

الإتصال وعلاقته بتغير إتجاهات العمال نحو العمل

إعداد الطالب : محمد مزيان

قام بإعداد هذه الرسالة الطالب : محمد مزيان ، بإشراف د. عزة عجان .
وتمت مناقشتها بالمعهد خلال شهر مايو 1995 .

مقدمة :

يعتبر الإتصال أحد المواضيع الهامة التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين في مجمل العلوم الإنسانية ، وبصورة خاصة علوم الإعلام والإتصال ، لما له من أثر بالغ الأهمية في تحقيق الأهداف ضمن الخطة العامة للمؤسسة .

ولما كانت المؤسسات الوطنية تواجه العديد من الإشكالات والمصاعب في محاولاتها لتحقيق الرفاهية والتقدم لأعضائها ، سواء على المستوى المهني أو على الصعيد الاجتماعي ، فإنه من المؤكد أن جهود المستويات الإشرافية ، في هذا الشأن . لا تكفي لتحقيق الإقلاع .

في مقابل هذا ، أصبح من مستلزمات الأمور أن يشارك جميع أعضاء المؤسسات في رأب الصدع واستعادة التوازن المفقود . ولكي يقوم العمال بالمشاركة في ترقية المؤسسة ، لا بد أن يعرفوا أولاً محيطهم ، ومن ثم الدور الذي يمكن أن يقوموا به ، أفراد أو جماعات ، بغية تحقيق الانسجام بين المؤسسة وأعضائها . من هنا ، جاءت أهمية دراسة دور الإتصال المؤسسي ومدى علاقته بتغير اتجاهات العمال نحو العمل ، لذلك يلاحظ أن الإتصال أحد الدعائم الرئيسية للمؤسسات سواء في خلق الروابط الإنسانية بين أعضائها أو في نشر المعلومات والحقائق والأفكار بينهم ، داخل أو خارج المؤسسة وهو أمر يمكن أن يساعد في تحقيق التقارب والتعاون بين العمال ، ومن ثم تحقيق التآلف .

وعلى هذا ، تختلف المؤسسات في برامجها ودرجة نجاحها في بلوغ الأهداف المرغوب تنفيذها . وهو الشيء الذي يمكن أن يفسر نسبياً ، لماذا تحقق مؤسستان متشابهتان في الإمكانيات نتيجتين مختلفتين .

1 - الموضوع وإشكاليته :

تنبني مشكلة هذا البحث أساساً على الإجابة عن سؤال ذي أهمية خاصة في الإتصال الإجتماعي ، وهي مسألة علاقة الإتصال بتغير إتجاهات العمال نحو العمل .

ومن هذا المنطلق ، يلاحظ في الجزائر أن بعض المؤسسات الصناعية الوطنية تعاني الكثير من المضاعف ، وذلك لعدم ممارستها لعملية الإتصال ، كعامل من العوامل الرئيسية المؤثر في مسيرة العمل . وقد أفرز هذا الضعف مشكلات مهنية عديدة ، منها تهमيش العمال أو هضم حقوقهم ، كذلك فقدان أخلاقيات العمل وارتفاع نسبة التغيبات . والأخطر من هذا وذاك ، ظهور النزعات العدوانية بين المسؤولين والعمال مع طغيان البيروقراطية السلبية .

ومن هنا ، فإن المشكلة في هذه الدراسة تتحدد في معرفة الأسباب التي تؤدي الى انعدام ذلك الإتصال الإيجابي ما بين المسؤول والعامل ومساهمة الإتصال المؤسستي في عملية الإنتاج والصيانة ، ومن ثم الوصول الى جوهر العلاقة بين الإتصال وتغير إتجاهات العمال نحو العمل .

من أجل هذا ، فإني سعت في هذه الدراسة الى كشف هذه المسألة وتبيان الأدوار التي يمكن أن تؤديها الأنواع الإتصالية في خدمة مصالح العمال ومؤسستهم . وفي نفس الوقت ، حاولت أن أجيب عن تساؤلات البحث ، من خلال المؤسسة التي أجريت الدراسة في داخلها . أما التساؤلات فهي .

