

## واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية

دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - عنابة - فرع الصفصاف

أ.بوساحة نجاهة<sup>1</sup><sup>1</sup>جامعة قاصدي مرباح ورقلة ( الجزائر )

تاريخ الاستلام : 2020-12-02؛ تاريخ المراجعة : 2021-02-10؛ تاريخ القبول : 2021-06-30

**ملخص :**

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع الأهم في الدراسات التي عرفت العلوم الاجتماعية ، إذ يشكل الدعائم الأساسية للمؤسسة مهما كانت طب يعتها أو طبيعة نشاطها ، بحيث يخلق جزء من الثقة المتبادلة بين أعضائها فيزيد من التقارب والانسجام العملي وتحسين مستوى أدائهم ولقد أصبح الاتصال يمثل الوسيلة الأساسية في كل المؤسسات ومما لاريب فيه فإن الاتصال غير الرسمي يشكل محور اهتمام الدراسات الحديثة كونه يعمل على ربط العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة مما ينعكس بالإيجاب على مستوى أدائها للخدمة الاجتماعية التي تقوم بها مع محيطها الخارجي وعلى اثر هذا الطرح حاولنا من خلال هذه المقاربة السوسولوجية ربط العلاقة بين الاتصال غير الرسمي ومستوى الأداء الخدماتي للمؤسسات ومحاولة معرفة لماذا لا يوجد هنالك اهتمام بموضوعات أساليب الاتصال وانواعها في مؤسساتنا الجزائرية.

**الكلمات المفتاح :** كلمة مفتاحية ؛ الاتصال غير الرسمي ؛ الخدمة الاجتماعية .

**Abstract :**

The subject of communication is considered one of the most important topics in the studies known to the social sciences, as it constitutes the main pillars, regardless of their nature or nature of their activity, so that it creates a part of mutual trust among its members and increases closeness and practical harmony and improves their performance.

Communication has become the main method in all institutions, and there is no doubt that informal communication is the focus of recent studies, as it works to link social relations within the institution, which is reflected positively on the level of its performance on the social service that it carries out with its external surroundings and following this proposal we tried through this sociological comparison, linking the relationship between informal communication and trying to find out why there is not interest in the issues of communication methods and their types in our Algerian institutions.

**Keywords :** informal communication ; social service.

**I- المقدمة :**

يعتبر الاتصال ضرورة حيوية اقتضتها الحاجة الفردية والجماعية على حد سواء ، كونه وسيلة لتبادل المنافع المشتركة وزيادة الانسجام والتماسك بين العاملين ضمن مجموعات العمل كما انه يعتبر حسب اغلبية الدراسات مفتاح من مفاتيح النجاح بالنسبة للمؤسسات المختلفة ، حيث لا يمكن لاي مسير أن يقوم بأي وظيفة من وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة دون الاعتماد على المعلومات والارشادات وتوجيه الأوامر ، أي دون الاعتماد على عملية التفاعل بين الأفراد داخل المنظمة والتي تأخذ صور رسمية أو غير رسمية، ووجد الاتصال الغير رسمي في الأونة الأخيرة عامل من

عوامل نجاح المؤسسات ،إذا استخدم الاتصال غير الرسمي في صورته الايجابية داخل المؤسسة حقق أهدافا ونتائج ايجابية خاصة في نوعية الخدمة التي تقدمها المؤسسة، لسرعته الفائقة في نقل البيانات والمعلومات.

### 1.I - الإشكالية:

يشهد العالم المعاصر نوع من الموجات التطورية والتغيرات المتسارعة التي طالت مختلف جوانب الحياة الاجتماعية. وفي ظل الانفتاح الذي شهدته أغلبية مجتمعات العالم غدا الاتصال بمؤسساته وقطاعاته محور الدعائم التطورية التي تساهم في رفع درجات التحسين الانتاجي والخدماتي ، فمما لا شك فيه أن التقدم الهائل الذي عرفه مجال تكنولوجيا المعلومات التقنية جعله في حقيقة الأمر جوهر السلطة في الدول فكما يرى "ايغرس": "أن نهوض امريكا في ميدان المعلومات سيضمن لها السيطرة على العالم والتحكم فيه".

