

## دور فعالية الاتصال التنظيمي في تعزيز مستوى التوافق المهني لدى العمال

## The role of the effectiveness of organizational communication in enhancing the level of professional adjustment of workers

د. لبنى سناني<sup>1\*</sup>، أ.د. جلال الدين بوعطيط<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، [l.snani@univ-skikda.dz](mailto:l.snani@univ-skikda.dz)<sup>1</sup> مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)<sup>2</sup> جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، [d.bouatit@univ-skikda.dz](mailto:d.bouatit@univ-skikda.dz)<sup>2</sup> مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)

تاريخ النشر 16-09-2024

تاريخ القبول : 26-08-2024

تاريخ الارسال: 03-08-2024

## ملخص:

يعتبر الاتصال التنظيمي أساس نجاح المنظمة، حيث يساهم في تزويد الفرد العامل بالمعلومات الضرورية المرتبطة بالمهام والمسؤوليات حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل بفعالية، كونه بحاجة إلى تواصل مع أعضاء المنظمة وتبادل الخبرات معهم، بحيث يساعده ذلك على تحسين مستوى أدائه وزيادة فاعليته بما يساهم في شعوره بالانتماء والولاء وهي مؤشرات تدل على توافقه، حيث توصلنا إلى أن الاتصال الفعال داخل المنظمة يمكن أن يساهم بشكل كبير في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لدى الفرد العامل، كما يساهم في تسهيل سيرورة العمليات التنظيمية إضافة إلى تحسين العلاقات الاجتماعية، بما يسمح بتحقيق التوافق المهني لدى الفرد ويضمن تحقيق فعالية المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال؛ الاتصال التنظيمي؛ التوافق؛ التوافق المهني؛ الفرد العامل.

## Abstract:

Effective organizational communication is the foundation of an organization's success, as it provides the individual with the necessary information related to the tasks and responsibilities so that he can fulfill the work requirements. With affiliation and loyalty, which are indicators of adjustment.

Through our article, we concluded that effective communication within the organization can contribute to satisfying psychological and social needs, also contributes to facilitating the flow of organizational processes in addition to improving social relations within the organization, which allows achieving professional adjustment among individual and organization goals.

**Keywords:** Communication; organizational communication; adjustment; professional adjustment; the worker.

\*Loubna Snani, e-mail: [l.snani@univ-skikda.dz](mailto:l.snani@univ-skikda.dz)

## 1-مقدمة

لقد عرفت المجتمعات الحديثة الكثير من التغيرات على المستوى التنظيمي والاجتماعي خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي أخذ حيزا كبيرا من الحياة اليومية وغير من تفكير الأفراد ومن طرق التواصل فيما بينهم كون هذا التحديث الذي عرفه العالم لم يكن مجرد تحسين وتسهيل العمليات الاجتماعية والتنظيمية وإنما أيضا تغيير اتجاهات الأفراد من خلال استهداف الكثير من الجوانب أهمها الثقافية والقيمية بحيث تخدم أهداف اقتصادية، اجتماعية وتنظيمية.

كما ظهرت أنماطا جديدة من التفاعلات وطرق جديدة للاتصال حيث يعتبر هذا الأخير من بين العناصر الأكثر أهمية للمجتمع حيث من خلاله يتم تبادل الأفكار والمعلومات الضرورية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات في مختلف مجالات الحياة وباعتبار الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو بحاجة إلى التعبير عن أفكاره ومشاعره والتي يحدد من خلالها اتجاهاته لذلك نجد أن الاتصال قد أخذ حيزا كبيرا من حياة الفرد الشخصية وحتى المهنية حيث يعتبر عاملا مهما في المؤسسات التنظيمية فهو يساهم في تبادل المعلومات الضرورية لإنجاز المهام التي تضمن السير الجيد للعمليات التنظيمية، فالمنظمات التي تولي اهتماما كبيرا للاتصال بين أعضاء التنظيم على مختلف المستويات نجدها قادرة على تعزيز قوتها بين المنظمات يرجع ذلك إلى قدرتها على التأثير والاقناع والإبداع، بحيث يسمح ذلك بتحقيق ميزة تنافسية وإنتاجية عالية وجودة المخرجات.

كما أن الاهتمام بالفرد العامل لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال إعطائه فرصة للتعبير عن أفكاره وتطبيقها، وذلك من خلال مشاريع تسمح بتشكيل فرق عمل التي تضمن تفاعلات إيجابية وصحية تهدف إلى تحسين وتطوير المنظمة بما يسمح ببروزها أكثر في عالم المنظمات.

