

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس

شعبة علم النفس رقم التسجيل :

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية الرقم التسلسلي :

عنوان المذكرة :

الإتصال التنظيمي وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة

الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريرج

CASNOS

دراسة ميدانية بوكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء _ برج بوعريرج _

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

_ إعداد الطالبتين: عجوط ريان

شعوة وسام

تحت إشراف الأستاذ: عباس سمير

نوقشت و أجيّزت علنا بتاريخ : 12/06/2025

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ جامعة محمد البشير الإبراهيمي	د/ بونديرة عبد العزيز
مشرفا و مقررا	أستاذ جامعة محمد البشير الإبراهيمي	د/ عباس سمير
مناقشا	أستاذ جامعة محمد البشير الإبراهيمي	د/ لفيقيير علي

السنة الجامعية : 2025 /2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء :

إلى من سهرت الليالي على راحتي، إلى من علمتني أن الصبر
مفتاح لكل باب إلى من كانت دعواتها تحيطني كالغيم أينما ذهبت،
كنت النور في عتمة طريقي والدفء في لحظات تعبتي،
والمؤوى في كل إنكسراتي

إلى أُمي الحبيبة رمز التضحية والعطاء بلا مقابل وكيف يكون الحب دعاء لا ينقطع ...

وإلى صديقي أبي الغريز ، يا من زرعت في نفسي الثقة ، وفي قلبي الإحترام وكانت كلماتك النور الذي يهديني
كلما ضللت الطريق

وإلى إخوتي و أخواتي ، أبناء الأخ وبنات الأخت، شركاء الروح، نصف الفرح

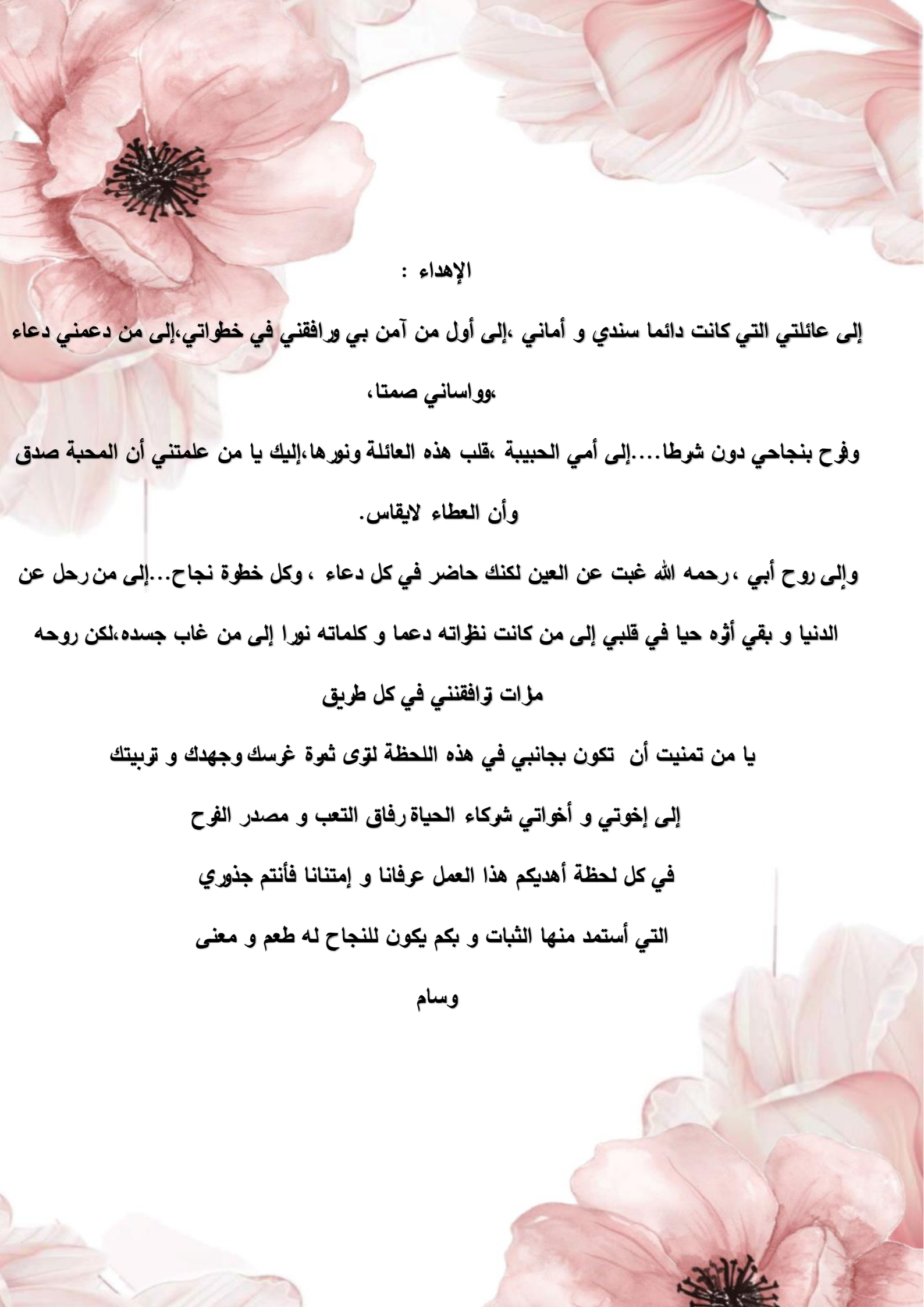
في كل لحظة بكم تكتمل الصورة ،ومعكم تحلو الحياة

أهديكم هذه المذكرة ، عربون محبة و إمتنان و دعاء أن يديمكم الله نعمة في عوي لا تزول

إلى كل من دعمني بكلمة بنصيحة أو

بدعاء في الخفاء أهدي ثروة هذا الجهد المتواضع راجيا من الله أن يوفقني لما فيه الخير

ريان



الإهداء :

إلى عائلتي التي كانت دائما سندي و أماني ،إلى أول من آمن بي ورافقني في خطواتي،إلى من دعمني دعاء

،وواساني صمتا،

وفرح بنجاحي دون شرطا....إلى أُمي الحبيبة ،قلب هذه العائلة ونورها،إليك يا من علمتني أن المحبة صدق

وأن العطاء لا يقاس.

وإلى روح أبي ،رحمه الله غبت عن العين لكنك حاضر في كل دعاء ، وكل خطوة نجاح...إلى من رحل عن

الدنيا و بقي أثره حيا في قلبي إلى من كانت نظراته دعما و كلماته نورا إلى من غاب جسده،لكن روحه

ملا وتوافقني في كل طريق

يا من تمنيت أن تكون بجانبني في هذه اللحظة لتؤي ثروة غرسك وجهدك و تربيته

إلى إخوتي و أخواتي شركاء الحياة رفاق التعب و مصدر الفرح

في كل لحظة أهديكم هذا العمل عرفانا و إمتنانا فأنتم جذوري

التي أستمد منها الثبات و بكم يكون للنجاح له طعم و معنى

وسام

شُكْرُوتَكَ

و نحن نضع اللمسات الأخيرة لهذا البحث نحمد الله عزوجل الذي وفقنا إتمام هذا البحث العلمي و الذي ألهمه الصحة و العافية و العزيمة،

قال تعالى : ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾ صدق الله العظيم

❖ إنه لمن دواعي سرورنا أن نتقدم بخالص الشكر وفائق التقدير و الإحترام إلى الأستاذ الدكتور عباس سمير لقبوله الإشراف على هذا العمل و ملاحظاته القيمة و الهادفة التي إستفدنا منها و على ما بذله من جهد و إهتمام في الإشراف و التوجيه راجيا من الله أن يوفقه في حياته .

كما لا ننسى كل من قدم لنا الدعم سواء كان علميا أو مغنويا،

وكذا كل من يسر لنا سبل الحصول على المعلومات الضرورية

من قريب أو بعيد في إعداد هذه المذكرة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني بأبعاده الثلاثة (توافق الفرد لذاته ،توافق الفرد مع متطلبات العمل، توافق الفرد مع الظروف المادية و الإجتماعية) لدى موظفي الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج كذا معرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ،المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية) وتم التطرق إلى مفهوم نظري للإتصال التنظيمي،أنواعه وإلى مفهوم التوافق المهني،المفاهيم المرتبطة به ،النظريات، الأبعاد .

ولقد قمنا بدراستنا في مديرية وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء في ولاية برج بوعرييج،والعينة الذي تحصلنا عليها كانت 60 عامل. وتم إختيارها عن طريقة المسح الشامل،

أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الملاحظة و المقابلة وأيضاً تم الإعتماد على مقياسين:

- مقياس الإتصال التنظيمي لبوعطيط جلال الدين.
- مقياس التوافق المهني لهشام زروقة الذي يتكون من ثلاث أبعاد (توافق الفرد لذاته ،توافق الفرد مع متطلبات العمل، توافق الفرد مع الظروف المادية و الإجتماعية). وقد إستخدمنا المنهج الوصفي لأنه الأنسب لوصف متغيرات دراستنا.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية عكسية سلبية بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج .

كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ترجع إلى المتغيرات الشخصية (الجنس و المستوى التعليمي و الحالة الإجتماعية).

الكلمات المفتاحية : الإتصال التنظيمي، التوافق المهني، توافق الفرد لذاته، توافق الفرد مع متطلبات العمل، توافق الفرد مع الظروف المادية و الإجتماعية .

Abstract:

This study aimed to explore the relationship between organizational communication and the level of professional adjustment across its three dimensions: self-adjustment, adjustment to job requirements, and adjustment to physical and social conditions. The research focused on employees of the Social Security Agency for Non-Salaried Workers in the Wilaya of Bordj Bou Arréridj. Additionally, it sought to determine whether statistically significant differences in organizational communication exist based on personal variables such as gender, educational level, and marital status.

The theoretical framework addressed concepts related to organizational communication—its types and characteristics—as well as professional adjustment, associated concepts, theories, and dimensions.

The study was conducted at the Directorate of the Social Security Agency for Non-Salaried Workers in Bordj Bou Arréridj, utilizing a comprehensive survey method with a sample of 60 employees. Data collection tools included observation, interviews, and two standardized scales:

- The Organizational Communication Scale by Bouattit Djellal Eddine.
- The Professional Adjustment Scale by Hicham Zerouga, encompassing three dimensions: self-adjustment, adjustment to job requirements, and adjustment to physical and social conditions.

A descriptive methodology was employed, deemed most appropriate for analyzing the study variables.

The findings revealed an inverse correlation between organizational communication and the level of professional adjustment among employees of the Social Security Agency for Non-Salaried Workers in Bordj Bou Arréridj. Furthermore, no statistically significant differences were found in organizational communication levels based on personal variables such as gender, educational level, or marital status.

Keywords: Organizational Communication, Professional Adjustment, Self-Adjustment, Adjustment to Job Requirements, Adjustment to Physical and Social Conditions.

فهرس المحتويات

	المحتوى
	شكر و تقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
5	1-الإشكالية
7	2-الفرضيات
8 - 7	3-أهداف الدراسة
8	4-أهمية الدراسة
17 - 9	5-المفاهيم الأساسية للدراسة
24 - 17	6-الدراسات السابقة

الفصل الثاني : الطريقة و الأدوات	
31- 27	1 -مجالات الدراسة

31	2-منهج الدراسة
32	3-مجتمع وعينة الدراسة.
34	4-أدوات جمع البيانات.
37-36	5-الأساليب الإحصائية المستخدمة .
الفصل الثالث : النتائج و المناقشة	
51- 41	1-عرض و تفسير بيانات الدراسة
53- 51	2- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
55- 54	3-الإستنتاج العام للدراسة
56	4-مقترحات الدراسة
58	خاتمة
61-60	-قائمة المراجع
	-قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الدراسات السابقة لمتغير الإتصال التنظيمي	20- 17
02	الدراسات السابقة لمتغير التوافق المهني	23-21
03	أبعاد إستبيان التوافق المهني و عباراته	35
04	سلم ليكرت الخماسي	35
05	قيمة الارتباط لأبعاد التوافق المهني من خلال الصدق البنائي	36
06	قيمة معامل الثبات و الطريقة المستخدمة لمقياس التوافق المهني	36
07	توزيع العينة حسب متغير الجنس	40
08	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	41
09	توزيع العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية	42

44	إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي والتوافق المهني	10
45	إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع ذاته	11
46	إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع متطلبات العمل	12
47	إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية	13
48	نتائج إختبار لدراسة الفروق بين في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير الجنس T-test	14
49	نتائج إختبار لدراسة الفروق بين في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير المستوى التعليمي T-test	15
50	نتائج إختبار لدراسة الفروق (anova- one-way) في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية	16
51	نتائج الفرضيات التي تناولت الفروق في المتغيرات الشخصية	17

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لوكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريرج	28
02	توزيع العينة حسب الجنس	39
03	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	40
04	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	41

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ترخيص إجراء الدراسة	
02	المقاييس	
03	مخرجات حول نتائج الاختبارات	

مقدمة

يتميز عصرنا الذي نعيشه بسرعة التطورات و تزايد الجو التنافسي بين المنظمات نحو تقديم الأفضل، فكان لا بد لكل منظمة أن تواكب تلك التطورات و تقدم أفضل ما عندها، فكان الإهتمام بالهياكل التنظيمية و بالمعدات و الآلات و النظم الحديثة، كل ذلك حتى يتم الإرتقاء بالأداء الوظيفي للفرد و يزيد من إنتاجه. ولكن بدأ النظر والإهتمام بجوانب أخرى إلا وهي الإهتمام بالأفراد ومن أجل قيام هذه المؤسسات بوظائفها على نحو فعال، فإنها تعتمد على مجموعة من العناصر التنظيمية التي تضمن التنسيق، الإنسجام، وتحقيق الأداء المطلوب. ولعلّ من أبرز هذه العناصر هو الإتصال التنظيمي، الذي يُعتبر شريان الحياة داخل أي مؤسسة، إذ لا يمكن تصور تسيير ناجح بدون نظام اتصال فعال يسمح بتبادل المعلومات، إتخاذ القرارات، وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة ولا تقتصر أهمية الإتصال على الجوانب التقنية أو الإدارية فقط، بل تمتد لتشمل الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين، والتي تنعكس بشكل مباشر على رضاهم المهني ومدى توافقه مع بيئة العمل، ومن هذا السياق يبرز مفهوم التوافق المهني بإعتباره مؤشراً مهماً على الصحة النفسية والتنظيمية للعاملين، فهو يعكس مدى إنسجام الفرد مع متطلبات عمله ورضاه عن دوره داخل المنظمة و ليس حالة ثابتة، بل هو سيرورة ديناميكية متأثرة بعدة عوامل داخلية (كالخصائص الشخصية، الطموحات، المهارات) وخارجية (كالبيئة التنظيمية، نمط القيادة، أساليب الإتصال) وكلما كانت هذه العوامل متوازنة ومتكاملة، زاد إحتمال تحقيق الفرد لحالة من التوافق تعزز فاعليته المهنية ورفاهيته النفسية داخل المؤسسة. فلهذا يمكننا القول أن كل ما كان الإتصال داخل المؤسسة فعالاً، شفافاً، ومبنياً على الثقة والتبادل الإيجابي، زاد ذلك من شعور الأفراد بالإنتماء، وقلّ مستوى التوتر أو الغموض الوظيفي، مما يسهم في تحقيق توافق مهني أعلى. أما في ظل ضعف قنوات الإتصال أو إنعدامها، فقد ينعكس ذلك سلباً على أداء الأفراد ورضاهم، ويزيد من فرص النزاع أو الإغتراب المهني.