ولعل البحث في موضوع الاتصال في مجال أنواعه وعلاقاته بتحسين الخدمة يقودنا للتقريب على عمليات الاتصال الواقعة في المؤسسات باعتبار هذا الأخير أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، كما أنه أحد المقومات لقيام أية مؤسسة ، ولا يكتمل فهم الاتصال بالمؤسسة إلا بفهم أنواعه، وعلى اثر ذلك يرى الفاعوري: "أن الاتصال بالمؤسسة بشكل عام وبمختلف صورها الرسمية وغير الرسمية على درجة عالية من الأهمية في المؤسسة أو المنظمة ، لأن أغلبية الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع توصلت إلى مايقارب 75 % من نشاط المؤسسات تمثله الاتصالات الموجودة فيها .(ربحي مصطفى عليان، 2005، ص37).

إن الاتصال يعمل على خلق جزء من الثقة المتبادلة بين أعضاء المنظمة فيزيد من التقارب والانسجام العملي وينعكس ذلك على تحسين مستوى الأداء .

وتهدف عملية التركيز في هذا الموضوع على الاتصال غير الرسمي على اعتبار أنه عنصر ضروري يقوم على العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة في سبيل الوصول إلى تقديم أفضل خدمة.

وفي ظل هذا التحدي تجد المؤسسة الجزائرية نفسها مطالبة بتكييف مؤسساتها وفق متطلبات العالم الخارجي ، فالتنظيم الجديد للمؤسسات أصبح لا يعتبر العامل منتجا ومسيرا في نفس الوقت بقدر ما يعتبره فاعلا أساسيا من خلال دوره في انعاش العلاقات الاتصالية التي تساهم في رفع مستوى الانتاج وتحسين فاعلية التسيير ، غير أن الواقع يبين أن عدم وعي المؤسسات الجزائرية بمختلف نشاطاتها بأهمية الاتصال غير الرسمي ودوره في توطيد العلاقات بين العمال وحل المشاكل، فيما بينهم عن طريق الحوار دون اتخاذ الإجراءات القانونية وغيرها من العناصر التي ساهمت في تدني مستويات الخدمات الاجتماعية بمؤسساتها وعليه تبقى بعض التساؤلات المطروحة في هذا الموضوع حول امكانية مساهمة الاتصال غير الرسمي في تحسين الخدمات الاجتماعية للمؤسسة ، وهل لهذا الأخير دور فعال في توطيد العلاقات الاجتماعية بين العمال؟

ومن هذا المنطلق يندرج السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة الاتصال غير الرسمي في تحسين الخدمات الاجتماعية للمؤسسة الجزائرية؟

ومن هذا السؤال تندرج الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما هو دور الجماعات غير الرسمية في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة؟

2- ما علاقة الخدمة الاجتماعية بالاتصال غير الرسمي؟.

**2.I - تحديد المفاهيم:** يعد الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الفرد من منطلق كونه كائن اجتماعي بطبعه فالالاتصال يساعده على ربط علاقاته المنفعية والوجدانية مع الأفراد والجماعات على حد سواء ، فقد اشارت الدراسات على ان الاتصال يمثل أحد المفاتيح الخاصة بالنجاح حيث لا يمكن لأي مسير أن يقدم بأي وظيفة من وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة دون الاعتماد على المعلومات والارشاد وتوجيه الاوامر ، ولمعرفة ذلك أكثر حددت مفاهيم الموضوع بحسب الترتيب التالي:

- مفهوم الاتصال غير الرسمي يعرف الاتصال غير الرسمي على أنه النوع الاتصالي الذي يحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال حيث يتم بأسلوب غير رسمي ، لذلك يكون قائم على: "أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة". (محمد سيد فهمي، 2002، ص139).
- هذا النموذج من الاتصال يدور بين زملاء العمل كالحديث عن المشكلات الخاصة عن كلام ينقل بين الرؤساء والمديرون في ندواتهم الخاصة من معلومات.
- ويرى طلعت لطفي: "أنه نموذج الأحاديث الخاصة التي تتم بين كبار المديرين والموظفين والتي ترمي في أحيان كثيرة إلى تفرغ الشحنات الانفعالية عند المديرين وإلى خروجهم عن النفسية التي تفرضها عليهم قيود وظائفهم فيما يتعلق بالاتصالات". (طلعت ابراهيم لطفي، 2007، ص84).
- ومن خلال هذه الطروحات يمكننا تعريف الاتصال غير الرسمي على أنه نموذج الاتصال الذي يركز على سرعته الفائقة في نقل البيانات والمعلومات لارتباطه بالتنظيم الرسمي فهو يمتد وينتشر داخل المنظمة بصرف النظر عن الهيكل التنظيمي.
- مفهوم الخدمة الاجتماعية: من الصعب اعطاء تعريف محدد للخدمة الاجتماعية نظرا لتشعب المفهوم فقد حدد" ماكس سيبورن" مفهوم الخدمة الاجتماعية على أنها "طريقة مؤسسة لمساعدة أفراد المجتمع من خلال مؤسسات وهذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية.
- وفي نفس السياق يرى روبرت" باركر" أن: "الخدمة الاجتماعية هي عبارة عن استخدام الأساس المعرفي مع الأساس المهاري للخدمة الاجتماعية بتقديم الخدمات الاجتماعية بالطرق التي تنسق مع الأساس القيم للخدمة الاجتماعية وتتضح ممارسة الخدمة الاجتماعية إما على مستوى الوحدات الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة. (محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص15).
- وعليه يمكننا تعريف الخدمة الاجتماعية على انها جهود و خدمات حكومية و اهلية لتحسين العلاقات الاجتماعية بين الافراد والجماعات و التنظيم الاجتماعي.

