



ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
"دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي للقابات بعنابة".

**The culture of listening and speaking as two variables in the skill of communication
and their impact on time planning in the educational institution**

the National Institute for Higher Training of Midwives in Annaba

ط. الدكتوراه أفراح ملياني /الدكتورة. نادية ملياني

جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف- /جامعة باجي مختار عنابة

ملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة توجيه العملية الإتصالية من خلال مهارتي الإنصات والحديث فكثيرا ما تكون هناك علاقة تأثير متبادلة بين ثقافة الاتصال من خلالهما وعملية تخطيط الوقت في المؤسسة والتي تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعامل المطالب بإنجازه ضمن حيز زمني معين وتتضاءل على اثره انتاجيته فالإنصات والحديث مهارتين يمارسهما العامل بالتوازي مع تخطيطه لإدارة وقته

وللتعرف على تأثير الثقافة الإتصالية على تخطيط الوقت بالمؤسسة قمنا بإعداد دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي للقابات بعنابة معتمدين على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لوصف وتفسير الظاهرة الإتصالية وإستعنا بالإستمارة وبرنامج لمعالجة الإحصائية في العلوم الإجتماعية وكانت النتائج دالة على ضعف الثقافة الإتصالية لدى العمال وعدم تحكمهم فيها لتحقيق أهداف المؤسسة
الكلمات المفتاحية: مهارة الإنصات، مهارة الحديث، تخطيط الوقت، الثقافة الإتصالية.

Abstract :

We aim through this study to guide the communication process through the skills of listening and speaking, as there is often a reciprocal influence between the communication culture through them and the time planning process in the organization, which negatively affects the job performance of the worker demanded to be completed within a time frame
in order to know the effect of communication culture on planning time in the institution, we prepared a field study at the National Institute for Higher Training of Midwives, relying on the descriptive approach because it is the most appropriate to describe and explain the communicative phenomenon, and we used the form and a program for statistical treatment

Key words : Listening skill, speaking skill, time planning, communication culture.

إشكالية المقال:

يجتاح الاتصال حياتنا لأنه الوسيلة الوحيدة حتى نتواصل ونفهم بعضنا بعض ونلبي حاجتنا ونشبعها، ويأخذ الاتصال أشكالاً متعددة رسمية وغير رسمية صاعدة ونازلة وأفقية وكل هذا التنوع بحسب الموقف الذي نكون عليه أو نكون حلقة ضمن سلسلته، تشتد أهمية الاتصال في محيط العمل لأنه الوسيلة الوحيدة التي يتمكن من خلالها الرئيس والعمال من تنفيذ خطط الإدارة، ومهما كان نوع هذا الاتصال إلا أنه يبقى محل نقاش كبير لدى الباحثين، وهناك العديد من المؤسسات التي تعمل على تحديد الشكل الأول من الاتصال وكيفية سيرانه وهو ما يقوم المناخ التنظيمي بتربيته، ويتعمق نمطه بنوع القيادة السائد بالمؤسسة.

فالالاتصال مهارة نتقنها تدريجياً عبر سنوات الخبرة في الحياة وهو عملية ديناميكية تضيف على واقعنا دلالة ومعنى، ومن بين المهارات التي نتمرن عليها دائماً مهارات اللغة الأساسية والسيطرة عليها وأولها مهارتي الإنصات والحديث، وهي قدرة العامل على إتقان هاتين المهارتين وإدراكه لأثرهما على تخطيط الوقت بمؤسسة عمله، هذا الإدراك هو الثقافة التواصلية التي تدرب عليها العامل داخل مؤسسته ويتعامل على أساسها وينجز أعماله ضمنها، هذا الإدراك يجعله يتخذ قرارات بشأن تنظيم وقته وتخصيص مساحات زمنية لمختلف مواضع، بمعنى آخر هذه الوضعية هي التي ستبين حجم استيعاب العامل لثقافة مؤسسته في إدارة وقت العمل من أجل تحقيق الأهداف.

كثيراً ما يكون هناك علاقة تأثير متبادلة بين ثقافة الاتصال من خلال مهارتي الإنصات والحديث وعلاقته بعملية تخطيط الوقت كمدخل لثقافة المؤسسة في إدارة الوقت، فأحياناً قد يخصص المرسل و-أو المستقبل مساحة كبيرة من وقته في الإنصات والحديث إلى زملائه و-أو رئيسه ولا ينتبه إلى أن هذا السلوك يؤثر سلباً على مجموع الأعمال التي هو مطالب بإنجازها ضمن حيز زمني معين، كذلك عدم الدخول مع الزملاء و-أو الرئيس في عملية تفاعلية تواصلية قد يسبب اغتراب العامل في محيط عمله وتتضاءل على أثره انتاجيته سواء كانت فكرية أو عضلية، فالإنصات والحديث مهارتين يمارسهما العامل بالتوازي مع تخطيطه لإدارة وقته.

سنحاول التأكد من هذا الطرح بطرح التساؤل المركزي الآتي:

-هل هناك علاقة بين مهارة الاتصال تعزى إلى "الإنصات والحديث" وتخطيط الوقت كمدخل لثقافة المؤسسة؟
وجاءت هذه الدراسة بمؤسسة تعليمية المعهد الوطني للتكوين العالي للقبالات بعنابة. لتحقيق جملة من الأهداف العلمية من بينها لفت الانتباه إلى جانب الوقت المنقوض في الحديث والإنصات كعامل إيجابي وسلب في نفس الوقت لأن التواصل يهيئ مناخاً علائقياً اجتماعياً إيجابياً ولكنه في نفس الوقت يساهم في استهلاك حيز زمني دون أداء وظيفي في المقابل، وكذا مخاطبة العقل البشري بأن الوقت مورد خام يجب استغلاله على الوجه الصحيح.

أولا : الإطار المفهومي للدراسة

1: مفهوم الثقافة:

ورد تعريف لمصطلح الثقافة في قاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية حيث عرف الثقافة على أنها الوحدة الكاملة للسلوك المتعلم الذي ينتقل من الجيل إلى الجيل الذي يليه، وهي أيضا نمط من التقليد أو العرف حيث تنتقل الرموز من جيل واحد إلى الجيل التالي من خلال التعليم الاجتماعي" (الصالح، 1999، صفحة 134)، وعلى صعيد الفكر العربي يحدد المفكر الجزائري مالك بن نبي الثقافة على أنها "مجموعة من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية التي تؤثر في الفرد منذ ولادته وتصبح لا شعوريا العلاقة التي تربط سلوكه بأسلوب الحياة في الوسط الذي ولد فيه" (الحجازي، 2005، صفحة 12)، وعليه يمكننا القول أن الثقافة مجموعة القيم والمعارف والتقاليد والسلوكيات التي تنتقل للأفراد في محيطهم الاجتماعي.