وقد إنقسمت دراستنا الحالية إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة وفيه حددت إشكالية البحث وأهميته والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها بالإضافة إلى تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة و المفاهيم النظرية و الإجرائية (تم التطرق إلى مفهوم للإتصال التنظيمي و أنواعه و إلى مفهوم التوافق المهني و المفاهيم المرتبطة به النظريات، الأبعاد) إضافة إلى عرض الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : الطريقة و الأدوات تناولنا فيه الإجراءات المنهجية من المنهج المعتمد بالإضافة إلى تقنيات جمع البيانات ومجالات الدراسة إلى العينة و إختيارها بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية .

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة خصص لعرض ومناقشة الفرضيات والتفسير والنتائج المتوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة و أخيرا عرض الإستنتاج العام للدراسة و في الأخير جعل لهذه الدراسة خاتمة .

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1-الإشكالية.

2-الفرضيات.

3-أهداف الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-المفاهيم الأساسية للدراسة.

6-الدراسات السابقة.

1- الإشكالية :

يعد الإتصال أساس العلاقات الإنسانية فهو ركيزة العملية الإجتماعية و الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم وتغيير حياته الإجتماعية فالإتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر. لذا فلكل مجتمع مهما كانت بداءته أو رقيه يحتاج الى الإتصال لتسيير أموره .

أي مؤسسة مهما كان طابعها تسعى إلى تحقيق أهداف بإتباع تنظيم إداري من خلال عملية الإتصال التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم جماعات و أفراد سواء من خلال التنظيم الرسمي و التنظيم غير الرسمي . ولا يمكن أن نتصور أي مؤسسة مهما كان نوعها بدون شبكة إتصال .

إن أهمية الإتصال التنظيمي تكمن في أن الإتصال هو جوهر نشاط المؤسسة ونظرا لتعاظم دور الإتصالات التنظيمية وزيادة الحاجة إليها في المؤسسات حظيت بإهتمام واضح من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الإنساني عموما والسلوك التنظيمي خصوصا.

فالإتصال التنظيمي هو عملية نقل أفكار و تبادل المعلومات و ليس تبادل في المعاني بل في الأعمال لتعزيز طبيعة العلاقات التنظيمية و الإدارية ،فهو يحدد الترابط التنظيمي أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها . حيث أن إستخدام وسائل الإتصال بالشكل المناسب يقطع السبل أمام الأخبار و الإشاعات الكاذبة التي تؤدي إلى سوء العلاقات داخل المؤسسة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يؤدي الإتصال إلى تغيير سلوك الأفراد و الجماعات داخلها أي التأثير على إتجاهاتهم .و تسهيل عملية خلق التفاعل وتحسين العلاقات الإنسانية بين العمال و شعورهم بالرضا عن العمل و يمكنهم من سهولة إتخاذ القرارات داخل الإدارة . كما جاء في دراسة (نجاة بوطوطن) بأن الإتصال هو روح أي عملية تنظيمية، بتعبير آخر فإن عملية تنظيمية داخل المؤسسة لا بد أن يكون لها جانب إتصالي كما يقول أحد المفكرين : "نحن نعيش في الإتصال " .

من هنا يمكن القول أن الإتصال التنظيمي هو إحدى الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية فالعملية الإدارية التخطيط التنظيم التنسيق الرقابة لا يمكن إنجازها وإرسالها الى الأشخاص المناسبين في الأوقات المناسبة إلا في ظل إتصال تنظيمي إداري ناجح.

كل من الإتصال التنظيمي ،القيادة التنظيمية ،الرضا الوظيفي ،الإلتزام التنظيمي الولاء التنظيمي، كلها عناصر تحقق التوافق المهني حيث يعد هذا الأخير أي التوافق المهني عملية ديناميكية مستمرة يقوم بها

الفرد لتحقيق التكيف و الانسجام بينه و بين البيئة المهنية التي يعمل بها ،كما توجد العديد من العوامل النفسية التنظيمية التي تؤثر على مستوى التوافق المهني للعمال .تختلف هذه العوامل من مؤسسة الى أخرى فطبيعة العمل و مستوياته و حجم المهام و مسؤولياته و شخصيته كلها عوامل من شأنها أن تؤثر على مستوى التوافق المهني .فإذا كان سوء توافق مهني في المؤسسات ينشأ عنه سوء في الإتصال التنظيمي بين الأفراد داخل المؤسسات. و بالتالي كل ما كانت عملية الإتصال التنظيمي سهلة و مستمرة ومعرفة المنظمات مدى أهمية برامج الإتصالات للعملية الإدارية كلما حقق الفرد أداء عالي جيد و رغبة في تطوير مهاراته و قدراته و بالتالي يكون منسجم مع مهنته و يحقق توافقه المهني وإنطلاقا مما سبق يمكننا طرح هذه التساؤلات الرئيسية:

- ❖ هل توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغيرات الشخصية ؟
- و قد انبثقت عن التساؤلات العامة مجموعة من التساؤلات الفرعية :
- ❖ هل توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ؟
- ❖ هل توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ؟
- ❖ هل توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس ؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير المستوى التعليمي ؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية ؟

2- فرضيات الدراسة:

- ❖ توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ❖ توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى للمتغيرات الشخصية
- ❖ توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ❖ توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ❖ توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع الظروف المادية و الإجتماعية لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي و لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير المستوى التعليمي
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية

3- أهداف الدراسة :

- ✓ معرفة مستوى التوافق المهني داخل وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج.
- ✓ معرفة هل الإتصال التنظيمي يساهم في تحقيق التوافق المهني للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ✓ معرفة الفروق الإحصائية في مستويات إستجابات المبحوثين حول الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج

- ✓ التعرف على المعوقات و العراقيل التي تعاني منها عملية الإتصالات داخل الوكالة و التي تؤثر بدورها على أداء العاملين .
- ✓ التعرف على العلاقة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج
- ✓ تقديم توصيات و إقتراحات يمكن أن تساهم في تحسين الإتصال التنظيمي و رفع مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج.

4- أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع الإتصال التنظيمي و علاقته بمستوى التوافق المهني قيمة تنظيمية و إنسانية هامة في كل المنظمات و المؤسسات . خاصة في ظل إنتشار العديد من المشكلات التنظيمية التي وأثرت على توافق العمال في عملهم، وعلى السير الحسن للمؤسسة ككل . بالإضافة إلى ذلك يكتسي موضوع التوافق المهني أهمية بالغة إذ يعتبر من أهم المتغيرات التي إهتم بها الكتاب و الباحثون في مجال السلوك التنظيمي لأن كل المنظمات هدفها تحقيق التوافق المهني بين العامل و مهنته و العمل على تكييف بيئة العمل بما يضمن قيام الفرد ما هو مطلوب منه .فالتوافق المهني ضروري لقيام الفرد بعمله على أكمل وجه، حيث يساهم أيضا بشكل كبير في الحفاظ على صحة الفرد العامل النفسية و الجسدية كما يساهم في تحسين الأداء و جودة الإنتاج ،إضافة إلى أن تحديد حاجاته و رغباته يمكن أن يساهم في فهم سلوكياته و التنبؤ بها مما يجعل المسؤولين أكثر سيطرة و تحكم في المؤسسة التنظيمية بما يحافظ على مناخ تنظيمي مستقر و متوازن .

5- المفاهيم الأساسية للدراسة :

5-1 المفاهيم النظرية للدراسة:

1 الإتصال التنظيمي:

الإتصال :

(أ) لغة : كلمة الإتصال communication مشتقة من الكلمة اللاتينية comminais و التي تعني بالإنجليزية Common و بالفرنسية commun و هو عملية تتم بين طرفين، فهو لا يعني مجرد الأخبار من الشخص المرسل أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل اليه و إنما يعني المشاركة في الأفكار و المعلومات المراد نقلها بمعنى وحدة في الفكر . (عواج، 2020، ص7)

(ب)إصطلاحا : نقل المعاني و تبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الإتصال و يتصرفون وفقه بشكل سليم (علاق، 2009، ص5)

التنظيم : هو الإطار أو الوعاء الذي يؤدي بداخله النشاطات الإدارية المختلفة و عرف أيضا بأنه الآلية التي يمكن من خلالها الوصول الى أهداف المنظمة الإدارية .

الإتصال التنظيمي : هو ذلك الإتصال المتواجد في المؤسسة ،و ينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الإجتماعي للمؤسسة كما يمكن أن نقول بأنه وسيلة ضرورية و هامة في توجيه السلوك و تغييره على المستوى الفردي و الجماعي في المنظمة . (بوعطيط، 2005، 37)

❖ أنواع الإتصال التنظيمي :

الإتصال النازل: ويطلق عليه البعض الإتصال المتجه إلى أسفل، وبناءا عليه تتدفق الرسائل من قمة التنظيم أو أعلى التنظيم إلى أدناه وقد تكون هذه الإتصالات من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى أو من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا، أو من العليا إلى الدنيا مباشرة، ولذلك فإن هذا النوع من الإتصالات يستخدم في الأمر والتوجيه و التعليم (بوعطيط، 2009، ص41)

الإتصال الصاعد :ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، ويعد هذا الإتصال حامسا و مهما لنمو و تطوير التنظيم

و يمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الإتصال حسب ماجاء به كل من ليسلي و ليود في أربع نقاط والمتمثلة في :

➤ معلومات حول أداء المرؤوس و مدى تقدمه وخطته المستقبلية.

- مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير و التي تتضمن جملة الشكاوى و المشاكل التي يعاني منها الفاعل
- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات وإستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها.
- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة(المرجع السابق،ص43)

2 التوافق المهني :

مفهوم التوافق:

- (أ) لغة : يعرف ابن منظور: " التوافق مأخوذ وفق الشيء أي ما لائمه وقد وافقه موافقة واتفق معه إتفاق ".)
- ويعرف في المعجم الوسيط : " التوافق أن يسلك المرء مسلك الجماعة ويتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق والسلوك". (أنيس إبراهيم ، 1972 ، ص 1047)
 - هو حالة يتم فيها إشباع حاجات الفرد من جانب و مطالب البيئة من جانب اخر إشباعا تاما ، و تعني الإتساق بين الفرد و الهدف او البيئة الإجتماعية (أنور إبراهيم احمد، 2014، ص 12)
- (ب)إصطلاحا :يعرف إبراهيم بن مهنا (2001) التوافق المهني : بأنه شعور الفرد بإمكانية ملائمة وضعه النفسي لمقتضيات العمل و رغبته في التواصل معه ، وشعوره أن العمل يحقق له ما يريد كأهداف الشخصية ، بإضافة إلى رضا الفرد عن زملائه و رؤسائه و مرؤوسيه بصفات عامة . (قادري ، زقعار ، 2023 ، ص143)
- عرفه الفهمي : أن التوافق هو عملية ديناميكية مستمرة يهدف فيها الشخص الى تفسير سلوكه ليحدث علاقة اكثر توافق بينه وبين البيئة ، و بناء على ذلك الفهم نستنتج أنه القدرة على تكوين العلاقات المرضية بين المرء و بيئته . (فهمي ،1997، ص 11)

مفهوم التوافق المهني:

هو عملية ديناميكية و مستمرة يحاول بها الفرد تحقيق أو الإحتفاظ بحالة من التوافق مع بيئة العمل ، و يرى أصحاب هذا الإتجاه بأن التوافق عملية مستمرة و ديناميكية و ما يجعلها بهذا الشكل هو كون حاجات الفرد متغيرة باستمرار (christains . 1991. P 174)

• عرفه : (scott) أنه توافق الفرد في عمله فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئة التي تحيط به في العمل (عثمان سعد محمد ، 2006، ص 26)

• عرفه طه : أنه كل سلوك يصدر عن الفرد ما هو إلا محاولة جاهدة منه لأنه يحقق توافقه ، هذا التوافق اللازم لكي يحقق له مصالحه و يكفل له البقاء و إستمرار (فرج عبد القادر طه ، 2006 ، ص46)

ومما سبق يمكن تعريف التوافق المهني بأنه يتمثل "في عملية التوفيق بين قدرات الفرد الجسمية والعقلية وخصائصه الشخصية من جهة ومتطلبات العمل وظروفه من جهة أخرى وقدرة تلاؤمه المستمر فيما بينهم، وكذلك علاقاته بالعاملين معه وذلك للوصول إلى حالة التوازن والتوافق في عمله (زروقي، 2015، ص 2)

التوافق النفسي: التوافق النفسي: "هو عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعية والاجتماعية) بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته. وهذا التوازن يتضمن إشباع الحاجات الفرد وتحقيق متطلبات البيئة.

ويرى حامد عبد السلام زهران(1997) أن التوافق النفسي(الشخصي) يتضمن السعادة مع النفس والرضا عنها، وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والسيولوجية والثانوية والمكتسبة.

وتعرفه سهير أحمد كامل (1999) على أنه "قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة وإرضائها الإرضاء المتزن". (سويسي ، 2018، ص 92)

❖ التوافق وبعض المفاهيم المرتبطة به :

أ- التوافق والصحة النفسية: (بن جدو ، 2022، ص 44 43)

يجمع معظم الباحثين علم النفس على ضرورة التوحيد بين الصحة النفسية وحسن التوافق، منهم من يرى أن دراسة الصحة النفسية هي دراسة للتوافق وإن حالات عدم التوافق هي مؤشرا لإختلال الصحة النفسية، كما يرى البعض أن السلوك التوافقي هو إحدى مظاهر الصحة النفسية. منه نرى أن هناك ارتباط بين الصحة النفسية كحالة التوافق فهما يسيران على خطين متوازيين فنقول أن الشخص الذم يحقق حاجاته و رغباته أنه شخص متزن ومتوافق مع ذاته ومع بيئته أي أنه ذات صحة نفسية سوية،

ب- التوافق والتكيف المهني :

ويقصد به العلاقة المتبادلة بين العامل وبيئته و بين محيط العمل، أم ملائمة العامل للمهنة كملائمة المهنة للعامل، فتوافق بين الفرد ومحيطه هو أساس دوافع السلوك .

إذا فالتكيف المهني هو عملية إشباع حاجات الفرد بهدف تحقيق الرضا عن النفس و تخفيف التوتر الناتج عن الشعور بالحاجة .