#### المحور الاول: دور الجماعات غير الرسمية في تفعيل الاتصال

- للجماعات غير الرسمية دور في تفعيل مستويات الاتصال انطلاقا من تبادل المعلومات داخل المؤسسة ، إذ تعمل المعرفة المتبادلة على استمرارية العلاقات الشخصية وتبادل الأفكار ، كما تسمح للنقل الرسمي للمعلومات والقرارات. لذلك يمكن أن تساهم الجماعات غير الرسمية في الاتصال داخل المؤسسة بفعل ايجابي أو سلبي مما يؤثر على مستوى الخدمة الاجتماعية التي تؤديها وذلك انطلاقا من:
- أنه يعطي الاحساس بالانتماء وتزويد العامل دفعة للرفع من معنوياته وتقوي الحافز وتنتج نحو دعم الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها المؤسسة وترفع من مستوى خدماتها الاجتماعية مع المحيط الخارجي.
- قد تأخذ الجماعات غير الرسمية اتجاها وأهدافا داخلية عكس أهداف المؤسسة أو تناقضها وهو ما يصبح عثرة أمام نشاط المؤسسة وقد يصل ذلك إلى اضطرابات بين الادارة والعمال وقد يؤدي إلى التأثير السلبي على مستوى الخدمات التي تؤديها المؤسسة، لذلك وجب على المؤسسة أن تتابع تحركات الجماعات الغير رسمية حتى تتمكن من تشكيل السير الحسن للمؤسسة. (ناصر دادي عدون، 2004، ص131).
- ومن خلال هذه الطروحات الفكرية تحددت معالم الدراسة الميدانية في بريد الجزائر لولاية عنابة- فرع الصفصاف- الذي يحتوي على 62 عامل، منهم 16 موزع بريدي ، وباقي العمال موزعين بحسب التنظيم والهيكل الإداري للمؤسسة.

أما المنهج فقد استخدمنا المنهج الوصفي لتحليل ابعاد الظاهرة وتفسير جوانبها لربط علاقة الاتصال غير الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بأداء الخدمات الاجتماعية.

وقد اعتمدنا في العينة طريقة المسح الشامل وتم توزيع 62 استمارة استبيان ، واسترجاع 35 منها. واحتوى الاستبيان على 19 سؤالا تتوع ما بين الاسئلة المفتوحة والمغلقة.

### 1-1 خصائص العينة :

من خلال الجدول رقم 01 نلاحظ ان الجنس الغالب في المؤسسة هو الاناث بنسبة 62.85% ، اما الذكور فوصلت الى نسبة 37.14 % ، وهذا ما يوضح ان المرأة اكتسحت ميدان الشغل بصورة واسعة واصبحت اغلبية المهن تركز عليها.

### 1-2 خصائص العينة من خلال الخبرة:

يتضح من خلال الجدول رقم 02 ان نسبة 71.42 % تمثل نسبة المبحوثين الذين تقل خبرتهم عن 10 سنوات ونسبة 14.28% تتراوح خبرتهم من 10 الى 20 سنة، وعليه فان للخبرة دور ايجابي في دفع وتيرة العمل وتفعيل الخدمات وزيادة جهد اضافي في العمل.