اجرائيا:

هي ذلك المكون المعنوي الذي يحدد سلوك الأفراد اتجاه تنظيم وقتهم في محيط العمل استنادا إلى متغيرين هما الانصات والحديث

2: الإتصال:

يعرف على أنه "انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية" (الحجازي، 2005، صفحة 12)، ويورد (كارل هوفلاند) تعريفا للإتصال على أنه "العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).... ويذهب سمير حسن إلى أن الإتصال هو "النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشيع ل فكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص أو جماعة لأشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين" (مكاوي و السيد، 1998، صفحة 24).

اجرائيا:

إنه عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين المتفاعلين بلغة واضحة ومفهومة للطرفين تصل إلى الهدف المطلوب في محيط اجتماعي يتقاسم نفس الرموز، من خلال مهارتي الإنصات والحديث.

3: الثقافة الاتصالية:

لم يرد تحديد للثقافة الاتصالية في الكتابات المتخصصة ومانجده يرجع إلى بعض الاجتهادات، ومنهم من عرفها على أنها "ذلك المناخ العام الذي يحكم طبيعة العمل والعلاقات بين العاملين داخل المنظمة وفي الوقت نفسه يوجه سلوكهم وتصرفاتهم في اتجاه تحقيق المصلحة العامة" (البكري، 2014، صفحة 17).

اجرائيا:

الثقافة الاتصالية هي تلك العلاقة التي تبنى على أساس الإتصال بين الفاعلين حاملة رسالة تعطي للفعل الاتصالي معنى ثقافي متفق عليه من الجماعة في زمن معين مستخدمة كل وسائل التواصل المتعارف عليها هذه الثقافة من خلال مؤشري الانصات والحديث.

4: ثقافة الإنصات:

هي "عملية استقبال لرسالة الكلامية والغير الكلامية وتكون هذه استجابة لهذه الوسائل بإدارة تتطلب الانتباه حيث يعمل المخ على استقبال المعلومات وتكون معنى واستجابة لهذه المعلومات ويستجيب لهذه المعلومات مما يؤدي به إلى فهم وإدراك حقيقة المعنى من هذه المعلومات" (جاد الله، صفحة 282).

فالإنصات عملية مركبة تبدأ بالاستماع وتفسير ما تلقى من رموز وإشارات وأصوات وصور وتحويلها إلى أفكار من أجل تفسيرها واستيعاب معناها تم تقييمها من وجهة نظر المستقبل والتعبير عنها باستجابة سواء برد لفظي أو غير لفظي. ونشير هنا بأن الإنصات يختلف عن الاستماع الذي قد يحدث صدفة وقد لا تستخدم التركيز فيه بقيادة السيارة والاستماع إلى الراديو هو معبر عن استخدام لحاسة السمع فقط.

إجرائيا:

هي تلك المركبات اللغوية والإشارات والأصوات والصور التي يتلقها الفرد في بيئة عمله في فترة زمنية معينة يفسرها ويعطيها دلالات تتوافق مع مكتسباته المعرفية مستخدما كل إمكاناته الحسية والعقلية مستجيبا لها في صورة لفظية أو غير لفظية.

5: ثقافة التحدث:

لا يوجد تعريف جامع مانع بل اختلف الفقهاء في تحديد معناه ومن بين التعريفات الموضوعة للتحدث بأن "التحدث هو تلك العادات الشفهية المنطوقة في مختلف المواقف الاجتماعية مثل تبادل الأفكار، الحوار، التحديات" (عبد الباري، 2005، صفحة 80)

ومن جانب الاتصال فالتحدث هو أحد أوجه الاتصال اللفظي الأكثر استعمالا، مكون من رموز لغوية أو تعابير جسمية منها الإشارات والإيماءات تقوم بنقل الأفكار والمشاعر والمعاني للآخرين عبر اتصال مباشر كاللقاءات والمحاضرات والنقاشات والاجتماعات أو باستعمال وسيلة تواصل كالهاتف والتلفزيون والراديو وغيرها من الوسائل الحديثة.

إجرائيا:

ثقافة التحدث تلك المركبات اللغوية المنطوقة بلغة بيئة العمل عادة والجسمية أيضا، يتم من خلالها التصريح بالأفكار والتوجهات والتصورات بغرض إيصال رسالة شفوية للطرف الآخر في فترة زمنية معينة.

6: تخطيط الوقت:

هو "وضع إطار مسبق للوقت، ومن ثم التنبؤ بالوقت الذي يتطلبه نشاط معين، وتحديد أفضل السبل لتحقيق هذا النشاط بصورة تؤدي إلى توفير الوقت" (عقيلان، 2014، صفحة 45).

إجرائيا:

تخطيط الوقت هو تحديد الزمن الحقيقي للثقافة الاتصالية بين الموظفين ضمن خطة مسبقة يحدد فيها الهدف من الإنصات والحديث وترتيب أولوياته ضمنها وتقييم نتائج الإنصات والحديث زمنيا ومدى تأثيرها على أداءه الوظيفي.

ثانيا: التخطيط لثقافة الحديث

يعتبر التحدث عنصرا أساسيا في الاتصال بين الأفراد إذ لا تواصل ولا اتصال من دون متحدث (مرسل) ومستقبل (منصت/مستمع)، والتحدث ليس عملية بسيطة وغير ممنهجة بل هي ثقافة تتطلب فصاحة وحضور وقراءة للمحيط والمعطيات وتتطلب خطوات علمية حتى نصل إلى اكتساب ثقافة التحدث مع الطرف الآخر وإيصال الرسالة التي نريد، ومن ثم إدراك الآخر وفهمه لفحواها

وفي محيط العمل يعتبر الحديث محورا مهما في بناء العلاقات الاجتماعية والعلاقات الاتصالية الرسمية، مما يتطلب من الفرد العامل أو المدير أو الرئيس المباشر التحكم في خطواته حتى يصل إلى هدفه من الاتصال وتحقيق النتائج المرغوبة وقد حدد المختصون خطوات أساسية في ثقافة الحديث إذ لا تقوم بدورهم منها: الاستثارة، التفكير، الصياغة و النطق،