ج- التوافق وسوء التوافق :

التوافق في علم النفس هو تقييم سلوك الانسان، و علم النفس هو دراسة سلوك الانسان من الناحية البيئية، الإجتماعية، و المادية. فدراسة هذا العلم كانت تصب على التوافق بحد ذاته وليس سلوك فقط. وعليه نصرح أن التوافق هو تكيف الفرد مع محيطه ومع جميع ميادين حياته، و سوء التوافق نعتبره

فشل في إشباع حاجيات الفرد كفشل في إنجازها وتقييمها. ومن ذلك يعيش الفرد في جو مضطرب يسوده عدم التفاهم كعدم الانسجام إذا تراكم هذا سوء التوافق إلى حد ما يؤدي بالفرد الى القلق.

❖ نظريات التوافق المهني :

تتعدد الأطر النظرية المفسرة لسلوك الفرد داخل المنظمات، فهي تتقاطع وتختلف في جوانب التغطية النظرية، بالتالي فهي تحاول إعطاء نماذج معينة لتفسير نواتج السلوك المهني و المنظمات للعاملين، وسوف نحاول في الدراسة الحالية أن نتطرق إلى نظريات التوافق المهني التي فسرت من خلال أبعاده وهي كالآتي:

نظرية التحليل النفسي: (بدرية ، 2016، ص 19)

يرى فرويد أن الفرد المتمتع بالتوافق هو القادر على الحب والعمل المنتج، وأن الإنسان بطبيعته عرضة لصراعات داخلية، لأن سلوكه مدفوع بدوافع لا شعورية، وأنه في صراع دائم بين دوافع لا يقبلها المجتمع، ومطالب ونواهي يقر بها المجتمع، إن الشخص القلق غير متوافق إجتماعيا، وتوجد لديه إتجاهات ملتوية تجاه عمله وعلاقاته الإجتماعية.

نظرية علم النفس الفردي: أشار آدلر أن أصعب ما يفعله الإنسان هو أن يعرف نفسه ويسعى لتغييرها، فهو مفسر الحياة ومترجمها، ويبحث عن خبرات جديدة لإشباع حاجاته نحو تحقيق الذات أو حمايتها، وهو الهدف الأول الذي يندرج تحته كل أنماط السلوك الإنساني.

النظرية المادية : تعرف باسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة تايلور، وتتلخص في وجوب التعرف على وسيلة لتنفيذ العمل بأسرع وقت، واكتشاف الطريقة والإدارة الأكثر إنتاج، ويستلزم ذلك ملاحظة حركات العاملين، وتحليلها إلى أبسط عناصرها، وقياسها، وإستبعاد غير النافع منها، ووضع الإمكانيات الميسرة بما يوفر الحركة والتدريب .

وعملت هذه النظرية على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذين يسعون إلى ربح أكبر، وبين ذوي الطموح المنخفض، فتحقق طموحات الأول بشكل سريع، وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة التي تمكنه من الإنتاج السريع، كما تعمل على تدريبه في إستعمالها قصد زيادة الإنتاج، إن تايلور في هذه النظرية قد حصر المتطلبات وحاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقا مهنيا إذا إستطاع أن يحصل على الأجر المناسب.

نظرية سلم الحاجات (The Need Hierarchy Theory) :

(زروقة ، 2017، ص 90)

صاحب هذه النظرية إبراهيم ماسلو (: Abraham Maslow) وتشير إلى أن الحاجات الإنسانية مرتبة هرميا حسب الأهمية كالتالي:

- **حاجات فيزيولوجية: (Physiological Needs) - وهذه حاجات أساسية للبقاء وتشمل :** الماء والمأكل والنوم والجنس.
- **حاجات الأمن والحماية: Security Or Safety Needs - (حاجات الأمن المادية والأمن النفسي وتشمل حماية الإنسان لذاته وممتلكاته وفي المجال التنظيمي فإن الأمن والحماية يأخذ شكل الأمن الوظيفي وضمان بيئة تنظيمية آمنة وبالرغم من الإعتمادية المتبادلة بين المنظمة والعاملين في تحقيق أهداف كل منهما إلا أن العاملين أكثر إعتمادا على المنظمة في إشباع حاجاتهم المختلفة وهذه الإعتمادية تجعل الأفراد بحاجة إلى التنبؤ**
- **في البيئة التنظيمية فيما يتعلق بالكثير من الأمور مثل: الأمن الوظيفي، الترقية، العدالة والمساواة في المعاملة .**
- **حاجات الإجتماعية Social Needs - : الحاجة إلى الإنتماء والصداقة والحب والعاطفة و الشعور والوجدان والقبول الإجتماعي من قبل الآخرين**

- **حاجات التقدير والإحترام :** حاجة تقدير الذات، إحترام وتقدير الآخرين، الثقة بالنفس، المعرفة، الإستقلالية، الكفاءة، الشهرة، القوة، التميز، المكانة والمركز الإجتماعي
- **حاجات تحقيق الذات :** (Self-Actualization Needs) وتمثل حاجة ما يستطيعه الفرد أن يكون To be what one is capable of becoming وتشمل حاجة تطوير قدرات الفرد الكامنة، المعرفة، المهارة، الإبداع، الخلق والإبتكار، لتحقيق أقصى الطموح.

نظرية مدرسة العلاقات الإنسانية: (بدرية ، 2016، ص 20)

لقد ظهرت هذه المدرسة بقيادة ألتون مايو، حيث كان الهدف الأول من الدراسات التي أجراها بشركة الكهرباء لمدينة هاوثرن هو دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمال في الأداء، إلا أن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات، فلقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الإستقرار والأمن الوظيفي، وتحقيق الإنتماء والإبداع في مجال المهنة، وقد قدمت هذه النظرية مجموعة من القواعد والأساليب التي تساعد في تحفيز العاملين، ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم، مما يضمن لهم حسن التوافق.

نظرية العاملين : فريديريك هيرزبرج (مكناسي ، 2006، ص 40، 41)

و لقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير للنظرية السابقة (نظرية الحاجات) و قد إعتد في ذلك على دراسة شملت مائتي مهندس ومحاسبين و أستخدم طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات و قد أستخدم في المقابلات أسئلة مثل:

هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك ؟

و لقد جاءت عموماً نتائج الدراسة كالآتي : إن العمال يرغبون في وجود مجموعات عوامل في محيط العمل مما يساعد على التوافق : و لقد كانت إستجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين:

المجموعة 01 : يرغب أفرادها فيما يلي:

-العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم.

-العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.

-العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.

- العمل في وظيفة تمكنهم من إستعمال جميع قدراتهم

المجموعة 02 : يرغب أفرادها فيما يلي:

- العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب.

- العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون و روح الجماعة و الإتصال السليم.

- العمل في منظمة توفر له و وظيفة مستقرة.

العمل ضمن رفاهية و رقي

و بالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بينتها نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن و البحث عن الإستقرار الوظيفي و العلاقات الإجتماعية بالإضافة إلى الحالة الإجتماعية و المكانة الراقية، نمط الإشراف المناسب و المسؤولية و الترقية.

نظرية النمو المهني: (الدسوقي ، 1974 ، ص 32)

(يري سوبر Danald.E.Super) أن الأفراد يميلون إلى إختيار المهن التي يستطيعون من خلالها تحقيق مفهوم عن ذواتهم والتعبير عن أنفسهم، وأن السلوكيات التي يقوم بها الفرد لتحقيق مفهوم ذاته مهنية عبارة عن وظيفة المرحلة النمائية التي يمر بها، وعندما ينضج الفرد يصبح مفهوم الذات مستقر، فقد إعتد سوبر في تطوير نظريته في النمو المهني على ثلاث أسس تشكل الإطار العام لها وهي:

• مفهوم الذات Self Concept

• علم النفس الفارقي Defferential Psycho

• علم النفس النمو Developement Psycho

نظرية التوقع - Expectancy Theory : (زروقة ، 2017 ، ص 97،98،99).

طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom) عام 1964 وتقتض هذه النظرية أن الإنسان يجري العديد من العمليات العقلية والتفكير قبل أن يؤدي الأمر إلى سلوك محدد، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد، وشعوره وإعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد وبالتالي نورد خصائص هذه النظرية من خلال:

أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث - 03 عناصر هي:

* توقع الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.

* توقع الفرد أن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

* توقع الفرد أن العائد الذي سيحصل عليه ذو منفعة وجاذبية له.

وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات الفرد كما يلي:

- **التوقع الأول:** أن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب.
 - **التوقع الثاني:** أن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافئة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجاته وبالتالي تحقق الرضا.
- وبالتالي نستنتج بأنه في حال لم يتطابق التوقع بالنتيجة للفرد العامل ينعكس سلبا على أدائه في المؤسسة أو المنظمة وكذا عدم رضاه عن آلية تحقيق إشباع رغباته وعدم توافقه مهنيا .

❖ أبعاد التوافق المهني :

1. التوافق الشخصي :

يعني التوافق الشخصي قدرة الفرد على التوافق بين دوافعه المتصارعة توافقا يرضيها جميعا إرضاء متزنا و هو يعرف بالتوافق الذاتي ، غير أن هذا لا يعني أن الصحة النفسية تعني خلو الفرد من الصراعات النفسية ، وبعبارة أخرى التوافق الشخصي في أقصى درجاته يعني أن يعيش الفرد في زحمة هذه الحياة تتاح له عيشة راضية في حدود قدراته و استعداداته، حيث يعتمد التوافق الشخصي على الإعتماد على النفس و الذات و الشعور بالإنتماء و بالحرية الذاتية .

2. التوافق الاجتماعي :

يعني التوافق الاجتماعي أنه الذات و الآخرين إذ ان تقبل الآخرين مرتبط بتقبل الذات و مما يساعد على ذلك قدرة الفرد على عقد صلات إجتماعية و علاقات تتسم بالتعاون و التسامح و الإيثار و تعتمد على ضبط النفس و تحمل المسؤولية و الاعتراف بحاجته للآخرين . (أنور ، 2014، ص 22.21)

3. التوافق العقلي :

تتخصر عناصر التوافق العقلي في الإدراك الحسي التذكر و التعلم و التفكير و الذكاء و الإستعدادات و لتحقيق التوافق العقلي لابد من قيام كل بعد من هذه الأبعاد بدوره كاملا .

4. التوافق المدرسي :

هو حالة تبدو في العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الطالب لإستيعاب مواد الدراسة و النجاح فيها و تحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة الدراسية ومكوناتها الأساسية.

5. التوافق الاقتصادي :

إن التغير المفاجئ بالارتفاع أو الانخفاض في سلم القدرات الاقتصادية يحدث إضطرابا عميقا في أساليب توافق الفرد و يلعب حد الإشباع دورا بالغ الأهمية في تحديد شعور الفرد بالرضا أو الإحباط إذا كان حد الإشباع عنده منخفضا.

5-2 المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- **التعريف الإجرائي للإتصال التنظيمي :** هو عملية و ووسيلة لتبادل و نقل المعلومات يستخدمها الأفراد بين المستويات التنظيمية داخل و خارج مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء بما يساعد على تحقيق أهدافها و فعاليتها.
 - **التعريف الإجرائي للتوافق المهني:** هو قدرة الفرد على التأقلم مع المناخ العام لدى وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء لولاية برج بوعرريج والتي تساعده على التفاعل الإيجابي مع مختلف التغيرات المحيطة به.
- 6- الدراسات السابقة :**

<u>الدراسات المتعلقة بمتغير الإتصال التنظيمي</u>	
الدراسة الأولى: دراسة جميلة كتفي 2015	مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم جامعة محمد خيضر -بسكرة-كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية قسم علم النفس
عنوان الدراسة	الذكاء الإجتماعي و علاقته بمهارات الإتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية (دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة مسيلة)
أهداف الدراسة	معرفة ما اذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الإجتماعي و مهارات الإتصال التنظيمي لدى رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة مسيلة
منهج و عينة و أداة الدراسة	المنهج : وصفي العينة :عينة عشوائية بسيطة 40 الأداة : مقياس مهارات الإتصال التنظيمي : من كتاب مهارات الإتصال لشريف الحموي، و مهارات الإتصال مع الآخرين مدحت أبو النصر، حسين جلول مقياس الذكاء الاجتماعي: من إعداد الدكتور السيد محمد أبو هاشم يتكون من 81 بند
نتائج الدراسة	توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الذكاء الإجتماعي، مهارات الإتصال التنظيمي لدى الأساتذة رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع جامعة محمد لمين دباغين سطيف كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع	الدراسة الثانية: دراسة جمال عاشوري 2015 الدين
الإتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية(دراسة ميدانية بشركة إسمنت عين الكبيرة	عنوان الدراسة
محاولة التعرف على واقع السلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية، والبرامج والآليات المتخذة قبل إدارة المؤسسة لإرساء ثقافة المؤسسة	أهداف الدراسة
المنهج: وصفي تحليلي العينة : عينة قصدية تتكون من 70 عامل الأداة: الملاحظة بالمشاركة، المقابلة، السجلات و الوثائق، الإستمارة (تم تصميمها وتضمنت 40 سؤالاً موزعين على ثلاث محاور وهي كالاتي المحور الأول يضم البيانات الشخصية يحتوي على ثلاث أسئلة من (01 الى 03) و المحور الثاني يضم 15 سؤالاً من (04 الى 19) والمحور الثالث يتضمن 20 سؤالاً من (20 الى 40)	منهج وعينة وأداة الدراسة
وجود الإتصال في إتجاه نازل، صاعد، أفقي الإتصال التنظيمي يؤثر بالإيجاب على السلامة الصناعية بالمؤسسة	نتائج الدراسة
مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع العمل و التنظيم جامعة محمد خيضر -بسكرة- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علم الاجتماع	الدراسة الثالثة : دراسة بوجبر فاتن 2016
معوقات الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية الجزائرية (بلدية زريبة الوادي)	عنوان الدراسة
معرفة المتغيرات التي تعيق عملية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية الجزائرية	أهداف الدراسة
المنهج : الوصفي	

العينه:56 الأداة : الملاحظة البسيطة المقابلة المقننة الإستمارة تم بناؤها وتضمنت أسئلة مغلقة	منهج و عينة و أداة الدراسة
وجود هيكل تنظيمي معقد للإدارة المحلية الجزائرية عدم تطبيق فعلي للقوانين النازمة لعلاقات العمل للإدارة المحلية الجزائرية وجود سياسة غير واضحة للإتصال التنظيمي للإدارة المحلية الجزائرية	نتائج الدراسة
أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل و التنظيم جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية قسم العلوم الاجتماعية	الدراسة الرابعة: دراسة قادري عادل 2017
الإتصال التنظيمي و علاقته بإتخاذ القرار بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة مسير شبكة نقل الغاز الطبيعي بالشرق)	عنوان الدراسة
التعرف على الإتجاهات العلائقية السائدة بمؤسسة شبكة نقل الغاز الطبيعي بالشرق الجزائري	أهداف الدراسة
المنهج: وصفي تحليلي العينه : 198 الأداة : الإستبيان يتكون في نسخته النهائية من 27 بندا تتوزع على ثلاثة محاور كما يلي: - المحور الأول: يشمل بيانات حول أفراد العينة تخص الصفة المهنية، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، تمثلها البنود من رقم 1 إلى 3. - المحور الثاني: يتمحور حول متغير الإتجاهات العلائقية بأبعادها الثلاثة (إتجاه التقييم، إتجاه الدعم والتوظيف، وإتجاه حل المشكلات)، ويشمل البنود من رقم 4 إلى 22. - المحور الثالث: من البند رقم 23 إلى 27؛ وتدور حول معالم الإتصال التنظيمي من حيث نوعه (إتصال صاعد، نازل او أفقي)، وطبيعته (رسمي أو	منهج و عينة و أداة الدراسة