وتدخل الخبرة ضمن الأليات التي تتشكل منها الاساس المحوري الذي يكون الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة لها قاعدتها العملية المكونة في الوقت الحالي أساسا من بعض المعارف ، ولها طرقها المهنية التي تتمثل في خدمة الفرد والمجتمع وتنظيمه. كما ان الوصول الى استثمار اقصى ماديها من قدرات للوصول إلى مستويات اجتماعية لائقة هو الهدف الاسمي الذي تحدده مهنة الممارس لها. (احمد خاطر ، 2009، ص ص 134-135).

1-3 خصائص العينة من حيث المستوى الوظيفي: يبين الجدول رقم 03 طبيعة عمل المؤسسة ، وفرض عامل تنفيذ هي الوظيفة الغالبة وذلك بنسبة 77.14 % ، و 14.28 % عامل تحكم.

وعليه يمكن للمؤسسة أن تستفيد بشكل كبير من مزايها هؤلاء الافراد باعتبار أنها تعمل على رفع كفاءة المؤسسة ، ويكون وجود هذه الجماعات ضروريا فهي مفيدة أحيانا وضارة أحيانا أخرى عندما تعمل على نشر الشائعات داخل المؤسسة.

### 2- نظرة المؤسسات الجزائرية الحديثة للاتصال غير الرسمي:

حاولت الجزائر من خلال إصلاح مؤسساتها أن تركز على الجانب الاقتصادي أكثر من أي جانب آخر بدليل النصوص والاحكام التي تضمنها التنظيم الجديد للمؤسسات في اطار الاصلاحات الشاملة للنظام الاقتصادي ، وعليه انتهجت سياسة الخوصصة التي تظهر آثارها واضحة على ميزانية الدولة ، وذلك بتوفير سيولة لمواجهة الديون الداخلية والخارجية وتعمل على رفع الانتاج الوطني من جديد، واعادة طرق التسيير الصحيحة إلى الاقتصاد الوطني. (رشيد واضح، 2002، ص 110).

بالإضافة الى اعادة النظر في تفعيل طرق الاتصال الحديثة التي تعتمد بالدرجة الاولى على الاتصالات الغير رسمية لما لها من اثر ايجابي في رفع أداء العامل .

وهذا ما يبرزه الجدول رقم 04 الذي يوضح امكانية وجود اتصال بين العمال في المؤسسة :

اتضح من خلال معطيات الجدول رقم 04 ان نسبة كبيرة من المبحوثين والتي وصلت الى 80% ، اكدت على انه يوجد تفاعل اتصالي كبير بين العمال ، وهذا راجع الى طبيعة العمل من جهة والروح الجماعية في العمل من جهة اخرى، وهو ما ينعكس بصورة ايجابية على الأداء الخدماتي للعمال.

كما ان الاتصالات الغير رسمية قد تأخذ اشكالا مختلفة وكلها تعبر عن عملية التفاعل الانساني والاجتماعي للتعبير عن هدف معين.

وهو متم ابرازه في الجدول رقم 05 الذي يبين طريقة الاتصال فيما بين العمال

اتضح من خلال الجدول رقم 05 أن النسبة الكبيرة من المبحوثين والمقدرة 85.71 %، تتخذ طريقة الحوار والكلام المباشر بين العمال، وهذا ما يؤدي إلى خلق جو عمل يسوده نوع من التعاون الجماعي ، ويرفع الروح المعنوية للعمال ويحسن من أداء الخدمة.

ومما يمكن اضافته في هذا الاطار انه مهما تجاهلت المؤسسة الاتصالات الغير رسمية بين العمال تبقى المنفذ الوحيد الذي يمكن ان يعبر العامل من خلاله على اهدافه ومكبواته الخاصة بالعمل أو الخاصة بأمره الشخصية .  
والجدول رقم 06 يوضح نوعية المواضيع التي تناقش داخل المؤسسة بين العمال .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 ان مانسبته 62.85 % من افراد العينة اكدوا ان مواضيعهم داخل المؤسسة تكمن في التحدث عن انشغالات العمل باعتبار طبيعة الوظيفة ،تستوجب خدمة وتفاعل دائم تجاه الزبائن .

ان الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة عملية فعالة تخلق نوع من التجانس بين العمال وتكوين علاقة اجتماعية تعمل على تطوير أداء المؤسسة وتجعل الفرد يحس بالانتماء اليها.