ومن ناحية أخرى فإن تكيف الفرد مع متغيرات التنظيم ومع المناخ العام للمنظمة يكمن في تحقيق عدة متطلبات شخصية، اجتماعية وتنظيمية والتي يمكن حصرها في عنصر أساسي وهو الاتصال التنظيمي، فإقامة علاقات جيدة داخل المنظمة تشجع الفرد العامل على بقاءه فيها، وتأفلمه مع مختلف التغيرات يرجع ذلك إلى شعوره بالانتماء وهو ما يزيد من مستوى توافقه مع متطلبات العمل.

بالتالي كان لزاما على المنظمات إعطاء أهمية للتوافق المهني والتحكم بالأفراد وجعلهم يسيرون وفقا للأهداف من خلال الحوار الذي يتم بين كل من المسؤولين والعمال ومن خلال التفاعلات الإيجابية التي يمكن أن تساهم بشكل غير طبيعي في الشعور بإشباع الرغبات وتلبية الحاجات من جهة، وتحقيقا للمخرجات بالجودة المرغوبة من جهة أخرى، وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي: كيف يمكن للاتصال التنظيمي الفعال أن يعزز التوافق المهني لدى العمال في المنظمات؟

## 2-الاتصال التنظيمي:

### 2-1- مفهوم الاتصال التنظيمي:

#### • الاتصال:

#### أ-لغة:

الاتصال مشتقة من أصلها اللاتيني (**communis**) ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة. (بوازدية، 2018، ص223)

#### ب-اصطلاحا:

يرى الطويجي (1988) أن عملية الاتصال هي عبارة عن تشارك في المعرفة ونقلها من فرد لآخر بغرض إقامة علاقات وتفاعلات أكثر. (عبد الجبار، 2013)

كما يعرف الاتصال على أنه: "العملية التي تتم بين طرفين مرسل ومستقبل بغرض توصيل رسالة معينة تحمل مضمونا محددًا من المرسل عن طريق استخدام وسيلة أو قناة للاتصال". (التوم، 2015، ص115)

ويعرف الاتصال كذلك على أنه: "عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل المعلومات وترسيخ المعاني بين فردين أو أكثر". (الهادي، 2000، ص92)

كما ينظر إليه على أنه ميكانيزم من خلاله نتحصل على المعلومات بحيث تتطور المعلومة بحسب المكان والزمان في وجود جملة من الوسائل المساعدة على تشكيل الرموز وفكها حيث تتضمن الرسائل الاتصالية كل من اللغة اللفظية وغير اللفظية الايماءات تعابير الوجه وغيرها. (علوطي، 2014)

ونعرف الاتصال على أنه حلقة وصل بين الأفراد بحيث يسمح ذلك بإقامة تفاعلات اجتماعية في وجود وسائل وأدوات تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل من أجل تحقيق غاية ما كما تلعب دورا في إشباع حاجات الفرد كحاجة الأمن والانتماء.

#### • الاتصال الفعال:

هو اتصال طرفين أو أكثر لتبادل أو لنقل أو لتمليك معلومات جديدة أو استفسار عن معلومات أو التذكير بمعلومات تم تداولها بينهم أو الغائها أو تبديلها بأخرى جديدة لتحقيق الهدف أو مجموعة الأهداف التي تطلبها عملية الاتصال. (التوم، 2015، ص64)

## • الاتصال التنظيمي:

عرفه كل من هوكنز وبرستون **Preston & Hawkins** بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المنظمات بواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية". (زياني، طالب، 2024، ص03)

الاتصال التنظيمي في المؤسسة هو إيصال المعلومات من عضو لآخر من أجل اتخاذ القرارات وكذا القيام بالمهام أو إيصال المعلومات والقرارات إلى الأجهزة المختلفة من أجل تنفيذها، وذلك من خلال التأثير على اتجاهات وسلوكيات الأفراد. (خالفي وآخرون، 2022)

ويمكننا تعريف الاتصال التنظيمي على أنه عملية ضرورية في المنظمة من خلالها يتم نقل المعلومات المرتبطة بالمهام والعمليات التنظيمية من المرسل إلى المستقبل بغرض تحقيق أهداف المنظمة إضافة إلى إشباع الحاجات الاجتماعية والتنظيمية.