غير رسمي)، وأسلوبه (شفوي أو كتابي)، وأخيرا من حيث وسائله) الهاتف، الحديث المباشر، والإجتماعات)	
الإتصال النازل هو الأكثر إستعمالا ، الإتصال الشفوي هو الغالب الإتصال الغير رسمي هو ما يميز التفاعل داخل المنظمة	نتائج الدراسة
أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الإجتماع تخصص تنظيم و عمل جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي- كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية قسم العلوم الإجتماعية	الدراسة الخامسة:دراسة العمرى سليمة 2019
دور الإتصال التنظيمي في التخفيف من الإغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية	عنوان الدراسة
معرفة دور الإتصال التنظيمي في التخفيف من الإغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية	أهداف الدراسة
المنهج : وصفي العينة : 122 عامل من مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة الأداة: المقابلة المقننة، الملاحظة، الوثائق و السجلات ،الاستبيان (49 سؤال موزعين على أربعة محاور	منهج و عينة و أداة الدراسة
شيوخ استخدام الخطاب الشفوي بكثرة في المؤسسة لا تهتم المؤسسة بإشراك العاملين في عملية إتخاذ القرار وجود صعوبات تتعلق بالإتصال الصاعد	نتائج الدراسة

جدول (01): يوضح الدراسات السابقة لمتغير الإتصال التنظيمي

الدراسات المتعلقة بمتغير التوافق المهني	
الدراسة الأولى : دراسة بدرية محمد يوسف الرواحية 2016	مذكرة رسالة ماجستير جامعة نزوى
عنوان الدراسة	التوافق المهني و علاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة لتربية و التعليم بمحافظة الداخلية
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة للكشف عن التوافق وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة لتربية و التعليم بمحافظة الداخلية
منهج و عينة و أداة الدراسة	المنهج : الوصفي العينة : 260 موظفا و موظفة الأداة : مقياس التوافق المهني 59 عبارة موزعة على 5 أبعاد رئيسية و مقياس الفاعلية الذاتية 54 فقرة وتحليل النتائج الدراسة حساب المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثنائي ومعامل ارتباط بيرسون
نتائج الدراسة	بلغ مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة مرتفعا بدرجة كبيرة بلغ مستوى الفاعلية الذاتية المدركة لدى العينة الدراسة مرتفعا بدرجة كبيرة
الدراسة الثانية شريط الشريف محمود 2017	أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة علم النفس العمل و التنظيم
عنوان الدراسة	المناخ التنظيمي و علاقته بالتوافق المهني
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة لمعرفة المناخ التنظيمي السائد في مؤسسة سونلغاز عناية و التوافق المهني لدى إطارات الوسطى
منهج و عينة و أداة الدراسة	المنهج : الوصفي العينة : 417 عامل و موظف الأداة: الملاحظة الميدانية و المقابلة ، الاستمارة قياس المناخ التنظيمي 44 بندا ، 6 أبعاد و إستمارة التوافق المهني 32 بندا 4 أبعاد

نتائج الدراسة	توصلت الدراسة لوجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي و التوافق المهني لدى الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز عناية .
الدراسة الثالثة بوتوتة لامية 2020	أطروحة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس تنظيم و عمل
عنوان الدراسة	علاقة الأخطار النفسية الإجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى جامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة الى مدى تعرض الممرضون الى أخطار النفسية الإجتماعية مع تحديد درجة التعرض و الكشف على مدى تحقيقهم لتوافق المهني مع تحديد درجة التوافق و الكشف عن العلاقة بين الأخطار النفسية الإجتماعية والتوافق المهني
منهج و عينة و أداة الدراسة	المنهج الوصفي العينة : 320 ممرض و ممرض الأداة : إستبيان أخطار النفسية الإجتماعية وإستبيان التوافق المهني (56 تحليل البيانات الإحصاء الوصفي بما فيه التكرارات و المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري
نتائج الدراسة	وجود علاقة عكسية سلبية بين كل أبعاد الأخطار النفسية الاجتماعية و أبعاد التوافق المهني
الدراسة الرابعة دراسة محمد عطا الله 2021	مذكرة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل
عنوان الدراسة	المناخ التنظيمي و علاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية لعينة من أساتذة التعليم المتوسط بمقاطعة الرياح الوادي
أهمية الدراسة	التعرف على العلاقة المناخ التنظيمي بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط بمقاطعة الرياح الوادي
منهج و عينة و أداة الدراسة	المنهج الوصفي العينة : : 210 أستاذ الأداة: إستبيان المناخ التنظيمي (66) بند و التوافق المهني (25) بند
نتائج الدراسة	المناخ التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط بمقاطعة الرياح الوادي يتميز بمستوى منخفض

أطروحة لنيل شهادة دكتوراة تخصص علم النفس العمل و التنظيم	الدراسة الخامسة تبانى أحلام 2022
التغيير التنظيمي و أثره على الرضا الوظيفي و التوافق المهني لدى الإطارات دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة ميناء الجزائر EPAL	عنوان الدراسة
دراسة إدراك إطارات التغيير التنظيمي و مدى تأثير ذلك على الرضا الوظيفي و التوافق المهني و الكشف عن العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة	أهداف الدراسة
المنهج: الوصفي العينة: 206 إطار بجنسين موزعة على 13 مديرية الأداة: مقياس إدراك التغيير التنظيمي على جزئين طبيعة المتغيرات (15) بند و بعدين و مقياس التوافق المهني (80) بند و (10) ابعاد	المنهج و عينة و أداة الدراسة
عدم وجود فروق دالة بين الإطارات في إدراك التغيير و التوافق المهني تعزى إلى متغير المنصب	نتائج الدراسة

جدول (02) : يوضح الدراسات السابقة لمتغير التوافق المهني

التعقيب عن الدراسات السابقة :

من خلال ماتم عرضه من دراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات دراستنا المتمثلة في الإتصال التنظيمي و علاقته بالتوافق المهني ، فاننا نلاحظ اهتمام الباحثين بموضوع الإتصال التنظيمي و دراسته من جوانبه المختلفة ف دراسة قادري عادل(2017) و دراسة جميلة كتفي(2015) و دراسة جمال الدين عاشوري(2015) تشابهت مع دراستنا في تناولها العلاقة بين متغيرين وأحدهم الإتصال التنظيمي و إستخدمت المنهج الوصفي والأداة استبيان، و إختلفت عن دراستنا من حيث العينة و تماثلت دراسة بوججر فاتن(2016) والعمرى سليمة(2019) في تناولها نفس المنهج الوصفي و إختلفت في دراستها تمثلت في متغير واحد بينما دراستنا تناولت متغيرين والأداة تم بناء إستمارة بينما دراستنا تناولنا فيها الملاحظة و المقابلو والمقياس .

ونفس الشيء فيما يخص الدراسات المتعلقة بالتوافق المهني فهناك من تناولته كمتغير مستقل و من تناولته كمتغير تابع ومن خلال ما حصلنا عليه من دراسات سابقة نجد أن كل من دراسة شريط الشريف محمود(2017) ودراسة بدرية محمد يوسف الرواحية (2016) ودراسة بوتوتة لامية (2020) و دراسة محمد عطا الله (2021) ودراسة تبارني أحلام (2022) تماثلت مع دراستنا من حيث تناولها العلاقة بين متغيرين و أحدهم التوافق المهني و إستخدام المنهج الوصفي وتناولت أيضا التوافق المهني كمتغير أساسي كدراستنا، وإستخدمو الإستبيان كأداة أساسية في دراسة وإختلفت هذه الدراسات مع دراستنا من حيث مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة و من حيث النتائج ومن حيث عدد المتغيرات.

الفصل الثاني:

الطريقة و الأدوات

الفصل الثاني: الطريقة والأدوات

- 1-مجالات الدراسة.
- 2-منهج الدراسة.
- 3-مجتمع وعينة الدراسة .
- 4-أدوات جمع البيانات.
- 5-الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1- مجالات الدراسة:

1-1 المجال المكاني : تمت هذه الدراسة بوكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير

الأجراء وسط ولاية برج بوعرييج حي 560 مسكن شارع 12 هكتار وتبلغ مساحته 560م 2

1-2تعريف بالوكالة : الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء أي الصندوق الوطني

للضمان على الشيوخة لغير الأجراء سابقا إنشاؤه وفقا (CASNOS)تم لقانون 07-92 المؤرخ في 04/01/1992 المتعلق بتنظيم الإطار القانوني، الإداري والمالي وذلك من خلال التغطية الإجتماعية لغير الأجراء التعويضات الأداءات (تحصيل الإشتراك من غير الأجراء، إستعمال الإشتراكات المحصلة لتغطية التعويضات والأداءات الإجتماعية وتم الحصول على إستقلالية الصندوق عام 1995

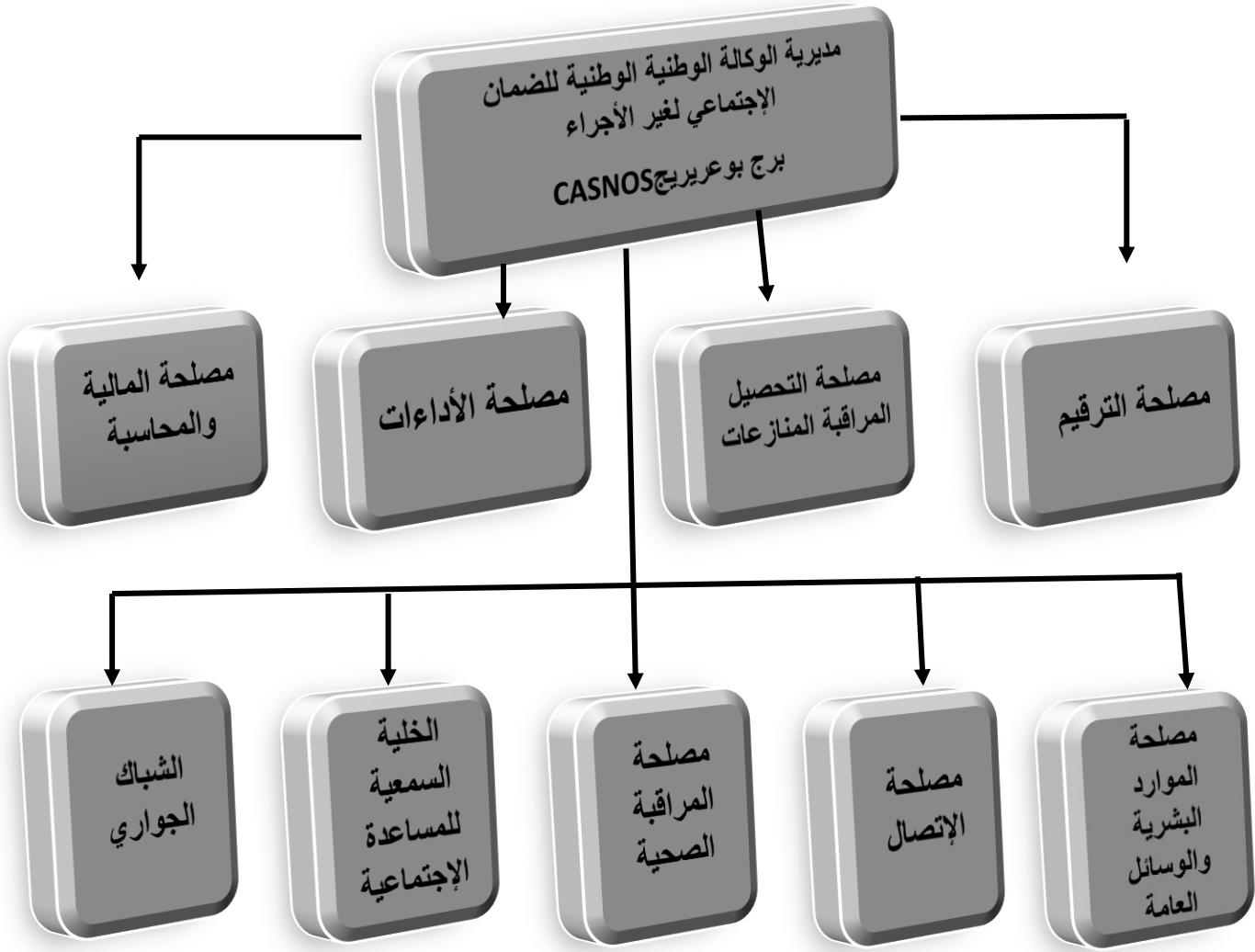
1-3مهام الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي غير الأجراء :

تتمثل مهمة الصندوق، فى إطار القوانين و التنظيمات المعمول بها فيما يأتى :

- ✓ يسير الخدمات العينية والنقدية للتأمينات الإجتماعية المقدمة لغير الأجراء، يسير معاشات المتقاعدين من غير الإجراء منهم ومنحهم.
- ✓ يسير المعاشات و المنح المصروفة بعنوان التشريع السابق للفتاح يناير سنة 1984 لغاية إنقضاء حقوق المستفيدين .
- ✓ يتولى تحصيل الإشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات و مراقبتها و منازعات تحصيلها .
- ✓ يسير عند الإقتضاء الخدمات المستحقة للأشخاص المستفيدين من إتفاقيات الضمان الإجتماعي وإتفاقياته الدولية .
- ✓ ينظم الرقابة الطبية، ييسقها و يمارسها .
- ✓ يسير صندوق المساعدة والإسعاف المنصوص عليه في المادة 90 من القانون 83-11 المؤرخ في 2 يوليو 1983 .
- ✓ يقوم بتسجيل المؤمن عليهم إجتماعيا المستفيدين .
- ✓ يسير النفقات الناجمة عن سير مختلف اللجان أو الجهات القضائية المدعوة في نزاعات ناشئة عن قرارات صدرت عن الصندوق.

- ✓ يبرم إتفاقيات مع صناديق الضمان الإجتماعي لضبط الشروط التي يمكن ان تستخدم فيها مصالح الرقابة و المنازعات ذات صلة بالتحصيل، وفقا لما ورد في المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 في 4 يناير سنة 1992 .
- ✓ يبرم إتفاقيات مع صناديق الضمان الإجتماعي لتأمين الرقابة الطبية و مصلحة أداء الخدمات .

