضيلة"

إلى كل إخوتي وأخواتي:كلثوم ، امينة ، خديجة ، سعد ، محمد وأولادهم: زكرياء ، محمد  
إسلام ، هديل نور اليقين، أشركم على مواقفك النبيلة .

# الفهرس

مقدمة ..... ص أ

الجانب المنهجي و المفاهيمي.

تحديد الموضوع وأهميته ..... ص 9

أهداف الدراسة ..... ص 11

أسباب اختيار الموضوع ..... ص 12

تحديد الإشكالية والفرضيات ..... ص 13

تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية ..... ص 14

نوعية الدراسة والمنهج المستخدم ..... ص 16

التقنية المستعملة ..... ص 17

تحديد مجتمع البحث ..... ص 17

العينة ..... ص 17

صعوبات البحث ..... ص 17

الجانب النظري

الفصل الأول: ماهية العملية الاتصالية

تمهيد ..... ص 21

المبحث الأول: مفهوم العملية الاتصالية ..... ص 22

المبحث الثاني: عناصر العملية الاتصالية وخصائصها .....ص23

المبحث الثالث: مهام و دور الاتصال.....ص28

المبحث الرابع: العوامل التي تساعد على نجاح العملية الاتصالية .....ص 29

### الفصل الثاني: الاتصال الداخلي.

تمهيد .....ص 34

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي .....ص 35

المبحث الثاني: وظائف الاتصال الداخلي .....ص 35

المبحث الثالث: أهداف الاتصال الداخلي وأهميته .....ص36

المبحث الرابع: عوائق الاتصال الداخلي .....ص 40

### الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي.

تمهيد.....ص49

المبحث الأول: تعريف الاتصال المؤسساتي .....ص 50

المبحث الثاني: أشكال الاتصال في المؤسسة .....ص 50

المبحث الثالث: وسائل الاتصال في المؤسسة .....ص 57

المبحث الرابع: شروط نجاح وفشل الاتصال في المؤسسة .....ص 69

### الفصل الرابع: آليات الاتصال في المؤسسة الأمنية

تمهيد.....ص 65

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الأمنية ووظائفها .....ص 65

المبحث الثاني: لمحة تاريخية عن الشرطة الجزائرية .....ص 67

المبحث الثالث: آليات ووسائل اتصال الشرطة بالمواطن .....ص 69

المبحث الرابع: أهمية الاتصال في جهاز الشرطة .....ص 70

### الجانب التطبيقي

بطاقة فنية عن المؤسسة الأمنية.....ص75

عرض نتائج وتحليل المحاور الخاصة بالطلبة الصحراويين .....ص 76

عرض و تحليل المحاور الخاصة بالشرطة .....ص83

استنتاج .....ص89

خاتمة.....ص91

قائمة المصادر والمراجع .....ص93

الملاحق .....ص95

## مقدمة:

تعد التحولات التي تحدث في مختلف المجالات، والنمو والتطور الذي يحدث على مستوى المؤسسات من الأسباب التي أدت إلى ازدياد الحاجة إلى وسائل وطرق جمع و معالجة البيانات، ولهذا فإن الاتصال والمعلومات يعتمدان على بعضهما البعض، فيكون الاتصال إدراكا والمعلومات تكون منطقا، كما أن المعلومات في نفس الوقت تستلزم اتصالا، فيعتبر هذا الأخير ضروريا لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات، وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم إلى الذين يهمهم التعرف عليها، فالمعلومات تعتبر موردا مكلفا ليس فقط عند جمعها ومعالجتها ولكن أيضا عند إيصالها ، إذ تؤثر بدورها على التوصل إلى قرار سليم، وإن الإدارة تهتم بالمعلومات ليس فقط من أجل ذاتها، ولكن من أجل المنافع التي تنتج عنها، وتحدد قيمة المعلومات تبعا للنتيجة المتوقعة من القرارات التي تعتمد عليها هذه الأخيرة مقارنة بالنتائج المحققة.

فالإنسان نتيجة اتصاله مع الآخرين ووجوده في مجتمع يحمل كل أنواع البشر، فإنه في حاجة دائمة وماسة للإحساس بالأمن والأمان، وهي من أهم الحاجات الاجتماعية والفردية التي يجب تلبيتها حتى يستقر، ويتطور المجتمع، بل إن بناء المجتمع نفسه مرهون بشرط توفر الطمأنينة والأمان بالتالي فإنه لا بديل عن الأمن ولا حياة بدونه.

و لهذا قامت المؤسسات الأمنية في كل أرجاء العالم من أجل أن تحفظ الأمن والاستقرار، وتنظم العلاقات الاتصالية بين الفرد ومحيطه وتعزز لديه الإحساس بالأمن وهذا ما جعل علاقات اتصالية كبرى تقوم بين مصالح الأمن والمواطنين في شتى أقطار العالم، ومن أجل تقريب مصالح الأمن أكثر إلى المواطن سواء كان محليا أو أجنبيا.

غير أن الحديث عن الأجانب يرتبط تمام الارتباط بمجموعة من القواعد القانونية التي تميزهم عن المواطنين من حيث التمتع بالحقوق العامة والخاصة، إذ لا يستطيع الأجنبي أن يتمتع بحق من الحقوق في دولة من الدول أو يمارسه إلا إذا اعترف له بذلك ومن بين هؤلاء

الأجانب هناك الطلبة الجامعيون الذين يأتون من بلدان شتى سواء أكانت عالمية أو إفريقية خاصة لإتمام دراساتهم الجامعية، ومن بين الجنسيات الوافدة إلى الجزائر هم طلبة الصحراء الغربية وهم محل دراستنا.

## الجانب المنهجي والمفاهيمي:

### 1- تحديد الموضوع وأهميته:

سنحاول من خلال دراستنا هذه القيام ببحث حول واقع الاتصال بين الطالب الصحراوي والأمن الولائي، مركز شرطة مستغانم نموذجاً، لذلك سوف نسلط الضوء على معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال في خلق التفاعل بين رجل المؤسسة الأمنية والطالب الصحراوي على وجه الخصوص، ولذلك تطرقنا إلى كيفية مساهمة الاتصال في الأداء الحسن لمهام الشرطي، والكشف عن موقع الطالب من النظام الاتصالي المبني بينه وبين رجل الشرطة، والوقوف عند أهمية الاتصال في تلبية انشغالات الجمهور.

### 2-الهدف من الدراسة:

- إن دوافع اختيار موضوع الدراسة هو حتما بغية الوصول إلى أهداف وهي كالتالي:
- التعرف على سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة الأمنية من خلال العلاقات الحاصلة، وذلك عن طريق ملاحظة التعاملات بين عمال الإدارة والمتوجهين لهذه المؤسسة ومعرفة مدى فعالية الاتصال في المديرية.
  - التعرف على وسائل الاتصال وأشكاله المختلفة داخل المديرية.
  - تدعيم معارفنا وخبراتنا في هذا المجال.
  - معرفة أهم العراقيل التي تواجه العملية الاتصالية داخل المؤسسة الأمنية.
  - تسليط الضوء على واقع الاتصال داخل المؤسسة الأمنية " وأين نحن وأين وصلنا " من ثقافة الاتصال.
  - التعرف أكثر على العمل الاتصالي داخل المؤسسة عامة وداخل مديرية الأمن الخاص.
  - الاطلاع على المديرية بشكل عام لأنها أعلى الهيئات الحكومية في البلد والتي تتطلب عمل متقن واهتمام بالغ بجميع الهياكل وعلى رأسها الاتصال ومعرفة

خصوصياتها المهنية ومتطلباته لذلك وجب الاحتكاك أكثر بالمستخدمين في هذا المجال.

- معرفة مدى أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة خاصة وأن الدول المتقدمة تولي اهتماما بالغاً به وأصبحت تسخر من أجله إمكانيات كبيرة ومراكز بحث في حين نجد الحديث عنه في الجزائر شبه غائب.

- كما أن معلوماتنا عن الاتصال تبقى نظرية في ظل غياب أي تكوين تطبيقي داخل الجامعة.

### 3-أسباب اختيار الموضوع:

مما لا شك فيه أن لأي باحث شرع في دراسة ما أسباب تجعله يتمسك بموضوع بحثه، ونحن بدورنا كباحثين مبتدئين فإن بحثنا هذا لا يخلو من الدوافع ألا وهي:

- ندرة الدراسة الأكاديمية حول الاتصال في المديرية رغم أن القطاع يستدعي الاهتمام.  
- بالإضافة إلى ميولاتنا أي حب الاستطلاع على ما يوجد في هذا المجال وهو الشيء الذي زاد فضولنا للخوض في غمار هذا الموضوع.

### 4-مشكلة البحث:

مع تطور الاتصال وتبينه كعلم حديث في طريق التطور، وفي ظل بيئة تتصف بدرجة عالية من التغيرات المستمرة والسريعة، وفي ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وجد المواطن نفسه مجبراً على إقامة اتصال من أجل إحداث تفاعل قد ينعكس وينتج مفهوماً واسعاً للسلوك الاجتماعي، ونظراً لما يشهده العالم من أزمات وصراعات فإن المؤسسة الأمنية مطالبة برفع تحديات واسعة.

ذلك أن بلوغ الأهداف الأمنية يتوقف على مدى نجاح وفعالية الفئات البشرية الموجودة فيها من جهة، ومن جهة أخرى على القوانين والأنظمة التي تسيرها بالإضافة إلى

أن مهام المؤسسة الأمنية لا تقتفي بحماية المواطن الجزائري وإنما تتعدى ذلك إلى الأجنبي سواء كان من دولة أوروبية أو أفريقية أيا كانت هويته أو مهنته ونحن ما يهمنا في بحثنا هذا هم طلبة الصحراء الغربية وكيفية توفير الحماية والأمن لهم هو أقصى اهتماماتنا ، ونظرا لأهمية الأمن في بناء الدول، يجب أن تأخذ الجزائر على عاتقها هذه المهمة من أجل تعزيز إحساس المواطن بالأمن وكذا ضمان حقوقه.

**التساؤل الرئيسي: ما طبيعة وواقع الاتصال القائم بين الطالب الصحراوي ( الصحراء الغربية) ومديرية الأمن الولائي لولاية مستغانم؟**

وتندرج في خضم هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تتمثل فيما يلي:

- ما هي أهمية ودور وسائل الاتصال في المؤسسة الأمنية؟
- ما الهدف المرجو تحقيقه من الاتصال داخل المؤسسة الأمنية؟
- ما مدى نجاح أو فشل الاتصال داخل المؤسسة الأمنية؟
- إلى أين وصلت ثقافة الاتصال لدى الطلبة الصحراويين وكذا المؤسسة الأمنية بمستغانم؟
- ما الدور الذي يلعبه الاتصال وآلياته في تبليغ الرسائل المرجوة إلى الطلبة الصحراويين؟

## 5-تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية:

شملت دراستنا على العديد من النقاط والتنقل بينها يفرض علينا استخدام العديد من المصطلحات منها ما هو مرتبط بمجال تخصصنا ومنه ما هو مرتبط بالمؤسسة الأمنية:

-الواقع:

**لغة:** "الواقع في اللغة معناه الحاصل، وهو الشيء الموصوف بالواقع بمعنى الحصول والوجود، والواقع هو الشيء في ذاته soi en hosec La أي هو الموجود ثمة أصلا."<sup>1</sup>

**اصطلاحا:** يعرف الواقع على أنه: "فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة، والأحداث الجارية سواء كانت عامة أو خاصة، لمعرفة حيثياتها آثارها ووسائل حماية المجتمع من أضرارها."<sup>2</sup>

**إجرائيا:** طبيعة التمثل الحقيقي المعاش والراهن، للعلاقة القائمة بين الطالب الصحراوي والمؤسسة الأمنية في ولاية مستغانم.

#### -الاتصال:

**لغة:** نجد أن أصله في اللغة العربية وصل بمعنى بلغ أو وصل إليه، أي بلوغ الهدف (الوصول إليه) بمعنى وصل إليه وصولا أي بلغه، حيث قال الله تعالى في كتابه العزيز: "إلا الذين يصلون إلى قوم بينكم وبينهم ميثاق."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي الشركة التونسية للتوزيع، تونس، د ط، 2007، ص 209 .

<sup>2</sup> علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي فرنسي الشركة التونسية للتوزيع، تونس، د ط، 2009، ص 200 .

<sup>3</sup> الدسوقي عبده إبراهيم ، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لنديا، مصر، د ط، 2004، ص11.

اصطلاحاً :

هو " انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز ويصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل والاتصال هو أساس كل التفاعل الاجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا ويسير التفاهم بين الأفراد".<sup>1</sup>

إجرائياً: هو العملية الاجتماعية التي تتم بين الطالب الصحراوي والمؤسسة الأمنية، والتي تحكمها مجموعة من الضوابط والقوانين، في شكل حقوق وواجبات.

-المؤسسة:

اصطلاحاً: هي " كيان منظم يهدف لتحقيق أغراض معينة وتتمتع بشخصية وتضم هذه الوحدة مواد بشرية وأخرى مادية أي إنها آلات ووسائل الإنتاج ومجموعة أفراد يشغلون تلك الوسائل بحيث تجمع بينهما علاقات متنوعة نتيجة لتفاعلهم عن طريق الاتصال".<sup>2</sup>

وهي عبارة أيضاً عن: "مجموعة من الأفراد يشتركون في محاولة الوصول إلى هدف معين من الإنتاج يطوق الطاقة الفردية لكل فرد وهي ذات خصائص مميزة"<sup>3</sup>.

وهي أيضاً " شركة قانونية واعتبارية تنشأ بموجب القانون للقيام بعمل أو نشاط مشروع ويكون لها اسم موثوق به،

<sup>1</sup> محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر ، د ط ، 2006، ص 65.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان ، ط1، 1993، ص297.

3Alex Muchielli , Communication de management de crise, Les éditions de l'organisation, Paris 1993, p25.,

ويطلقون هذا المصطلح في الولايات المتحدة على المؤسسات بصفة عامة، فإذا كانت المؤسسة تهدف إلى الربح تسمى Privat corporation أما إذا كانت تهدف إلى المنفعة العامة فتسمى Public corporation "4.

**إجرائيا:** هي عبارة عن الهيئة الحكومية التي تضمن الاستقرار والأمن للبلاد وكذا العمل على انشغالاته وتتمثل في مؤسسة الأمن الولائي لولاية مستغانم .

#### -مديرية الأمن الوطني:

**اصطلاحا:** هي جهاز حكومي تابع لوزارة الداخلية يتكفل بتتبع وتسيير جميع نشاطات الشرطة عبر كل تراب الولاية.

#### -التفاعل:

**اصطلاحا:** هو " دور متبادل له طابع ديناميكي وأيضا علاقة بين متغيرين أو أكثر مع ملاحظة أن هذه العلاقة تتطوي على تأثير متبادل بين الأطراف أو المتغيرات بمعنى أن قيمة عمل متغير تؤثر على قيمة سائر المتغيرات الأخرى، وهو سلوك موجه نحو شخص آخر أو متأثر به وقد استخدم جورج هو مانز المصطلح بمعناه الآخر في تحليله لجماعات وهو يشبه التعريف المألوف للتفاعل الاجتماعي"1.

**إجرائيا:** هو الصلة والرابطة التي تربط بين الطالب والمؤسسة حيث تخلق بينهم اتصالا يمكن كل طرف من إيصال فكرة للآخر وبطرق عدة.

#### 6-نوعية الدراسة والمنهج المستخدم:

عند قيامنا بأي بحث أو دراسة فإنه من أهدافه الرئيسية الوصول إلى نتائج علمية وموضوعية لبعض التساؤلات، لذا من الواجب استخدام أسلوب علمي والاعتماد على دراسة علمية تقتضي الكشف على جميع المتغيرات المؤثرة .

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص225.

وبالتالي فإن اختيار نوعية الدراسة المتبعة في أي بحث، أمر ضروري تتوقف عنده مصداقية البحث نفسه وقيمه العلمية، ونوعية دراستنا هي دراسة وصفية بالأساس (كيفية وكمية) تعتمد على الوصف والتحليل من أجل استخلاص النتائج، ليكون المنهج المستخدم هو منهج دراسة حال « يعد منهج دراسة الحالة من بين المناهج المتميزة والتي يستند عليها العديد من للباحثين خصوصا في العلوم الحقة وكذلك بالنسبة للعلوم الاجتماعية لدراسة الظواهر الاجتماعية والتربوية ، وهي طريقة للاستنتاج ، تنطلق من التشخيص إلى التقرير وسواء كانت الظاهرة معقدة أو بسيطة داخل زمن ومكان محددين .

وتبعاً لذلك ، تشكل دراسة الحالة وسيلة للتقييم والتقويم والمعالجة وتفاذي المشكلات ، لدى يتم تحبيذه من طرف الباحثين خاصة في المجال الصحي والتربوي والمشكلات التي تتطلب التدقيق والتحديد .

وفي هذا الشأن يرى بعض الباحثين بأنها " تهدف إلى دراسة الدورة الحيوية كلها كوحدة منفردة كشخص أو العائلة أو المؤسسة أو فئة اجتماعية أو مجتمع محلي، ومن الممكن اشتغال حالة مجتمع محلي أو جماعة صغيرة «

#### 7-التقنية المستخدمة:

أما الأداة المستخدمة فارتأيت أن تكون تقنية المقابلة وذلك نظرا لأهمية وحساسية الموضوع الذي نحن بصدد دراسته " فالمقابلة هي وسيلة رئيسية في جمع البيانات فهي أكثر شيوعا وفعالية وتعرف المقابلة على أنها اتصال وجها لوجه تتم من خلال طرح أسئلة محدودة للحصول على إجابات دقيقة " <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عمار بوخوش ، دليل الباحث في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، دط، 2003 ، ص

## 8-مجتمع البحث:

لتحديد مجتمع البحث أهمية كبيرة وخاصة في علم الاتصال كفرع من فروع العلوم الاجتماعية لذا ينبغي اختيار مجتمع البحث بكل دقة وتحديد العناصر والمميزات التي يجب أن تتوفر فيه حيث يعرف مجتمع البحث على أنه: "مجموعة عناصر لها خاصية خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي".<sup>1</sup> ومجتمع البحث هم الطلبة الصحراويون بالإضافة إلى رجال الشرطة التابعين لأمن ولاية مستغانم، لأنهما حلقتي الاتصال الذي نعد إلى دراسته.