وبعد بناء ثقافة الحديث جاء الدور على التخطيط الزمني الجيد للحديث حتى نتمكن من أداء اتصال جيد مع محيطنا وبخاصة في بيئة عملنا ونحقق أهدافنا التي نرسمها علينا أن نخطط جيدا لذلك ولا يتم ذلك إلا بامتلاك ثقافة التخطيط الجيد للحديث من خلال إتباع المراحل التالية:

-مرحلة الإعداد للحديث: و"نعني بها تحديد الهدف من الحديث وموعد اللقاء للحديث واختيار المكان المناسب وكذا تحديد نوعية الجمهور الذي نود محادثته وأخيرا اختيار مادة الحديث" (خضر، 2013، صفحة 80)،

- "مرحلة توجيه الحديث: وتتطلب توفر عدة مزايا منها: المظهر الجيد، حسن الاستهلال، العرض المنظم والمناسب، استخدام اللغة المناسبة، استخدام الحركات الجسمية، تجنب تكرار الألفاظ اللإرادية بين الجمل، استخدام وسائل الإيضاح في الوقت المناسب، التركيز على تنظيم الوقت، تحديد الحديث بأربع أو خمس نقاط فقط، الوقوف على رجع الصدى.

-مرحلة تقييم الحديث: التقويم ملازم للحديث " (خضر، 2013، صفحة 81)، فهو يمكنك من معرفة ايجابياتك وسلبياتك وتداركها. وفي بيئة العمل حتى يكون الحديث منتج ومحفز للتواصل ويؤدي جزء من المهام الموكلة للعامل عليه أن يخطط كمرحلة أولى في إعداد حديث مع زميله أو رئيسه ويضع هدفا للحديث حتى لا يكون كلامه مجرد بيع أو لغط، كما يحترم أوقات العمل ويحاول حصر حديثه في الوقت والمكان المطلوبين فلا يتسبب في تعطيل أداءه وأداء غيره مع توجيه الحديث للجهة المعنية مباشرة، مستخدما كل أساليب الانتباه بالحفاظ على هندامه، والاعتماد على الجمل القصيرة في الحديث فقد أثبتت الدراسات أن الشخص يفهم 50% من الحديث عند سماعه مباشرة وينخفض مستوى فهمه للحديث ليصل إلى 25% بعد 48 ساعة، ولهذا وجب اعتماد التركيز واليضاح الجيد للفكرة في حينها حتى يضمن المتحدث إدراك المتلقي لرسالته في الوقت المطلوب دون إضاعة المزيد من الوقت، والعمل على تقييم حديثه للخروج بنتيجة حول نقاط قوته وضعفه والمعوقات التي يتعرض لها في بيئة عمله عند حديثه حتى يزيلها أو ينقص من تأثيرها .

ثالثا : التخطيط لثقافة الإنصات

يعتبر الإنصات من العمليات الاتصالية المهمة فقلة الإنصات تؤدي إلى إعادة تنفيذ العمليات الإدارية من جديد وضياع الجهد والوقت وربما فقدان المكانة والمركز الوظيفي الذي يتمتع به الشخص، ومنه فثقافة الإنصات تقوم على مستويات محددة ووفق لتخطيط ممنهج.

-الإنصات السطحي:"عندما تستمع إلى حديث يدور حولك وأنت تعمل وتقرأ كتابا بالتركيز حيث لا تعطي لما يدور من حديث حولك أذانا صاغية ولكنك في نفس الوقت تعلم أن هناك حديثا يدور حولك وبإمكانك الانتباه إلى جزء معين فيه والتركيز عليه، وقد تلاحظ ذلك في المناسبات الاجتماعية أو في اللقاءات الجماعية حيث يبدو ذلك المستمع مصغيا باهتمام وأنت تتكلم ولكنه في الحقيقة يفكر في أشياء أخرى ويخطط لمقاطعة حديثك أو إنهائه " (الحموي، 2006، صفحة 44)

وهو بالفعل ما يحدث في بيئة العمل فقد تصادف من بين زملائك أو الجماعات الغير رسمية التي تتواصل معها من يبدي عدم اهتمام للكلام الذي يصدر من طرف معين ولا يتفاعل معه حتى يصل شعور سلبي إلى المرسل بأن حديثه غير مهم مما يضعف من فرص التواصل مرة أخرى مع بعض الأشخاص ونفس الشعور تعيشه مع رئيسك الذي قد يبدي عدم اهتمام لما تقوله وربما يقاطعك أو يستأذنك بمواصلة الحديث في وقت آخر لانشغاله بمهام أخرى هذا يحبط الفرد وقد يفقده الثقة في نفسه ويكتسب العامل بسبب ضعف الإنصات إليه صفات سلبية كالعدوانية، الكراهية، إضاعة الوقت في أمور أخرى غير النشاط المطلوب، البحث عن دوائر اتصالية أخرى يجد فيها حس وثقافة التواصل التي يبحث عنها.

-الإنصات المعمق: ويعني تفاعل و تركيز الشخص للمتحدث ومحاولة معرفة أفكاره ومشاعره ومتابعته، بشدة وإهتمام، وهذا هو الإنصات الفعال والمطلوب لتحقيق الإتصال مع الآخرين عند حديثهم، وفي بيئة العمل يطلب دائما من المرؤوسين أن ينصتوا جيدا لرؤسائهم حتى يفهموا ويدركوا مغزى الحديث ويشعروا رؤسائهم أنهم على نفس خط التواصل ويساهموا في ترجمة تلك الرسائل إلى عمليات تنفيذية في الوقت المطلوب.