4-1 الهيكل التنظيمي للوكالة:



الشكل (01):يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء
لولاية برج بوعريرج

سنقوم في هذا الفرع بتحليل الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعرييج

1. مصلحة التقييم :

- التقييم هو رقم أو ترقيم لكل منخرط جديد يقوم بتصريح نشاطه لدى الصندوق وتتمثل مهامه ووظيفته فيما يلي :
- أ/ الإنخراط (الانتساب) : ويكون عن طريق ترقيم المنخرطين الجدد. وتعطى للمؤمن وثيقة عدم الإنتماء. في حالة عدم إنخراطه
- ب/الشطب: يكون في حالة توقيف المنخرط عن نشاطه.
- ج/التعديل: يكون في حالة تعديل المنخرط لعنوانه أو نشاطه.
- د/ تجديد التقييم: في حالة عودة المشطب إلى نشاطه.
- ي/إلغاء التقييم: في حالة حدوث خطأ في ترقيم شخص غير ملائم بالانخراط.

2. مصلحة التحصيل ،المراقبة والمنازعات :

- مصلحة التحصيل: هي المصلحة المكلفة بتحصيل مبالغ الإشتراكات السنوية وتنقسم إلى فرعين:
- أ/الاستقبال: يقوم أعوان التحصيل باستقبال وتوجيه المنخرطين وإرسال استدعاء الإشتراك السنوي، كما يقوم بالإعتماد على برنامج الإعلام الآلي المستخدم بعملية الحساب والتحقق من مبلغ الإشتراك السنوي للمنخرط الذي يريد دفع إشتراكه. ب/الصندوق: يقوم المنخرطين بدفع مبالغ إشتراكاتهم السنوية لدى أمين الصندوق ويقوم هذا الأخير بإعطائهم وصل عن المبلغ المدفوع.
- 2-2/ مصلحة المراقبة: من مهامها:

-العمل على إحترام تطبيق مقتضيات القانون رقم (14-83) المتعلق بالإلتزام الضمان الاجتماعي بعدة طرق ووسائل.

-مراقبة القوائم بإستغلال القوائم الإسمية للتجار والحرفيين والأطباء وأصحاب المهن الحرة وذلك بإرسال إستدعاء لغير المنخرطين بصفة دورية وإرسال إنذارات للمنخرطين المدينين .

-المراقبة و التفتيش الخارجي عن طريق القيام بحملات مراقبة منظمة مسبقا محددة الوجهة و الزمان و المكان .

3.مصلحة التفتيش المنازعات:

تعد من أهم المصالح في الصندوق حيث تستعمل كل ما يخوله لها القانون من مواد ونصوص قانونية تسمح لها بإسترجاع الديون المترتبة عن دفع المنخرطين لإشتراكاتهم وذلك عن طريق التحصيل الجبري المحدد قانونا، وهي تمثل الصندوق في المحكمة كطرف نزاع.ومن أهم الطرق القانونية المستعملة لإسترجاع الديون نذكر ما يلي:

إرسال الإنذارات: قبل أي متابعة تقوم المصلحة بإرسال إنذارات تدعو من خلالها المنخرط بدفع ديونه في أجل مدته 30 يوم من تاريخ إستلام الإنذار.

2- التحصيل الجبري : و يقوم على ما يلي :

-تجميد الحسابات البنكية.

-الحجز التحفظي على الممتلكات.

-في حالة شيك بدون رصيد تقوم المصلحة بإيداع طلب لدى وكيل الجمهورية

4. مصلحة الأداءات :

يتمثل دور هذه المصلحة في التكفل بكل حقوق المؤمن من أداءات عينية كانت أو نقدية وهي تنقسم إلى ثلاث فروع ولكل فرع مهامه الخاصة، نذكر منها على النحو التالي:

أ/ (التعويضات) مصلحة الضمان الإجتماعي:

يتمثل دورها في إستقبال الوصفات الطبية وتقديم وصل إيداع المنخرطين وبعد ذلك يقوم الأعوان بمراقبة كل الوصفات الطبية المودعة وتحويلها بعد ذلك الى مصلحة المحاسبة وهي تتكفل أيضا بإستقبال منحة الوفاة .

ب/ المراقبة الطبية: تتكون هذه المصلحة من الطبيين وأمانة الطبيب هذه الأخيرة تتكفل بإستقبال كل الملفات الطبية المودعة من طرف المنخرطين وتحويلها الى الطبيب لغرض مراقبتها وإتخاذ القرار بقبول أو رفض الملف الطبي المودع من طرف المريض الغير الأجير كذلك يلزم الطبيب بعملية فحص ومراقبة طبية للمرضى المنخرطين الذين يودعون ملفات طلب الإستفادة من تعويض كلي (100%) بالنسبة للمصابين بأمراض مزمنة والحصول على عتاد طبي .

ج/مصلحة التقاعد: تتكفل بشريحة المتقاعدين أو ذوي الحقوق، حيث تقوم المكلفة بهذه المصلحة

بإستقبال ملفات المنخرطين الذين يريدون الإستفادة من منحة التقاعد.

مصلحة الموارد البشرية والوسائل العامة : فيها يتم إعداد كشوف مرتبات العمال وأيضا كل ما يخص العامل البشري.

5. مصلحة المالية والمحاسبة :

فيها يتم كل العمليات المحاسبية حيث يتم تسجيل وحساب كل العمليات الصادرة والواردة من الوكالة مثل شراء معدات مكتب، تقديم الإشتراكات من المنخرطين في الوكالة وأيضا مرتبات عمال هذه الأخيرة.

6.مصلحة إتصال : تقوم على تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين حيث تهدف إلى تحسين العلاقات بين العمال والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال مفتوحة.

7 .مصلحة المراقبة الصحية: تتكون من لجان تقوم بمراقبة الحالة الصحية للمؤمن لهم ومتابعتهم من ناحية العلاج.

8. **الخلية السمعية للمساعدة الاجتماعية:** تقوم بشرح الخدمات المقدمة من طرف الوكالة أشخاص منخرطين في هذه الأخيرة أو راغبين في الانخراط.

9. **الشباك الجوّاري:** في إطار سياسة الصندوق المنتهجة من أجل تقريب الإدارة من المواطن و عدم تكليفهم عناء التنقل إلى مقر الوكالة قام الصندوق بإنشاء الشبائيك الجوّارية في الدوائر و البلديات التابعة لمقر الوكالة الولائية من أجل ترقية الخدمات المقدمة للمؤمن لهم اجتماعيا فهو يقدم بدوره جميع الخدمات و مرافقة المؤمن لهم اجتماعيا .

1-5المجال البشري : شملت هذه الدراسة عمال و عاملات مديرية الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج والذي يتكون عددهم من 69 عامل .

1-6المجال الزماني : الفترة التي طبقت خلالها الدراسة حيث إمتدت من بداية نوفمبر إلى غاية نهاية ماي وفي إنجاز البحث عن موضوع الإتصال التنظيمي و علاقته بمستوى التوافق المهني لدي موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج تم النزول إلى الميدان و عليه قمنا بتقسيمها الى 3 مراحل :

المرحلة الأولى : من بداية شهر نوفمبر إلى نهاية شهر ديسمبر تمت خلالها ضبط موضوع الدراسة وتحديد الإشكالية ، والأهداف ...

المرحلة الثانية: إمتدت من شهر جانفي إلى نهاية شهر فيفري تمت خلالها إجراء بعض الزيارات الإستطلاعية في العديد من المؤسسات ، ثم تمت موافقتنا من طرف الوكالة بعد ماعرفنا بموضوعنا و تخصصنا ثم أخذنا الموافقة و حصلنا على المعلومات المتعلقة بالوكالة .

المرحلة الثالثة: إمتدت من بداية مارس إلى غاية شهرماي تمت فيها توزيع المقاييس (التي كانت في شهر رمضان وواجهنا بعض الصعوبات أن بعض العمال خرجوا في إجازة) ثم تم الحصول على البيانات و تحليل و مناقشة الأهداف و الوصول إلى نتائج الدراسة.

2-منهج الدراسة:

إن اختيار منهج البحث أمر ضروري كما أنه ليس مسألة سهلة لأن ذلك متعلق بنوعية البحث و موضوعه و أن الإستخدام الغير الصحيح للمناهج يؤدي بالضرورة إلى نتائج غير صحيحة و بناءا على طبيعة الدراسة و الأهداف التي يسعى لتحقيقها لطلب إستخدام المنهج الذي يعبر الطريقة التي تساعد في البحث وإعداده و لا يستطيع الباحث العلمي الإستغناء عنه أو بدون الإعتماد على منيج معين تكون

الدراسة مجرد تجميع للمعلومات وتماشيا مع متطلبات الدراسة فقد تطلب الإعتماد على المنهج الوصفي وذلك لأنه يعتمد على وصف ودراسة طبيعة إتصال العمال وتوافقهم داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، كما توجد في الواقع، و يهتم بوصف طريقة العمل وصفا دقيقا و يعرف أنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .

3-مجتمع وعينة الدراسة:

3-1مجتمع الدراسة : يقصد بها جميع أفراد الظاهرة التي تعاني منها مشكلة الدراسة، وستعمم نتائجها عليهم و تشق العينة .

و يتمثل مجتمع الدراسة هنا في جميع عمال و عاملات مديرية وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء ببرج بوعريريج و تبلغ عدد69عامل.

3-2عينة الدراسة : هي جزء من المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها، و الحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع فيكون إختيار العينة، يهدف التوصل الى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع .

و نظرا لكون حجم مجتمع الدراسة صغير تم الإعتماد على المسح الشامل و بعد توزيع مقاييس الدراسة لم يتم إسترجاع بعضها و بالتالي العينة النهائية 60عامل .

4- أدوات جمع البيانات

أولا:الملاحظة

تعتبر الملاحظة هي الخطوة الأولى في البحث العلمي، وهي من أهم أدوات جمع البيانات في منهج المسح الإجتماعي، وذلك لأنها توصل الباحث إلى الحقائق، وتمكنه من صياغة فرضياته ونظرياته وعندما يقوم الباحث بجمع البيانات لأغراض البحث الإجتماعي؛ فإنه قد يحتاج لمشاهدة الظواهر النفسية بنفسه، أو قد يستخدم مشاهدات الآخرين للظاهرة أو الظواهر الأخرى. هذا وتعتبر الملاحظة العملية عبارة عن رؤية منظمة ممزوجة بالإهتمام بالظواهر الخاضعة لها والمقصود ملاحظتها والتي تهدف إلى تفسيرها، وقد تستعين بأدوات يبدأ بها الباحث الإجتماعي، ويعود في النهاية إلى إثباتها.

(تمار،2025،ص74)

ولقد إعتدنا في دراستنا الملاحظة في أننا لاحظنا هذه العناصر :

- **الإلتزام والإنضباط**: لاحظنا إلتزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية، مما يعكس إحترامهم للوقت وحرصهم على تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- **التواصل مع المواطنين**: أظهر الموظفون قدرة على التواصل الفعال مع المواطنين، حيث كانوا يستمعون لمشاكلهم ويقدمون الحلول المناسبة بطريقة محترمة ومهنية.
- **اللباقة وحسن الإستقبال**: يتعامل الموظفون مع المستفيدين بلطف وإحترام، مما يساهم في خلق بيئة مريحة للزوار.
- **الإستجابة للإستفسارات**: يُظهر الموظفون إستعدادًا للإجابة على أسئلة المستفيدين وتقديم المساعدة اللازمة.

ثانياً المقابلة

هي حوار يدور بين الباحث (المقابل) والمُستجيب. يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب. ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة. وبعد أن يشعر الباحث بأن المُستجيب على إستعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقاً، وينتظر إجابة المستجيب عن كل سؤال، ملاحظاً أي سوء فهم للسؤال لتوضيحه أو إعادة طرحه بصورة أخرى، ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب تاركاً التفسير إلى ما بعد المقابلة. وعلى الباحث أن يقرر مسبقاً طريقة تسجيل الإجابات يدوياً أو آلياً على مسجل صوت أو فيديو، مع ملاحظة أثر الطريقة على الإجابة. وقد يرغب الباحث أحياناً بالتسجيل للإحتفاظ بنغمة الصوت أو لحركات وملامح المستجيب التي قد تعطي دلالة ما. وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن إستبيان شفوي. (عبيد، 2022، ص 112).

ولقد إعتدنا في دراستنا المقابلة التي تمثلت في هذه النقاط :

❖ تمت المقابلة الأولى مع مدير الموارد البشرية للوكالة:

- بدأت المقابلة بتقديم أنفسنا وتوضيح تخصصنا وإعطائه طلب الموافقة .
- شرحنا موضوع الدراسة وأهدافها بشكل موجز .
- تم توضيح المتغيرات الأساسية للدراسة وكيفية إرتباطها ببيئة العمل في الوكالة.
- ❖ أما المقابلة الثانية كانت في توزيع المقاييس على الموظفين:

- قمنا بتقديم شرح مبسط للموظفين حول هدف المقياس .
- تم توضيح كيفية تعبئة المقياس والإجابة على الأسئلة بشكل دقيق.
- أكد للموظفين على سرية المعلومات وأن البيانات ستستخدم لأغراض بحثية فقط.

ثالثا مقاييس الدراسة:

المقياس هو أداة لجمع البيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة ، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الإستبيان و يتكون المقياس من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع عينة بواسطة اليد أو البريد ، حيث يطلب منهم الإجابة عليها و إعادتها الى الباحث.

و لقد إعتدنا في هذه المذكرة على المقاييس كأداة أساسية كالاتي:

مقياس الإتصال التنظيمي لبوعطيط جلال الدين و الذي تضمن من 22 بندا من البند 01 الى البند 11 ، بنود تتمحور حول الإتصال النازل و عددها 11 بند، و أخرى تتعلق بالإتصال الصاعد و هي كذلك 11 بند . و تكون الإجابة على بنود المقياس متدرجة بين موافق، محايد، غير موافق .

الخصائص السيكومترية :

صدق المقياس:

للتحقق من صدق المقياس عرضت في صورتها الأولية على محكمين وهم أربعة (04) أساتذة بقسم علم النفس بجامعة قسنطينة وعنابة، وذلك بهدف إفادتنا ببعض الملاحظات حول مدى صدقها وكفاءتها في قياس متغيرات الدراسة، وفي ضوء الملاحظات المقدمة ضمن إطار لصدق الظاهري تم إدخال التعديلات الضرورية واللازمة، حيث بالنسبة للمحور الأول المتعلق بالاتصال التنظيمي تم حذف البند "12" و "24" وإعادة صياغة البند الرابع "4" والبند الحادي والعشرين "21".