**9-العينة:** عينة البحث عموما هي: "مجموعة الأفراد الذين يمثلون جزء من مجتمع البحث الذي ستجمع من خلاله المعطيات حيث تسمح لنا هذه العينة بالحصول على المعطيات والوصول إلى التقديرات والتي يمكن تعميمها على مجتمع البحث".<sup>2</sup>

وقد اخترنا عينة من الجمهور الداخلي لشرطة الأمن الولائي بمستغانم حيث كان عددهم ثلاثة، أما العينة الخاصة بالجمهور الخارجي المتمثلة في الطلبة الجامعيين للصحراء الغربية كان عددهم ثلاثة عشر حالة.

**10-صعوبات البحث:** لا شك أن أي باحث قد يتعرض للعديد من الصعوبات أثناء قيامه بدراسته، ولعل من أبرز الصعوبات التي واجهتنا في بحثنا هي:

-قلة المراجع الخاصة بالشرطة.

-عدم موافقة مسؤولي المؤسسة الأمنية الولائية (مستغانم) على إجراء بعض المقابلات مع رجال الشرطة داخل المركز.

صعوبة الوصول إلى بعض رجال الشرطة إلا عن طريق استخدام وساطة من أجل القيام بالمقابلات.

<sup>1</sup> موريس أنجرس، ترجمة أبو زيد صحراوي، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، د ط، 2004، ص 298.

<sup>2</sup> موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 301.

# الجانب النظري

# الفصل الأول: ماهية العملية الاتصالية

## تمهيد:

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحس بها ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أناس وتضفي عليها وعليهم معان معينة، ويأتي تبعاً لذلك أن يكونوا قادرين على التعامل معها أي تؤثر فيهم وتتأثر بهم، وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير أو ذاك التأثير سوى عن طريق هذه العملية الأساسية، ولكي ندرك أهمية عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية ودور وسائل الاتصال فيها يقتضي أن نتعرض أولاً لمفهوم الاتصال ونتعرف على مكونات هذه العملية وخصائصها والعوامل التي تساعد على إنجاز هذه العملية .

### المبحث الأول: تعريف الاتصال:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي تناولت الاتصال، وسنحاول ذكر أهمها فيما يلي:

عرفه حسين حريم بأنه : " تبادل المعلومات والفهم من شخص لآخر "، أما خضير كاظم حمود عرفه: "هو عملية نقل رسالة من شخص لآخر سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني أو المفاهيم بغية التأثير على السلوك".

كما عرفه C Hantal Bussenault بأنه: " عملية تتم بين فردين أو أكثر باستعمال رموز على شكل حركة أو كلمة أو تعبير بهدف فهم المعلومات المحولة من المرسل إلى المستقبل ".<sup>1</sup>

وكذا يعرف الاتصال على انه: " بث وسائل واقعية وخيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في مناطق متفرقة ".<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية رؤية نظرية وعلمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، د ط، 1999، ص 10.

<sup>2</sup> محمد منير حجاب، وسائل الاتصال نشأتها وتطورها، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2008، ص9.

## تعريف العملية الاتصالية:

إن عملية الاتصال هي : " عملية تفاعل بين طرفين وتسير في اتجاهات مختلفة فهي تختلف عن عملية الإعلام، إذ تقتصر عملية الإعلام على نقل المعلومات من جهة واحدة و ذلك بهدف التأثير على الآخرين دون التواصل معهم وسماع وجهات نظرهم فهي عملية أحادية وليست عملية تفاعل بين طرفين ".<sup>1</sup>

وتعتبر أيضا العملية الاتصالية من العمليات الاجتماعية الأساسية التي يتم من خلالها نقل المعاني والأفكار المؤثرة في جميع العمليات الاجتماعية الأخرى، وكذلك الأشكال الناتجة عن هذه العملية مثل الطرق الشعبية Foltways والسنن الاجتماعية Mores والنظم Institution والرأي العام وغير ذلك من العمليات الاجتماعية التي تتأثر بأساليب الاتصال.<sup>2</sup>

"وكما أشار البعض منهم إلى أن عملية الاتصال بين البشر، عملية أساسية تساعد في فهم البيئة بما فيها من أناس آخرين وهذا من خلال التفاعل الذي يحدث بينهم، لأنها تؤثر فيهم وتتأثر بهم، ولا يوجد أي تأثير سوى عن طريق هذه العملية الأساسية و لذا يعتبر الإنسان المحور الأساسي الذي يدور حوله وبواسطته كل ما يتم في المجتمع الإنساني من عمليات اتصالية."<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط 2000، ص 200.

<sup>2</sup> أنظر: محمد قاسم القريوني، نفس المرجع، ص202.

<sup>3</sup> الدسوقي عبده ابراهيم ، مرجع سبق ذكره ،ص16 .

ومن ناحية أخرى رأى جورج ميد G.Med أن عملية الاتصال لا يمكن أن تتحقق و تحدث في حد ذاتها، ولكنها تحدث كافتراض أساسي للعملية الاجتماعية وفي المقابل ذلك تعد العملية الاجتماعية نفسها افتراضا أساسيا للاتصال، و كما رأى جورج ميد أن الاتصال يعد بمثابة نتائج التفاعل بين الفرد والمجتمع، وهذا التفاعل يتم بالديناميكية والاستمرار.<sup>1</sup>

وعليه نقول أن أبسط تعريف للعملية الاتصالية هو تفاعل عناصرها التالية:

### المبحث الثاني: عناصر العملية الاتصالية وخصائصها:

أ- المرسل: هو مصدر الرسالة حيث يقوم بتقديم معلومات أو أفكار أو آراء أو معاني للآخرين.

ب- الرسالة: تحتوي على مجموعة من الرموز قد تكون لغوية لفظية أو غير لفظية، هي تعبر عن الأفكار والآراء أو المعاني المراد توصيلها عبر سيرورة الاتصال.

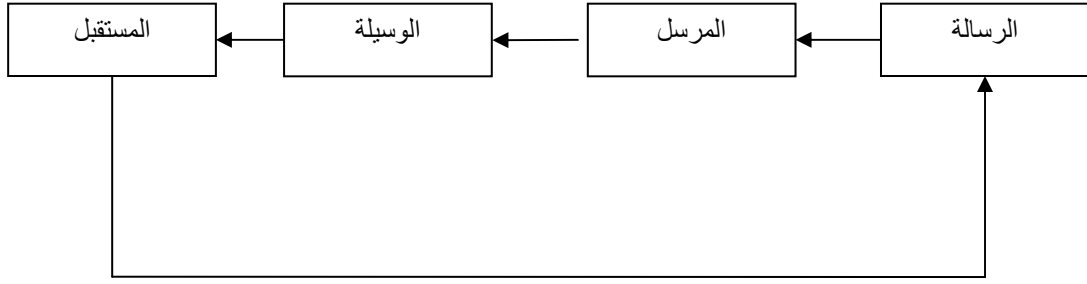
ج- المستقبل: هو الذي يستقبل الرسالة ومحتواها، وهو في العملية الاتصالية يتحول إلى مرسل أي أن المرسل والمستقبل أثناء التفاعل يمكنهما تبادل الأدوار.<sup>2</sup>

د- الوسيلة : تلعب دور الوسيط في نقل الرسالة بين طرفي العملية الاتصالية، خاصة إذا تباعدت بينهم المسافة، أو زاد عدد المستقبلين والمتلقين.

هـ- رجوع الصدى والاستجابة: تفيد بحدوث رد فعل بعد تلقي الرسالة سواء كان ايجابيا أو سلبيا ووضع سيرورة العملية الاتصالية من خلال المخطط الموالي :

<sup>1</sup> الدسوقي عبده ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص16-17.

<sup>2</sup> عبد الحميد محمود، الاتصال في مجال الإبداع الفني والجماهيري، عالم الكتب، مصر، د ط ، 1993 ص 23.

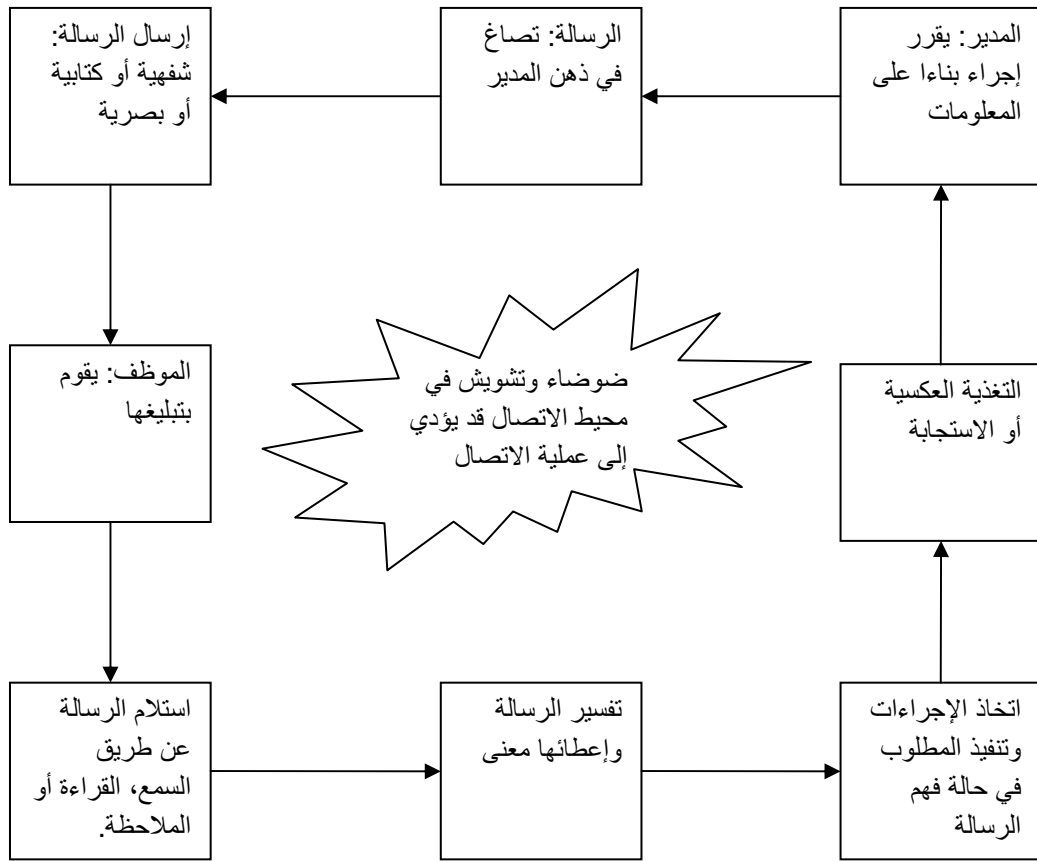


### الشكل الأول: سيرورة العملية الاتصالية عبر عناصرها.<sup>1</sup>

وفيما يخص العملية الاتصالية داخل المؤسسة، فإنها تظل محتفظة بعناصرها غير أن سيرورتها قد تختلف عما سبق من حيث التعقيد، ذلك أن الاتصال الداخلي مضبوط بقوانين ومبني على أسس معينة أهمها المركز الذي يشغله الفرد في المؤسسة والمحيط العام يتم فيه هذا الاتصال لذا كان المخطط كالتالي :

---

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود، مرجع سبق ذكره، ص 25.



الشكل الثاني: سيرورة العملية الاتصالية داخل المؤسسة<sup>1</sup>.

### خصائص عملية الاتصال:

- "إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية.
- الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.
- الاتصال عملية موضوعية وواقعية.
- الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.
- الاتصال عملية لها صفة الجاذبية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الله ابراهيم العمار، وآخرون واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية ، مكتبة فهد الوطنية، السعودية، دط ، 1995، ص22.

<sup>2</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ، العملية الإتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية ،المكتب الجامعي الحديث ،د ط ،ص 43.

وفيما يلي نوضح هذه الخصائص وكيف يمكن أن تستفيد منها في إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية :

#### أ- الاتصال له صفة التلقائية:

منذ أن وجد الإنسان على الأرض فإنه حاول أن يكون علاقة وأن يتحدث مع غيره فاكشف لذلك اللغة والإشارات وكافة الألوان التي تمكنه أن يدرك ويفهم و يفكر ويتصل، و بناء على هذا يمكن القول أن أفراد المجتمع مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال ببعضهم البعض بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من الاستمرار في حياتهم الاجتماعية وعلى هذا فالاتصال هو من صنع الإنسان والمجتمع. حيث يمكن خلاله تحقيق الأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها.

#### ب- الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار:

يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات و المجتمعات، كما يمارس في كافة المنظمات: محلية وإقليمية ودولية ، حيث لا يمكن أن نتصور وجود إنسان يعيش بمفرده أو بعيدا عن الأحداث التي تدور في مجتمعه ، كما لا يستطيع الفرد إشباع حاجاته إلا من خلال الاتصال بالأفراد الآخرين وكذلك الحال بالنسبة للجماعة والمجتمع.<sup>1</sup>

#### ج- الاتصال عملية الموضوعية والواقعية:

" الاتصال حقيقة واقعية بين الأخصائي الاجتماعي والأفراد والجماعات أو المجتمعات ويدور خلاله حديث يقود إلى تحقيق الهدف وهو مواجهة المشكلات أو إشباع الاحتياجات أو وضع برامج وخطط أو قضاء وقت فراغ طيب .....إلخ ، والاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع لعوامل موضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره

<sup>1</sup> أنظر: سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية، مرجع سبق ذكره ، ص 43-44.

السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام فلا بد أن يعبر الاتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقية والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمان معين، وعلى هذا فالاتصال يستمد أصوله "جذوره" من الواقع و ما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه". ويقول "رف وليم W. Roaglt": أن وسائل الإعلان والاتصال تؤدي وظيفة التغيير والتعليق على الأخبار والموضوعات لكي تجعلها أكثر فهما ولكي توضح المغزى من ورائها أو تصورها بطريقة واقعية لأفراد المجتمع".<sup>1</sup>

#### د- الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع:

" يعتبر الاتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع ومؤسساته من خلال مواجهة الشائعات وكل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المواطن و المجتمع وهو في ذلك يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد والعمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفرادها ونبذ السلوك السيء الذي يضر بالمجتمع ويجب أن تدرك أن هناك بعض الحقائق التي قد لا ندركها أثناء الاتصال، أننا لا ننقل المعلومة فقط بل ننقل العديد من الرسائل الأخرى".<sup>2</sup>

#### هـ - الاتصال يتسم بالجاذبية:

أساليب الاتصال تعني مختلف الطرق التي تنتقل بها الرموز أو المعاني أو الأفكار بين الناس وتتراوح هذه الطرق بين الإشارات الغامضة غير المحددة للقواعد القانونية الصامتة و المفصلة ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال والتقدم والأقمار الصناعية، وكل هذه الأساليب لها تأثير "جاذبية" على أفراد المجتمع.

<sup>1</sup> رشاد أحمد عبد اللطيف ، حتمية الاتصال الاجتماعي، جامعة حلوان، عين حلوان، د ط، 1997 ص 23.

<sup>2</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، ص 45.

## و-الاتصال له طبيعة تاريخية :

حيث كان الاتصال في بدايته يقوم على المواجهة ( المقابلة وجه لوجه ) إلا أنه مع تطور الحياة الاجتماعية وتعقدتها أصبحت الرسائل أو الإدارة تنقل عن طريق شخص آخر ثم اخترعت الكتابة فأدت إلى رجوع الاتصال بين الأفراد و المجتمعات ثم ظهرت أساليب الاتصال المماثلة من (وسائل سمعية وبصرية) وسهل الاتصال بين العالم بل أصبح حالية عنصر الزمن غير موجود حيث يمكن عمل أي اتصال في خلال ثوان معدودة بعد أن كان ذلك يستغرق شهورا عديدة، وقد يكون الاتصال بالحديث أو من خلال المشاعر إلا أنها جميعها تقود إلى تحقيق الهدف، هو إقامة علاقات اجتماعية مشتركة بين من يشاركون في عملية الاتصال.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47.

## المبحث الثالث: مهام ودور الاتصال:

" إن للاتصال أربع مهام رئيسية إعلامية وانضباطية وإقناعية وتكاملية حسب قول "ثير" فالمهمة الإعلامية للاتصال تظهر من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية فالقرارات كي تكون ناجحة تعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة وفي الوقت المناسب، وعلى مدى فعالية الاتصال و على المستوى التنفيذي فالعمال بحاجة كبيرة للمعلومات الخاصة بعملهم من أجل تنفيذ العمل.

أما المهمة الانضباطية للاتصالات يجب أن يكون هناك تحكم من طرف الإدارة في تنقل المعلومات حتى يكون هناك معنى كما تريد أن توصله إلى عمالها لذا يجب أن يكون هناك ضبط في توصيل المعلومة للإدارة لا تكفي وحدها لضمان سير العمل بحكم سلطة مركزها أما المهمة الإقناعية للاتصال يجب عليها أن تقيم علاقة مع عمالها من حيث حرية التعبير عن آرائهم وكذا موافقتهم أو عدمها بالنسبة للقرارات الصادرة إليهم ويجب أن يكون لدى المسؤول أسلوب إقناع عند صدور المعلومة منه حتى يستطيع أن يتلقاها العمل بكل سهولة. أما فيما يخص المهمة التكاملية للاتصال يجب أن يكون هناك تكامل ذاتي وجماعي داخل المنظمة ولكي يكون هذا لا بد من وجود اتصال فيما بينهم حتى يكون هناك تحقيق للمهام التكاملية بالمنظمة.