ولأجل تحقيق غاية الإتصال والتواصل علينا أن نمتلك تخطيطا جيدا ونتمكن منه، و التخطيط في ثقافة الإنصات يكون كالتالي:

- التفرغ التام وعدم الانشغال بأشياء أو موضوعات أخرى
 - تركيز الانتباه على ما يقوله المتحدث من أفكار رئيسية .
 - إعطاء الفرصة للمتحدث ليقول ويعبر عن كل ما يريد.
 - الإصغاء لغرض الفهم لا لفرض المناقضة والمعارضة .
 - الانتباه لكل كلمة تقال .
 - الانتباه للتعبير غير اللفظية عند المتحدث (الإيماءات، حركة أيدي، العيون).
 - تجنب الأحكام المسبقة ومقاطعة المتحدث " (الحموي، 2006، صفحة 44) .
- وإذا ما ربطنا التخطيط لثقافة الإنصات ببيئة العمل فعلى المنصب لزميله أو رئيسه أن يركز الانتباه إذا ما تعلق حديث الطرف الآخر بنشاط العمل على وجه الخصوص وأن يحاول إستبعاد كل المضطربات التي تفقد التركيز وإرسال إشارات للمرسل بأنك تصغي إليه عبر ابتسامات أو كلمات مثل (نعم، أوافقك، ربما، أو هز الرأس)، فكلما كان استقبال الرسالة واضحا دون إنقطاعات وأحاديث جانبية وأحكام مسبقة كلما كان التفاعل إيجابيا وتحقق الهدف المرغوب في الوصول إليه،
- والهدف هنا يجب أن يكون ذو قيمة مهنية أو اجتماعية أو تربوية تساهم في تحسين المهارات والقدرات والابتعاد عن مطالبة الأشخاص بالإصغاء من أجل سلوكيات سلبية لا تعود على المؤسسة أو الأفراد بأي منفعة

رابعاً: منهجية الدراسة

- 1: منهج الدراسة: قمنا باختيار منهج دراسة حالة لأنه الأنسب في مثل هذه المواضيع.
- 2: عينة الدراسة: اشتمل البحث على 13 مبحوث من مجموع 70 مفردة وهي عينة قصدية يعملون بالمؤسسة التعليمية "المعهد الوطني للتكوين العالي للقبالات بعنابة".
- 3: أدوات جمع البيانات: قمنا بالاستعانة باستمارة مقابلة كأداة أساسية في جمع المعلومات، وأخيراً قمنا بتفريغ المعطيات في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تبويب البيانات وصياغة النتائج النهائية للبحث 4: تحليل البيانات والنتائج
- 1.4 نتائج محور مهارة الإنصات لدى عمال المؤسسة التعليمية:

الجدول رقم (1) يوضح أهمية الإنصات لزميل في العمل من وجهة نظر المبحوثين

يساهم الإنصات لزميل في:		التكرار	النسبة
التقليل من سوء فهم نحو شخص متحدث	لا	11	84,6
	نعم	2	15,4
تقليل من سوء فهم موضوع الحديث	لا	11	84,6
	نعم	2	15,4
توطيد العلاقة مع الزميل	لا	2	15,4
	نعم	11	84,6

يبدو جلياً أن ثقافة الإنصات لها أهمية بالغة من وجهة نظر العمال لأن كل الإجابات كانت تحمل الموافقة شبه التامة على أن الإنصات الجيد للزميل أو للرئيس يساعد في فهم جيد للرسالة الاتصالية ومضمونها، وكذلك في توطيد العلاقة فيما بينهم لأن العمال غالباً ما يقضون 08 ساعات عمل متواصلة مع بعضهم وهذا يساعد كثيراً في خفض التوتر فمن غير النافع ومن غير المعقول ألا تكون هناك مواضيع تثير الدردشة بينهم.

الجدول رقم (2) يوضح أهمية الإنصات للرئيس في العمل من وجهة نظر المبحوثين

النسبة	التكرار	مساهمة الإنصات للرئيس المباشر
84,6	11	لا
15,4	2	نعم
23,1	3	لا
76,9	10	نعم
76,9	10	لا
23,1	3	نعم

كما أن تقليل سوء الفهم نحو الشخص المتحدث ونحو موضوع معين ليس ذو أهمية كبيرة لدى العمال بقدر توطيد العلاقة وهذا يرجع إلى أن جل العمال من أصحاب الخبرة المهنية التي تتراوح ما بين 10-25 سنة عمل مع بعضهم وهذه الحالة تدفعهم إلى محاولة المحافظة على الجو العام في العمل في مستوى يضمن لهم الإحساس بالطمأنينة والألفة، لذلك احتلت أهمية الإنصات في توطيد العلاقة أكبر نسبة .

الجدول رقم (3) يوضح علاقة مهارة الإنصات لزميل بالأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	الإنصات للزميل يساعد على
30,8	4	لا
69,2	9	نعم
84,6	11	لا
15,4	2	نعم
92,3	12	لا
7,7	1	نعم
46,2	6	لا
53,8	7	نعم

يوضح الجداول أعلاه علاقة مهارة الإنصات لزميل أو لرئيس بزيادة الأداء الوظيفي للعمال ويتضح أن الإنصات لزميل لا يحفز لا للعمل ولا لرفع الوعي ولا يعزز العمل الجماعي، وهذا يدلنا على أن العمال مواضيعهم جانبية ولا تحمل في طياتها قيمة العمل، وهذا يدلنا على أن شبكة العلاقات غير منسجمة بين العمال وأن هناك جو من الاضطراب يطفوا على السطح ليظهر الفارق بين أن يكون لديك تصور لأهمية الإنصات في توطيد العلاقة مع الزملاء وبين ربط هذه المهارة وترجمتها في محيط العمل ونسبة انجاز الأعمال ومواضيع العمل محل النقاش.

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

الجدول رقم (4) يوضح علاقة مهارة الإنصات للرئيس بالأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	علاقة مهارة الإنصات للرئيس بالأداء الوظيفي
23,1	3	لا
76,9	10	نعم
76,9	10	لا
23,1	3	نعم
100,0	13	لا
69,2	9	لا
30,8	4	نعم

إن الإنصات للرئيس حسب المبحوثين لا يعزز الوعي الوظيفي عند الآخرين من العمال ولكن يعزز الوعي الوظيفي لكل عامل على حدا وهذا يدلنا على أن شبكة العلاقات جد متدهورة وأن هناك خبايا لنوع من الصراع في المحيط العام للمؤسسة كشفت طياته بعض من الأسئلة، وأن هناك نوع من الإنسحابية في العمل الجماعي وفي نمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فالإنصات مهارة في اتقانها تعزيز للدور ولللاقات غير الرسمية في الثقافة التواصلية وهذا عنصر غائب في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (5) يوضح علاقة الانصات لزميل في العمل بأدائه الوظيفي

النسبة	التكرار	علاقة الإنصات لزميل في العمل بأدائه الوظيفي
15,4	2	لا
84,6	11	نعم
76,9	10	لا
23,1	3	نعم
61,5	8	لا
38,5	5	نعم
100,0	13	نعم
76,9	10	لا
23,1	3	نعم

احتلت مهارة الإنصات حول مواضيع تتعلق بالرئيس نسبة 100% من مجموع إجابات المبحوثين وهذا يدلنا على تمركز غالبية المؤسسات الجزائرية على شخص الرئيس لاعتبارات ثقافة وصورة المسؤول في المجتمع الجزائري، فالنظام قائم على الشخص وليس قائم على الهيكل التنظيمي والقانوني، وهذا يدلنا كذلك على أن الابداع صفة غير متاحة في المؤسسة التعليمية فالجميع يؤدي وظيفة هو مكلف بها فقط دونما ابداع لأنه ليس هناك منافسة حقيقية تحتكم للعملية العلمية في التقييم، وهذا ما يدفع بالجميع إلى النظر والحديث والإنصات على مواضيع تتمحور على مركز السلطة ومركز الثقل وهو شخص الرئيس.