(الاساتذة المحكمون هم: د لوكيا الهاشمي، د.العايب رابح، د. بوخدير عمار، د. لعريط بشير)

*الثبات:

قبل عرض المقياس على عينة البحث الأصلية يجب التحقق من مدى قابلية هذه الأخيرة للتطبيق فاستعملنا طريقة الاختبار و إعادة الاختبار ، وذلك بحساب معامل الارتباط و الذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومن أجل ذلك قمنا بإختيار عينة تتكون من 10 عمال منفذين، وقد سحبوا عشوائيا من القائمة

الإسمية وحذفوا لاحقا من العينة النهائية، بعد مدة 15 يوم تم إعادة توزيع المقياس حيث تم إستبعاد هؤلاء الأفراد من عينة الدراسة الأصلية،

مقياس التوافق المهني:

وأیضا إعتمدنا على مقياس هشام زروقة لمتغير التوافق المهني مكون من 40 عبارة ومتضمن ثلاث أبعاد الموضحة في الجدول التالي :

جدول (03) يوضح أبعاد مقياس التوافق المهني و عباراته

البعد	
توافق الفرد لذاته	38، 31، 27، 24، 20، 15، 11، 9، 4، 1
توافق الفرد مع متطلبات العمل	36، 34، 32، 30، 26، 22، 21، 19، 17، 12، 7، 5، 2، 40.
توافق الفرد مع الظروف المادية والاجتماعية	33، 29، 28، 25، 23، 18، 16، 14، 13، 10، 8، 6، 3، 35، 37، 39.

المصدر: من مذكرة هشام زروقة

كما حددنا العبارات السالبة: 7، 8، 10، 12، 16، 17، 20، 26، 28، 34، 35، 37، 39

و تبنى طريقة ليكرت في تدرج إجابات المقياس و المحدد ب بدائل على أن تمنح البدائل الدرجات التالية :

بدیل الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
العبارات الموجبة	5	4	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3	4	5

جدول(04) يوضح سلم ليكرت الخماسي

صدق وثبات المقياس :

جدول (05) يوضح قيمة الارتباط لأبعاد التوافق المهني من خلال الصدق البنائي

الأبعاد	قيمة ارتباط الأبعاد مع المحور	عند مستوى الدلالة 0.01
توافق الفرد مع ذاته	0.85	دالة احصائية
توافق الفرد مع متطلبات العمل	0.79	دالة احصائية
توافق الفرد مع الظروف المادية و الاجتماعية في العمل	0.87	دالة احصائية

المصدر: من مذكرة هشام زروقة

قيمة معامل الثبات و الطريقة المستخدمة لمقياس التوافق المهني:

جدول (06) يوضح قيمة معامل الثبات و الطريقة المستخدمة لمقياس التوافق المهني

الطريقة	معامل الثبات
الفأكرونباخ	0.83
التجزئة النصفية	0.85

المصدر: من مذكرة هشام زروقة

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحليل البيانات تم استخدام برنامج SPSS و من خلاله تم الحصول على :

- ❖ معامل الارتباط بيرسون (r): تم استخدامه في اختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة و أبعادها.
- ❖ النسب المئوية والتكرارات : لتحليل خصائص عينة الدراسة .
- ❖ المتوسط الحسابي : لتحديد مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي.
- ❖ الانحراف المعياري : لتحديد مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي .
- ❖ تحليل التباين الأحادي (anova one way) استخدامه لدراسة و تحليل الفروق من حيث (الحالة الاجتماعية) لعينة الدراسة في الإتصال التنظيمي و علاقته بمستوى التوافق المهني .

❖ إختبار تي (t-test) لدراسة تباين الفروق بين متغيرات الجنس (ذكر، أنثى).

الفصل الثالث :

النتائج و المناقشة

الفصل الثالث :النتائج والمناقشة

1- عرض و تفسير بيانات الدراسة

1-1 عرض وتفسير البيانات الشخصية

1-2 عرض وتفسير بيانات الفرضية الرئيسية الأولى

1-3 عرض و تفسير الفرضيات الجزئية :

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

1-4 عرض وتفسير بيانات الفرضية الرئيسية الثانية

عرض وتفسير بيانات الفرضية الجزئية الأولى

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

عرض و تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

2-تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

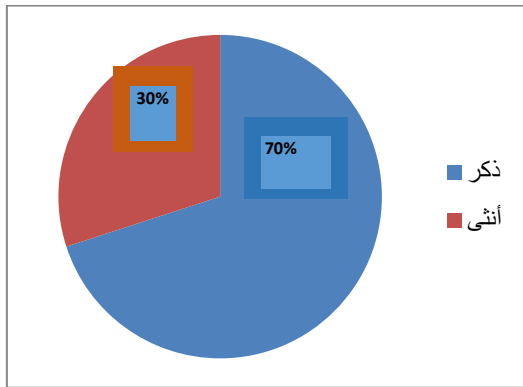
3-الإستنتاج العام للدراسة

4-إقتراحات

1- عرض و تفسير بيانات الدراسة

1-1 عرض وتفسير البيانات الشخصية :

حسب متغير الجنس :



الشكل (02) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	42	70
أنثى	18	30
المجموع	60	100

جدول رقم (07): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

من خلال الجدول (07) والشكل (02) يتضح أنه :

الفئة الأولى : هي فئة الذكور و يتمركز في هذه الفئة 42 ذكر بنسبة % 70 من عينة الدراسة.

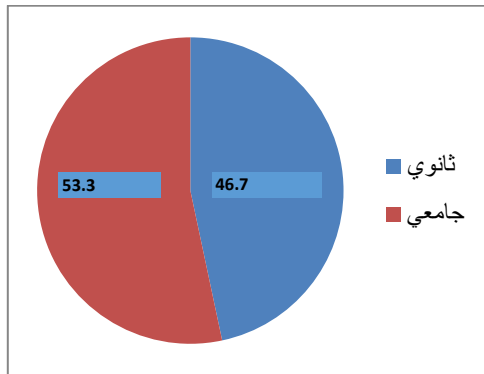
الفئة الثانية : هي فئة الإناث ويتمركز في هذه الفئة 18 أنثى بنسبة % 30 من عينة الدراسة .

نستنتج من خلال إستعراض بيانات الجدول (07) وبيانات الشكل رقم (01) إلى أن نسبة الذكور أكثر وأكبر من نسبة الإناث في عينة الدراسة هو ب 42 ذكر بنسبة %70 بينما الإناث أقل من عدد الذكور حيث أن عدد الإناث هو 18 أنثى بنسبة %30 ويرجع سبب هذه النتائج إلى السياسة التي إنتهجتها الدولة الجزائرية في سبيل إدخال و إدماج المرأة في سوق العمل وذلك إستجابة للتغيرات الثقافية والاجتماعية من جهة وكذلك التغيرات التي يشهدها قطاع العمل في السنوات الأخيرة من جهة أخرى فقد سعت الدولة الجزائرية إلى تمكين المرأة من الإلتحاق بمختلف مناصب الشغل في كل القطاعات بهدف مواكبة التطورات والتغيرات العالمية وتقليص الفجوة مع الرجال الذين لطالما إنخرطوا منذ القدم في سوق

العمل وهذا ما يتجلى عمليا في عينة دراستنا حيث أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في عينة دراستنا .

حسب متغير المستوى التعليمي

تم تقسيم المستوى التعليمي إلى فئتين و كانت كالتالي:



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	28	46.7
جامعي	32	53.3
المجموع	60	% 100

شكل رقم(03): يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم(08): يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

من خلال الجدول (08) والشكل (03) يتضح أنه :

الفئة الأولى: يتركز في هذه الفئة الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي ب 28 فرد بنسبة 46.7% من عينة الدراسة .

الفئة الثانية: يتركز في هذه الفئة الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي، 32 فرد بنسبة 53.3% من عينة الدراسة .

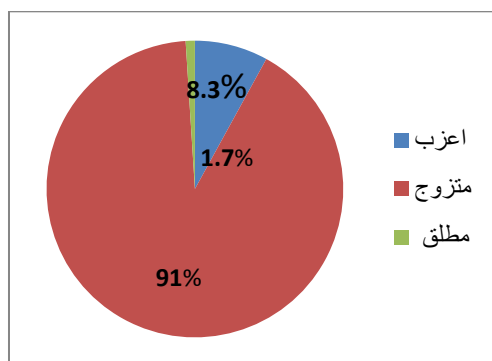
فمن خلال تحليل معطيات الجدول (08) والشكل(03) يتضح أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي الفئة الثانية ب 32 فرد بنسبة 53.3% من أفراد عينة الدراسة حيث أن مستواهم التعليمي والأكاديمي هو الجامعي ،ثم تليها الفئة الأولى التي أفرادها لديهم مستوى ثانوي ب28 فرد بنسبة 46.7% من أفراد عينة الدراسة .

فترجع هذه النتائج في نظرنا إلى السياسة التي تنتهجها مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال الغير الأجراء والتي تنتهج سياسة إستقطاب المورد البشري الكفو ذو المستوى الأكاديمي العالي من أجل شغل المناصب الإدارية الحساسة ذات أهمية وذلك من أجل مواكبة التطورات الإدارية و التكنولوجيا المتسارعة خاصة والتي تشدها بلادنا بشكل عام والقطاع المؤسساتي بشكل خاص حيث أنها تتهج سياسة الرقمنة وهذا ما يتطلب وجود كفاءات جامعية من أجل تجسيد هذه السياسة وكذلك من جهة أخرى طبيعة عمل مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء التي تجمع بين الجوانب القانونية والاجتماعية والرقمية والتي تستلزم وجود مورد بشري ذو تكوين عالي جامعي، كذلك في المقابل المورد البشري الحاصل على تعليم ثانوي مقبول حاضركذلك في العنصر البشري مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء حيث أنه يتولى المهام الروتينية أو المهام الإدارية البسيطة أو المقام التقنية التي لا تستدعي تكويننا عليا أو جامعيًا، هذه الفئة لا يمكن الإستغناء عليها لأنها تبقى مكملة ومدعمة لسير العمل، إن التنوع في المستويات التعليمية في مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء دليل على سعي المؤسسة لتحقيق توازن وظيفي يجمع بين الكفاءة الأكاديمية والخبرة العملية مما يسهل في تحسين جودة الخدمات المقدمة ويعزز من قدرة المؤسسة على مواكبة كل التطورات والتحديات ومواجهتها والتطور دوما نحو الأفضل .

حسب متغير الحالة الإجتماعية :

تم تقسيم الحالة الإجتماعية إلى ثلاثة فئات وهي كالتالي :

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22



الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	5	8.3
متزوج	54	91
مطلق	1	1.7
المجموع	60	% 100

شكل رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب متغير

الحالة الاجتماعية

جدول رقم (09): يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

من خلال الجدول (09) والشكل (04) يتضح أنه : الفئة الأولى : يتمركز في هذه الفئة الأفراد العزاب ب 5 أفراد بنسبة 8.3% من عينة الدراسة .

الفئة الثانية : يتمركز في هذه الفئة الأفراد المتزوجون ب 54 أفراد بنسبة 91% من عينة الدراسة

الفئة الثالثة : يتمركز في هذه الفئة الأفراد المطلقين ب 1 فرد بنسبة 1.7% من عينة الدراسة . من خلال معطيات الدراسة أن النسبة الغالبة من عينة عمال الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء هم من فئة المتزوجين، بنسبة تُقدّر ب 90%. ويُعد هذا المعطى دلالة واضحة على أن طبيعة العمل في هذه المؤسسة تستقطب وتستهدف فئة إجتماعية تتسم بالإستقرار والمسؤولية وقد يلعب هذا دوراً مهماً في التوجه نحو الوظائف ذات الطابع الإجتماعي والإداري. فالعمل في مؤسسة الضمان الإجتماعي يتطلب إلتزاماً وإستقراراً نفسياً، وهي خصائص غالباً ما ترتبط بالحالة الاجتماعية للموظف، لا سيما المتزوجين الذين يسعون عادةً إلى وظائف مستقرة تضمن لهم ولأسرهم الأمن المادي والإجتماعي.، وهو ما يتوافق مع طبيعة المهام الموكلة في قطاع الضمان الإجتماعي، التي تتطلب نضجاً، إلتزاماً، وقدرة على التفاعل مع قضايا المواطنين.

في المقابل، تمثل فئة العزاب نسبة محدودة (8.3%)، وهو ما قد يُعزى إلى أن هذه الفئة ما زالت في بدايات المسار المهني، أو في طور البحث عن فرص عمل أكثر تنوعاً ومرونة. أما فئة المطلقين، فهي تكاد تكون منعدمة بنسبة 1.7%، ما يعكس إما قلة تمثيلها في المؤسسة أو تفضيلها لمسارات مهنية مختلفة.

إن هذا التوزيع في الحالات الاجتماعية لا يُعدّ مجرد أرقام، بل هو إنعكاس لواقع إجتماعي ومهني متداخل، يُبرز كيف أن الإستقرار الأسري قد يشكل عاملاً محفزاً للإندماج المهني، ويسهم بشكل غير مباشر في تعزيز جودة الأداء داخل المؤسسة، مما يؤكد أن الضمان الإجتماعي ليس فقط مرفقاً لتقديم الخدمات، بل فضاء يُثمن الإستقرار والإلتزام كقيمة مضافة في بيئة العمل .

2-1 عرض وتفسير بيانات الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص على أنه توجد علاقة إرتباطية بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريج

لإختبار صحة الفرضية وللقيام بدراسة العلاقة الارتباطية بين الإتصال التنظيمي ومستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ، نقوم بتطبيق إختبار بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين .

جدول (10) يوضح إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي والتوافق المهني

التوافق المهني				المتغير
حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار	
60	-0.609	0.000	دال	الإتصال التنظيمي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج حيث أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون بلغت (-0.609) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، وهذه القيمة هي قيمة سالبة تدل على وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين .

ومن خلال هذه المخرجات نستدل على تحقق الفرضية التي نصت على وجود علاقة إرتباطية بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي مما يشير إلى أن إرتفاع مستوى الإتصال التنظيمي يرتبط بإنخفاض مستوى التوافق المهني .

1-3 عرض و تفسير الفرضيات الجزئية :

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص على أنه توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج .

لإختبار صحة الفرضية وللقيام بدراسة العلاقة الارتباطية بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ، نقوم بتطبيق إختبار بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين .

جدول (11) يوضح إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع ذاته

توافق الفرد لذاته				المتغير
حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار	
60	-0.563	0.000	دال	الإتصال التنظيمي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج حيث أظهرت نتائج إختبار معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباطية سالبة قيمتها (-0.563) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، مما يشير على وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين .

وبالنظر الى هذه العطيات تؤكد هذه النتائج على تحقق الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد لذاته لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي، وتشير نتيجة معامل الارتباط السلبية إلى وجود علاقة عكسية بين المتغيرين أي أنه كلما إرتفع مستوى الإتصال التنظيمي يؤدي هذا الى إنخفاض مستوى توافق الفرد لذاته .

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص على أنه توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج .

لإختبار صحة الفرضية وللقيام بدراسة العلاقة الارتباطية بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ، نقوم بتطبيق إختبار بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين .

جدول (12) يوضح إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع متطلبات

العمل

المتغير	توافق الفرد مع متطلبات العمل			
	حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
الإتصال التنظيمي	60	-0.472	0.000	دال

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج حيث أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباطية سالبة قيمتها (-0.472) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، مما يشير على وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين .

وبالنظر الى هذه العطيات تؤكد هذه النتائج على تحقق الفرضية التي نصت على وجود علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج ، فكلما إرتفع مستوى الإتصال التنظيمي في مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء ينخفض مستوى توافق الفرد مع متطلبات العمل والعكس صحيح .

عرض تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج . لإختبار صحة الفرضية وللقيام بدراسة العلاقة الارتباطية بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع متطلبات العمل لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج ، نقوم بتطبيق إختبار بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين .

جدول (13) يوضح إختبار الارتباط بيرسون بين الإتصال التنظيمي وبعد توافق الفرد مع الظروف

المادية والإجتماعية

توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية				المتغير
حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار	
60	-0.601	0.000	دال	الإتصال التنظيمي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج حيث أظهرت نتائج إختبار معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة إرتباطية سالبة قيمتها (-0.601) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ، مما يشير على وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين .

وبالنظر إلى هذه العطيات تؤكد هذه النتائج على تحقق الفرضية التي نصت على وجود علاقة بين الإتصال التنظيمي و توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ، فكلما إرتفع مستوى الإتصال التنظيمي في مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء يقترن بإنخفاض مستوى توافق الفرد مع الظروف المادية والإجتماعية والعكس صحيح .

1-4 عرض وتفسير بيانات الفرضية الرئيسية الثانية

عرض وتفسير بيانات الفرضية الجزئية الأولى

نصت الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الجنس

لتحقق من صدق الفرضية، بالإعتماد على إختبار (t -test) لدراسة الفروق لدى عينة الدراسة في مستوى الإتصال التنظيمي تعزى لمتغير الجنس ويتضح من خلال الجدول التالي نتائج الإختبار:

الجدول : (14) جدول يبين نتائج إختبار (T) لدراسة الفروق بين في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير الجنس

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	حجم العينة	الج نس	
غير دال	0.099	1.677	42	ذكر	مستوى
		-	18	أنثى	الإتصال التنظيمي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال نتائج إختبار (T) المبينة في الجدول (06) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإتصال التنظيمي ومتغير الجنس حيث أن قيمة (T) هي (-1.677) بقيمة دلالة (0.09) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يؤكد على عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس .

ومن خلال هذه المخرجات نستدل على عدم تحقق الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء تعزى لمتغير الجنس .

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

نصت الفرضة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير المستوى التعليمي

لإختبار صدق الفرضية، يجب تطبيق إختبار (t -test) لإختبار الفروق لدى عينة الدراسة في مستوى الإتصال التنظيمي لدراسة ما إذا توجد فروق تعزى لمتغير المستوى التعليمي ويتضح من خلال الجدول التالي نتائج الإختبار :

الجدول : (15) جدول يبين نتائج إختبار (T) لدراسة الفروق بين في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	حجم العينة	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
مستوى ثانوي	28	0.56	0.57	غير دال
جامعي	32	-1	7	

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال نتائج إختبار (T) المبينة في الجدول (06) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإتصال التنظيمي و متغير المستوى التعليمي حيث ان قيمة (T) هي (-0.561) بقيمة دلالة (0.577) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يؤكد على عدم وجود فروق تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

ومن خلال هذه المخرجات نستدل على عدم تحقق الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

نصت الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال الغير الأجراء لولاية برج بوعريريج تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

لفحص صحة الفرضية تم إجراء اختبار التباين الاحادي (anova one way) للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية ويتضح من خلال الجدول التالي نتائج الاختبار والدلالة الاحصائية :

الجدول : (16) جدول يبين نتائج اختبار (anova- one-way) لدراسة الفروق بين في مستوى الإتصال التنظيمي تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية

مستوى الإتصال التنظيمي	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية	القرار
الحالة الاجتماعية	0.425	0.656	غير دال
أعزب	5		
متزوج	54		
مطلق	1		

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال دراسة نتائج اختبار التباين (anova-one-way) في الجدول (07) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإتصال التنظيمي ومتغير الحالة الإجتماعية حيث ان قيمة (F) بلغت (0.425) بقيمة دلالة (0.656) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) .

وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية ،وعليه نتوصل الى عدم تحقق الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

1-4 عرض و تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال الغير الأجراء لولاية برج بوعريريج تعزى لمتغيرات شخصية

لإختبار صحة الفرضية وللقيام وللتأكد من حيث من وجود فروق ذات مدلول إحصائي في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء تعزى لمتغيرات شخصية نعود الى نتائج الفرضيات الجزئية التي تناولت الفروق في المتغيرات الشخصية .

جدول(17) يوضح نتائج الفرضيات التي تناولت الفروق في المتغيرات الشخصية

المتغير	الإتصال التنظيمي
	النتيجة
حسب الجنس	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء تعزى لمتغير الجنس .
حسب المستوى التعليمي	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء تعزى لمتغير المستوى التعليمي .
حسب الحالة الإجتماعية	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يتضح من خلال الجدول ومن خلال الفرضيات التي تناولت المتغيرات الشخصية أن كل الفرضيات توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق في كل من (الجنس، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية) وهذا يقودنا حتما الى القول انه لا توجد فروق في مستوى الإتصال التنظيمي لدى عمال وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء .

فمن خلال هذه المخرجات نستدل على عدم تحقق الفرضية التي نصت على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تعزى لمتغيرات شخصية .

2-تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج ، و للتأكد من صحة الفرضية تم الإستعانة بإختبار معامل الارتباط بيرسون لمعرفة ما اذا هنالك علاقة إرتباطية بين المتغيرين أو لا حيث توصلنا بعد إجراء الإختبار إلى أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين تقدر ب (-0.609) بمستوى دلالة يقدر ب (0.00) و هذا ما يقودنا إلى الحكم على أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج .

وإتفقت دراستنا الحالية مع دراسة **جميلة كتفي (2015)** من ناحية الهدف الرئيسي و هو الكشف عن العلاقة بين المتغيرين، وإختلفت دراستنا الحالية مع دراسة **بوججر فاتن (2016)** من ناحية الهدف الرئيسي وهو معرفة المتغيرات التي تعيق عملية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية الجزائرية بينما دراستنا هدفها الرئيسي دراسة العلاقة بين الإتصال التنظيمي ومستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج .

وقد ترجع هذه النتائج في نظرنا الى :

تدني نوعية الإتصال التنظيمي السائدة داخل وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء وهذا ما يخلق نوعا من نقص الشفافية مما يؤدي إلى غموض الأدوار وجهل الأعباء الملقاة على عاتق كل فرد عامل بهذه المؤسسة .

يؤدي عدم تدفق ووصول المعلومات من أعلى الهرم التنظيمي الى أسفل الهرم إلى نوع من التشتت ونقص التركيز وقلة التنسيق بين العمال والمصالح الإدارية هذا ما يخلق نوع من نقص توافق الفرد مع مهنته ومحيطه .

عند تبني الإدارة نظاما بيروقراطيا في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بشكل فردي من أعلى الهرم إلى أسفله دون إشراك العمال في إتخاذها بطريقة تتميز بالحوار والنقاش المفتوح هذا يؤدي الى إحساس وشعور العامل

بالتهميش وعدم الرضا وعدم الإحساس بالإنتماء الوظيفي للمجموعة والمحيط التنظيمي وبالتالي تتخفف دافعية ورضا الموظف مما يؤدي الى عدم توافقه المهني .

غياب ثقافة التقدير على الجهود المقدمة والمبذولة وكذلك قلة التحفيز والدعم من قبل المستويات العليا إتجاه المرؤوسين مما يبعد الفريقين عن بعضهما البعض ويظهر أثر ذلك في إنعدام التوافق المهني .

كذلك تؤدي الأعباء المهنية الكثيرة التي لا يتحملها الموظف و يكون غير قادر على أدائها بشكل كامل وتام مع غياب الإتصال الإيجابي والتنسيق المحكم هذه الوضعية تؤدي إلى عدم تحقيق توافق الفرد مع بيئته وعمله ومجتمعه ونفسه .

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

تنص الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتصال التنظيمي لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريرج تعزى لمتغيرات شخصية، و للتأكد من صحة الفرضية نعود إلى نتائج الفرضيات الجزئية التي تناولت الفروق في المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية) حيث توصلت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية) لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريرج .

إتفقت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة جمال الدين عاشوري (2015) التي توصلت إلى أنه لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في إستجابة المبحوثين نحو محاور تعزى للمتغيرات الشخصية، إختلفت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة شريط الشريف محمود (2017) التي توصلت إلى أنه توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية في إستجابة المبحوثين نحو محاور تعزى للمتغيرات الشخصية.

أما نتائج دراستنا الحالية مقارنة بنظريات التوافق المهني فيمكننا القول بأنها إتفقت جزئيا مع نظرية التحليل النفسي التي ترى أن ضعف الإتصال التنظيمي يضعف قدرة الفرد على فهم بيئة العمل و التفاعل معها، وإتفقت جزئيا مع نظرية سلم الحاجات التي ترى أنه إذا كان الإتصال التنظيمي غير فعال أو سلبي فإن حاجات الإنتماء و التقدير لا تشبع مما يؤدي إلى إنخفاض التوافق المهني ، وأيضا إتفقت كليا مع نظرية العاملين التي ترى أن الإتصال التنظيمي بإعتباره من العوامل الكابحة قد يكون فعال أو يتسم بطابع سلطوي

أو عمودي ، ما يؤدي إلى خفض مستوى التوافق المهني وهذا ما جاءت عليه نتائج دراستنا بأنه كلما ارتفع مستوى الإتصال التنظيمي يؤدي هذا إلى إنخفاض مستوى التوافق المهني .

وقد ترجع هذه النتائج في نظرنا الى :

إلى أن وكالة الضمان الإجتماعي تعتمد وتتبنى نمطا إداريا موحدا يشمل جميع أفراد المنظمة ويخضع لها كل العمال باختلاف خصائصهم الشخصية بغض النظر عن جنسهم وحالتهم الإجتماعية ومستواهم الأكاديمي هذا ما ساهم في تقليص الفروق وتقليلها فيما بينهم .

كذلك وجودة ثقافة تنظيمية قائمة على مبدأ العدالة والمساواة بين جميع العمال بإعتمادها على مبدأ تكافؤ الفرض بين جميع الموظفين مهما كانت الاختلافات بينهم سواء كانت من حيث الجنس او الخلفية الثقافية أو الأكاديمية أو حتى إجتماعية كل هذا يخلق لدى اليد العاملة بهذه المؤسسة شعور بالإنسجام والتكامل والسعي نحو أحسن إلى ما هو الأفضل مما يقلل من الفروق في المتغيرات الشخصية.

وجود هيكل تنظيمي واضح المعالم هذا ما يحدد بدقة مسؤوليات وواجبات كل وظيفة وكذلك متطلبات شاغلها هذا ما يؤدي إلى وضوح الأدوار داخل هذه المؤسسة وشفافيتها مما تضمن تواصل عمودي وأفقي بشكل موحد كل هذا ساهم في إنعدام الفروق .

كذلك الدعم من كل النواحي الذي تقدمه مؤسسة الضمان الإجتماعي لغير الأجراء لكل موظفيها دون سواء بغير النظر عن إختلافاتهم من الناحية المادية والنفسية إذ تسعى المؤسسة بشكل دائما إلى تطوير مواردها البشرية من خلال تحفيزهم عبر زيادة أجورهم وتقديم مكافآت تقديرية مقابل المجهودات المبذولة فضلا عن إرساليات وتكوينات دورية تهدف إلى تعزيز خبراتهم وتدعيم كفاءاتهم

3- الإستنتاج العام للدراسة :

من خلال النتائج المتوصل إليها خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ، ومن خلال تحليل وتفسير نتائج الدراسة و معالجتها إحصائيا ومناقشتها على ضوء ما أسفرت عليه الدراسات السابقة والجانب النظري حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

توجد علاقة إرتباطية عكسية سلبية بين الإتصال التنظيمي ومستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج

كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج ترجع إلى المتغيرات الشخصية (الجنس والمستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية) .

ومن خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة التي تتوسم بعنوان الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج نخلص إلى أن الأسباب المؤدية لهذه النتائج ترجع الى نقص جودة وفعالية الإتصال التنظيمي السائد داخل مؤسسة الضمان الإجتماعي هذا ما أثر سلبا على توافق أفراد المنظمة مما يخلق للعامل شعور بعدم التقدير والإستيعاب مما يعيق ويأثرعلى إدماج العامل مع عمله ومحيطه مما يؤدي هذا إلى عدم إنسجامه، خاصة إذا كان الإتصال نابع من جهة واحدة أي من الجهات أعلى الهرم الى أسفله حيث يشعر العامل بالتهميش وعدم مشاركته في إتخاذ القرارات كل هذا يؤثر على نفسيته مما يعيق تكييفه وإنخراطه الإيجابي في مجموعات العمل .

فبالرغم من هذه النتائج إلا ان مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء تسعى دوما إلى تحقيق رضا عمالها و زيادة من توافق عمالها مع مناصبهم حيث تسعى دوما لتحسين ظروفهم المادية والنفسية والاجتماعية والوظيفية بما يرفع من رضاهم وكفاءتهم ، كما تحرص مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء إلى الإهتمام بإنشغالات وإهتمامات موظفيها الأمر الذي قد يساهم في تصحيح الأخطاء والمشاكل وتداركها والسعي والعمل دوما نحو الرفع من مستوى توافقتهم وأدائهم ورضاهم، هذا ما يعزز من مكانة مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء في مصاف المؤسسات الجزائرية المرموقة والناجحة ويجعلها مثال في التسيير الناجح والرشيد .

4-إقتراحات:

1. تحسين جودة الاتصال التنظيمي:ينبغي على إدارة وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء العمل على تطوير قنوات الإتصال الداخلي من خلال إعتداد مبدأ التواصل التفاعلي ثنائي الإتجاه بدلاً من الإقتصار على الأوامر والتعليمات أحادية الإتجاه.
2. إشراك الموظفين في اتخاذ القرار:ضرورة إشراك العاملين في بعض القرارات الإدارية التي تمس طبيعة عملهم أو ظروفهم المهنية، لما لذلك من أثر إيجابي على شعورهم بالانتماء وزيادة توافقهم مع مناصبهم .
3. تدريب القيادات الإدارية على مهارات الاتصال:تنظيم دورات تكوينية وتدريبية لفائدة المسؤولين والمشرفين لتعزيز مهاراتهم في الإتصال الفعال، الإصغاء، والتغذية الراجعة البناءة.
4. تبني آليات تغذية راجعة منظمة:وضع آليات دورية ومنظمة لتقييم فعالية الإتصال داخل الوكالة، مثل الإستبيانات الدورية أو اللقاءات المفتوحة مع العمال لتشخيص الصعوبات والإختلالات مبكراً.
5. التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:العمل على خلق بيئة مهنية داعمة نفسياً إجتماعياً، تشجع على التقدير، الإحترام، والتعاون بين الموظفين، مما يرفع من مستوى توافقهم مع محيطهم المهني.
6. دعم برامج التكوين والتأهيل:تطوير برامج تكوين داخلية تساعد العاملين على فهم أعمق لمهامهم، وتنمية كفاءاتهم الذاتية بما يرفع من مستوى توافقهم المهني.