**دور الاتصال:** يعتبر الاتصال أداة للتنبؤ وتزويد القائمين على المؤسسة باستمرار لتقييم

الأداء ولذا فمن خلال الاتصال تتحقق أهداف هي:

\* توفير المعلومة للإدارة المنظمة بحيث يمكن بالإمكان إدارة مختلف الموارد بفعالية.

\* توفير المعلومة للإدارة بين مختلف المستويات الإدارية والضرورية لتقييم النتائج في الوقت

المناسب.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> منال طلعت محمود، أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث الأزرايطية، مصر ، د ط ، 2003، ص 54-55.

\* تزويد الإدارة بالمعايير التي تساعد في التخطيط المستقبلي بما في ذلك المؤثرات الخارجية التي تؤثر على منتجات الشركة وخدماتها .

- توفير المعلومات للأطراف الخارجية ذات المصالح في الشركة والتي تساعد على التواصل إلى انطباع فعلي سليم.
- إعطاء مختلف المستويات الإدارية صدق الإحساس عن النشاط باعتبار التقارير الرسمية لا تحقق ذلك" .<sup>1</sup>

#### المبحث الرابع: العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال:

" سبق أن أوضحنا عناصر الاتصال والكيفية التي تتم بها عملية الاتصال وتؤكد أن العناصر التي سبق ذكرها يجب أن تجتمع كلها لتتم عملية الاتصال و يجب ألا يقتصر اهتمامنا على أحد العناصر دون غيرها. إذ أن كثيرا من الباحثين في الاتصال كانوا يعطون اهتماما بالغا، حيث أنفق هؤلاء الباحثين جهودا مضمينة و وقتا طويلا في بحوث الرسالة من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها إلا أن الموقف الاتصالي موقف مركب ، وله أبعاد التقنية الاجتماعية والثقافية. فهو أعم وأشمل من مجرد الرسالة وليست الرسالة إلا جزء منه. فعلى المرسل أن يعمل على فهم المستقبلين وأن يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح في بلوغ هذا المنشود.

فالالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة يمكننا أن نهتم بها بل عملية ديناميكية تبدأ من المرسل وتنتهي إلى المستقبل لتعود مرة ثانية فهكذا فمهمة المرسل لا تنتهي بمجرد إرسال نشرة أو إلقاء محاضرة، لكن يهيمه أن تصل محتويات الرسالة إلى من يهيمه من توجه إليهم، ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة في الجماهير ليعرف مدى ما تحقق من أهداف عملية

<sup>1</sup> منال طلعت محمود، مرجع سبق ذكره ، ص 55 ..

الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة أو طريقة توجيهها أو الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من أجل المستقبل أصبح يشاركه الخبرة أو الفكرة أو المهارة.<sup>1</sup>

وسوف نتناول هذه العوامل التي تساعد على إنجاز عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل في ضوء عناصر الاتصال التي سبق ذكرها.

#### • عوامل تتصل بالمصدر أو المرسل:

أن يكون المصدر أو المرسل موضع ثقة عند المستقبل لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبني عليه المستقبل تصديقه للرسالة و المعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقي هو ما يتصوره المستقبل نفسه بصرف النظر على الدافع فقد تثق سيدة ريفية في الدابة أكثر من ثقتها في الطبيب ولعل ذلك يفسر عدم إقبال جمهور معين في الدولة على شراء صحف لعدم ثقتهم في مصدر المعلومات التي تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بذوي المكانات الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة وقد أجريت العديد من الدراسات حول تأثير المرسل أو المصدر على المستقبلين ومن بين هذه التجارب تجارب علمية التي أجراها هوفلاند وفايس واختارا مجموعتين تعرضت الأولى لمصدر موثوق به إلى حد كبير، وأما المجموعة الثانية فقد تعرضت إلى مصدر أقل ثقة من الأولى بكثير. وأثبتت هذه التجارب أن المصدر الموثوق به تستطيع اقتناع بوجهة نظر إلى درجة تبلغ ثلاثة أضعاف وتصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الأقل ثقة .

ومن ذلك نستنتج أن المصدر الموثوق به ذو مكانة رفيعة عالية يستطيع أن يؤثر في المستقبلين أكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول له ثقة مطلقة لكن ما يتصور المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر وقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من أن النشرة صادرة من

<sup>1</sup> انظر : سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، ص36.

نقابتهم فقد قال لهم الباحث أنها من وضع بعض رجال الأعمال وأصحاب المشروعات الصناعية " 1.

وفي حال حكم العمال على هذه النشرة بأنها متعالية ومتعطرسة وتحتوي على بيانات خبيثة تؤدي إلى السيطرة على العمال.

ونستنتج أن العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها، وليس مصدرها الحقيقي بل مصدرها المزعوم.

ينبغي أن يتوفر في المرسل مجموعة من الشروط منها:

-وجود مهارات اتصالية بمعنى أن يتوفر في المرسل القدرة والمهارة في استخدام اللغة اللفظية، فيكون لديه مهارة في الكتابة ومهارة في الخطابة ومهارة في المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل في صياغة الرسائل التي تعبر عنها وأن يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل للرسالة.

-توافر المستويات المعرفية المناسبة أي المعرفة التي تؤثر في فعالية عملية الاتصال إذ يجب أن يكون المرسل ملماً برسالته عارفاً بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل و تساعد على إدراكها يتضمن كذلك معرفته بخصائص اتجاهات المستقبل وأيضاً بمعرفة خصائص وسائل الاتصال حتى تساعد كل منها في اختيار الوسيلة من الوسائل التي تتناسب مع المستقبل " 2.

---

<sup>1</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، 38.

<sup>2</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، ص40.

## خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مجموعة من العناصر كلها تصب في إطار العملية الاتصالية حيث قمنا بإعطاء لمحة أو مفهوم عنها وكذا وضع مخطط توضيحي للعملية الاتصالية بالإضافة إلى إبراز خصائصها ومهامها والعوامل التي تساعد على إنجازها .

# الفصل الثاني: الاتصال الداخلي

## تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والميولات

والمشاعر بين أعضاء المؤسسة بغية تحقيق التفاهم والتفاعل بخصوص العمل.

## المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي للمؤسسة:

" يقصد بالاتصال الداخلي للمؤسسة تلك العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والميولات والمشاعر بين أعضاء المؤسسة ، فردا أو جماعات بغية تحقيق التفاهم والتفاعل بما يتماشى واتجاهات العمال في عملهم".<sup>1</sup>

ويعرف "لوستاد فاسكاس" الاتصال الداخلي للمؤسسة على أنه : مجموعة العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفقتها القائمة بعمليات الاتصال، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي، وتسيير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة مع واقعها ونظرتها وأهدافها وأحاسيس أعضائها ومتطلبات محيطها.

من خلال التعريفين يمكن الخروج بتعريف بسيط لاتصال الداخلي للمؤسسة وهو انه تلك العملية التي من خلالها يتم تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين مختلف الأفراد بغض النظر عن انتمائهم في التنظيم الهرمي للمؤسسة بوسائل اتصال مناسبة من أجل خلق جو من الانسجام والشعور بالانتماء لشق واحد، مما يسهل شؤون وظروف العمل من جهة، ويساعد المؤسسة على الوصول إلى الصورة التي تبتغيها من جهة أخرى.<sup>2</sup>

## المبحث الثاني : وظائف الاتصال الداخلي :

يرى مصطفى عاشوري أن "وظائف الاتصال التنظيمي متعددة الجوانب إلا أنه يختصرها في ثلاثة ميادين نلخصها فيما يلي:<sup>3</sup>

أ- وظيفة الإنتاج: لا يمكن فصل الاتصال التنظيمي الرسمي في مختلف المؤسسات خاصة الاقتصادية منها عن عملية الإنتاج، لأن عملية الاتصال هي من يحدد سير الإنتاج من

<sup>1</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى عالم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، د ط ، 2001، ص22.

<sup>2</sup> فضيل دليو، اتصال للمؤسسة، دار النشر والتوزيع، مصر، د ط، 2003، ص 23.

<sup>3</sup> مصطفى عاشوري، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر ، د ط ، 1993 ، ص120.

حيث الكمية والنوعية، كما تحدد التوجيهات المرتبطة بالتقيد والأداء، كتوجيه الإنذار الغيابات و التناقص عن العمل أو عقد الاجتماعات لمناقشة المشاكل ورفع الإنتاج وتحسين النوعية"

#### ب- وظيفة الإبداع:

" تتمثل في ابتكار أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنظمة، وتعتبر هذه الوظيفة أقل وظائف الاتصال ممارسة، بسبب المقاوم الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف لتغير التنظيم ولأن الروتين والنمطية تقنيات لتسهيل أداء العمل. فهما أيضا الحقبات التي تقف في وجه الإبداع.

#### ج- وظيفة الصيانة:

وظيفة الاتصال في هذا الصدد تبرز في ثلاث وظائف أو مهام رئيسية:

- حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر.
- تغير مواقف الأفراد من خلال القيمة التي يولدها التفاعل الذي يحدث بينهم على المستوى الأفقي والعمودي .
- ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمنظمة" <sup>1</sup>.

#### - المبحث الثالث: أهداف الاتصال الداخلي وأهميته:

##### أ- أهداف الاتصال الداخلي:

إن نجاح أي مؤسسة يرجع بالدرجة الأولى إلى نجاح العملية الاتصالية داخلها، والتي تتم بين القائمين عليها والمستخدمين فيها، وهذا النجاح للاتصال الداخلي يعكس بالإيجاب على صورة المؤسسة بالنسبة إلى جمهورها، كما أن للاتصال الداخلي أهدافا مختلفة سواء كان يتعلق بالقيادات العليا الإدارية أو بالنسبة للعمال فيها.

<sup>1</sup> مصطفى عاشوري، مرجع سبق ذكره، ص120.

## • أهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للقائمين على إدارة المؤسسة

- يساعد الاتصال الداخلي القائمين على الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة، وهذا بفضل المعلومات التي يوفرها كما يعمل على إيصال آراء ووجهات نظر الإدارة للعمال.<sup>1</sup>
- " وبالمقابل يمكن الإداريين من الاطلاع والتعرف على مشاكل العمال واحتياجاتهم بالإضافة إلى هدفين رئيسيين يلخصان باقي الأهداف المحتملة وهم:
- تنمية المعلومات والفهم الضروري للجهود الجماعية بإزالة العوائق والحوجز التي تعترض العملية الاتصالية بحيث يستطيع المدير ورجاله أن يتصلوا ببعضهم البعض حتى يتمكنوا من أداء عملهم على أحسن وجه.
  - تهيئة الاتجاهات الضرورية للتعاون والإشباع المهني و لهذا أهمية قصوى، حيث أن هناك شواهد كثيرة تشير إلى مشكلات العمل الحديث ترتبط ارتباطا وثيقا بالاتجاهات داخل المؤسسة، أكثر من ارتباطها بالمهارات الأساسية والمعرفية المهنية.<sup>2</sup>

## • أهداف الاتصال بالنسبة للعمال:

" يهدف الاتصال بالنسبة للعمال إلى تعريفهم بما تحتويه المؤسسة وهذا ما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين، مما ينعكس بالإيجاب على تسيير العمال وزيادة المردود، كما أن تزويد العمال بقدر كاف من المعلومات يؤدي إلى التقليل من الإشاعات وذا تضييع الوقت وفي هذا الشأن نميز أربعة مجالات لتقديم المعلومات للعمال كالآتي:

- معلومات عن قرارات المؤسسة .

- معلومات عن مستقبل المؤسسة.

<sup>1</sup> ديجرت ، السلوك الانساني في العمل ، ترجمة عبد الحميد ومحمد اسماعيل، دار النهضة مصر للطباعة والنشر، مصر، د ط ، 1974 ، ص515.

<sup>2</sup> خيرى جميل الخليلي، الاتصال ووسائله والخدمات الاجتماعية، الكتاب الجامعي الحديث، مصر، د ط، 1985، ص

- معلومات عن سياسة المؤسسة المتصلة بوظائف العمال.

- معلومات خاصة ببعض المشاكل التي تواجه المؤسسة.<sup>1</sup>

هذه الأهداف تخص كل القائمين على إدارة المؤسسة والعمال داخلها، لكن هناك

أهداف أخرى كثيرة منها: - تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات.

" ينسق الاتصال الداخلي بين تصرفات وأفعال أجزاء المؤسسة، وبدونه تصبح المؤسسة

عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض".

" لأداء مهام مستقلة، فبدون الاتصال تفتقد التصرفات التنظيمية والتنسيق وتميل أجزاء

المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب مصلحة أهداف المؤسسة.

### - المشاركة في المعلومات

يساعد الاتصال الداخلي على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية

ويساعد هذه المعلومات بدورها على:

✓ توجيه سلوك الأفراد نحو الأهداف.

✓ توجيه الأفراد نحو أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

✓ تعريف الأفراد بنتائج أداؤهم.

### - اتخاذ القرارات

يمثل الاتصال أهمية كبيرة في عملية اتخاذ القرارات، فاتخاذ قرار معين يحتاج إلى

معلومة معينة لتحديد المشاكل وتقديم البدائل، وتنفيذ القرار وتقييم نتائجها.

- التعبير عن المشاعر الوجدانية

يساعد الاتصال بين الأفراد على المشاركة في المشاعر الوجدانية والتعبير عن سعادتهم

وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم في الآخرين.

<sup>1</sup> رواية حسن، إدارة الأعمال، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، د ط، 2001، ص 223.

ويمثل الاتصال جزء هام من عمل المدير، حيث يتصل هذا الأخير بكل أفراد المؤسسة في جميع المستويات الإدارية وترجع أهمية الاتصال للمدير لأن جوانب وأنشطة العمل مثل التدريب وتقييم الأداء تتم من خلال الاتصال.<sup>1</sup>

### ب- أهمية الاتصال الداخلي:

بعد الإحاطة البسيطة بماهية الاتصال الداخلي، علينا أن نبرز أهمية الاتصال عامة وأهميته في المؤسسة خاصة.<sup>2</sup>

" يقوم البناء الاجتماعي على تحديد الأدوار لكل فرد، وهو ما يجعله يشعر بقيمته في المجموعة، مما يفرض عليه وظائف مختلفة تحقق في النهاية تكامله مع ما يؤديه الآخرون، ولا يمكن القيام بذلك معهم، وهو كذلك بالنسبة للفرد داخل المؤسسة .

– العزلة داخل أي كيان اجتماعي يؤدي بالإحساس بالخوف، والطمأنينة الناتجة عن التماسك، هذا الأخير يعمل كذلك على دعم الاتصال بالآخرين ويعتبر مظهرا من مظاهره.

– كما أن الفرد داخل أي تنظيم لا يمكن أن يؤدي مهامه بالانطواء والعزلة، لأن الإحساس بالأمن داخل الجماعة لا يأتي إلا بقيام علاقات اجتماعية ايجابية بمن حوله، تجعله يعرف الآخرين و يتبادل معهم الحاجات والأفكار والآراء.

– تظهر أهمية الاتصال داخل المؤسسة في حاجة أفرادها إلى معلومات ومعارف خاصة بالقضايا المتعلقة بأداء المهام التي تفيد في اتخاذ القرارات الصائبة.

– للاتصال أهمية في رفع مستوى المعارف والمهارات التي تنعكس على الانجاز وتفيد في إيجاد الحلول الطارئة.

– الاتصال العملية التي تمكن الفرد من اكتساب خصائص وسمات المجتمع الذي ينتمي إليه، أي أن الفرد من خلال الاتصال، يكتسب قيم ومعتقدات مجتمعه وهو

<sup>1</sup> رواية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 224.

<sup>2</sup> عبد الحميد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

نفس ما يقدمه للفرد من خلال انتمائه إلى أي تنظيم بالمؤسسة، فيكتسب قيما وأفكارا جراء الاتصال الدائم بمن يعملون معه وما تكون لديه من معتقدات يجعله ينقل صورها للآخرين.

الاتصال مهم لشعور الفرد بالإخلاص، فكلما كان الاتصال قويا جعل الفرد يقوم بعمله على أحسن وجه، وبكل إتقان لإرضاء رئيسه ودفع المؤسسة إلى التطور".<sup>1</sup>  
" تظهر أهمية الاتصال الداخلي في تمكين الفرد خاصة العمال من عرض مشاكلهم وحاجاتهم سواء مادية كانت أو معنوية، فيتمكن بذلك الرئيس من تفادي النقص الذي ينجر عنها، بتوفيرها لمروسيه.

للاتصال أهمية بالغة في حل النزاعات والخلافات داخل المؤسسة، من خلال اللقاء والحوار بين كل الأطراف الفاعلة، وبغض النظر عن مركزهم داخلها.  
يؤدي نقص المعلومة والإشاعة إلى تضييع الوقت الذي من شأنه أن يعطل انشغال المؤسسة، لذا تبرز أهمية الاتصال في تفادي مثل هذه المشاكل من خلال تزويد كافة المستخدمين بالكم اللازم من المعلومات، فلا ينشغلون عن وظائفهم بالبحث عن التوافق.  
يمكن القول في الأخير أن استمرار المؤسسة مرتبط باستمرار ونجاح الاتصال داخلها لأنه أساس كل وظيفة من الوظائف المختلفة فيها، فهو من يضيع الاتصال الخارجي لها، ويمكن أن يكون هذا الأخير ناجحا ومفيدا إلا إذا نجح الأول لأن الأفراد داخل المؤسسة هم من ينقل الصورة الحقيقية عنها".<sup>2</sup>

#### المبحث الرابع: عوائق الاتصال الداخلي :

<sup>1</sup> عبد الحميد محمود، مرجع سبق ذكره، ص 21.