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

كما أن العلاقات مغيبة للغاية فمرة أخرى تأكد النتائج عن عدم تناول مواضيع تخص العلاقات الاجتماعية بالإنصات وهذا يدلنا على هشاشة العلاقات فيما بين العمال وهو باعث على عدم الاستقرار الوظيفي وكثرة المشاكل الوظيفية لأنها بعيدة جدا عن المناخ المريح الذي تحكمه العلاقات الوطيدة والاجتماعية.

2.4 نتائج محور مهارة الحديث لدى عمال المؤسسة التعليمية:

الجدول رقم (6) يوضح تمثل العمال لأهمية ثقافة الحديث

تمثل العمال لأهمية ثقافة الحديث	التكرار	النسبة
الحديث وسيلة	اولية	69,2
	ثانوية	30,8
	المجموع	100,0

من خلال نتائج الجدول أعلاه يعتبر 30.8% أن مهارة الحديث وسيلة ثانوية وهذا يدلنا على أن المدركات والمكتسبات الفكرية للمبحوثين نابعة من الصورة التقليدية للمؤسسة على أنها مجال مغلق رسمي بيروقراطي التنظيم ومركزي القرار، وهذا عكس التوجهات المعاصرة في نظريات ثقافة الاتصال بالمؤسسة، ونعتبره من المعوقات الوظيفية. وصياغة الحديث في بيئة العمل إذا ما تعلق بموضوع العمل وجب استعمال المصطلحات الإدارية المناسبة والمباشرة المتفق عليها في العمليات الإدارية حتى لا تضيق المجهودات سدا ولا تصل العملية إلى تحقيق نتائجها فكلما تحدث العامل جيدا كلما ساهم في تقليص الجهد والوقت وكسب الثقة وفيما بين العمال والرئيس لكن هذه الثقافة التواصلية مغيبة ويبدو أن الحديث لا يستند إلى فنيات المحادثة.

الجدول رقم (7) يوضح إدراك مهارة الحديث بين الزملاء

إدراك مهارة الحديث بين الزملاء	التكرار	النسبة
تتحدث كثيرا مع زميلك	لا	46,2
	نعم	53,8
تسمع كثيرا لزميلك	لا	15,4
	نعم	84,6
زميلك يقطع حديثك	لا	76,9
	نعم	23,1

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن إدراك مهارة الحديث جيدة إلى حد بعيد لدى العمال فهم لا يقطعون حديث بعضهم البعض كما أنهم يستمعون أكثر أثناء المحادثة وهذا يدلنا على أن مهارة الحديث المكتسبة عبر سنوات العمل

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

وسنوات الخبرة في الحياة تم توظيفها بشكل جيد في المؤسسة لكن هذا لا يعني أن المواضيع ذات أهمية وذات مساحات تستدعي النقاش والحوار، فمواضيع الجدول عادة ما يتم اما تفاديها أو ظهور نزاعات داخلية فيما بين العمال.

الجدول رقم (8) يوضح إدراك مهارة الحديث مع الرئيس

النسبة	التكرار	إدراك مهارة الحديث مع الرئيس	
69,2	9	لا	تتحدث كثيرا مع رئيسك
30,8	4	نعم	
23,1	3	لا	تسمع كثيرا لرئيسك
76,9	10	نعم	
84,6	11	لا	رئيسك يقطع حديثك
15,4	2	نعم	

الملاحظ أن المهارة وإدراكها مع شخص الرئيس قناة الاتصال هي الرسمية من خلال الملصقات والإعلانات والجهاز الإداري الرسمي فشكله نازل فقط ودليل ذلك عدم حديث العمال مع الرئيس وعدم استماعهم له بنسبة 69.2% وهذا يدل على عدم تمكنهم من مناقشة قضايا العمل على طاولة الاجتماعات، وينتظر منهم الرئيس في هذه الحالة الموافقة المباشرة على مقترحاته وتوجيهاته وتعليماتهم وهو دليل على عدم تحدّثه معهم في واقع الأمر.

الجدول رقم (09) يبين طريقة التحدث مع الزملاء والرئيس

النسبة %	التكرارات	طريقة التحدث مع الزملاء والرئيس
30.8	4	تتكلم بعموميات
53.8	7	تشرح بالتفصيل
15.4	2	تعتمد الاختصار
100.0	13	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن مفردات البحث تستخدم الشرح بالتفصيل بنسبة 53.8% كأسلوب رئيسي للتواصل مع العاملين بالمؤسسة يليها التحدث بالعموميات بنسبة 30,8% وأخيرا هناك من المبحوثين يعتمد الاختصار بنسبة 15.4% وهذا يدل على قوه التواصل بين العاملين وأنهم يتحدثون مع زملاءهم بكل أريحية ما يفسر أن عامل الوقت لا يشكل لهم ضرورة يجب إحترامها ولا يعتبرونه مورد خام يجب إستغلاله في تكثيف النشاط .

جدول رقم (10) يبين إيصال الفكرة المقصودة للرئيس والزلاء في العمل

النسبة %	المجموع	حسب رأيك رئيسك تصل إلهم فكرتك	إيصال الفكرة ل المقصودة للرئيس والزلاء في العمل	
		نعم	لا	حسب رأيك زملائك تصل إلهم فكرتك
7,69	1	1	لا	
92,31	12	12	نعم	
100	13	13	المجموع	

جاءت إجابات المبحوثين متطابقة من حيث إيصال الفكرة للرئيس والزلاء، حيث عبروا عن تصورهم بأن الرئيس والزلاء تصل إلهم فكرة المتحدث بنسبة 92.31%، بينما عبر 7.69% عن رأيهم بعدم إيصال الفكرة المطلوبة وهذا يدل على قوة التواصل من خلال مهارة الحديث والإنصات أي أن كل من المنصت والمتحدث يتقنان التواصل جيدا ويبرز أيضا أن مستوى الإدراك والفهم والإستيعاب متوافق بين العاملين بالمؤسسة وهذا يعزز أيضا من فكرة أن مستويات التحصيل العلمي متقاربة ما جعلهم يتوافقون فكريا وما يفسر أيضا ما جاء من نتائج في الجدول رقم 09 عن أسلوب الشرح بالتفصيل أي أنهم يتجانسون فكريا ما يدعوهم للتواصل الجيد والإطالة فالحديث دون إعتبار للوقت المستهلك في ذلك.