إن واقع المؤسسات الجزائرية اليوم وما تتخبط فيه من مشكلات راجع بالأساس إلى عدم اهتمامها ببعض العناصر الأساسية التي تشكل التنظيم غير الرسمي لمؤسساتها والتي ترى فيها عناصر غير بالغة الأهمية لحدوث تغيرات تحسينية على مستوى أداء مؤسساتها وعليه فإن وجهة نظر المؤسسات الجزائرية نحو الاتصال غير الرسمية قائمة على أساس:

— النظرة الضيقة للاتصالات غير الرسمية واغفال اشعار العاملين بأهمية الدور الذي تلعبه الاتصالات غير الرسمية

— عدم الاهتمام بإنشاء ادارة للاتصالات داخل المنظمات للتعرف من خلالها على بعض الخاليا

-إن اغفال أية مؤسسة لأهمية الاتصالات غير الرسمية يترتب عنه نتائج سلبية أكثر منها ايجابية وهي:

— سيادة جو من الفوضى الادارية بين العاملين بطريقة لايعرف عنها الأفراد أياها الأصح الشكل الرسمي للاتصال أم البعد غير الرسمي.

— زيادة قدرة تأثير الاتصال غير الرسمي على احداث التغيرات لخدمة مصلحة الأعضاء ما قد يتعارض مع مصلحة المنظمة

— نشؤ مختلف النزاعات بين أعضاء الجماعة الرسمية من جانب وبين الأعضاء من الخارج وبين الادارة من ناحية أخرى وغالبا ما تتسم تلك النزاعات بالطابع التناقسي حيث يحرص كل طرف على تدمير وهدم قيم ومفاهيم الطرف الثاني.

— التأثير السلبي على الانتاجية لانصراف العدد الأكبر من الجماعة الغير رسمية عن ماهو في صالح المنظمة وحرصهم على ارغام الادارة على الاستجابة إلى نداءهم ورجباتهم.

— انخفاض الروح المعنوية بين العاملين مع الاحساس بالاحباط لعدم انجازية السلوك الانساني مما يؤثر على سمعة المنظمة

— انتشار الشائعات لعدم استناد الاتصال غير الرسمي على حقائق ومعلومات دقيقة بالنسبة لبعض الموضوعات وهذه قد تضر بسياسات واتجاهات المنظمة وتحد من خدماتها مع محيطها الخارجي.(محمد سيد فهمي، مرجع سابق،ص 139).

### المحور الثاني:الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالاتصال غير الرسمي

تشكل الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية لمساعدة أفراد المجتمع على مواجهة مشكلاتهم وزيادة آدائهم الاجتماعي الأمر الذي رفع من وظيفتها وبهذا أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة من ضرورات مناشط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

**1- الممارس المهني للخدمة الاجتماعية :** إن الخدمة الاجتماعية يختص بها المكون والمعد لها والمستعد لتأدية وظيفته انطلاقا من هدف محدد هو القيام بخدمة اجتماعية ولاشك أن الاختلاف بين الأفراد في المؤسسة بعض المؤسسات التي تكون ذات طابع خدماتي جعل بالإمكان أن تصنف الأفراد الذين لديهم القدرة على تأدية الخدمة الاجتماعية على أكمل وجه من الأفراد الذين لايملكون القدرة على الأداء.

ومن هنا فعلى المؤسسة التي تأخذ الطابع الخدماتي أن تعمل على :

— بذل جهد كبير لتقديم خدمات تتسم بالجودة قدر الامكان

— وضع برنامج دقيق لاختيار ورفع كفاءة مقدمي الخدمة

— زيادة درجة الألية في أداء الخدمة

— وضع نظام لرصد وقياس درجات الرضى عن الخدمات سواء داخل المؤسسة أو مع عملائها في الخارج وهذا عن طريق الشكاوي، المقترحات... إلخ. (بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، 2005، ص45).

ومن هنا يستوجب على المؤسسة ان توفر لعمالها الذين يقومون بتقديم خدمات لربائنها او عملائها، الامكانيات المادية والمستلزمات الضرورية من اجل الرفع من الروح المعنوية للعمل واعطاء دفعة للعمل اكثر ضمن اطار العمل الجماعي او الفردي.

والجدول رقم 07 يوضح امكانية مراعاة المؤسسة لضمان حقوق عمالها المادية والمعنوية.

من الجدول رقم 07 اتضح ان المؤسسة الخدمائية توفر لعمالها وتضمن لهم حقوقهم المادية والمعنوية بنسبة 60 % من المبحوثين الذين اكدوا على هذه النقطة، وهذا على الرغم من المعوقات والاشكالات التي تعترض عمل اغلبية المؤسسات الخدمائية خاصة منها ماتعلق بالجانب المادي إلا انها تسعى لضمان حقوق العمال، لضمان جودة الخدمة وتحقيق رضى الزبون، او العميل.