<sup>2</sup> ابراهيم الغمري ، السلوك الإداري للعلاقات العامة ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، د ط، 1976، ص 144 .

" إن سيرورة الاتصال تضمنها الظروف الملائمة في محيطه وبذلك يستطيع العمال والقائمون على الإدارة القيام بالأعمال المنطوية بهم في جو من التألق، غير أن هناك ما يمنع الانسجام التام في العمل، ويعرقل النظام الاتصالي للمؤسسة وهذا ما يسمى بعوائق الاتصال التي حاولنا بها عن طريق تقسيمها إلى:

– عوائق نفسية اجتماعية عامة.

– عوائق كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية"<sup>2</sup>.

• " عوائق نفسية اجتماعية عامة: تنحصر أهمها فيما يلي :

" كثرة العاملين بالمنظمات واختلاف العوامل النفسية، الثقافية والاجتماعية لكل عامل

فيهم.

– عدم فهم عمليات الاتصال فهما عليما صحيحا.

– انعزال الإدارة العليا.

– الدور النشط الذي تقوم به التنظيمات غير الرسمية داخل الوحدة الإدارية

فيما يخص الاتصالات وإعداد البيانات مما يؤدي بالبعض إلى التستر على

بعضهم، بحيث تنقل إلى الإدارة بيانات بعيدة عن الواقع.

– اتصاف بعض القادة بصفات شخصية تؤثر في العملية الاتصالية على

جميع المستويات كاتجاههم إلى التعالي على الغير أو عدم الرغبة في

الاتصال مع من هو أدنى أو الجمود أو عدم التعاون مع الآخرين "<sup>1</sup>.

• عوائق كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية

<sup>1</sup> ابراهيم الغمري، مرجع سبق ذكره ، ص 144.

-عوائق خاصة بالمرسل: ما يعيق المرسل عن ابلاغ رسالته:

قصور قدرته على صياغة رسالة واضحة: وذلك حينما يخطئ المرسل في تقديره أن المستقبل أو المستمع يخطئ بدرجة عالية ، فيزوده بكم هائل من المعلومات غير منسقة يضيع معها المستقبل.

- جانب ذاتية المرسل: تظهر بوضوح عندما يطبق المرسل على المستقبل ما يطبقه على نفسه معتقدا أن ما هو بديهي وواضح عنده هو كذلك بالنسبة للمستقبل، مما يعيقه عن تقدير وضع هذا الأخير، كما أن البعض يميلون إلى إقامة علاقات تنافسية مبنية على الصراع أو أنهم يميلون إلى الشحط في محادثاتهم، مما يعرقل الاتصال. وبدلا من إقامة علاقات ناضجة وواعية محددة الأهداف تكون اتصالات المرسل مثقلة بالعناصر الانفعالية<sup>1</sup>.

#### التحيز والأحكام المسبقة على المرسل :

" التحيز بمعنى التعصب لعشيرة أو مذهب أو عرق، أما في الاتصال، فهو التعصب لفكرة أو اتجاه، بالإضافة إلى التحيزات الانفعالية تظهر خطورته في التفاعل معه بأفكار المرسل، كذلك سوء التقدير الموضوعي إحالة المستقبل، فيتعامل المرسل مع هذا الأخير وفق أحكام موضوعة مسبقا .

#### قصور التخطيط الاتصالي:

نجاح العملية الاتصالية مرهون بنجاعة المخطط الذي تسير وفقه حتى نتمكن من التأثير على المستقبل، ولأجل ذلك يجب تحديد الوقت المناسب لبث الرسالة، فيتعذر على المرسل إدراك التوقيت المناسب واكتشاف منفذ الوصول إلى المتلقي، فإن العملية الاتصالية محكوم عليها بالفشل.

- انخفاض درجة الحساسية لإرجاع الأثر

<sup>1</sup> روبرت سلنوستال، العلاقات الانسانية في ادارة الاعمال، ترجمة أحمد سعيد دويدار وآخرون ، مكتب النهضة المصرية، مصر، د ط، 1966 ،ص77.

يعني ذلك استغراق المرسل في طرحه للأفكار وعرضه الأهداف الاتصالية وقتا طويلا، معتمدا تأييد المتلقي لكل ما يقدمه له.

- عوائق خاصة بالمستقبل : يعتبر المستقبل عنصر جد هام في العملية الاتصالية فهو يستقبل الرسالة و يقوم بإرسال أخرى فتحصل التغذية العكسية وهو الآخر يتعرض إلى عدة عوائق:

- سواء التقاط الرسالة :بسبب التسرع في التأويل والاسترجاع بجمع قدر من المعلومات للوصول إلى الصورة اللازمة، فتكون استجابة مبنية على العناصر الثانوية. قد يرجع بسبب سوء التقاط الرسالة إلى مشاكل حسية إدراكية عند المتلقي بسبب التشويش لإشغال بأمور أخرى أثناء العملية الاتصالية، فلا يلتقط كامل الرسائل بل يستكملها من خلال افتراضات ذاتية" <sup>1</sup>

- الإدراك الانتقائي للرسائل:

" أكثر المعوقات خطورة ، فالمستقبل لا ينتبه لكل حديث، بل يركز اهتمامه على عناصر منتقاة سلفا، سواء كانت ايجابية أو سلبية فهي تؤدي إلى إدراك انتقائي أي يفهم ما لا يلائم طبيعته وأفكاره،وبالتالي سوء تفسير المقصود من الرسالة وإضراب العملية الاتصالية ككل.

- سوء إرجاع الأثر:

حتى يوفق المرسل في بلوغ هدفه من وراء إرسال أي رسالة عليه الاهتمام بردود أفعال المتلقي، فيكيف معه، وهنا تكمن مسؤولية المتلقي في توجيهه لا يضيع المستقبل وجب عليه تحمل المسؤولية لإنجاح العملية الاتصالية.المتحيزات والأحكام المسبقة على المرسل

<sup>1</sup> روبرت سلوتسنتال، مرجع سبق ذكره ،ص78.

قد يتخذ المستقبل موقفاً، ويصدر حكماً مسبقاً على المرسل، وعند حدوث هذا يصبح إدراكه انتقائياً لم يبلغه إياه المرسل، فلا يهتم إلا بما يؤديه حكمه المسبق الذي كونه، وهو ما يكسب التحيز صيغة الذاتية والانفعالية<sup>1</sup>.

"عوائق خاصة بالرسالة : المتحيزات والأحكام المسبقة على المرسل تتعرض المعلومات أثناء وضعها لبعض المؤثرات التي تغير أو شيء إلى حكم كل من طبيعة، شكل، حجم ومعنى المعلومات وكذلك الأفكار والعوائق الخاصة بالرسالة، تظهر عند القيام بصياغتها، أو ترميز المعلومات وحوله إذ كلمت وأرقام وأشكال وجمل ويرها وأهم ما يعتبر ميقاً يظهر في: -تعتبر صياغة الرسالة معيقة إذا كان المرسل لا يدرك ولا يفهم معنى المعلومات المتوفرة لديه.

-يعاق فهم الرسالة إذا لم ينتقي المرسل الكلمات السهلة والمعبرة"<sup>2</sup>.

كما "وتعتبر الرسالة معيقة للاتصال إذا لم يأتي مرسلها بتغيرات توجه المتلقي، أو تعزز المعاني عنده.

تحتاج الرسالة إضافة إلى محتواها من المعلومات أي دعم متمثل في الحركات الجسدية التي تعزز المعاني لدى المتلقي"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> روبييرت سلتوسنتال، مرجع سبق ذكره، ص78

<sup>2</sup> أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الجامعة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، د ط، 2000، ص38.

-عوامل متصل بالرسالة:

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها في إعداد الرسالة لضمان استجابة المستقبل لها:

أن تصمم بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغي مراعاة:

✓ موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل فالرسالة التي يجد فيها المستقبل مصلحته أو تحقق له حاجات معينة يتسم بها و تلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجارب معها، إذ أن المستقبل يعتبر حر في اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له، وقد توصل "فرانك لوثر" إلى قاعدة تقول أن الاختيار متوقف على العلاقة من الفائدة التي ينتظرها المستقبل من جهة والجهد الذي يبذله من جهة أخرى ويعبر عن ذلك على النحو التالي:

الاختيار:  $\frac{\text{الفائدة المرجوة من الرسالة}}{\text{الجهد المبذول في الحصول عليها}}$

فمن الواضح أن القارئ (المستقبل) يفضل الإطلاع الميسر له عن الذهاب إلى مكان بعيد للحصول عليها، ولكن في حالة الاهتمام بغير معين مقبولة نجد أن المستقبل على استعداد لبذل جهود مضاعفة لكي يعرف هذا الخبر.

✓ صياغة الرسالة حيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

✓ اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

✓ يجب أن يسوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الرموز<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 39.

<sup>2</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ البدوي ، العملية الاتصالية ، مرجع سبق ذكره، ص 40.

✓ " أو اللغة التي يفهمها هذا المستقبل فالرموز التي يستخدمها المرسل في رسالته تدل على معنى معين.

✓ ينبغي أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التي تبذل جهود مضمينة في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى .

#### - عوامل متصلة بالمستقبل:

فالمستقبل هو الشخص أو مجموعة من الأشخاص التي تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل إلى المستقبل في صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز أو فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرموز وعناها ويتفهم المستقبل الرسالة في ضوء خبراته السابقة وحاجاته وكلما تشابهت خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد فهمه وزاد نجاح عملية الاتصال وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

يوضح الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولا قيمة لها، والأصوات تصبح لا مغزى لها أو معنى لها حينما ينعدم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات مشتقة من بيئته وثقافته.

فليس بالضرورة أن يدرك الإنسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون لنفسه مدلولاً عن هذه الأشياء على ضوء خبرته السابقة وفي ضوء إطاره الدلالي ليفسر هذا الشيء الجديد على ضوءه.

✓ قصور الإدراك الحسي للمستقبل: فالإنسان يدرك الرسالة التي تعرض عليه، إن السمع والبصر هما أهم الحواس في عملية الاتصال، وعلى ذلك فإذا كانت هذه الحواس بها قصورا يمكن أن تعوق عملية الاتصال.<sup>1</sup>

✓ " دافعية المستقبل إلى المعرفة: من خطأ الاعتقاد أن إدراك المستقبل للرسالة أمر مضمون بمجرد أن يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل، وخاصة في الاتصال الجماهيري، و كلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة يسعى هو بنفسه إلى اختيار هذه الرسالة.

✓ الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيرا كبيرا على مدى تقبله للرسالة ورفضها.

#### - عوامل متصلة بوسائل الاتصال:

سبق أن عرفنا الوسيلة بأنها الرمز أو الشكل أو اللغة التي يستخدمها المرسل بنقل الرسالة إلى المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت وسائل لفظية، منطوقة أو مكتوبة أو وسائل لفظية منطوقة أو مكتوبة أو وسائل غير لفظية، ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحي قصور، وكلما توفر عدد من هذه الرسائل إتاحة لذلك الفرصة للمرسل لأن يختار من بينها الوسيلة أو الوسائل التي تتناسب مع الهدف المقصود، وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه".

#### خلاصة:

من اجل الوصول إلى الصورة التي تبتغيها أي مؤسسة يجب أن يكون لديها اتصال داخلي يتميز بعدة خصائص أو وظائف مثل : الإبداع ، الصيانة ، الإنتاج ..... الخ ، وكذا

<sup>1</sup> سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، مرجع سبق ذكره، ص ص 42-43.

يتميز بمجموعة من الأهداف تختلف من مؤسسة لأخرى بالإضافة إلى أن يكون ذو أهمية بالغة .

# الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي

تمهيد:

يعتبر الاتصال من المفاهيم المهمة في الإدارة والأكثر نداوة في المؤسسات عندما يتعلق الأمر بالحديث عن الخدمة والرعاية التي يخصصها الأفراد، وكذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار فهو الركيزة التي تعتمد عليها المؤسسة في ربط وتنظيم علاقات العمل بين الموظفين وكذا الاعتماد على الاتصال بشكل كبير في انجاز الأعمال المادية.

**المبحث الأول: مفهوم الاتصال المؤسسي:**

" الاتصال المؤسسي هو ذلك التوافق بين طبيعة الاتصال والصفات التي تميز المؤسسة، ويتم هذا الاتصال بمستويين يتمثل المستوى في الاتصال بين الإدارة والعاملين من حيث المهام الإعلامية والاقناعية حيث تصدر الإدارة القرارات والتعليمات والإجراءات الأمانة لكي يعرف كل فرد دوره بالتحديد لخدمة أهداف المؤسسة، أما المستوى الثاني للاتصال فيتم الأفراد داخل المؤسسة لتبادل المعلومات والمعاني والأفكار حول موضوعات تهتم المؤسسة".<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: أشكال الاتصال داخل المؤسسة:

" تختلف أشكال الاتصال داخل المؤسسة باختلاف الأدوار والأهداف، لكن مهما بلغت تباين أشكال الاتصال فهي في الأخير تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

#### - الاتصال الرسمي:

يحدث بالطرق الرسمية والمتفق عليها في محيط العمل داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة، إذ يحدد طبيعة العمل ونوعه والعلاقات التي تربط بين الأفراد، ومن ثم طبيعة الاتصال الذي يحقق في النهاية ما تسمى إليه المنظمات ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات والتقارير، الاجتماعية الرسمية والخطابات والأكد أن الاتصال الرسمي منه ما هو صاعد، نازل، أفقي".<sup>2</sup>

" إن الاتصال الرسمي هو ذلك الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمؤسسات ويعتبر من متطلبات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة.

والملاحظ على هذا النوع من الاتصالات تنوع المادة المنتقلة عبر شبكاته، فهو يحتوي على بيانات، حقائق خاصة بالوضع التجاري، المشاكل، الآراء، الخبرات".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عامر سعيد ياسين، الاتصال الغداري والمدخل السلوكي، العربي للنشر والتوزيع، ط 2، 2000، ص 30.

<sup>2</sup> محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، مصر، د ط، 1999، ص 354.

<sup>3</sup> مصطفى عاشوري، مرجع سبق ذكره، ص 145.

" والمعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات " <sup>1</sup>.

" يهدف الاتصال الرسمي إلى ثلاث أهداف:

- ✓ نقل الأوامر والتعليمات وفقا للسلم الهرمي للمؤسسة.
  - ✓ نقل الاقتراحات والتقارير وكل ما يبديه القائمون بالتنفيذ من ردود أفعال داخل الإدارة.
  - ✓ إعلام وإحاطة كافة أعضاء المؤسسة بالأهداف العامة التي تسمى المؤسسة لانجازها
- " <sup>2</sup>.

وينقسم الاتصال الرسمي إلى:

**الاتصال النازل:** " يعتبر هذا النوع من الاتصالات الأكثر استعمالا وانتشارا، وهو عملية تمرير المعلومة من القمة إلى القاعدة، أي عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء إلى المرؤوسين والعملية تتضمن المعلومات التالية:

- ✓ توجيهات محدودة حول مهمات أو أداء العمل عامة.
- ✓ معلومات من أجل فهم المهمات وعلاقتها بمهام المؤسسات الأخرى.
- ✓ معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارساتها تتضمن السياسات، القوانين واللوائح.

✓ إرجاع الصدى (التغذية العكسية ) إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء مهماتهم.

✓ رسائل الدعاية مصممة لتحفيز المستخدمين " <sup>3</sup>.

- **أهداف الاتصال النازل:**

" تتخلص أهداف الاتصال النازل في هدفين رئيسيين هما:

---

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، المدخل الاساسي للعلاقات العامة ، مرجع سبق ذكره، ص45.

<sup>3</sup> محمد منير حجاب، نفس المرجع ، ص 146.

- أ- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بصورة صحيحة وواضحة " <sup>1</sup>.
- ب- " قبول المرؤوسين المعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من القائد الإداري لهم "

#### - خصائص الاتصال النازل:

- لخصها الباحثان "كاتز" و"كاهن" فيما يلي:
- ✓ أوامر وتعليمات مرتبطة بالعمل.
  - ✓ معلومات لفهم العمل وعلاقة التكميلية بالأعمال الأخرى.
  - ✓ تعزيز السلوك الإيجابي للرئيسين بنظام واضح يقوم على المكافآت والعقوبات.
  - ✓ القدرة على تفادي الأخطاء وتصحيحها في الوقت المناسب.
  - ✓ توضيح الأبعاد العقائدية للعمل ليكون بذلك دافع قوي لإنجازه بإتقان" <sup>2</sup>.

- **الاتصال الصاعد:** " هو الاتصال الذي يتم من أدنى إلى أعلى تنظيم، حيث تفاعل العملية يبدأ من الأسفل، لأن دور المرؤوسين لا يقتصر على تلقي المعلومات و الأوامر، بل تعطى لهم الفرصة بتوجيه الرسائل وتقديم اقتراحاتهم والتعبير عن آرائهم، إذ أن الاتصال الصاعد هو الوسيلة الوحيدة التي تمكن الإدارة من الفهم والتأكد من قبول المرؤوسين للمعلومات التي تداولت:

والمعلومات التي تتداول في هذا النوع تحتوي على المواضيع التالية:

- أ- مايريد الشخص قوله عن الآخرين ومشاكلهم.
- ب- مايريد الشخص قوله عن ممارسات المؤسسة وسياساتها.
- ج- مايريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن عمله.

#### - أهداف الاتصال الصاعد:

<sup>1</sup> محمد سيدي دعبس ، الاتصال والسلوك الإنساني ، البيطاش للنشر والتوزيع ، مصر ، د ط ، 1999 ، ص 183.

<sup>2</sup> عزي عبد الرحمان، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ط، 1992، ص 21.

يمكن حصر أهدافه في: <sup>1</sup>

- ✓ " التحقق مما إذا كانت المعلومات المرسله قد تم استقبالها واستيعابها.
- ✓ معرفة مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ.
- ✓ يقيد المرؤوس في تحقيق ذواتهم والتخلص من التوتر، كما يشعرهم بانتمائهم للمؤسسة.