## 2-2- أهمية الاتصال التنظيمي:

ترى (كتفي، 2020) أن أهمية الاتصال في بيئة العمل تكمن فيما يلي:

- ✓ إشباع حاجة الفرد العامل إلى المعلومات الضرورية في أداء المهام.
  - ✓ مساهمة الفرد العامل في عملية التسيير من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية.
  - ✓ تحقيق أهداف الفرد العامل والمنظمة على حد سواء.
  - ✓ إيجاد حلول فعالة للمشكلات التي يقع فيها العمال سواء ارتبط ذلك بأموهم الشخصية، الاجتماعية أو تلك المتعلقة بالعمل.
  - ✓ توجيه العمال من أجل تطوير ذواتهم واكتشاف مهاراتهم.
  - ✓ تحفيز العمال من خلال الاعتماد على المكافآت ورفع المعنويات وتقدير الجهد المبذول.
- كما يمكننا القول أن العملية الاتصالية تأخذ جزءا هاما من حياة الفرد باعتبارها حلقة وصل مع العالم الخارجي بداية من الأسرة وصولا إلى مكان العمل أين تزداد الحلقة اتساعا، وتكمن أهمية الاتصال التنظيمي كذلك فيما يلي:
- ✓ قدرته على الربط بين العمال إضافة إلى تغيير السلوك الفردي والجماعي كما تعد وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهام والوصول إلى الأهداف المرغوبة.
  - ✓ الاتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة.
  - ✓ يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات المختلفة والضرورية بين العمال خاصة تلك المرتبطة بالمهام الموكلة لهم.

✓ الاتصال حاجة اجتماعية لا بد من إشباعها باعتبار الفرد كائن اجتماعي لا يمكنه العيش بمعزل عن الآخرين بالتالي فكل فرد عامل بحاجة إلى إقامة علاقات اجتماعية حتى يشعر بانتمائه للمنظمة وبهويته التنظيمية.

## 2-3- عناصر الاتصال التنظيمي:

يمكننا شرح عناصر الاتصال التنظيمي كما يلي:

- المرسل: وهو المسؤول عن إرسال الرسالة والذي يجب أن تتوفر لديه المعلومات الكافية عن المرسل إليه حتى يتمكن من تحقيق أهداف العملية الاتصالية.
- الرسالة: تتمثل الرسالة في الموضوع أو المحتوى الذي يهدف المرسل إلى إيصاله للمستقبل وهي جوهر العملية الاتصالية حيث يمكننا إبطار تحقيق هدف العملية الاتصالية، أما على مستوى المؤسسة فتتمثل الرسالة الاتصالية في التعليمات أو معلومات خاصة بسير العمل أو الخطط الاستراتيجية التي يمكن من خلالها بلوغ الأهداف المسطرة.
- القناة: هي تلك الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل بحيث يجب اختيار القناة المناسبة وفقا لطبيعة الرسالة وهدفها ونوع المستقبل إضافة إلى الظروف المرتبطة بالمكان والزمن والإمكانات المادية والمعنوية المتعلقة بالعمال وبالمؤسسة.
- المرسل إليه: يقصد به الشخص أو الجهة المراد تزويدها بالمعلومات والخبرات والأفكار ثم يبدأ بمحاولة تفسير هذه الرسالة وإعطاء معنى أو دلالة لها.
- التغذية الراجعة: تساهم في التأكد من مدى فهم المرسل إليه الرسالة الاتصالية وذلك من خلال قيامه باستجابات مختلفة.

## 2-4- معوقات الاتصال التنظيمي:

يمكننا تحديد معوقات الاتصال التنظيمي فيما يلي:

### ■ معوقات شخصية واجتماعية:

- اختلاف في الثقافة، اللغة والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.
- اختلاف في القدرات العقلية والخبرات بين المرسل والمستقبل.
- اختلاف في التصورات التي يحملها كل من المرسل والمستقبل.

### ■ معوقات تنظيمية:

- عدم إيصال الرسالة في الوقت المطلوب.
- عدم توفير المعلومات الكافية بين أعضاء التنظيم.

- غموض الرسائل وعدم شرحها قد يؤثر على فهم الرسالة الاتصالية.
- غياب التغذية الراجعة.

### 3-التوافق المهني:

#### 3-1- مفهوم التوافق المهني:

يرى عثمان (1999) أن التوافق المهني هو عبارة عن عملية تتركز على فكرة التأقلم وإحداث التوافق بين متطلبات العمل وخصائص الفرد العامل، إضافة إلى التفاعلات المستمرة بين الأطراف في المنظمة بما يحقق الشعور بالرضا والقبول.