أ - هل للإتصال علاقة إيجابية بإتجاهات عمال المؤسسة نحو أعمالهم ؟

ب - ما هي تضميناته على علاقات العمال وإتجاهاتهم بخصوص عملهم ؟

ج - ما هي الآثار التي تتركها الأنواع الإتصالية التي لا تلبّي حاجة العمال

الى المعلومات المطلوبة ؟

2 - أهداف البحث ومبرراته :

يكتسي موضوع الإتصال أهمية كبيرة كمحاولة للمساهمة في إيجاد حلول لمشكلة من بين أهم مشكلات المؤسسات الإجتماعية والإقتصادية في الجزائر . ذلك أن المؤسسات تعاني من نقص ملحوظ في هذا المجال . وتهدف الدراسة على وجه التحديد الى تحقيق ما يلي :

- أ - إبراز أهمية ودور الإتصال في تسيير المؤسسات الإقتصادية وغيرها .
 - ب - معرفة اتجاهات العمال نحو عملهم وعلاقة ذلك بالإتصال .
 - ج - وصف الأنواع الإتصالية في تحقيق أهداف العمال ، مع الوقوف عند العوائق والاختلالات ومواطن القوة والضعف لأنواع الإتصال المؤسستي .
- ولما كان قد ثبت علمياً أن في عنصر الإنسان يكمن نجاح أو فشل المؤسسات ، فإن الإهتمام بمثل هذه الدراسات ، من شأنها إيضاح علاقة ما يريده العمال ، وما يتم الحصول عليه فعلاً في مجال الإتصال .
- وأخيراً ، ستعمل هذه الدراسة على تقديم توصيات ، بناء على استنتاجاتها ، بغية المساهمة في سد الفراغ في هذا الميدان ، ذلك أن ثمة فائدة بالنسبة للمؤسسات الوطنية للتقليل من إفلاسها الإنتاجي والإبداعي والتنظيمي ، إلخ... ومما يزيد من أهمية هذا البحث طموحه لدراسة هذا الموضوع في مؤسسة لم يدخل أبوابها باحث منذ أمد بعيد .

3 - التعريفات الإجرائية لبعض المفاهيم الواردة في الدراسة :

شمل هذا البحث عدداً من المفاهيم المرتبطة بإطار الدراسة ، وهي على النحو

التالي :

- أ - **الإتصال** : يتحدد الإتصال في هذه الدراسة باعتباره عملية نقل وتبادل المعلومات والميولات والمشاعر بين أعضاء المؤسسة ، أفراداً وجماعات ، بغية تحقيق التفاهم والتفاعل .
- ب - **الإلتجاه** : يعرف الإلتجاه في هذا البحث باعتباره استعداد نفسي أي ميل العامل أو العمال الإيجابي أو السلبي نحو موضوع معين أو قيمة من القيم . وتتحدد درجة العمال إعتماًداً على طريقة قياس رئيسي ليكرت .

ج - العمال : مفهوم العمال في هذا البحث ، باعتبارهم أشخاص يتقاضون أجوراً نظير عمل يقومون به ، سواء في ورشات المؤسسة أو مصالحها الإدارية ، وليست لهم مسؤوليات في المؤسسة . ويستبعد هذا التحديد جميع المستويات الإشرافية ، حتى تسير الدراسة في خط واضح المعالم ، ويقتصر القياس على العمال العاملين فقط .

4 - المنهج والأدوات المنهجية :

إن طبيعة مسألية البحث جعلت تصميمه الأساسي يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي^(*) في دراسة الإتصال ومدى علاقته بتغير اتجاهات العمال نحو العمل ، كما هو في واقع المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى . وتعرف البحوث الوصفية بأنها «الدراسات التي تقوم على دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو الموقف أو جماعة من الناس أو مجموعة من الأوضاع» .

واستغرق زمن الدراسة ، في جانبها التطبيقي ، أربعة أشهر ، وذلك من أوائل شهر سبتمبر الى أواخر شهر ديسمبر 1994 . وتم اختيار وحدة عينة هذه الدراسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة ، أي 120 عاملاً من مجموع عمال المؤسسة البالغ عددهم 1057 عاملاً ، إذ مثلت العينة ما نسبته 11,35 من المجتمع الأصلي .