#### - خصائص الاتصال الصاعد:

أبرز ما يميزه ما يلي:

- ✓ تقديم تقارير عن أداء العمل وظروفه.
  - ✓ تقديم شكاوى المشكلات الشخصية من طرف المترف أو العامل.
  - ✓ طلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة.
  - ✓ الإجابة عن الأسئلة الواردة من الأعلى.
  - ✓ تساعد على المرؤوسين على التخلص من ضغوطات العمل.
- الاتصال الأفقي:** يقوم هذا النوع أساسا على إرسال واستقبال المعلومات والبيانات والحقائق من الهياكل أو مصالح العمال الذين يحتلون نفس المستوى التنظيمي الرسمي، ودوره يبرز أكثر في تنسيق الأعمال والنشاطات المعتمدة كالإنتاج، الصيانة..... إلخ.
- ويتطلب هذا النوع من الاتصالات المرونة والسهولة في الإجراءات والوضوح في تحديد الاختصاصات حتى تحقق المنظمة أهدافها المنشودة.
- أما عن الموضوعات التي يدور حولها هذا النوع فهي:
- ✓ تنسيق وتبادل الأعمال بين مختلف الأقسام الإدارية التي تقع في نفس المستوى.
  - ✓ عرض وجهات نظر الأفراد وأرائهم ومقارنتها مع وجهات نظر الآخرين.

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، المدخل الأساسي للعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

✓ الحصول على معلومات وبيانات لا يمكن الحصول عليها والتوصل إليها بواسطة

الاتصال النازل والصاعد خاصة داخل المؤسسات التي يسودها التسلط الإداري".<sup>1</sup>

– "أهداف الاتصال الأفقي:الاتصال الأفقي يهدف إلى:"<sup>2</sup>

✓ "تنسيق العمال والمهام حيث يجمع العمال من المستوى ذاته للتنسيق بين أعمالهم.

✓ حل المشاكل، فاجتماع العمال يوفر فرصا للتفاهم وحل أعمق للمشاكل.

✓ تكوين علاقات شخصية، فهو يعتبر عاملا هاما في حياة النظام واستقراره.

✓ المشاركة في المعلومات، حيث يتبادل المجتمعون ما في جعبتهم من المعلومات".

– خصائص الاتصال الأفقي: "التنسيق للقيام بالمهمة من خلال اجتماعات

شهرية للرؤساء من أجل مناقشة تحقيق الأهداف:

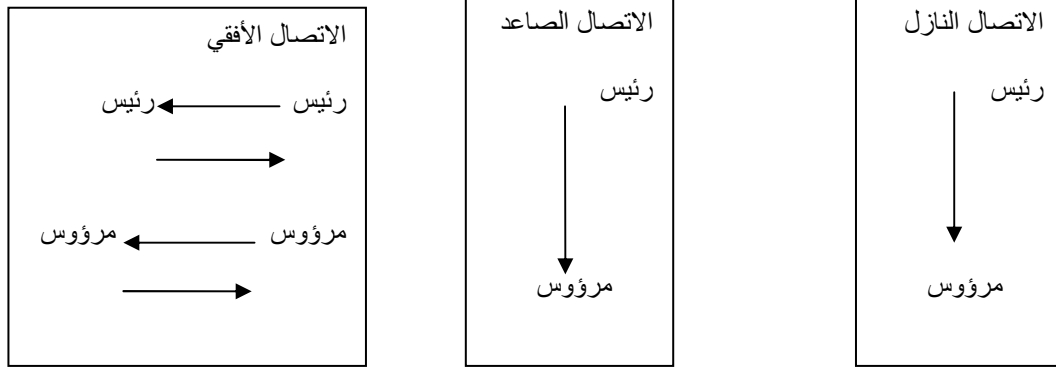
✓ حل المشاكل من خلال المناقشة لكيفية إيجاد الحلول.

✓ تبادل المعلومات (مستجدات، أوضاع راهنة، أوضاع مستقبلية).

وأشكال الاتصال الرسمي هي:

<sup>1</sup> عزي عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص ص 22-23.

<sup>2</sup> محمود عودة، أساليب التغيير الاجتماعي، دار النهضة العربية، لبنان، د ط، 1998، ص 119.



## الشكل 01: يمثل المخطط لأشكال الاتصال الرسمي :<sup>1</sup>

2. الاتصال غير الرسمي: " كما أوزنا في بداية المبحث، أن الاتصال داخل المؤسسة ينقسم إلى قسمين، وبعد تطرقنا إلى القسم الأول، فإن الاتصال غير الرسمي هو الشق الثاني والجزء الطبيعي لحياة المؤسسات، فلا يمكن تجاهله أو القول بعدم وجوده وجدواه، وإذا كان الأول محدد الضوابط، فإن الاتصال غير الرسمي ينشأ من تلقاء نفسه<sup>2</sup>

" نتيجة العلاقات الاجتماعية، الصداقات الشخصية بين العمال في التنظيم ويتصل هؤلاء المرؤوسين على هذا الأساس، ولا يخضعون لاتجاهات أو مقاييس محددة كما هو الحال في الاتصال الرسمي.

### - خصائص الاتصال غير الرسمي:

حسب تصنيف "كانتز" و"كاهن" تتخلص في:

- ✓ الاتصال غير الرسمي يعتبر تلقائي وعفوي ناتج عن عدة مشاكل وقضايا، وهو يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي.
- ✓ عند لجوء الإدارة إلى المراقبة وتصنيف المعلومات، فإن الاتصال غير الرسمي يقدم معلومات أوفر وبأكثر تفصيلاً.

<sup>1</sup> مصطفى عاشوري، مرجع سبق ذكره، ص 125.

<sup>2</sup> صالح مشبكي، العلاقات الانسانية في الادارة، مكتب القاهرة الحديث، مصر، د ط، 1969، ص 300.

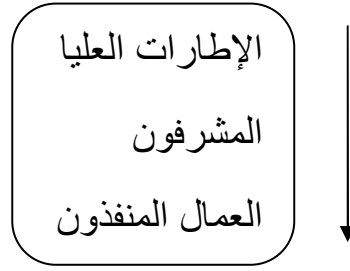
- ✓ يعد الاتصال غير الرسمي مقارنة بالرسمي الأسرع والأسهل من حيث الانتشار.
- ✓ ينشط الاتصال غير الرسمي بسبب التنظيم، وقد لا يلاءم أوضاع المؤسسة نظرا لانعدام العدالة واحتكار السلطة، وعدم ترك المجال للنقاش، فيتعذر على العمال الاتصال الرسمي".<sup>1</sup>
- وظائف الاتصال غير الرسمي:
- " إن للاتصال غير الرسمي مزايا يمكن اعتبارها وظائف أساسية يقدمها للمؤسسة عامة وللعمال خاصة، وردّها فيما يلي:
- ✓ يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في الكثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومة، وبالتالي التحقيق من عبئ التعطيل على الرئيس العام للمشروع.
- ✓ يعمل على استكمال الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي نقلها.
- ✓ يمهّد الطريق ويزيل العراقيل التي تقف أمام الأداء الحسن للمهام.
- ✓ يساعد على سير عملية التفاوض مع النقابات العمالية."
- ✓ يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي".<sup>2</sup>

## أنواع الاتصال في المؤسسة

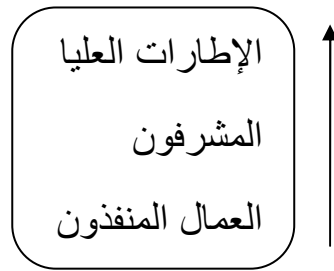
### مخطط الاتصال الهابط

<sup>1</sup> صالح مشبكي، مرجع سبق ذكره ص 300.

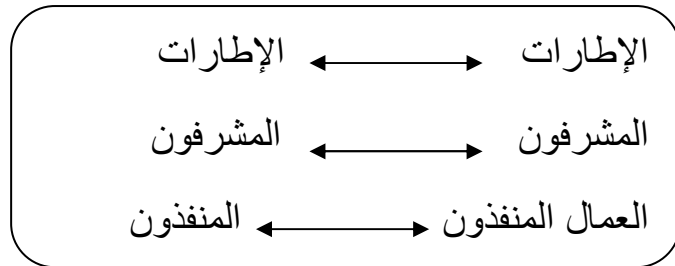
<sup>2</sup> محمد منير حجاب، المدخل الأساسي للعلاقات العامة، ص ص 46-47.



مخطط الاتصال الهابط



مخطط الاتصال الأفقي:



الشكل رقم 02: أنواع الاتصال المؤسسي<sup>1</sup>

المبحث الثالث: وسائل الاتصال في المؤسسة:

<sup>1</sup> غياث بوفلجة، مقدمة في علم النشر التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 ص ص 32 37

" تختلف وسائل الاتصال داخل المؤسسة بحسب الغرض من الاتصال وطبيعة الرسالة المراد إبلاغها، لذا نجد المؤسسة أمامها هامش لاختيار واسع بين الوسائل الشفهية، المكتوبة، السمعية البصرية، سنحاول تسليط الضوء على أهمها:

#### - وسائل الاتصال الشفاهية:

تعد أسهل الوسائل والطرق الاتصالية، تلازم أكثر المؤسسات الصغيرة، حيث يمكن عقد اجتماعات على أسس فردية بطريقة غير رسمية، أو على أساس جماعات الإدارة لتوصل المعلومات ونحصل على الاستجابة في مؤسسة صغيرة يمكن جمع أفرادها خلال اجتماعات دورية، لكن كلما كبرت المؤسسة كان من الضروري تقسيم العاملين على وحدات متفرعة حتى يكون النقاش فعال وأهم وسائله:<sup>1</sup>

#### - المقابلة الشخصية أو الجماعية:

" بالإضافة إلى سرعتها، تحقق وصول الرسالة المطلوب إيصالها ومعرفة ردود أفعال المتلقين، كما أنها تمكن من تعديل القرار وتوضيح المعلومات بصورة فورية تتلاءم مع الموقف بعد مناقشته، يؤخذ على هذه الطريقة تكلفتها، فهي تتطلب انتقال الرئيس أو مجموعة من المرؤوسين إلى مكان الاجتماع، وتتطلب من الرئيس القدرة على مواجهة الموقف.

- **الهاتف:** من الوسائل الهامة جدا في الوقت الحاضر، كما أنه منخفض التكلفة سريع ويتميز بالفعالية خاصة إذا كان هذا ما تتطلبه الرسالة، واستخدام هذه الوسيلة بحكمة يحقق قدرا كبيرا من الانتباه، لا يمكن الحصول عليه بالكلمة المكتوبة فالصوت ونبراته له تأثير قوي على المستمع".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> كاران لانز، التوظيف وإدارة الأفراد، ترجمة فؤاد هلال، دار النشر والتوزيع، د ط، 1982، ص 166.

<sup>2</sup> عمرو غانم، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، د ط، 1982، ص 488.

- **المحاضرة:** " لقاء تنظمه إدارة المؤسسة بمشاركة إطارات في المؤسسة أو شخصيات

1

"من خارجها وتدور المحاضرة حول مسائل أو مواضيع تتعلق بالحياة المهنية وتدايياتها. كما توجد وسائل اتصال شفوية أخرى كالمناسبات وفرص الالتقاء والاحتكاك التي يكثر فيها تبادل وجهات النظر مثل:

الأيام الدراسية: يشارك فيها كل أفراد المؤسسة.

التظاهرات الثقافية والمعارض الداخلية

تدعم ثقافة العمال وتشعرهم بالانتماء للمؤسسة والافتخار بما ينجوه.

- **وسائل الاتصال المكتوبة:**

تعتبر من الوسائل التي تلعب دورا كبيرا في إعلام المؤسسة، خاصة أنها تمكن من الاحتفاظ بالمعلومة والرجوع إليها، كما أنها تتميز بالدقة، ونذكر منها:

- **دليل العاملين:**

عبارة عن معلومات مختصرة لكل العاملين، تشرح لهم ما تقوم به المؤسسة، إمكانياتها.

- **شروط التوظيف وقواعده**

- **الخطابات والنشرات والتقارير:**

تستعمل بدرجة متفاوتة حسب نوع الرسالة وطبيعة المتلقين، وحتى يكون للخطاب أثر ينبغي أن لا يكون لفرد يعينه بل لمجموعة، بحيث يشعر المستلم أنه المعنى خلاله، ومن ثم يجب أن تراعى المواضيع التي تثير اهتمام المتلقين وكذلك مراعاة ثقافتهم وخصائصهم، فالتقارير والنشرات نوع من الرسائل

لكن حجمها يزيد عن المؤلف، وتراعى مخاطبة العقل والقلب في إعدادها وإخراجها فتجذب المطلع وتحثه على قراءتها"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> كاران لانز، مرجع سبق ذكره، ص 176.

<sup>2</sup> كاران لانز، مرجع سبق ذكره، ص 176.

## - المذكرة:

" وسيلة اتصال منظمة، تقدم معلومات عن القرارات والأوامر الإدارية والإجراءات المتخذة بعد اجتماع معين.

## - لوحة الإعلانات:

يستخدم الاتصال بنود معينة متعددة من المعلومات والتضخيم، لذا يجب في هذه منع المعلومات التي يتوقف العمل بها، أي تلك التي أصبحت قديمة وذلك حتى لا تظفي على المعلومات الجديدة.

## - علبة الاقتراحات:

خاصة بالعمال، حيث يطرحون فيها اقتراحاتهم المكتوبة وهذه الوسيلة لها فائدة مزدوجة إذ تسمح بتحسين سير العمل حيث تؤخذ هذه الاقتراحات بعين الاعتبار من جهة وتخلق جو مريح للعمل من جهة أخرى.

## - الملصقات:

لنشر الأفكار، البلاغات المتعلقة بالمؤسسة، حيث يستخدمها النقابيون أو ممثلو العمال لنشر أفكار معينة بين العمال، وتبني موقف واحدا إزاء قضية ما، أو تستخدمها الإدارة لتقديم بلاغات عاجلة من مواضيع خاصة بالمؤسسة.

## - وسائل الاتصال السمعية البصرية:

" يقصد بها تلك الوسائل التي تستعملها المؤسسة لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد أساسا على الكلمات، غير أن هذه الوسائل المتطورة لا نجدها إلا في المؤسسات الضخمة ذات مستوى صناعي وتكنولوجي عاليين، وهي ترتبط أكثر بالبلدان المتقدمة فهي تحتاج لإمكانيات ضخمة وكبيرة ولتكاليف باهضة ويمكن أن توجز هذه الوسائل فيما يلي:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> François Bever, l'entreprise de communication de la marché et méthodes de communication interne, édition liaison ,p 45

✓ **الفيلم الإعلامي:** " يستعمل في التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها أو دراسة مشكل خاص يهتما، ومن ايجابياته أنه يعطي صورة أو رؤية ملموسة وشاملة عن المؤسسة ويسمح لكل عضو برؤية نشاطه ضمن العمل الكلي للمؤسسة.

✓ **ماركة المؤسسة:** من خلال الشعارات والامضاءات والقنوات السمعية البصرية الاشهارية، تعد قنوات ناجحة لربط الخطاب واطفاء عليه طابع المصادقية "1.

#### - **المبحث الرابع: شروط الاتصال الناجح داخل المؤسسة:**

" مهما كانت طبيعة المؤسسة ومهما كان المحيط الذي يتفاعل معه، فهي لا تستغني عن الاتصال لتحقيق أهدافها، وكلما كان الاتصال فعالا، كانت نبتة النجاح أكبر، وقبل الحديث عن سبل تحقيق أهداف المؤسسة، لا بد أولا عن الحديث عن أهمية وضع الأهداف بحد ذاتها بطريقة واضحة حيث:

✓ **إن إعداد برنامج الاتصالات على مستوى المؤسسة لا بد أن يبدأ بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من وراء هذا النظام، ويرتبط ذلك بتوفير جو مساعد على بث روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعمال، وهو ما يعني التركيز على العمل وتقديم المزيد لصالح المؤسسة بدلا من الدخول في مناورات وصراعات مع الرئيس، أو الزملاء لإخفاء جزء من الحقائق والمعلومات.**

✓ **لا يمكن التركيز على أهداف عملية الاتصال وتجهل الأهداف العامة للمؤسسة، فالاتصالات ليست هدفا في حد ذاتها، لكنها تستخدم لتحقيق أهداف أخرى للمؤسسة لأن الأهداف تحقق جهود العمال وجب الاهتمام بأهدافهم وإلا تشجعوا على عدم الاشتراك في تحقيق العملية الاتصالية والأهداف العامة للمؤسسة.**

✓ **لأجل هذه الأخيرة، تضع المؤسسة إستراتيجية اتصالية، وبقدر ما كانت الإستراتيجية محكمة، كان الاتصال الداخلي ناجحا، ويمكن أن يثد عمرها من ثلاث سنوات إلى**

<sup>1</sup> كاران لانز، مرجع سبق ذكره، ص175.

"<sup>1</sup>" خمس سنوات، بحيث تدعمها المؤسسة، ومن أهداف التي تسمى إليها المؤسسة

من خلال وضع استراتيجية الاتصال نذكر منها:

➤ الصورة التي ترغب المؤسسة أن تكون عليها، أو ما تريد الوصول إليها.

➤ تحديد وترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف ثم تحديد الرسائل.

➤ تحديد الوسائل الاتصالية التي تستعملها، ويتم وضع الإستراتيجية "<sup>2</sup> وفق ثلاث مراحل هي:

#### أولاً: مرحلة البحث:

" تتمثل في وصف وتشخيص لوضع المؤسسة، حيث تحلل أشكال الاتصال فيها، وتقيم النقائص الموجودة في كل اتصال بالإضافة إلى تحليل الجمهور الذي تستهدفه والرسالة الموجهة له، وبالتالي تتمكن المؤسسة من اختيار الإستراتيجية الملائمة لها".<sup>3</sup>

#### ثانياً: مرحلة التفكير:

" حيث يتم تحديد أهداف المؤسسة وتشخيص ومنح الجمهور المستهدف الداخلي والخارجي الخاص بها، هذه المرحلة تحمل جميع الأهداف الخاصة بمتوقع المؤسسة في محيطها.