وهو مايكمله ايضا الشكل رقم 01 الذي يبين مدى مساهمة المؤسسة في حل بعض مشاكل العمال

من خلال الجدول اتضح ان مايقارب 54.28 % من افراد العينة، أكدت ان في مقدور المؤسسة حل بعض مشاكل عمالها منها مشكلة نقص القدرة الفنية، والاستماع الى شكاوهم ودراسة مقترحاتهم وتدريبهم.

وبالرغم من ذلك تبقى اغلبية المؤسسات الخدمائية في الجزائر تعاني من عدة مشاكل من بينها عدم قدرتها على الوصول بالعمال الى مستوى الرضا المطلوب وهو ما يوضحه الشكل رقم 02 الذي يبرز مدى رضا العمال على ماتقدمه مؤسستهم من امتيازات ومنح وخدمات .

مايلاحظ على الشكل رقم 02 ان مانسبته 62.85 % من افراد العينة اكدت على عدم رضاها على ما تقدمه المؤسسة من امتيازات ومنح وخدمات بالرغم من طبيعة الوظيفة ونوعية الخدمة ، وهو ما ينعكس بالسلب على درجة الأداء ومستوى الخدمة المقدمة للزبون.

### المحور الثالث : الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالخدمة الاجتماعي

يقول علماء الاجتماع أن أي مجتمع لابد أن يضم عددا من النظم الاجتماعية اللازمة لبقائه واستمرار حياته.

ولفهم العلاقة بين الاتصال غير الرسمي والخدمة الاجتماعية نأخذ النموذج التالي

هنالك جانب من الاتصال غير الرسمي والذي يتم داخل المؤسسة حيث يقع بين العاملين أو من خلال مستوى العاملين والرئيس، وهذا النوع يساهم في تقوية العلاقة بين العاملين مما يؤدي إلى معرفة كيفية أداء الخدمات الاجتماعية ، وهنالك اتصال غير رسمي تتم على مستوى اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي وتبدأ عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية من حضور العميل أو الزبائن إلى المؤسسة وطلب المساعدة ، وتميز عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية في جميع خطواتها على أنها تتم على المستوى المهني وليس الشخصي ، أي تعلم تقنيات الاتصال المستمر مع مراعاة ثقافة المجتمع وأهدافه. (بدر الدين كمال عبدة و سلامة ابراهيم، 2009، ص48).

والشكل رقم 03 يبرز اسلوب التعامل مع الزبون المتعامل مع المؤسسة .

من خلال الشكل رقم 03 تبين ان نسبة 80 % من افراد العينة يتبعون اسلوب المحاوراة والمحادثة مع الزبون وهو الاسلوب الامثل والانجع في عملية الاتصال الغير الرسمي وطريقة فعالة في جذب الزبون او العميل.

وهكذا فإن أداء الخدمة الاجتماعية للمؤسسة تجاه المحيط تتم من خلال استخدام امكانيات المساعدات المادية أو المعنوية وهذا يرتكز على توجيه النصيحة للزبون أو العميل، اعطاء المشورة، توفير المعلومات. توفير الحقائق... إلخ وهذه العناصر تتطلب عملية اتصال مستمر بين كل من المؤسسة وعمالها والمؤسسة وعمالها وزبائنها، وهذا الاتصال يساعد على مواجهة مشكلات المجتمع وسد حاجاته.

وتبرز في هذا المجال مبادئ الخدمة الاجتماعية التي تركز على :