أما عن الأدوات المنهجية ، فهي لا تخرج عن إطار التحليل المعتمد في البحث ، حيث استخدمت الدراسة الملاحظة الميدانية غير المباشرة والمقابلة ، وذلك لاستقصاء الموضوعات غير المعروفة والوضعية المتعلقة بالأنظمة ، كما تمت الاستفادة من تحليل السجلات الموجودة في المؤسسة ووثائقها . وتم تقسيم استمارة البحث الى ثلاثة أجزاء ، وذلك بما يتلاءم وطبيعة المشكلة .

- الجزء الأول مرتبط بخصائص العينة الاجتماعية والاقتصادية .

- الجزء الثاني متصل بقياس الإتجاه نحو العمل .

- الجزء الثالث مرتبط بقياس الإتجاه نحو الإتصال .

وبناءً على هذه المراكز المنهجية ، تم تقسيم هذه الدراسة الى مقدمة وأربعة فصول وخاتمة .

ففي الفصل الأول ، تم التركيز على شرح المشكلة الأساسية للدراسة ، مع توضيح منهجية البحث ، إطاره الزمني والمكاني ، عينة وأدوات المنهج وتقنياته ، فضلاً عن مناقشة الدراسات السابقة .

وفي الفصل الثاني ، شرحت الإطار النظري لدراسة الإتصال في المؤسسة ، مفاهيمه ونظرياته ، وتعرضت بعد ذلك الى وصف تحليل أنواع الإتصال المؤسستي ، وكذا حاجة العمال الى الإتصال ومدى أهميته في تسيير المؤسسات . وختمت هذا الفصل بإبراز عقباته وإختلالاته ، ما لم يمارس على أساس يتمشى واتجاهات العمال بخصوص العمل .

وفي الفصل الثالث ، تناولت المنطلقات النظرية لدراسة الاتجاهات وعلاقة هذه الأخيرة بمفاهيم السلوك ، الرأي ، الحكم والقيم . وتم التعرض أيضاً الى مكونات الاتجاه . سماته وأنواعه وختمت هذا الفصل بتوضيح علاقة الإتصال بتغير الاتجاهات .

وخصصت الفصل الرابع لتحليل نتائج الدراسة الميدانية فبعد تشخيص الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، تعرضت لتحليل الخصائص الاجتماعية والإقتصادية لعينة البحث وتناولت بعد ذلك تحليل النتائج المتعلقة باتجاهات العمال نحو العمل والإتصال ، فضلاً عن تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرين . وختمت هذه الدراسة بتحديد نتائجها ، وتقديم الكثير من البيانات الإحصائية والاقتراحات العلمية وترجمتها الى توصيات ، قصد إرشاد المؤسسة - موضع الدراسة - الى تلافي الاختلالات ، الملاحظة في الميدان مستقبلاً .

5 - نتائج الدراسة :

أولاً : اتضح من النتائج العام لارتباط اتجاهات العمال نحو العمل ، أن درجة الإتجاه تساوي (0,65) ، وتبين أيضاً من الناتج نفسه أن درجة إتجاهات العمال نحو الإتصال بلغت (0,62) ، وأشارت النتائج الى أن الارتباط موجب ودال إحصائياً في خمسة محاور ، كان في صدارتها الإتجاه نحو تكوين العلاقات الإنسانية بواسطة العمل .

ثانياً : فيما يتعلق بتضمينات الإتصال لعلاقات العمال واتجاهاتهم نحو العمل ، تبين من خلال نتائج البحث أن علاقة الارتباط كانت أكثر تشبّعاً بالميل العام نحو العمل (0,90) ، مما يجعل الإتصال عنصراً هاماً في قيام العلاقات الإنسانية ، إذ تحتاج الأعمال في المؤسسة الى التعاون والتقارب والحوار المتبادل ، وما ينجم عن ذلك من تأثير في سلوكات واتجاهات الأفراد والجماعات .

ثالثاً : أكد 51,66% من مجموع أفراد العينة ، أن المسؤولين لا يهتمون بمعرفة حاجة العمال الى الإتصال ، كما اتضح أيضاً أن 41,66% من أفراد المجتمع المبحوث يرون أن الإتصالات بين المسؤولين والعمال سيئة ، وأن 87,5% يرون أن الإدارة لا تنشر المعلومات في آجالها المحددة . ومجمل الإستنتاج الذي نستخلصه من هذه البيانات ، هو أن الاتجاه العام يميل الى ابتعاد الإدارة عن المستويات الدنيا ، ومن ثم تقليل إمكانيات المستويات العليا من التعامل الفعال مع مشاكل العمال ، الشيء الذي يؤدي الى بروز الحالات المرضية وعدم التحكم في عملية الإتصال .