---

<sup>1</sup> فؤاد أبو اسماعيل، العلوم السلوكية في إدارة الأعمال، مصر، ط1، 1998، ص 305.

<sup>2</sup> فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص37.

<sup>3</sup> A.s maureh cours sur la communication de l'entreprise, chargé de mission espace économique 3 européen , 1997, p 24

وتمييزها عن منافسيها من خلال منتوجاتها أو خدماتها، اتصالاتها، واختيار الرسالة المناسبة للتأثير على جمهورها المستهدف.

### ثالثا: مرحلة التنفيذ:

بعد الانتهاء من مرحلة التشخيص وتحديد الأهداف يجب تطبيق هذه القرارات بتشخيص ميزانية معينة تتعايش مع إمكانيات المؤسسة، وذلك بتنفيذها عن طريق خطة اتصالية محكمة.

وهذه الأخيرة تعتبر التجسيد الفهمي للإستراتيجية الاتصالية المكونة من سلسلة العمليات القابلة للتعديل حسب المستجدات الطارئة في المحيط الداخلي للمؤسسة ويعتبر إعداد خطة اتصالية مرحلة هامة في تنظيم ومتابعة العمليات الداخلية.

### عوائق الاتصال المؤسساتي:

#### - غموض معاني الكلمات:

" يعتمد الاتصال في طبيعة على المعاني الموجودة في المعلومة المنقولة من فرد لآخر إلى جماعة للإشارة أنه قد يكون استعمال الكلمة كالاتصالات بإشارات اليد، تعابير الوجه وحتى بالصمت وتبقى اللغة أساس عمله، فقد تحمل معاني مختلفة وقد تكون الصياغة غير منطقية ومعقدة مما يؤدي إلى عدم فهم المستقبل للرسالة بحيث تصله الأفكار الناقصة.

#### - اختلاف المكانة : تؤدي إلى صعوبة في الاتصال مما قد ينجم عن ذلك آثار نفسية،

تخوف العامل من رئيسه كالخجل منه، عدم فهمه.

#### - التخصص: غالبا ما يكون التخصص عائقا في إتمام عملية الاتصال نتيجة

المصطلحات المستخدمة من طرف الفنيين عند اتصالهم بزملائهم المتخصصين.

- انخفاض المستوى التعليمي: إن انخفاض المستوى التعليمي بالمؤسسة التي كانت تعتمد على العاملة غير المتخصصة أدى إلى تأثير سلبي على فاعلية الاتصالات والمتمثلة في عجز الكثير من العمال عن قراءة الإعلانات المكتوبة.
- المشاكل ذات الطابع التنظيمي: نظرا لكبر حجم المؤسسة وتعقيدها التنظيمي وتعدد مستوياتها تقف عائقا أمام دوران وسير المعلومات. إن دوران الرسالة وتسييرها داخل المؤسسة تجعلها تصل محرفة إلى المستقبل وهذا راجع إلى أن الرسالة تمر بعدة مستويات قبل وصولها للمستقبل.
- عدم منح أهمية كافية للاتصالات: بعض المؤسسات لا تعطي موضوع الاتصالات حقه من العناية والاهتمام بعد تقبل التفاوض مع المرؤوسين اعتقادا منهم أنهم وحدهم يحسنون أداء المهام بالمؤسسة " <sup>1</sup>.

### خلاصة :

يساعد الاتصال المؤسسي الإدارة العليا على اتخاذ القرارات السليمة والتنسيق بين الجهود وتبادل الخبرات بكل ما يوفره من بيانات ومعلومات كما يسهل لهم لتوجيه آراء العاملين

<sup>1</sup> غياث بوفلجة ،مبادئ التسيير ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، د ط، ص53.

ووجهات نظرهم ومشاكلهم للإدارة العليا ، فالاتصال المؤسسي أنواع كثيرة وكذا وسائل  
ضخمة ومتنوعة ، فهو يمر بجملة من المراحل منها : البحث ، التفكير التنفيذ، وذلك من  
اجل تجنب عواقبه .

## الفصل الرابع: آليات الاتصال في المؤسسة الأمنية

**تمهيد:**

يعتبر الأمن مطلب طبيعي للإنسان بل وغريزة نمت مع نشأة الإنسان وتطورت مع تطور نمط نظام الحياة .

## - المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الأمنية :

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسة الأمنية علينا أن نقف برهة على مفهوم الأمن فقد اعتنى الإسلام به فنادى بالعدل والتضامن والتعاون وكان القرآن الكريم أبلغ ما يكون في التعبير عن الأمن في العديد من الآيات فقال الله تعالى في كتابه العزيز :

" وضرب الله مثلا قرية كانت آمنة مطمئنة يأتيها رزقها....".

وقال الله تعالى: " وادخلوا مصر إن شاء الله آمنين "

وقال الله تعالى: " يا موسى اقتل ولا تخف إنك مع الأمنين "

وقال الله تعالى: " وليبدلهم بعد خوفهم أمنا".

### تعريف الأمن:

" تعرفه دائرة المعارف البريطانية على انه: " حماية الأمة من خطر القهر على يد قوة أجنبية ، أما دائرة معارف العلوم الاجتماعية تعرفه على أنه : " قدرة الدولة على حماية قيمها الداخلية من التهديدات الخارجية".<sup>1</sup>

أما روبرت ما كتمارا يعرفه: " هو التنمية وبدون تنمية لا يمكن أن يوجد أمن، وأن الدولة لا تنمو بالفعل، لا يمكن ببساطة أن تظل آمنة".<sup>2</sup>

### تعريف المؤسسة الأمنية :

هي المؤسسة الرسمية المسؤولة عن أداء واجب منع الجريمة ، ومكافحتها وحفظ الأمن والنظام والاستقرار في المجتمع، لذلك سخرت لها الدولة كل

---

<sup>1</sup> لخضر دهيمي، وثيقة أهمية الأمن والتوعية به في المنظومة التربوية، عن مجلة الشرطة، العدد الخاص جويلية 2008، ص5.

<sup>2</sup> صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن القومي للمجتمع، عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية، الهرم، ط2003، 1، ص14.

الإمكانات البشرية والآلية والمادية لتحقيق ذلك الأمن.

ولكن مهما أوتيت من قوة لا يمكن أن تؤدي واجبها على أكمل وجه بدون تفاعل على أفراد المجتمع".<sup>1</sup>

### وظائف المؤسسة الأمنية:

" إن للمؤسسات الأمنية وظائف متعددة في المجتمع منها وظائف أمنية واجتماعية، وتبقى الواجبات الأمنية التقليدية هي القائمة كونها تحدها أنظمة ولوائح إدارية كما تقوم ببعض الخدمات الاجتماعية التي ترتبط بالمجتمع ارتباطا وثيقا.

✓ أعمال النجدة هي التي تقوم بها المؤسسات الأمنية، استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار 24 ساعة.

✓ إقامة معارض نوعية بالمدارس بمختلف المراحل الدراسية على مدار العام وأثناء الإجازة الصيفية و تنظيم برامج الطلاب بزيارة إدارة الأمن وتقديم دور النوعية بالإضافة إلى نشر الحاجة فيما بين الناشئة ورجال الأمن .

✓ تساهم إدارة دوريات الأمن بالمشاركة في الحملات الوطنية والمهرجانات والمناسبات العامة لتقديم الدور التوعوي للمجتمع.

✓ تقوم شعبة العلاقات والتوجيه باستقبال الشكاوي وعالجتها ومتابعة الصحف اليومية وتفعيل ما يكتب من شكاوي ومعالجتها ومكافأة من يتعاون من المجتمع مع رجال الأمن".<sup>2</sup>

### المبحث الثاني :

### لمحة تاريخية عن الشرطة الجزائرية:

<sup>1</sup> ابراهيم الطخيس وآخرون ،مرجع سبق ذكره، ص 154.

<sup>2</sup> محمد نيازي حناتة ،دور المجتمع الأساسي للشرطة ، المجلة العربية للدفاع الإجتماعي ، عدد 14 ،السعودية ، 1982 ،

" الشرطة الجزائرية ليست كباقي الشرطة، بل خرجت من رحم الثورة التاريخية المجيدة، ولدت مع بزوغ فجر الاستقلال يوم 22 جويلية 1962 ، كل منتسبها آنذاك من المجاهدين.

ويمكن تقسيم تاريخ الشرطة إلى مراحل:

#### - مرحلة ما بعد الاستقلال:

في بداية 1963 أنهيت مهام المدير العام للأمن الوطني السيد: مجاد محمد عمار وعين خلفا له السيد أحمد يوسف في 23 فيفري 1963، كما أنشأت الوحدات الوطنية للأمن بموجب مرسوم رئاسي رقم 163 / 365 بتاريخ 14/09/1963 وكانت هذه الوحدات تابعة لرئاسة الجمهورية حيث أدمجت في المديرية العامة للأمن الوطني في 1965. كما عرفت هذه المرحلة تخرج دفعات لمنتسبي الأمن في مدرسة حسين داي ومدرسة سيدي بلعباس، وعناية وتم الانضمام إلى المنظمة الدولية للشرطة في 04/08/1963 في الدورة 32 للجمعية العامة المنعقدة ب: هلسنكي فنلندا.

#### - مرحلة بناء المؤسسات (1965-1977):

بعد 19 جوان 1965 بتاريخ ما يعرف بالتصحيح الثوري تم تعيين السيد: أحمد دارية كمدير عام للأمن الوطني وبه انطلقت مرحلة البناء، حيث ادمج 11000 منصب للأمن الوطني ضمن القانون الوظيفي العمومي (الأمر 133/66)، كما تم إصدار أول بطاقة مهنية بلاستيكية لجميع الموظفين، وتم إصدار أول قانون أساسي لموظفي الأمن الوطني بموجب المرسوم رقم

216/68 الصادر بتاريخ 30/05/1968 المتضمن تحديد الأحكام المشتركة

الخاصة المطبقة على موظفي الأمن الوطني والمراسيم الخاصة بأسلاك الأمن الوطني وهي:

1

✓ سلك المحافظين الرئيسي.

<sup>1</sup> رشيد بوغلام الله، تاريخ الشرطة الجزائرية وآفاتها، عن مجلة الشرطة، العدد الخاص، جويلية 2008، ص ص 09-

✓ سلك محافظي الشرطة.

✓ سلك محافظي النظام العمومي.

✓ سلك أعوان النظام العمومي.

✓ سلك ضباط الشرطة.

✓ سلك مفتشي الشرطة.

✓ سلك رقباء النظام العمومي.

وفي سنة 1971 تم الإصدار الأمر 150/71 بتاريخ 1971/06/03 الذي جاء بهيكل جديدة للمديرية العامة للأمن الوطني على مستوى اللامركزية وبموجب تشكيلة المجموعة المتحركة لشرطة الحدود والمرور Police Groupe Mobile De La Circulation في كل من الجزائر، وهران، قسنطينة، ورقلة.

#### - المرحلة الموالية: ( 1989/1979 )

بدأت هذه المرحلة مع بدء المؤسسات التي كرسها دستور 1976 الذي آنذاك وتطبيق الأهداف المسطرة في الميثاق الوطني وأصبحت الشرطة ممثلة في اللجنة المركزية في النظام الحزب الواحد تحت قيادة مدير العام للأمن الوطني السيد : الهادي الخديري حتى سنة 1987 ثم تعيين السيد: عبد المجيد بوزيد، وتخرجت أول دفعة لمحافظي الشرطة لحاملي شهادة الليسانس ( دفعة هوارى بومدين ) سنة 1979، كما عرفت تكوين عدد هام من الشرطة الأجنبية من الدول الصديقة والشقيقة منها العربية والإفريقية.

كما حرصت الشرطة في هذه الفترة على تنظيم كل المواعيد الانتخابية ومؤتمرات الحزب الرابع والخامس والسادس، مع تنظيم مؤتمر القمة العربية سنة 1988 وانعقاد منظمة التحرير الفلسطينية الذي شهد ميلاد دولة فلسطين<sup>1</sup>

#### - مرحلة 1989 وما بعدها:

<sup>1</sup> رشيد بوغلام الله، مرجع سبق ذكره ، ص 12 .

" بعد أحداث أكتوبر 1988 التي تمخض عنها دستور 23 فيفري 1989، ونظام سياسي جديد الانتقال من نظام الحزب الواحد إلى التعددية الحزبية، كانت الشرطة الجزائرية تهيأ نفسها لهذه المرحلة، مرحلة التعددية الديمقراطية، حرية التظاهر، الإضراب، مرحلة الحريات الفردية والجماعية، كانت الشرطة الجزائرية تهيئ للتكيف مع الوضع الجديد، وكانت الإستراتيجية تنصب على تكوين أفرادها من أجل حفظ الأمن لممارسة هذه الحريات، إلا أن أهم حدث عرفته هذه المرحلة هو "الإرهاب" الذي احتوته الجزائر بنار انه فكان من وسائل الاغتيالات والتفجيرات واختطاف الأفراد و في هذه المرحلة فقدت الجزائر بنسبة معتبرة من مواطنيها يعد للآلاف خاصة أفراد الشرطة ، كما انتهجت المديرية العامة للأمن سياستين هما :

نهج اليقظة الأمنية والإستراتيجية الأمنية، أما الأول فهو التوقع والتنبؤ أما الثاني فهو النظرة للبعيد".

### آليات ووسائل اتصال الشرطة بالمواطن:

يتم الاتصال بين الشرطة والمواطن في عدة صور نذكر منها:

- أن يتم الاتصال من جانب المواطن سواء في صورة بلاغ أو شكوى أو طلب المساعدة أو طلب شيء باستخراج رخصة مرور أو صحيفة حالة جنائية أو جواز سفر أو بطاقة إثبات الهوية.

- أن يتم الاتصال من جانب هيئة الشرطة أو إدارتها، كتوجيهات عامة أو شرح لسياسة معينة وذلك عن طريق وسائل الاتصال العامة.<sup>1</sup>

- أو أن يتم الاتصال من جانب الشرطة (رجل الشرطة)، المتواجد بكل مكان بالأفراد كتنظيم المرور أو طلب أماكن للتحقيق معه أو ضبط مجرم....الخ.  
هذا فيما يخص صورة الاتصال بين الشرطة والمواطنين أما فيما يخص الوسائل فتتمثل فيما يلي:

✓ " الصحف والإذاعة والتلفزيون والسينما والمسرح، أي وسائل الإعلام حيث يمكن قياس الرأي العام بالإضافة إلى وسائل أخرى كالاستفتاءات وتخيل الإشاعات ومعرفة مصدرها وأثرها، كما أن الوسائل الإعلام تمكن الشرطة من عرض الحقائق وتوضيح المهام وصولاً إلى اكتساب الرأي العام والتوصل إلى اقتناعه وتفهمه وتعاونه مع الشرطة .

✓ كما تدخل في وسائل الشرطة بالمواطن الدوريات والمجلات التي تصدرها هيئة الشرطة وكذلك المؤتمرات الصحفية التي يعتمدها المسؤولون بالشرطة في مناسبات معينة حيث يجب أن تتضمن إحصائيات وأرقام ومعدلات الجريمة ، وارتفاعها وانخفاضها وأسباب ذلك، بالإضافة إلى ذكر جهود الشرطة وواجبات المواطنين للمساعدة على استقرار الأمن.

✓ يستطيع أفراد الشرطة استمالة المواطنين لمساعدة مجدية لكل شخص يلجأ إليهم بسبب ما يعانيه من مشاكل أو متاعب بحيث كلما ارتفع تعامل المواطن مع الشرطة ارتفعت ثقته بها".<sup>2</sup>

### أهمية الاتصال في جهاز الشرطة :

<sup>1</sup> علي الباز، العلاقات العامة والانسانية والرأي العام، مع دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، د ط، 2002، ص ص 139-140.

<sup>2</sup> فاروق محمد الجيزاوي ، العلاقات العامة بين السلطة والشعب ، ملتزم الطبعة والنشر، مكتبة القاهرة ط 1 ، ص 116 .

"يعد الاتصال من أقدم ما اكتشفه الإنسان ومع تطور البشرية تطورت أساليب وأشكال ووسائل الاتصال ولا يمكن لأي جماعة إنسانية اليوم الاستغناء عن الاتصال كضرورة حياتية ناهيك عن التنظيمات ومختلف الإدارات التي لولا عملية الاتصال داخلها وخارجها لما تمكنت من إتمام نشاطها وأداء وظائفها .

وإذا كان الاتصال هاما بالنسبة لكل الأجهزة الإدارية بصفة عامة ، فإنه ضرورة ملحة بالنسبة لجهاز الشرطة بصورة خاصة لأن هذا الجهاز هو الأداة المسؤولة عن كفالة الأماكن وبث روح الطمأنينة في نفوس المواطنين جميعا، بالإضافة إلى حماية الدولة والنظام السياسي من الداخل، لهذا وجب أن يكون الاتصال كاملا وعلى درجة عالية من الكفاية حتى يحقق لجهاز الشرطة هدفه السامي.

وجهاز الشرطة كغيره من الأجهزة الإدارية في الدول ، مؤسسة تحكمها قواعد وتخضع لقوانين تتشكل من أفراد وهيكل تسعى إلى تحقيق أهداف معينة أهمها تحقيق الأم وحفظ النظام وهذا عن طريق الاتصال فهو الوسيلة الوحيدة التي تقوم لنقل المعلومات من القيادات للموظفين للتوجيه الصحيح، وكذلك إيصال المعلومات من المرؤوسين إلى رؤسائهم بهدف تقدير نجاح أو فشل هذه العمليات لأنشطة ليسهل التوجيه الصحيح .