جدول رقم (11) يبين العبارات المستخدمة عند إنصات الزلاء للحديث

الإجابة نعم		الإجابة لا		العبارات المستخدمة عند إنصات الزلاء للحديث
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
52,9	9	18,2	4	عند حديثك مع زملائك العبارة التي يستخدمونها أكثر هي نعم
23,5	4	40,9	9	عند حديثك مع زملائك العبارة التي يستخدمونها أكثر موافق
23,5	4	40,9	9	عند حديثك مع زملائك العبارة التي يستخدمونها أكثر ربما
100	17	100	22	المجموع

يوضح هذا الجدول أن المبحوثين يستخدمون عبارة نعم بنسبة 52.9% بينما يستخدمون عبارة موافق وربما بنسبة 23.5% وهذا يدل على أن التواصل إيجابي وأن المنصت يتتبع فحوى الحديث بشكل جيد ويتفاعل معه بعبارات من حين لآخر حتى يعطي للمتحدث إشارات إيجابية بأن رسالته الإتصالية قد وصلت وهو يفهمه جيدا، وهذا أيضا يجعلنا نقول أن هذه التغذية العكسية من المنصت شجعت المتحدث لإستعمال الشرح بالتفصيل وجعلته يدرك ان فكرته قد وصلت إلى المتلقي بالشكل المطلوب، فالعبارات المتقطعة التي تعتبر التي يرسلها المنصت من حين لآخر تحفز المتحدث أكثر وتمده بالثقة للتواصل أكثر مع محيطه.

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

الجدول رقم (12) يوضح العبارات الأكثر استخداما عند التواصل بين الزملاء

الإجابة لا		الإجابة نعم		العبارات الأكثر استخداما عند التواصل بين الزملاء
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
4	18,2%	9	52,9%	عند حديثك مع زملائك العبارات التي يستخدمونها نعم
9	40,9%	4	23,5%	عند حديثك مع زملائك العبارات التي يقول موافق
9	40,9%	4	23,5%	عند حديثك مع زملائك العبارات التي يقولون ربما
22	100,0%	17	100,0%	المجموع

الجدول رقم (13) يوضح دلالات التواصل حسب نوع الكلمات المستخدمة في الثقافة التواصلية

عبارات الإجابة تعني أن زملائك	التكرار	النسبة %
فهمهم لموضوعك	5	38,5
إنصات جيد من قبلهم	2	15,4
تفاعل مع حديثك	1	7,7
مجرد فواصل	1	7,7
لإنهاء المحادثة	4	30,8
المجموع	13	100,0

يتقاسم المبحوثين عبارات الحديث "موافق وربما" النسبة ذاتها 40.9% ويعتبرونها دليل على فهم موضوع الاتصال وأيضا لغرض إنهاء المحادثة مع الطرف الآخر بنسب متتالية 38.5% و 30.8%، وهذا يدلنا على أن المواضيع الاتصالية ليست ذات قيمة ولا تتعلق بالمشهد الفني والمهني بالمؤسسة بل تتعلق بمواضيع جانبية أو حتى يتفادى المبحوثين ذكر أسمائهم لدى الرئيس في مواضيع تخص المؤسسة.

والمعنى الذي تحمله عبارات موافق وربما تدل على أن تركيز الانتباه جيد لكن يبقى محتوى الرسالة التواصلية لا يعبر عن الأهداف العامة من مهارتي الإنصات والحديث المتعلقة بأهداف العمل عامة وليست ذات قيمة مهنية لأن الجداول أعلاه بينت أن مواضيع المحادثة تدور حول شخص الرئيس وعلاقة مهارة الإنصات مع الأداء الوظيفي في المؤسسة.

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

الجدول رقم (14) يوضح العبارات الأكثر استخداما عند التواصل مع الرئيس في العمل

عند حديثك مع رئيسك العبارات التي تستخدمونها	التكرار	النسبة
نعم	7	53,8
أوافق	5	38,5
ربما	1	7,7
المجموع	13	100,0
عبارات الإجابة من رئيسك لها دلالة على	التكرار	النسبة
فهم لموضوعك	4	30,8
انصات جيد من قبله	2	15,4
تفاعل مع حديثك	4	30,8
مجرد فواصل	1	7,7
لإنهاء المحادثة	2	15,4
المجموع	13	100,0

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عمال المؤسسة التعليمية لا ينفذون مهارات الحديث مع الرئيس لأنه ليس لديهم موضوع ولا رسالة ولا هدف يريدون ايصاله للرئيس فالبعبارة التي يتقاسمها العمال مع الرئيس هي نعم وموافق بنسب متتالية 53.8% و38.5%، وهذا يدلنا على صحة تحليلنا في نوع العلاقات السائدة ونمط القيادة المتسلط وقناة الاتصال النازلة فقط، وهشاشة العلاقات والروابط الاجتماعية بالمؤسسة التعليمية، وسطحية مواضيع الرسائل التواصلية وعدم ارتباطها بأهداف المؤسسة وبالهدف المهني، فهي محادثات جانبية ليس لا تتعلق بالأداء المهني وفاعلية التواصل والاتصال.