ويبدو واضحاً أن عجز الإتصال العمودي في تلبية حاجة العمال الى المعلومات جعل اتجاهاتهم تتجه الى الأنواع الإتصالية التي تتماشى والميل العام نحو العمل ، فضلاً عن بروز أنواع إتصالية غير رسمية ، نتيجة عدم الإنسام في عملية الإتصال بصفة عامة . ويتجلى موضع التباين في النقاط التالية :

- فيما يتعلق بعلاقة الإتصال بشعور العمال بالراحة ، بلغت النتيجة 0,22 (علاقة عكسية) .
 - فيما يتعلق بعلاقة الإتصال باتجاهات العمال نحو الراتب ، كانت النتيجة تساوي 0,31 (علاقة عكسية) .
 - فيما يتعلق بواقع الإتصال في المؤسسة ومشاركة العمال ، كانت النتيجة تساوي (0,38) .
 - فيما يتعلق بسهولة الإتصال في المؤسسة وشعور العمال بالرضا ، بلغت النتيجة (0,48) .
- وما يمكن ملاحظته هنا أن ظروف أو بيئة المؤسسة تؤثر بصورة دالة

على مجرى ومحتوى وناتج عملية الإتصال ، وهي بالتالي تعوق الإتصال في المؤسسة .

رابعاً : أوضحت الدراسة أن أحسن وسيلة للإتصال بالمسؤولين هي المقابلات الفردية بنسبة 70,83% ، ثم الاجتماعات بنسبة 15% ، وتليها التقارير الكتابية بنسبة 10,83% . وتعكس هذه النتيجة طبيعة تركيب المجتمع المبحوث ، من حيث المستوى التعليمي ، وبالتالي الميل العام نحو الإتصال الشفوي .

خامساً : وتبين لنا أيضاً أن 61,66% من مجموع أفراد العينة اعتبروا الإتصال أفضل الوسائل لحل المشاكل ، مما يدل على الدور الذي يلعبه في التفاهم والتقارب والتعاون ونشر البدائل والحقائق . وتكشف النتائج المتعلقة بمصادر معلومات العمال المهنية أن 43,33% من أفراد العينة أفادوا أن زملاء العمل في المصلحة هم مصادر معلوماتهم المهنية ، مقابل بيانات المسؤولين المباشرين بنسبة 30% ، مما يدل على أن حجم العملية الإعلامية في المؤسسة غير متماسكة نسبياً ، ومن ثم بروز الفجوات وتغير الميل العام نحو الأنواع الإتصالية غير الرسمية .

سادساً : كما اتضح من نتائج البحث أن 47,5% أفادوا بأن الإدارة نادراً ما تعلمهم . ونلاحظ في هذا الصدد ، أنه عندها لا يجد العمال أنفسهم في الرسالة الإعلامية وتقل مشاركتهم ، فإنهم يلجأون الى مضامين أخرى خارجة عن الإطار المحدد في المؤسسة أو تشويه تلك المضامين .

أما فيما يختص باستيعاب المضامين ، فقد بينت النتائج أن نسبة الفئة التي تستوعب أحياناً فقط تلك المضامين بلغت 25,83% بينما بلغت نسبة الفئة التي قلما تفهم تلك المضامين 25% . وتتفق هذه النتائج مع توزيع العينة حسب المؤهل العلمي ، بحيث كان المستوى التعليمي والمهنة أساساً للاختلاف بين فئات الدراسة .

إن ما يمكن التوصل إليه من خلال هذه النتائج ، هو التأكيد على العلاقة الإيجابية بين الإتصال واتجاهات العمال نحو العمل ، بالرغم من

ظروف المؤسسة وتأثيرات نظام التسيير والقيادة وسياسات العمل وواقع الإتصال في المؤسسة .

ويبقى الإتصال في كل هذه المعطيات أحد العناصر الهامة التي يمكن لها أن تساعد على تحقيق الإنسجام داخل المؤسسة والعمل على توثيق الروابط الإنسانية ، لما يتم نقله من معلومات وأحاسيس واتجاهات . فهو ضروري في عملية تغير الإتجاه ولكنه غير كاف بمفرده للأسباب المذكورة سابقاً .