خاتمة

خاتمة :

تعتمد الوكالة في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين بها و طبيعة إتصالاتهم و توافقهم مع ذاتهم و مع متطلبات عملهم و ظروفهم المادية و الإجتماعية . و من خلال هذه الدراسة و ما تم جمعه من الجانب النظري و التطبيقي، و التي تدور حول الإتصال التنظيمي و علاقته بمستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تبين لنا أنه توجد علاقة إرتباطية سلبية بين الإتصال التنظيمي و مستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الإجتماعي للعمال الغير الأجراء لولاية برج بوعرييج . كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتصال التنظيمي لدى وكالة الضمان الإجتماعي للعمال غيرالأجراء لولاية برج بوعرييج ترجع إلى المتغيرات الشخصية (الجنس و المستوى التعليمي و الحالة الإجتماعية) .بالإعتماد على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن القول إن مؤسسة الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعرييج تُعد من المؤسسات الساعية بجدية نحو تحسين بيئة العمل والإرتقاء بمستوى التوافق المهني لموظفيها، رغم بعض التحديات المتعلقة بجودة الإتصال التنظيمي. فقد أظهرت النتائج وجود بعض النقاط التي تحتاج إلى تطوير في أساليب الإتصال الداخلي، إلا أن المؤسسة تتميز بإهتمامها المستمر بإنشغالات موظفيها وسعيها الدائم لتحسين ظروفهم المهنية والإجتماعية والنفسية، ما يعكس توجهًا إداريًا إيجابيًا نحو دعم الموارد البشرية. وهذا ما يجعل المؤسسة مرشحة لأن تكون نموذجًا يُحتذى به في مجال التسيير الإداري الفعال والرشيد على مستوى المؤسسات الوطنية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- أنور إبراهيم أحمد، 2014، التوافق النفسي و الاجتماعي لأبناء النوبة، طبعة 1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة .
- بدرية محمد يوسف الرواحية، 2016، التوافق المهني و علاقته بالفاعلية الذاتية المدركة رسالة ماجستير في الإرشاد و التوجيه، الجزائر .
- بن جدو يوسف، 2022، التوافق المهني و علاقته بجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة لإستكمال شهادة ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسنطينة .
- بوعطيط جلال الدين، 2009، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير، علم النفس والعلوم التربوية و الأطفونيا، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- بوقافلة مراد، 2021، التوافق المهني لدى أساتذة التكوين المهني، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة ماستر علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية، تقرت
- تمارا نجى داوود، 2025، مقدمة في أساليب و مناهج البحث العلمي دار اليازوري العلمية
- زروقة هشام، 2017، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني: دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر فرع بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة علم النفس التنظيم و العمل، بسكرة .
- زروقي صباح ، 2015، المناخ التنظيمي و علاقته بالتوافق المهني لدى عمال شركة الوزيع و الكهرباء و الغاز ، رسالة ماجستير تنظيم و عمل ، ورقلة .
- عثمان سعد محمد، 2006، دراسات علم النفس الصناعي سيكولوجية التوافق المهني للعامل، رسالة ماجستير ،جامعة الإسكندرية .
- علاق بشير، 2016، الإتصال في المنظمات العامة: بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية.
- عمار سويسي، 2018، أثر العامل المهني في التوافق النفسي و الاجتماعي و الدراسي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علم النفس المدرسي، الجزائر .
- عواج سهام، 2020، الإتصال في المؤسسة: المفاهيم، المحددات، الإستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي.

- فرج عبد القادر طه، 2006، علم النفس الصناعي و التنظيمي ،دار قباء لطباعة و النشر، الطبعة 9 ، القاهرة .
- فؤاد عبيد، 2022، مهارات البحث العلمي ،مركز البحوث و الدراسات متعدد التخصصات الطبعة الثانية، إسطنبول تركيا.
- قادري إبراهيم، زقعار فتحي، 2023، التوافق المهني و علاقته بأعراض السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مجلد 13، العدد 01، مسيلة .
- كمال الدسوقي، 1974، علم النفس و دراسة التوافق، دار النهضة العربية، الجزء الثاني ، بيروت.
- مباركة خمقاني، 2017، أساليب و أدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، ورقة، العدد 09.
- المحمودي محمد سرحان علي، 2019، مناهج البحث العلمي ،الطبعة الثالثة،مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع.
- مكناسي محمد، 2006، التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ،رسالة مكملة لنيل شهادة ماجيستر ،علم النفس تنظيم وعمل ،قسنطينة .

قائمة الملاحق

الملحق الأول:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج -
الكلية : كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم : علم النفس



الى السيد: مدير مؤسسة
- CASNOS -

الرقم: 13/ق ع ن/2024

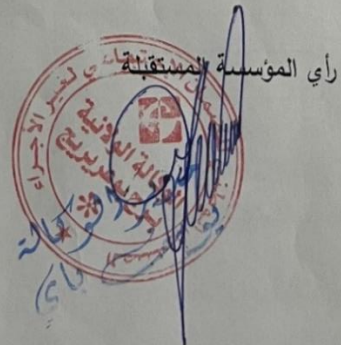
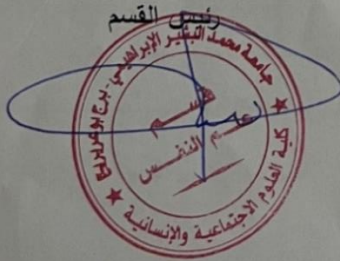
الموضوع: طلب الموافقة على استقبال الطلبة

في اطار بحث ميداني للسنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم. نرجو من سيادتكم الموافقة
على استقبال الطلبة المبين اسماءهم أدناه و افادتهم بالمعلومات الممكنة للبحث الموسوم ب :
..... الى فصل التطبيق وعلاقتهم البحث الموسوم

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

اشراف الدكتور:
.. عباس سجين

أسماء الطلبة :
- شقوة وسام
- معجول ريان





الملحق الثاني:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي "برج بوعريريج"

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج نقوم بدراسة تحت عنوان : **الإتصال التنظيمي وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج.**

تندرج هذه الإستمارة لمعرفة رأيك فيما يلي بعض العبارات التي تهدف الى قياس الإتصال التنظيمي وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى موظفي وكالة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولاية برج بوعريريج .

يرجى منك قراءة كل عبارة بعناية و دقة ثم إختيار الإجابة التي تناسبك بوضع (X) في الخانة المناسبة علامة

فإن نجاح هذا البحث يرتكز على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل صدق، كما نؤكد بأن إجاباتكم ستضل سرية و لا تستعمل إلا لأغراض علمية . شكرا على حسن تعاونكم .

أعضاء البحث :

✓ عجوط ريان .

✓ شعوة وسام.

تحت إشراف الأستاذ : عباس سمي

أولاً : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى التعليمي : ثانوي ☐ جامعي ☐

الحالة الاجتماعية : أعزب ☐ زوج ☐ متق ☐

☐ ☐

ثانياً : محور الإتصال التنظيمي :

العبرة	موافق	غير موافق	محايد
1- تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المشرف المباشر			
2- تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الإتصال الفعالة لإيصال المعلومات			
3- تتصل الإدارة بك خلال فترات منتظمة أثناء ادائك لعملك			
4- كثير ما تتصل الإدارة بك بهدف تقديم قرارات وأوامر للتنفيذ فقط			
5- أحيانا تلجأ الإدارة اليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك			
6- تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب			
7- المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة			
8- البرامج التكوينية داخل مؤسستك تساعدك على أداء عملك بكفاءة			
9- المحادثات الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك			
10- الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستكم لإيصال التعليمات لك بسرعة			
11- الهاتف وسيلة من وسائل إتصال الإدارة بك			
12- تتصل بالإدارة من خلال مسؤولك المباشر			
13- تعتبر النقابة وسيلة هامة لإيصال انشغالاتك إلى الإدارة			
14- تفضل المقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملك			

			15-نادرا ما تلجأ الى صندوق الشكاوي لإيصال انشغالاتك
			16-تستغل إجتماعك بالإدارة لتحسيس بصعوبة عملك
			17-لا تجد صعوبة في الإتصال بالإدارة
			18-الإدارة مهتمة باستقبال العمال للإستمتاع الى شكاويهم
			19- كثيرا ما تحل المشاكل المتعلقة بأداء عملك من خلال اتصالاتك بالإدارة
			20- تتصل بالإدارة من أجل رفع مستوى أدائك
			21 -تشارك في عملية إتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة
			22 - الإدارة باقتراحاتك المتعلقة بأداء عملك زاد من لإخلاصك في العمل

ثالثا : محور التوافق المهني :

رقم البند	العبارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
01	مهنتي الحالية تشبع لي حاجاتي					
02	حجم مهامي مرضي بالنسبة لي					
03	أشعر بأن الراتب يتناسب مع مهام العمل					
04	أشعر بأهمية أهدافي من خلال العمل					
05	تقوم المؤسسة بدورات تدريبية مناسبة لتحسين الأداء					
06	توفر المؤسسة المتطلبات الوظيفية لتحسين ظروف العمل					
07	أفكر في عملي كوظيفة مؤقتة					

					أشعر بأن العمل الذي أقوم به لا يحظى بالتقدير	08
					أشعر بالأمن النفسي في ممارسة المهنة	09
					علاقتي مع بعض الزملاء يسودها التوتر والقلق	10
					أشعر بأن عملي يطورني قدراتي الشخصية	11
					لا توجد فرص للترقية في العمل	12
					يدعم المشرفون الموظفين في العمل	13
					أحترم زملائي بالعمل	14
					أطمح الوصول لدرجات أعلى في المؤسسة	15
					لا أتقاضى أجرا عادلا مقارنة بعملي	16
					أشعر بالإغتراب المهني	17
					أشعر بالرضا في طريقة تعامل الإدارة مع موظفيها	18
					أقوم بأعمال كثيرة في وظيفتي	19
					أشعر أن وظيفتي لا تغطي احتياجاتي	20
					يتيح لي عملي تعلم مهارات جديدة	21
					لا توفر المؤسسة فرص تدريب في المؤسسة	22
					أحصل على قدر كاف من التحفيز	23
					أشعر بأنني احقق طموحي الوظيفي في هذه المهنة	24
					ظروف العمل : التكيف، الإضاءة، المكتب، مرضية بالنسبة لي	25
					أشعر بأن جهودي لا تناسب مهام العمل	26

					أشعر بانني أثبت ذاتي في هذا العمل	27
					توجد الكثير من النزاعات في هذا العمل	28
					الراتب الذي أتحصل عليه لا يغطي إحتياجاتي	29
					أشعر بأن عملي لا يناسب مؤهلاتي	30
					أشعر بالثقة في النفس من خلال ممارستي مهنتي	31
					يتم تدريبي وفقا للإحتياجاتي الوظيفية	32
					أشعر بالرضا عن علاقاتي بزملائي	33
					توجد فرص ضئيلة للترقية في المؤسسة	34
					لا يتيح الرؤساء للموظفين المبادرة بإبداء قدراتهم	35
					أنا دائم البحث عن فرصة عمل من نوع آخر	36
					لا أشعر بملائمة ظروف العمل لأداء مرضي	37
					أشعر بأنني منجز في عملي	38
					لا يوجد مزايا إضافية في وظيفتي	39
					تتيح المؤسسة فرص الترقية لذوي الأداء الجيد	40

الملحق الثالث:

بعض مخرجات نتائج الإختبارات:

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
متوسط_الاتصال_ال تنظيمي	1,5106	,32389	60
متوسط_التوافق	3,4217	,59614	60

متوسط الإتصال التنظيمي/متوسط التوافق

Corrélations

	متوسط_الاتص ال_التنظيمي	متوسط_التوافق
Corrélation de Pearson	1	-,609**
Sig. (bilatérale)		,000
Somme des carrés et produits croisés	6,189	-6,943
Covariance :	,105	-,118

N	60	60
متوسط_التوافق	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	,000
	Somme des carrés et produits croisés	20,968
	Covariance :	,355
N	60	60

متوسط الإتصال التنظيمي/متوسط التوافق

Corrélations

	متوسط_الاتصال _التنظيمي	متوسط_توافق_الفرد_لذاته
متوسط_الاتصال_ال تنظيمي	1	-,563**
	Sig. (bilatérale)	,000
	Somme des carrés et produits croisés	-7,873

Covariance :	,105	-,133
N	60	60
متوسط_توافق_الفرد _لذاته	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	,000
	Somme des carrés et produits croisés	31,619
	Covariance :	-,133
N	60	60
		,536

متوسط_الاتصال_التنظيمي / متوسط_توافق_الفرد_لذاته

Statistiques descriptives

	Moyenn e	Ecart type	N
متوسط_الاتصال_ال تنظيمي	1,5106	,32389	60

متوسط_توافق_الفرد			
_مع_متطلبات_العم	3,2238	,54628	60
ل			

Corrélations

	متوسط_توافق_الفرد	متوسط_الاتصال_التنظ
	مل	يمي
Corrélation de Pearson	1	-,472**
Sig. (bilatérale)		,000
Somme des carrés et produits croisés	6,189	-4,931
Covariance :	,105	-,084
N	60	60
Corrélation de Pearson	-,472**	1
Sig. (bilatérale)	,000	

Somme des carrés et produits croisés	-4,931	17,607
Covariance :	-,084	,298
N	60	60

متوسط_الاتصال_التنظيمي / متوسط_توافق_الفرد_مع متطلبات العمل

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
متوسط_الاتصال_التنظيمي	1,5106	,32389	60
متوسط_توافق_الفرد_مع الظروف	3,4048	,69820	60

Corrélations

	متوسط_الاتصال_التنظيمي	متوسط_توافق_الفرد_مع الظروف
Corrélations de Pearson	1	-,601**
Sig. (bilatérale)		,000

Somme des carrés et produits croisés	6,189	-8,025
Covariance :	,105	-,136
N	60	60
Corrélation de Pearson	-,601**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
Somme des carrés et produits croisés	-8,025	28,762
Covariance :	-,136	,487
N	60	60

متوسط_الاتصال_التنظيمي/ متوسط_توافق_الفرد مع الظروف المادية و الإجتماعية

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
متوسط_الاتصال_	ذكر	42	1,4654	,24751	,03819
التنظيمي	أنثى	18	1,6161	,44666	,10528

Statistiques de groupe

	المستوى	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
متوسط_الاتصال_ال	ثانوي	28	1,4853	,31601	,05972
تنظيمي	جامعي	32	1,5327	,33407	,05906