- المساعدة الذاتية : والتي تجسد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، والنظر الى العميل أو الزبون على انه عنصر اساسي من عناصر التغيير والتطوير ، فالممارس للخدمة الاجتماعية يمتلك المهارة الكافية لمساعدة ذاته وتوجيهها لكيفية سد حاجيات الفرد الأخر. وتحقيق الرضى وضمنان الخدمة لكلا الطرفين
- مبدأ التقبل (القبول): يعني تقبل الممارس للخدمة الاجتماعية الزبون او العميل سواء اكان فردا او جماعة على انه يحتاج الى مساعدة فيستوجب حينها تقديم خدمة على الوجه الذي يرضي الطرفين
- مبدأ السرية: اي صيانة الاسرار التي يتحصل عليها القائم على الخدمة من الزبون أو المتصلين بيه في ميدان الخدمة ويدخل مبدأ السرية ضمن شروط ضمان جودة الخدمة ومصداقية المؤسسة كمؤسسات البريد والمواصلات. كما تدخل عملية الحفاظ على اسرار الزبائن أحد القيم الاخلاقية للمهنة.
- مبدأ العلاقة المهنية: وهي العلاقة التي تنشأ بين الممارسين للخدمة والمرؤوسين وبين المحيط الخارجي أي العملاء .
- مبدأ التقييم الذاتي: الممارس للخدمة الاجتماعية يلتزم بالموضوعية في عمله ويقوم ذاته من خلال تكميل النقصات من مهارات ومعارف لتجنب الاخطاء التي يمكن ان يقع فيها عند أدائه لعمله. (محمد سيد فهمي، 2002، ص ص 21-22).

### 1- نحو تفعيل اتصال ناجح من أجل ضمان خدمة اجتماعية ذات مستوى عالي

- ان العامل داخل المؤسسة يعيش ضمن مجموعة من الأفراد وبطبعه الاجتماعي يعمل على الانسجام معهم وبهذا يؤسس شبكة علاقات اجتماعية تكسبه مجموعة من الدوافع التي تسهم في الرفع من أدائه الخدماتي ، لذلك وجب على المؤسسات أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية الاتصال غير الرسمي لأنه:
- يخلق جو اجتماعي تفاعلي وهذا لوجود المرسل والمستقبل في نفس الزمان والمكان ما يتيح لهم فرصة أكثر للتعرف ورفع حواجز الكلف وتقوية العلاقات الاجتماعية
- تعتبر العلاقات الانسانية ضرورية في العمل فإذا ما تميزت هذه العلاقات بالنفور والصراع تصبح من مصادر الضغط والاحباط الوظيفي والذي ينعكس على علاقة العمال فيما بينهم ويخلق جو من التوتر وهذا ما يعرقل التواصل بينهم وينعكس سلبا على أداء الخدمات الاجتماعية
- يعمل الاتصال غير الرسمي على توعية العمال بأهداف المؤسسة والسعي لتحقيقها
- يكمل الاتصال غير الرسمي مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات
- يكمل كثير من المعلومات والبيانات التي يتعدر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفاؤها
- تنمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل
- يكشف عن اصحاب النفوذ من العاملين حتى يتيسر للادارة التعامل معهم.

## II- الاستنتاج العام : توصلنا من خلال الدراسة إلى:

- اعتبار ان الاتصال غير الرسمي نوع من انواع الاتصال انتشارا وشيوعا داخل المؤسسة الخدمائية ، وانه لايمكن الاستغناء عنه في اغلبية المؤسسات الخدمائية ، لانه يخلق نوع من الجو التفاعلي بين العمال وبالتالي يحسن نوعا ما في أداء الخدمة تجاه الزبائن.وهو ماأكدته نسبة 85.71 % من افراد العينة
- يساهم الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقات الاجتماعية بين العمال لأنه يرفع حواجز الكلفة ويقوي العلاقات الاجتماعية وهو ماصرحت به غالبية الفئة المبحوثة التي بلغت نسبتها 62.85 %
- تتأثر الخدمة الاجتماعية إلى حد ما بنوعية الاتصالات الموجودة داخل المؤسسات الخدمائية ، فإذا كانت الاتصالات غير الرسمية بين العمال مفعلة بصورة ايجابية تكون نوعية أداء العامل للخدمة تسير وفق اطار ايجابي والعكس.وهو ماتم الوصول اليه من طرف افراد العينة الذين اكده بنسبة 80 %

## IV- الخاتمة:

يعمل الاتصال بانواعه على احداث التنسيق والتكامل بين مختلف الوظائف والأنشطة ، فهو الوسيلة الأساسية لتنمية العلاقات وبث روح الجماعة بين الأفراد داخل هذه المؤسسات ، ويشكل الاتصال غير الرسمي عامل ذا أهمية باعتباره المساهم الرئيسي في بث جو الانسجام والتوازن وبالتالي تحسين الخدمات الاجتماعية.وبالنظر إلى الواقع المعاش وفي مجتمعنا الحالي نجد أن هذا النوع من الاتصال لاتزال أهميته غير معترف بها في الدراسات البحثية أو في التجسيد الفعلي على أرضيات المؤسسات ، لأن هذا الأخير يزيد من فاعلية وتأثير جماعة العمل، لذلك وجب على الباحثين اجراء دراسات بحثية حول هذا الجانب الخصب وتطبيق نتائجها للنهوض بالمؤسسات، خاصة مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية الراهنة والتي تعيشها مؤسساتنا بسبب ازدياد الضغوطات على العمال والخصوصة وتسريح العمال.