3.4 نتائج محور التخطيط الزمني لثقافة الانصات والحديث:

كما عرضنا في تحديد المفاهيم فإن تخطيط الوقت هو تحديد الزمن الحقيقي للثقافة الاتصالية بين الموظفين ضمن خطة مسبقة يحدد فيها الهدف من الإنصات والحديث وترتيب أولوياته ضمنها وتقييم نتائج الإنصات والحديث زمنيا ومدى تأثيرها على أداءه الوظيفي، لذلك سوف نعرض في الجداول الآتية الهدف من التواصل في المؤسسة التعليمية ورؤيتهم وتقييمهم للوقت المخصص للمحادثة من رفعه أو خفضه:

الجدول رقم (15) يوضح ثقافة التواصل وعلاقته بتخطيط الوقت داخل المؤسسة تعزى إلى الهدف من

المحادثة

ثقافة التواصل وعلاقته بتخطيط الوقت داخل المؤسسة تعزى إلى الهدف من المحادثة			لديك هدف في التواصل مع زملائك	
			لديك هدف في التواصل مع رئيسك	
			نعم	لا
			المجموع	
لا	لديك هدف في التواصل مع زملائك	2	1	1
نعم	لديك هدف في التواصل مع زملائك	11	10	1
المجموع		13	11	2

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
 ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

تدل نتائج الجدول أعلاه أن العمال يعتقدون بوجود هدف تواصل يخصصون له مساحة زمنية أثناء العمل سواء أكان التواصل فيما بين الزملاء أو مع الرئيس فكانت النتائج متطابقة إذ يفصح أغلبية المبحوثين أن لديهم هدف من عملية المحادثة، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على تعدد مواضيع المحادثة وقد تكون ممزوجة بين مواضيع تخص العمل أحيانا ومواضيع جانبية أحيانا أخرى، لكن بالاستناد إلى نتائج الجداول السابقة فهذا يدفعنا إلى الاعتقاد أنه لا توجد مواضيع مهنية تستحق التخطيط لها ووضع أهداف من طرحها للمحادثة، وعليه فالمؤسسة ليس لديها أهداف تحاول الوصول إليها وعلى أساسها تصاغ الأهداف، فالمؤسسة بدون رسالة تواصلية.

الجدول رقم (16) يوضح مبادئ تخطيط الوقت مع الثقافة الاتصالية الممارسة في المؤسسة تعزى إلى
 تحديد وقت التواصل

التكرار				خاص بالزملاء
نعم		الإجابة لا		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
13,6%	3	23,8%	10	وقت تواصل مع زملائك قبل الشروع في العمل
18,2%	4	21,4%	9	وقت تواصل مع زملائك اثناء العمل
27,3%	6	16,7%	7	وقت تواصل مع زملائك في فترة الغذاء
9,1%	2	26,2%	11	وقت تواصل مع زملائك فترة مسائية
31,8%	7	11,9%	5	وقت تواصل مع زملائك غير محدد الوقت
100,0%	22	100,0%	42	المجموع
التكرار				خاص بالرئيس
نعم		الإجابة لا		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
13,6%	3	23,8%	10	وقت تواصل مع زملائك قبل الشروع في العمل
18,2%	4	21,4%	9	وقت تواصل مع زملائك اثناء العمل
27,3%	6	16,7%	7	وقت تواصل مع زملائك في فترة الغذاء
9,1%	2	26,2%	11	وقت تواصل مع زملائك فترة مسائية
31,8%	7	11,9%	5	وقت تواصل مع زملائك غير محدد الوقت
100,0%	22	100,0%	42	المجموع

يبدو أن مبدأ تخطيط الوقت لا علاقة له بالثقافة الاتصالية الممارسة في المؤسسة لأن تحديد وقت التواصل غير متوفر وهو غير محدد الوقت بنسبة 31.8% ينخفض في الفترة المسائية وفترة ما قبل الشروع في العمل لأن الفترة المسائية يكون غالبية العمال في مكاتب عملهم ينجزون ما لديهم من عمل حتى يتمكنوا من العودة إلى منازلهم هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن فترة ما قبل الشروع في العمل تكون عادة ضئيلة المدة لأن العمال يصلون إلى أماكن عملهم إما في وقت البدء في العمل أو متأخرين فتجدهم منشغلين بضرورة البدء أولا بإنجاز أعمالهم، وهذا يدلنا على أنه ليس هناك تخطيط للوقت

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال وأثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

وفق ثقافة المؤسسة التواصلية، وكذلك الطابع العام للتنظيم الإداري وارهاسات والتزامات الحياة الاجتماعية وعدم توفر دور الخدمات الاجتماعية يشكل عائقا جوهريا في العملية التواصلية وتخطيط الوقت وفقا للأهداف، وعليه يبقى العمال بعبيدين كلية عن ثقافة تنظيم وتخطيط الوقت.

الجدول رقم (17) يوضح ثقافة التواصل بين الزملاء والرئيس وعلاقته بتخطيط الوقت داخل المؤسسة تعزى إلى مدة المحادثة

ثقافة التواصل بين الزملاء والرئيس وعلاقته بتخطيط الوقت تعزى إلى مدة المحادثة	الإجابة	التكرار	النسبة%
ثقافة التواصل بين الزملاء وعلاقته بتخطيط الوقت تعزى إلى مدة المحادثة	اقل من 5 د	3	23,1
	اقل من 10 د	4	30,8
	أكثر من 10د	6	46,2
	المجموع	13	100,0
ثقافة التواصل مع الرئيس وعلاقته بتخطيط الوقت تعزى إلى مدة المحادثة	اقل من 5 د	5	38,5
	اقل من 10 د	3	23,1
	أكثر من 10د	5	38,5
	المجموع	13	100,0

تبين نتائج الجدول أعلاه أن تخطيط الوقت للتواصل داخل المؤسسة سواء مع الرئيس أو الزملاء لا يتجاوز 10 دقائق وهذا دليل على انخفاض درجة التواصل لتعدد الأسباب فهم يتواصلون بشكل متقطع في أوقات غير محددة ولمدة زمنية جد منخفضة وهذا يدل على أن التواصل عفوي وغير مبرمج وغير هادف

الجدول رقم (18) يوضح ثقافة التواصل مع الزملاء والرئيس وعلاقته بإنجاز العمل داخل المؤسسة

ثقافة التواصل مع الزملاء والرئيس وعلاقته بإنجاز العمل داخل المؤسسة			
تواصلك مع زميلك يؤثر على وقت عملك	الإجابة	التكرار	النسبة
	لا	11	84,6
	نعم	2	15,4
	المجموع	13	100,0
تواصلك مع رئيسك يؤثر على وقت عملك	الإجابة	التكرار	النسبة
	لا	12	92,3
	نعم	1	7,7
	المجموع	13	100,0

يوضح الجدول أعلاه أن التواصل مع الزملاء أو الرئيس لا يؤثر على تخطيط وقت العمل بنسب 84.6% و92.3% على التوالي وهذا يدفعنا إلى القول بأن الوقت المخصص للمحادثة والانصات أي للثقافة التواصلية مساحته ضيقة وهو دليل آخر على سطحية العلاقات ومواضيع النقاش ولا ترتبط بأهداف المؤسسة المهنية.