فإذا كان الاتصال في حد ذاته هو هدف تسعى إلى تحقيقه فإنه أيضا وسيلة لتحقيق مجموعة الأهداف ، حيث يساهم الاتصال في جهاز الشرطة في وضع الخطط واختيار الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم وتقويمهم، كما أنه هناك سبب جوهري لإبلاغ المعلومات إلى جميع أفراد الجهاز عن طرق الاتصالات الإدارية و هو إشعار الفرد بأهميته وهذا ما يرفع من روحه المعنوية وقدرته على العمل فينعكس ذلك على إنتاجه".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شبلي مختار عن مجلة الشرطة ، العدد 02، ديسمبر ، الاتصال في الشرطة ، 2006، ص ص 24-26 .

## خلاصة:

نستخلص أن الأمن يقوم بتأمين كيان الدولة والمجتمع من الأخطار التي تهدده داخليا أو خارجيا. وكذا تأمين مصالحه وتهيئة الظروف المناسبة اقتصاديا واجتماعيا من أجل تحقيق الأهداف والغايات التي تعبر عن الرضا العام في المجتمع لذلك تسهر المؤسسات الأمنية على القيام بهذه المهام .



# الجبائب الميداني

**المبحث الأول: بطاقة فنية عن المؤسسة الأمنية:**

يعتبر مركز الأمن الولائي مصلحة من مصالح الأمن التابعة للولاية ، تبعد عن وسط المدينة بـ: 2 كلم، يتربع المقر على مساحة كبيرة ، المسؤول الأول لها رئيس أمن الولاية، تضم العديد من المصالح منها المصلحة الولائية للأنشطة العامة والتنظيم المصلحة الولائية للشرطة القضائية، كما يضم المصلحة الولائية للإدارة العامة، المصلحة الولائية للمواصلات

السلكية واللاسلكية ، وذلك أن كل مصلحة لها عدة خلايا، تسهر مؤسسة الأمن الولائي على خدمة المواطن تحت شعار العلم في خدمة الشرطة والشرطة في خدمة المواطن.

**المبحث الثاني: عرض وتحليل المقابلات الخاصة بالطلبة الصحراويين:**

**-السؤال الأول: ماذا يعني جهاز أو مركز الشرطة؟**

يرى معظم المبحوثين أن جهاز أو مركز الشرطة هو الخلية الأساسية التابعة لمصالح الأمن، تسهر على حفظ الأمن والأمان في المجتمع ، وهذا ما أدلى به المبحوث رقم 1 " الشرطة لها دور كبير في المجتمع وفي حماية المواطن ، ويعتبر الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها المواطن في الدفاع عن حقوقه" .

كم رأى البعض الآخر أن مركز الشرطة هو جهاز الرسمي الذي يطبق القانون وينفذ أوامر الدولة إلى جانب الحفاظ على النظام العام وفرض احترام القانون، وهذا ما أدلى به المبحوث رقم 2 "هو جهاز التنفيذى الخاص بتنفيذ قرارات الدولة ويعمل على تطبيق القانون".

وعلى عكس بعض المبحوثين فقد اعتبروا مركز الشرطة جهاز تحكيمي يعمل فقط ليتحكم في الشعب، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 3 "جهاز يعمل على التحكم في الشعب وإصدار الأوامر ويفرض السلطة".

- السؤال الثاني: لماذا أو ما الدافع لذهابك للشرطة؟

فيما يخص الغرض الذي قصد من أجله المبحوثين هو من أجل دفع وثائق وكذا الحصول على ترخيص للتحرك بكل سهولة في شتى مدن الجزائر، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 4 "لا يستطيع التحرك بدون وثائق وترخيص من قبل الشرطة وخاصة بطاقة الطالب الأجنبي".

السؤال الثالث: ماذا تقصد بطاقة الطالب الأجنبي؟

صرح المبحوث رقم 4: "أن بطاقة المقيم أو الطالب الأجنبي هي أداة لحماية المواطن الأجنبي كما أدلى المبحوث رقم 5: "يجب حملها في كل مكان يعرفون بأنك أجنبي" أما المبحوث رقم 6 : " فقال هي عبارة عن هوية كل واحد منا".

السؤال الرابع : ما أهمية بطاقة المقيم الأجنبي بالنسبة إليكم وماهي الإجراءات المرافقة لها؟

رأى معظم المبحوثين أن بطاقة المقيم الأجنبي ما هي إلا إجراء لحماية الطلبة الصحراويين أما البعض الآخر فرآه تكلف وتتطلب بعض الأشياء أحيانا تكون فوق طاقتنا ،

أما الإجراءات فقد أدلى المبحوث رقم 6 "يجب علينا أولاً إحضار وثائق ومعلومات منها اسم ولقب الأب والأم، ومكان وتاريخ الازدياد، مكان الإقامة في الجزائر، صور شمسية، الجنسية، شهادة التسجيل و الطابع البريدي والذي يكلف ثلاث آلاف ومحتمل رفع المبلغ إلى مئة ألف من التجديد كل سنتين وأضيف نقطة قبل إعطاء بطاقة المقيم يقومون بإعطائك وصل مدة صلاحيته ثلاث أشهر مع التجديد كل ثلاث أشهر وبعدها تتحصل على بطاقة الطالب الأجنبي".

**السؤال الخامس :** ما مدى تأثير المبلغ المدفوع على مصروف الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية)؟.

رأى معظم المبحوثين أنه : " عليهم مراعاة الوضع الذي نحن فيه وخصوصاً أننا في حالة حرب، فنحن نعتبر الجزائر الوطن الثاني علماً أننا زاولنا دراستنا منذ السنة السابعة أو الأولى متوسط حالياً ونحن في الجزائر كما أدلى المبحوث رقم 7 " عشنا في دزائر كثر من لي عشنا في دارنا".

**السؤال السادس:** كيف تستطيع الشرطة الاتصال بكم وكذا معرفة المعلومات الخاصة بكم؟

أدلى المبحوث رقم 8 : "أنه عند زهاب أحد الطلبة الصحراويين إليهم يعطونهم صورة الطالب المطلوب و يطلبون منه الالتحاق بمركز الشرطة في أقرب الآجال". كما أدلى المبحوث رقم 9 : أنه أحياناً يرسلون إليهم استدعاء إلى الإقامة المتواجد فيها".

**السؤال السابع:** ما هي وسائل الاتصال المستخدمة للاتصال بالطلبة الصحراويين؟  
صرح المبحوث رقم 9 : "أن وسائل الاتصال المستخدمة هي إستدعاءات وأحياناً يطلبون منا أرقام الهواتف غير أنهم لم يتصلوا بأي واحد منا أبداً أما المبحوث رقم 6 :  
"صرح أن وسائل الاتصال المستعملة جد ضعيفة لديهم معنا".

### السؤال الثامن: كيف يكون سلوك تعامل الشرطي معكم؟

رأى معظم المبحوثين أن معاملة رجال الشرطة اتجاه الأجانب وبالخصوص الصحراء الغربية معاملة لبقة وحسنة ، يسودها التقدير والاحترام وهذا ما أدلى به المبحوث رقم 10: "إذا ذهبت في الوقت المطلوب بطبيعة الحال سوف أعامل معاملة جيدة لأنني ألتزم بالأوامر في الآجال المحددة والعكس صحيح" في حين رأى البعض الآخر أن المعاملة كانت جد سيئة و خصوصا في الانتظار حيث يتطلب وقت كبير وهذا ما أدلى به المبحوث رقم 11، أما المبحوث رقم 12: "صرح أنه في البداية كانوا يعاملونني معاملة جد سيئة رغم أنني كنت جد قانونية ، لكن بعد استعمال الوساطة أصبحوا يعاملونني بكل احترام لدرجة الحصول على الضيافة ،" كما تمنيت أن يحترموني لشخصي دون تدخل أي أحد كوني قانونية وبعيدة عن البلد بسبب الاستعمار".

### السؤال التاسع: ما مدى رضاك على تلك المعاملة؟

تباينت إجابات المبحوثين على مدى رضى الطالب على تلك المعاملة فقد أجمع عشرة مبحوثين على أن هذه المعاملة مقبولة وهم راضون عنها وهذا ما صرح به المبحوث رقم 13 :  
: مادام مالفيتش مشاكل راني راضي عليهم " .

في حين ذهب البعض الآخر الى القول بعدم الرضى على تلك المعاملة وهذا ما يؤكد المبحوث رقم 12: " إذا كنت شباب يقيموك وبلا ما كنتش ما يقيموكش " .

### السؤال العاشر: في رأيك كيف تقييم الاتصال والتفاعل بينك وبين الشرطي؟

يرى معظم المبحوثين أن تعامل الطالب مع الشرطي يخلف نوعا من الاتصال والتفاعل حيث أجمع خمسة مبحوثين على أن الاتصال غير فعال وغير مقبول وذلك لأن العملية الاتصالية جد ضعيفة ، وأيضا رجع الصدى في الكثير من الأحيان جد ضعيف وهذا ما

صرح به المبحوث رقم 11 : " لا يوجد اتصال فعال بيني وبينهم مما يعرقل سير العملية الاتصالية

بينما يرى مبحوثين آخرين أن هذا الاتصال أحيانا لا يكون فعال ومقبول ، وأحيانا أخرى غير ذلك، على حسب الشرطي الذي تتعامل معه، حيث صرح المبحوث رقم 8: " إذا كان عندك الزهر تتلقى مع واحد مليح وبلا مكانش الله غالب"

**السؤال الحادي عشر:** " هل لديك بعض الاقتراحات و الحلول من أجل تحقيق اتصال فعال بين الطالب والشرطي؟"

أجمع العديد من المبحوثين على تقديم بعض الاقتراحات والحلول منها معاملة رجال الشرطة معاملة حسنة ، كما أكدوا أيضا على ضرورة تحسين العديد من الخدمات والابتعاد عن ما يسمى المحسوبة ، وأيضا أن يكون هناك خبراء في الإعلام والاتصال لكي يسهلوا لهم عملية الاتصال .

### استنتاجات المقابلات الخاصة بالطلبة الصحراويين ( الصحراء الغربية)

انطلاقا من إجابات الطلبة فإن جهاز الشرطة هو الجهاز الرسمي الذي يسهر على حفظ الأمن

والأمان وتطبيق القانون، وهو الوسيلة التي تدافع عن حقوق المواطن المشروعة ، وبما أن المؤسسة هي مؤسسة تسهر على خدمة المواطن بصفة عامة .

والطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) بصفة خاصة فإنه يقصدها لعدة أسباب منها استخراج وثائق من أجل الإقامة في الجزائر دون تقييد أو الحصول على بطاقة المقيم الأجنبي، وأيضا تقديم الشكاوى أثناء تعرضهم لأي مكروه.

أما بالنسبة للمعاملة فإن كل طالب يتمنى المعاملة الحسنة بدل السيئة التي يتلقاها في بعض الأحيان من قبل رجال الشرطة ، إلا أن هذه المعاملة تتغير بتغير طبيعة الأشخاص والأفراد

الذين يتعامل معهم الشرطي ، فهناك من يفرض على الشرطي أن يعامله معاملة سيئة، وهذا ما يجعل مهمة الشرطي صعبة في رأى الطلبة بالإضافة إلى الأعباء الملقاة على عاتق الشرطي فحماية الطالب وممتلكاته ليست بالأمر السهل، إلا أن البعض يعتبرونها مهمة سهلة بما أنها مبنية على قواعد وقوانين ما على الشرطي سوى تطبيقها فهذا ما يؤدي إلى حدوث مشاكل تدفع الطالب إلى البحث عن سبيل من أجل قضاء واطمام ما هو محتاج إليه فيلجأ إلى الوساطة، مما يؤدي إلى ظهور ظاهرة المحسوبية على الرغم من أن مركز الشرطة هو مركز العدالة وتحقيق المساواة.

وللتقليل من هذه المشاكل والقضاء عليها اقترح الطلبة جملة من الحلول تتلخص في رفع المستوى التعليمي لأفراد الشرطة والقضاء على المحسوبية التي أصبحت عائقا في الاتصال والتواصل بين المواطن والشرطي بصفة عامة بالإضافة إلى تحسين خدمات الاستقبال وذلك بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

### **المبحث الثالث: عرض وتحليل المقابلات الخاصة برجال الشرطة بمستغانم:**

**السؤال الأول:** إعطاء لمحة عامة عن الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) منذ قدومه للتسجيل إلى غاية نهاية دراسته ؟

-هناك قانون يسير الأجانب وهو 08/11 والمؤرخ في 2008/06/25 فالطالب الصحراوي عند قدومه إلى الجزائر يكون عن طريق ترخيص من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وأيضا ترخيص إلى الجامعة التي سوف يحيلونه إليها وكذا ترخيص إلى الإقامة وكل هذه الترخيصات تحتوي على نفس الرقم و تتكفل بها مصلحة الشرطة العامة والتنظيم وبالضبط فرق الأجانب، وهذا من خلال يجب أن يدفعه الطالب من أجل إعطائه وصل قابل للتجديد كل ثلاثة أشهر ثم تقوم هذه المصلحة بدفع ملف التحقيق تبعته إلى مديرية الشرطة العامة والتنظيم الموجودة في الجزائر من أجل الموافقة على منحه بطاقة الإقامة ، ثم تحقيق ثاني

تبعثه إلى مكتب الأجانب المتواجد بمستغانم من أجل إعطائه بطاقة الإقامة ، وهي صالحة لمدة سنتين

وتجدد قبل انتهاء صلاحيتها بثلاث أشهر وعند انتهاء دراسته تسحب منه البطاقة ويقومون بإعطائه وصل من أجل الخروج نهائيا من التراب الجزائري .

**السؤال الثاني:** ما هي المميزات التي تميزهم عن باقي الطلبة الأجانب؟

المميزات التي تميزهم عن باقي الطلبة هو أنهم يدرسون في الجزائر منذ المتوسطة فلهم احتكاك كبير بالجزائريين حيث أنهم أكثر دراية بالعادات والتقاليد وكذا التعامل من المؤسسات الأمنية.

**السؤال الثالث:** هل تجدون سهولة في التعامل معهم؟

لا يوجد أي مشاكل في التعامل معهم .

**السؤال الرابع:** هل واجهتم مشاكل في التعامل معهم؟ فما هي إذن محاسن وإيجابيات التواصل معهم؟

بطبيعة الحال هناك صعوبات مع الطلبة الجدد غير أن هناك ممثلين للطلبة ومفتشين يسهلون علينا عملية التعامل معهم.

**السؤال الخامس:** هل للطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية) نفس الحقوق كباقي الأجانب ولاسيما أنه دون وطن؟

نتعامل مع الطلبة الصحراويين سواسية كباقي الطلبة الأجانب فعليهم نفس الحقوق ونفس الواجبات، غير أن شرطي آخر صرح: "بما أنهم يدخلون إلى الجزائر بدون جوازات السفر فهذا يعني أننا نعاملهم معاملة خاصة " .

**السؤال السادس:** ما هي وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال بالطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية)؟

تتمثل وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال بالطلبة الصحراويين في:

1- الاتصال المباشر

2- الهواتف

3- ممثلي الطلبة

4- إدارة الجامعة

5- استدعاءات .

وبصفة عامة أقول و وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية .

**السؤال السابع:** ماهي معوقات الاتصال بين الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية)

والشرطي وأثرها على العملية الاتصالية؟

بما أننا نستعمل كل وسائل الاتصال سواء التقليدية أو الحديثة فإن الاتصال جد فعال

في مؤسستنا حيث أن مؤسستنا الأمنية احتلت المراتب الأولى في البلاد باعتراف

وزارة الاتصال وهذا بخصوص عملية الاتصال الخاصة بجهاز الشرطة .

**السؤال الثامن :** هل يوجد لدى مؤسستكم سجل المداومات؟ وكيف يتم استخدامه إذا كان

موجودا هل تؤخذون بعين الاعتبار الشكاوى والآراء الموجودة فيه؟

أجل يوجد سجل الانطباعات والآراء حيث أنه انه موجود في قاعة الانتظار فبإمكان أي شخص كتابة كل ما يريد ، ثم نأخذ كل الشكاوى والآراء بعين الاعتبار فهناك مصلحة خاصة تدرس وتحلل بدقة شهريا وتضع تقرير خاص من أجل التصحيح والتحقيق والمتابعة الإدارية .

**السؤال التاسع :** إلى أين وصلت ثقافة الاتصال لدى مؤسساتكم؟ علما أن الاتصال هو العمود الفقري لأي عملية تقومون بها؟

كما قلت سابقا أن مؤسساتنا الأمنية تحتل المراتب الأولى من حيث ممارستها للاتصال،

وهذا يعني أن ثقافة الاتصال بلغت الذروة لدى مؤسساتنا.

**استنتاجات المقابلات الخاصة بجهاز الشرطة المتواجد بمستغانم .**

**السؤال الأول:** إعطاء بطاقة أو لمحة عامة عن الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية)

منذ قدومه للتسجيل إلى غاية نهاية دراسته؟

-يتم دخول الطلبة الصحراويين إلى الأراضي الجزائرية بواسطة رخصة من أجل

العبور،

ولذلك تكون هناك لائحة بأسماء الطلبة العابرين للحدود ، ثم يقومون بالاتصال بمركز

الشرطة القريب من محل إقامتهم من أجل الحصول على وصل يمكنهم بواسطة التسجيل

في الجامعة وكذا في الإقامة بالإضافة إلى التنقل بكل حرية في الأراضي الجزائرية إلى غاية

إعطائهم بطاقة المقيم الأجنبي، والتي تسحب منهم عند الانتهاء من دراستهم في الجزائر،

وإعطائهم وصل يمكنهم من الخروج نهائيا من التراب الجزائري.

**السؤال الثاني:** ما هي المميزات التي تميزهم عن باقي الطلبة الأجانب ؟

كونهم يدرسون في الجزائر منذ المتوسطة فهذا يعني أنهم أكثر دراية بالعادات والتقاليد

وكذا التعامل مع المؤسسات الأمنية.