## - ملاحق :

الجدول رقم 01 يوضح خصائص العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
62.85	22	اناث
37.14	13	ذكور
100	35	المجموع

المصدر: بيانات الاستمارة السؤال رقم 01

الجدول رقم 02 يبين خصائص العينة من حيث الخبرة

النسبة	التكرارات	الخبرة
71.42	25	اقل من 10 سنوات
14.28	05	من 10 إلى 20 سنة
14.28	05	أكثر من 20 سنة
100	35	المجموع

المصدر : بيانات الاستمارة السؤال رقم:02

جدول رقم 03 يبرز خصائص العينة من حيث المستوى الوظيفي

النسبة	التكرارات	المستوى الوظيفي
8.57	03	اطار
14.28	05	عامل تحكم
77.14	27	عامل تنفيذ
100	35	المجموع

المصدر: بيانات الاستمارة السؤال رقم 03



الجدول رقم 04 يوضح امكانية وجود اتصال بين العمال في المؤسسة

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
80	28	نعم
20	07	لا
100	35	المجموع

بيانات الاستمارة السؤال رقم 06

الجدول رقم 05 يبين طريقة الاتصال فيما بين العمال

النسبة	التكرارات	طرق الاتصال
85.71	30	الكلام المباشر
14.28	5	الزيارات
100	35	المجموع

بيانات الاستمارة السؤال رقم 08

الجدول رقم 06 يوضح نوعية المواضيع التي تناقش داخل المؤسسة بين العمال

النسبة	التكرارات	المواضيع
% 62.85	22	مواضيع خاصة بالعمل
% 37.17	13	مواضيع شخصية
%100	35	المجموع

بيانات الاستمارة السؤال رقم 09

الجدول رقم 07 يوضح امكانية مراعاة المؤسسة ل ضمان حقوق عمالها المادية والمعنوية.

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
%60	21	نعم
%40	14	لا
%100	35	المجموع

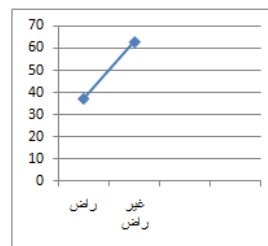
بيانات الاستمارة السؤال رقم 14

الشكل رقم 01 يبين مدى مساهمة المؤسسة في حل بعض مشاكل العمال



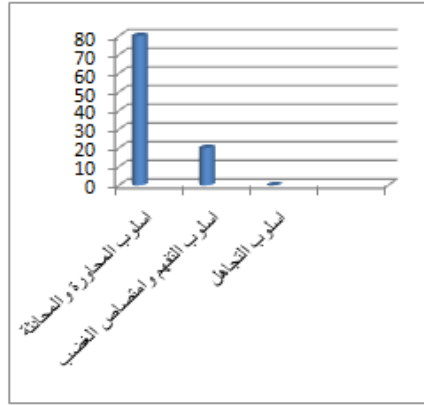
بيانات الاستمارة السؤال رقم 16

الشكل رقم 02 يبرز مدى رضا العمال على ما تقدمه مؤسستهم من امتيازات ومنح وخدمات



بيانات الاستمارة السؤال رقم 13

الشكل رقم 03 يبرز أسلوب التعامل مع الزبون المتعامل مع المؤسسة



بيانات الاستمارة السؤال رقم 18

#### - المراجع :

- احمد خاطر ، الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية، المناهج الممارسة والمجالات)، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2009
- بدر الدين كمال عبده، سلامة ابراهيم، الدليل المهني لمهارات الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2009
- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي: تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي ، وظيفي ، تطبيقي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان
- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2005
- رشيد واضح: المؤسسة في التشريع الجزائري، بين النظرية والتطبيق، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2002
- طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب ، القاهرة، 2007
- محمد سيد فهمي: مدخل الخدمة الاجتماعية، دار وفاء للطباعة والنشر ، الاسكندرية، 2002
- ناصر دادى عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية ، دار المحمدية، 2004

#### كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

بوساحة نجاة ، (2021)، واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر-عناية-فرع الصفصاف). مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ، المجلد 13(02)/2021، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 289-298.