ثقافة الإنصات والحديث كمتغيرين في مهارة الاتصال و أثرهما على تخطيط الوقت بالمؤسسة التعليمية
ط.د. أفراح ملياني / د. نادية ملياني

الجدول رقم (19) يوضح ثقافة تخطيط الوقت وممارتي الانصات والحديث

مع الزملاء والرئيس

النسبة %	التكرار	ثقافة تخطيط الوقت وممارتي الانصات والحديث مع الزملاء والرئيس
46,2	6	خفضه
53,8	7	ابقائه كما هو
100,0	13	المجموع
23,1	3	خفضه
7,7	1	رفعه
61,5	8	ابقائه كما هو
7,7	1	إلغاءه
100,0	13	المجموع

يعتقد المبحوثين أن ثقافتى الانصات والحديث تؤثر على تخطيط الوقت وإدارته فـ 46% يرون ضرورة خفض ما يخصصونه لبعضهم من مساحة زمنية في الانصات والحديث، وهذا قد يعود لعدم قدرتهم على انجاز مهامهم بالشكل المطلوب منهم، بينما الوقت المخصص للإنصات والحديث مع الرئيس يعتقد 61.5% يجب إبقائه كما هو أو حتى خفضه بنسبة 23.1% وهذا يدلنا على عدم وجود رسالة اتصالية هادفة وذات معنى لا بين الزملاء ولا مع الرئيس.

من خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكننا القول أن:

- ثقافة التواصل منخفضة بالمؤسسة التعليمية.
- الرسالة التواصلية غائبة في ثقافة المؤسسة لأن جل العمال يتواصلون في أوقات غير محددة أي تواصل مناسباتي.
- مهارتي الانصات والحديث رغم مقدرة العمال على اتقانها إلا أنهم لا يستغلون هذه المكتسبات من أجل صياغة وتحقيق أهداف المؤسسة.
- غياب الهدف المهيمن من مفاهيم وثقافة المؤسسة والتزامها بالنموذج الكلاسيكي مركزي القرار بيروقراطي التنفيذ.
- قناة الاتصال تأخذ الشكل الرسمي النازل فقط.
- هشاشة العلاقات والروابط الاجتماعية داخل المؤسسة التي من شأنها أن تساعد في خفض التوتر لدى العمال وتحقيق نتائج أفضل.
- تركز مواضيع التواصل حول شخص الرئيس وقراراته ومواقفه وهذا يستند إلى الثقافة الاجتماعية الجزائرية بشكل عام في تعاطيها مع مواضيع المسؤول.

خلاصة :

إن المهارات التواصلية متعددة ولعل من بين أهمها مهارتي الانصات والحديث لأنها تمكن من التعرف على مكتسبات الفئة المبحوثة وقدرتها على التواصل فهي مهارات متكاملة فيما بينها لإنجاح عملية التواصل يعمل المناخ التنظيمي على تغذيتها وتصويبها باعتبارها أحد الركائز الأساسية في ثقافة المؤسسات، وهذا لما للتواصل من آثار إيجابية حسب نتائج كثير من الدراسات في تأثير التواصل على قدرة العامل على الابداع والابتكار والتضامن وخلق روح الجماعة وغرس روح العمل ضمن فريق هدفه الأسى والوحيد الوصول بمؤسسته إلى الريادة.

ويبدوا لنا أن ثقافة الإنصات والحديث وعلاقتها بتخطيط الوقت كمدخل لثقافة المؤسسة مغيب تماما وهذا لعدد النتائج السلبية التي تحصلنا عليه من الميدان ونذكر على سبيل المثال لا الحصر غياب رسالة تواصلية وكل الرسائل لا تحمل معنى ودلالة، تركز كل الأحاديث على شخص الرئيس، رؤية غالبية المبحوثين أن الوقت المخصص للمحادثة يجب خفضه أو ابقائه كما هو والذي لا يتجاوز 10 دقائق وعدم تخصيص وقت للتواصل، وهذا ما دفعنا إلى القول بأن الرسالة التواصلية من خلال مهارتي الانصات والحديث وتخطيط الوقت كمدخل لثقافة المؤسسة غائب عن الواقع الفعلي المهني، رغم أهميتهم العلمية.

يبقى لنا أن نصوغ بعد التوصيات التي نوجزها في:

-إعادة بعث ثقافة تواصلية بالمؤسسة.

-عقد اجتماعات دورية تساعد على تعزيز قنوات الاتصال وتغير من شكله حتى لا يبقى نازلا فقط.

-تشجيع العمال على التواصل أكثر أثناء فترة الغذاء حتى يتمكنوا من تغذية علاقاتهم الاجتماعية داخل محيط العمل خاصة وأن جلهم لديهم خبرة 10-20 سنة.

-خلق ديناميكية بالمؤسسة عن طريق تنظيم رحلات جماعية بالنسبة للخدمات الاجتماعية، والابتعاد عن النمط البيروقراطي في التسيير لأنه يحد من قدرات العامل وهو مضبط لروح الابداع.

الهوامش:

- 1-إبراهيم خليل خضر: *مهارات الإتصال*، دار الجندي للنشر والتوزيع، فلسطين ، 2013.
- 2-حسن عماد مكاي، و ليلي حيسين السيد: *الإتصال ونظرياته المعاصرة*، الدار المصرية اللبنانية، مصر ، 1998.
- 3-حسني عبد الباري: *عصر فنون اللغة العربية وتعليمها*، مركز الإسكندرية، مصر، 2005.
- 4-شريف الحموي.: *مهارات الإتصال*، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 5-فادي حسن عقيلان.: *إدارة الوقت والذات*، معنز للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 6-فؤادة البكري: *العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات*، عالم الكتب، مصر، 2014.
- 7-كشك محمد بهجت جاد الله. *المنظمات وأسس إدارتها*، المكتب الجامعي الحديث. مصر، ب س.
- 8-محمد الحسن الخيضري: *تأليف/اقتصاد المعرفة*، مجموعة النيل، القاهرة، 2001.
- 9-محمد حافظ الحجازي: *وسائل الإتصال الرسمي*، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2005.
- 10-مصلح الصالح: *الشامل(قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية إنجليزي-عربي*، دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 1999.