**السؤال الثالث:** هل تجدون سهولة في التعامل معهم؟

لا يوجد أي مشاكل في التعامل معهم.

**السؤال الرابع:** هل واجهتم مشاكل في التعامل معهم؟ فما هي محاسن وإيجابيات التواصل معهم؟

- هناك صعوبات فقط مع الطلبة الجدد غير أم ممثلين يلعبون دورا كبيرا في التعامل مع الطلبة بالإضافة إلى المفتشين وهم من جنسية صحراوية حتى يسهلوا علينا عملية الاتصال بهم.

**السؤال الخامس:** هل للطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية) نفس الحقوق كباقي الأجانب و لاسيما أنه دون وطن؟

التعامل مع جميع الطلبة سواسية بدون أي تمييز غير أن هناك بعض الخصوصية للطلبة الصحراويين وكدليل الطلبة الصحراويين يدخلون الجزائر بدون جوازات سفر.

**السؤال السادس:** ما هي وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال بالطلبة الصحراويين؟ تتمثل في الاتصال المباشر، الهاتف، ممثلي الطلبة، إدارة الجامعة، الاستدعاءات وبصفة عامة وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية.

**السؤال السابع:** ماهي معوقات الاتصال بين الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) والشرطي وأثرها على العملية الاتصالية؟

الاتصال جد فعال لدينا وخصوصا أننا نستعمل كل الوسائل سواء التقليدية أو الحديثة  
**السؤال الثامن:** هل يوجد لدى مؤسستكم سجل المداومات؟ وكيف يتم استخدامه إذا كان موجودا هل تؤخذون بعين الاعتبار الشكاوى والآراء الموجودة فيه؟

في أي مؤسسة كانت يوجد هذا السجل من أجل تقييم أين نحن وأين و صلنا ولذلك نأخذ كل الشكاوى والآراء بعين الاعتبار حيث أن هناك مصلحة تتكف بدراسة كل ما يكتب وتضع تقرير كامل.

**السؤال التاسع :** إلى أين وصلت ثقافة الاتصال لدى مؤسساتكم؟ علما أن الاتصال هو العمود الفقري لأي عملية تقومون بها ؟

احتلت المؤسسة الأمنية المراتب الأولى باعتراف وزارة الاتصال في ممارستها للاتصال وهذا يعني أن ثقافة الاتصال بلغت الذروة لدى مؤسساتنا.

### **استنتاج خاص بجهاز الشرطة.**

الاتصال له أهمية كبيرة فهو يلعب دورا جد مهم من أجل خلق التفاعل بين رجال

الشرطة

والمواطن بصفة عامة والطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية) بصفة خاصة ، إذ أن معاملة الطلبة تكون سواسية لأنه يحتم على رجل الأمن أن يتعامل بصرامة مع الطلبة في كثير من الأحيان. فمهنة الشرطي تدفعه لتقديم خدمات حتى في ساعات متأخرة لأن القانون ينص على ذلك، مما يخلق معوقات قد تحدث خلل للاتصال بينهما والمتمثلة في نقص الثقة والمصداقية لتي يريدها الطالب، فإذا توفرت تحقق التواصل بينهما.

كما يتوفر لدى المؤسسة الأمنية سجل يطلق عليه باسم "دفتر المداومات" يستخدمه كل المواطنين للإدلاء بأرائهم وطرح اقتراحاتهم وحتى التعبير عن مشاكلهم فتؤخذ بعين الاعتبار ، لأنها تخدم المواطن أولاً والمؤسسة الأمنية ثانياً.

وعلى ضوء كل ما سبق يمكن القول أن الأمن الولائي لولاية مستغانم برغم من أنها مؤسسة أمنية تهتم بحماية المواطن مسخرة لذلك كل الوسائل المادية والبشرية، وبالرغم من ذلك إلا أننا نجد أن الاتصال بينها وبين الطالب يعاني مشاكل، فالطالب يرى أنه يعاني سوء المعاملة والمحسوبية ، وكذا التكبر والتسلط من قبل الشرطة في بعض الأحيان ، وبهذا أقول يجب أن تكون هناك استراتيجيه اتصالية هدفها تحسين العلاقة بين الشرطي والمواطن بصفة عامة ،

وكذا توفير جو من التفاهم والثقة المتبادلة بين المؤسسة الأمنية والمواطن.

#### المبحث الرابع: استنتاجات الدراسة:

ان أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة حول واقع الاتصال بين الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) والأمن الولائي مستغانم بصفة خاصة من حيث التعرف على دور الذي يلعبه الاتصال من أجل خلق التفاعل بين الطالب والشرطي والانعكاسات الناجمة وراء الاتصال ، وموقف الطالب من النظام الاتصالي المبني بينه وبين الشرطي . حيث تشير الدراسة الميدانية التي قمت بها داخل المؤسسة ومن خلال قيامي بالمقابلات مع الطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية) من جهة ورجال الشرطة من جهة أخرى ، وجدت إن مركز الشرطة هو جهاز تابع للدولة يتكلف بحماية الوطن والمواطن وكذا الطلبة الأجانب

والسهر على ممتلكاتهم إلى جانب الحفاظ على النظام العام وفرض احترام القانون وأمن البلاد و العباد، وبما أن المؤسسة تسهر على خدمة المواطن والطلبة بصفة خاصة فإنهم يقصدونها لعدة أسباب منها استخراج الوثائق اللازمة كبطاقة المقيم الأجنبي وذلك من أجل التحرك في الأراضي الجزائرية بحرية مطلقة دون أي قيود ، وأيضا تقديم الشكاوى في حالة التعرض لأي مكروه ، إلا أن التعامل مع الطلبة يستوجب على رجال الشرطة في كثير من الأحيان فرض معاملة معينة إذ إن هذه الأخيرة يكون الطالب غير راضي عنها، وهذا ما ينتج مشاكل بينهما مما يجعله يبحث عن الوساطة من اجل حل المشاكل، وهنا تأتي ظاهرة المحسوبة حيث أنها في تطور كبير في جميع مؤسسات الدولة وحتى مراكز الشرطة على الرغم من أنها مركز للعدالة وتحقيق المساواة ، وهذا هو أحد عوائق الاتصال التي هي عبارة عن حواجز نفسية أكثر موضوعية إذا عولجت تحقق التواصل بينها وهي تتمثل في الثقة والمصادقية كما يقال: "إن الأمن أهنيء عيش والعدل أقوى جيش "

بمعنى أنه ضروري لكل أجهزة الشرطة بالإضافة إلى وسائل الاتصال المستخدمة فهي حبر على ورق في الظاهر تبدو متطورة غير أنها جد تقليدية فهي تكتفي بالاستدعاءات وكذا الاتصال بممثلي الطلبة فقط ، وعليه نقول إن ثقافة الاتصال لم تصل إلى المستوى الذي ينبغي أن تصل إليه لهذا يجب أن يكون هناك مختصين في الإعلام والاتصال حتى تستطيع العملية الاتصالية أن تستمر بدون أي قيود فالعملية الاتصالية هي العمود الفقري للاتصال .



# خاتمة

## خاتمة:

يعتبر الاتصال عملية حيوية في مختلف المجتمعات، و حتى في الإدارات وخاصة في جهاز الشرطة الذي ساء كان الاتصال داخله أو خارجه ، لان الاتصال كعنصر سهل مختلف أنشطة هذا الجهاز، وذلك من أجل التواصل مع المواطنين بصفة عامة والطلبة الأجانب وخصوصا الطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية) ، لأن الاتصال له دور كبير في خلق التفاعل بينها

وهذا لإعطاء صورة حسنة ونوعية جيدة لهذا النشاط كما أن ملاءمة المجال وفتحه على الاتصال بمختلف أشكاله وصوره يعيق من مساحة النشر البلبلة والتشكيك بين الطلبة ورجال الشرطة وهذا سببه غياب حركة الاتصال السليمة ، إذ من شأنها أن تؤثر على معنويات الأفراد

وتضبط عزائمهم وتشكك في الهيكل وموظفيه، ولا يتم تطهير هذه الأجواء إلا بخلق أطر اتصال فعالة وسليمة .

وتبقى النتائج التي توصلنا إليها مجرد محاولة بسيطة واجتهاد متواضع لعملية البحث تبقى محاولة قائمة على بعض التقنيات المنهجية من أجل دراسة جانب من الجوانب المتعلقة بفضاء تواصل الطالب الصحراوي مع المؤسسات الأمنية المتوفرة في البلاد ، وهي : تحسين العلاقة بين الطرفين وهما رجل المؤسسة الأمنية والطالب في ظل وجود عدم تواصل بينهما والكشف عن الدور الذي يلعبه الاتصال من أجل خلق التفاعل بينهما لتحقيق الرضا المتبادل

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا : باللغة العربية :

أ- المعاجم والقواميس:

1- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات التجارية والمالية والمصرفية، دارالكتاب

المصري اللبناني ، لبنان، ط1 ، 1994 .

2- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، ط1 ، 1993.

3- علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي ، الشركة التونسية للتوزيع، تونس، د ط، 2007 .

4- علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي فرنسي ، الشركة التونسية للتوزيع، تونس، د ط ، 2007 .

5- محمد عاطف عيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الأزاريطية مصر، لبنان، ط 1 ، 1993.

#### ب- الكتب:

1- ابراهيم الطخيس وآخرون، مطابع الشرق الاوسط ، السعودية، 1405 .

2- ابراهيم الغمري ، السلوك الاداري للعلاقات العامة ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، د ط ، 1976 .

3- أحمد ماهر ، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال، الجامعة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ، د ط، 2000 .

4- الدسوقي عبده إبراهيم ، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية ، دار الوفاء لندنيا الإسكندرية، مصر ، د ط ، 2004 .

5- بوفلجة غياث ، مبادئ التسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، د ط ،

6- بوفلجة غياث ، مقدمة في علم النشر التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992.

7- خيرى جميل الخليلى ،الاتصال ووسائله الخدمات الاجتماعية، الكتاب الجامعي الحديث ، القاهرة، د ط، 1985 .

8- ديجرت ، مبادئ السلوك الإنساني في العمل ، ترجمة عبد الحميد ومحمد إسماعيل ، دار النهضة، مصر للطباعة والنشر ، مصر، د ط، 1974 .

- 9-رشاد أحمد عبد اللطيف، حتمية الاتصال الاجتماعي، جامعة حلوان، عين حلوان ، د ط، 1974 .
- 10- رواية حسن ، إدارة الأعمال ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، مصر ، ب ط ، 2001 .
- 11- سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي ،أبعاد العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية،المكتب الجامعي الحديث، مصر، د ط ، 1999 .
- 12- سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي،العلاقة الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، د ط ، 2008 .
- 13- صلاح مشبكي، العلاقات الإنسانية في الإدارة، مكتب القاهرة الحديث ، مصر ، د ط ، 1969 .
- 14- صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامن القومي للمجتمع، عين الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، مصر ، ط 1 ، 2003.
- 15- عامر سعيد ياسين،الاتصال الاداري والمدخل السلوكي، العربي للنشر والتوزيع ، د ط ، 2000.
- 16- روبرت سلتونستال، العلاقات الإنسانية في إدارة الأعمال ، ترجمة أحمد سعيد دويدار وآخرون ، مكتب النهضة المصرية ، مصر، د ط ، 1966.
- 17- عبد الحميد محمود ،الاتصال في مجال الابداع الفني والجماهيري ،عالم الكتب ، مصر، د ط ، 1993.
- 18- عبد الله ابراهيم العمار وآخرون ، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية ، مكتبة فهد الوطنية ،السعودية ، د ط ، 1992 .
- 19- عزي عبد الرحمان،عالم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،دط،1992.

- 20- علي الباز ، العلاقات العامة والإنسانية والرأي العام ، مع دراسة تطبيقية للعلاقات العامة أجهزة الشرطة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر ، د ط ، 2007.
- 21- عماد بوخوش ، دليل الباحث في دليل الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، د ط ، 2003.
- 22- عمرو غانم، تنظيم وإدارة الأعمال ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، لبنان ، د ط، 1982.
- 23- فؤاد دأبو اسماعيل ، العلوم السلوكية في إدارة الأعمال ،مصر ، ط1، 1998، فاروق عمر الجيزاوي ،العلاقات العامة بين السلطة والشعب، ملتزم الطبعة والنشر ، مكتب القاهرة الحديثة ،مصر، ط 1 .
- 24- فضيل دليو ،اتصال المؤسسة، دار النشر والتوزيع ، مصر ، د ط ، 2003
- 25- كاران لانز ،التوظيف وإدارة الأفراد، ترجمة فؤاد الهلال ، دار النشر والتوزيع، مصر، د ط، 1982.
- 26- محمد سيرى دعيس ،الاتصال والسلوك الإنساني، بيطاش للنشر والتوزيع، امصر، د ط، 1999.
- 27- محمد فهمي العطروري،العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، د ط ، 1999.
- 28- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، د ط ، 2001 .
- 29- محمد منير حجاب ، وسائل الاتصال نشاتها وتطورها، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر ، ط 1 ، 2008.

- 30- محمود عودة، أساليب التغيير الاجتماعي، دار النهضة العربية، لبنان ، د ط ، 1998 .
- 31- مصطفى عاشوري ، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ب ط ، 1992.
- 32- مصطفى عاشوري ، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، د ط ، 1992.
- 33- منال طلعت محمود ، أساسيات في علم الإدارة ،المكتب الجامعي الحديث، الازرايطية، مصر ، د ط ، 2003.
- 34- منال طلعت محمود ، مدخل في علم الاتصال ،المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، د ط ، 2001.
- 35- موريس أنجرس ، ترجمة أبو زيد الصحراوي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار القصة للنشر، الجزائر ، د ط ، 2004.

#### المجلات :

1. رشيد بوغلام الله ، تاريخ الشرطة الجزائرية وافاتها عن مجلة الشرطة، العدد الخاص ، جويلية ، 2008 .
2. شبلي مختار، الاتصال في الشرطة عن مجلة الشرطة ،العدد 02، ديسمبر 2006.
3. لخضر الدهيمي ، وثيقة أهمية الأمن والنوعية به في المنظومة التربوية ، عن مجلة الشرطة ، العدد الخاص ، جويلية 2008 .
4. محمد نيازي حتاتة ، دور المجتمع الأساس للشرطة ،المجلة الغربية للدفاع الاجتماعي، عدد 14 المنظمة العربية للدفاع الاجتماعي ضد الجريمة، الرياض، 1982 .

ثانيا : باللغة الفرنسية :

5. Ales Muchilli, communication de management de crise, les éditions l'organisation, paris, 1993 .
6. A-SMauureh – cours sur la communication de l'entreprise, chargé de la mission espace économique, européen , 1997 .
7. François Bever, l'entreprise de communication dans le marché et méthodes de communications interne, édition l'ason .

# الملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

## كلية العلوم الاجتماعية والاتصال

### قسم علوم الإعلام والاتصال

### تخصص وسائل الإعلام والمجتمع

### دليل المقابلة الخاص بالطلبة الصحراويين (الصحراء الغربية)

السؤال الأول : ماذا يعني لك جهاز أو مركز الشرطة؟

السؤال الثاني : لماذا و ما الدافع لذهابك إلى مركز للشرطة؟

السؤال الثالث : ماذا تقصد ببطاقة الطالب الأجنبي؟

السؤال الرابع : ما أهمية بطاقة المقيم الأجنبي بالنسبة إليكم و ماهي الإجراءات المرافقة لها؟

السؤال الخامس: ما مدى تأثير المبلغ المدفوع على مصروف الطالب الصحراوي(الصحراء الغربية).

السؤال السادس: كيف تستطيع الشرطة الاتصال بكم و كذا معرفة المعلومات الخاصة بكم؟

السؤال السابع: ما هي وسائل الاتصال المستخدمة للاتصال بالطلبة الصحراويين(الصحراء الغربية)؟

السؤال الثامن: كيف يكون سلوك تعامل الشرطي معكم؟

السؤال التاسع :ما مدى رضاك على تلك المعاملة؟

السؤال العاشر: في رأيك كيف تقيم الاتصال و التفاعل بينك و بين الشرطي؟

السؤال الحادي عشر: " هل لديك بعض الاقتراحات و الحلول من أجل تحقيق اتصال فعال

بين الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) و الشرطي؟"

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الإعلام والمجتمع

## دليل المقابلة الخاص بمركز الشرطة (امن ولاية مستغانم )

السؤال الأول: إعطاء لمحة عامة عن الطالب الصحراوي منذ قدومه للتسجيل الى غاية نهاية دراسته .

السؤال الثاني: ما هي مميزات التي تميزه عن باقي الطلبة الأجانب؟ .

السؤال الثالث: هل تجدون سهولة في التعامل معهم ؟ .

السؤال الرابع: هل واجهتم مشاكل في التعامل معهم، فما هي إذا محاسن وإيجابيات التواصل معهم؟ .

السؤال الخامس: "هل للطالب الصحراوي (الصحراء الغربية ) نفس الحقوق مع الأجانب ولاسيما انه بدون وطن؟"

السؤال السادس: ماهي وسائل الاتصال المستخدمة للاتصال بالطلبة الصحراويين(الصحراء الغربية )؟

السؤال السابع: ما هي معوقات الاتصال بين الطالب الصحراوي (الصحراء الغربية) والشرطي وأثرها على العملية الاتصالية؟

السؤال الثامن: هل يوجد لدى مؤسستكم سجل المداومات ؟ وكيف يتم استخدامه اذا كان موجودا وهل تأخذون بعين الاعتبار الشكاوى والآراء الموجودة فيه؟ .

السؤال التاسع: إلا أين وصلت ثقافة الاتصال لدى مؤسستكم ؟ علما ان الاتصال هو العمود الفقري لأي عملية تقومون بها .

### \* الهيكل التنظيمي لأمن ولاية مستغانم \*