كما أن التوافق المهني هو عبارة عن عملية دينامية مستمرة يسعى من خلالها الفرد العامل إلى إحداث التوافق بين خصائصه ورغباته وبين الوظيفة ومسؤولياتها، بحيث يكون الفرد في بادئ الأمر بحاجة إلى إشباع حاجاته وصولاً إلى تحقيق طموحاته. (ذيب، دحماني، 2020)

كما يرى حامد زهران أن التوافق المهني هو عملية تشمل سلوك الفرد في تفاعله مع البيئة الطبيعية والاجتماعية من أجل تحقيق التوازن بين رغباته ومحيط العمل. (ناتش، 2020)

#### 3-2- أهمية التوافق المهني:

تكمن أهمية التوافق المهني فيما يلي:

- تقبل الفرد العامل لبيئة العمل.
- رفع مستوى أداء العاملين في المنظمة.
- بلوغ الأهداف التنظيمية التي تخطط لها المنظمة.
- تحقيق الرضا وزيادة الرغبة في العمل لصالح المنظمة.
- قلة الصراعات في المؤسسة وتحسين العلاقات الاجتماعية.

#### 3-3- شروط التوافق المهني:

يرى (بن عمارة، 2006، ص358) أن تحقيق التوافق المهني يحتاج إلى شروط أساسية وهي كالتالي:

- شعور الفرد العامل بالرضا عن مستواه الاقتصادي.
- شعور الفرد العامل بأن صاحب العمل يقدره ويهتم به.
- إدراكه لتحقيق المساواة مع غيره من الزملاء.

- حبه لنوعية العمل.
- توفير فرصا للترقية والتدريب المهني في العمل.
- شعوره بالأمان والاستقرار النفسي في العمل.

### 3-4- معوقات التوافق المهني:

يمكننا تحديد بعض معوقات التوافق المهني فيما يلي:

- ضعف الاستقرار داخل المنظمة.
- اختلاف في القيم، المبادئ والاتجاهات.
- عدم توفر لدى الفرد العامل الخبرة الكافية لأداء المهام.
- عدم شعور الفرد العامل بالهوية التنظيمية.
- عدم القدرة على إحداث التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.
- عدم توفر الظروف المناسبة للعمل.
- ضعف إمكانيات الفرد العامل مما يؤثر سلبا على أدائه وكذا توافقه مهنيا.

### 4- دور فعالية الاتصال التنظيمي في تعزيز مستوى التوافق المهني لدى العمال:

تعتبر المنظمة هيكلًا تنظيميًا متكاملًا في شكل نسق اجتماعي مترابط يحمل مجموعة من المبادئ كما يسعى إلى تفاعلات هادفة ومحقة لجملة من المتطلبات النفسية والاجتماعية والتنظيمية، كما يعمل على تحقيق رغبات عملاء البيئة الخارجية لذلك يقوم هذا النسق بتحقيق مخرجات تتناسب ومتطلبات أفراد المجتمع، حيث أن سير العمليات التنظيمية يحتاج إلى تدخلات مناسبة من موارد مادية ومالية وبالأخص بشرية وتشرط هذه الأخيرة توفرها على معلومات ذات جودة بحيث تسهل سير العمل وتحقيق الأهداف المسطرة، ومن الملاحظ أن توفير المعلومات يحتاج جملة من الشروط أهمها الاتصال الفعال بين مختلف أطراف التنظيم حيث يعد همزة وصل داخل المنظمة والمحرك الرئيسي لخططها من خلال وجود أشكال مختلفة من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات والمعارف بين العاملين والمرؤوسين والتي تساهم في اتخاذ قرارات مناسبة.

حيث يعتبر الاتصال من بين النشاطات التي عرفها الإنسان منذ تواجده ويعتبر أساسا في التفاعل بين الأفراد كون الإنسان كائن اجتماعي فلا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين بل يحتاج إلى أن يكون على تواصل دائم معهم، حيث يمكن من خلاله تحقيق إشباع نفسي وفكري والذي يساعده في اكتساب الخبرة في الحياة أما في العمل فيكون من خلال تبني وتطبيق ممارسات إدارية حديثة.

كما يساهم الاتصال التنظيمي في دعم العمليات الإبداعية للموارد البشرية وذلك من خلال تحقيق فاعلية الذات وتطوير كفاءتهم عن طريق تحسين جودة المعلومات حيث يعتبر الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم المفتاح الأساسي لخلق الميزة التنافسية في عالم المنظمات، لهذا يمكن القول أن الاتصال ضروريا في أي منظمة، لأنه يعمل على نقل وتبادل المعلومات كما أنه عملية إدارية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة أو خارجها وكلما كان الاتصال فعّالا كلما كانت المنظمة أقوى وأكثر بروزا بين المنظمات كون التنظيم يحتاج إلى هذا النوع من التفاعل لتحقيق الأهداف، وبوجود الاتصال يمكن للعمال الوقوف على السبيل الجيد للعمل مما يولد لديهم الشعور بالرضا وهو ما يضمن بقاء المنظمة واستمراريتها كما يحافظ على صحة العمال النفسية وعلاقاتهم الاجتماعية .

ومن ناحية أخرى يعتبر الفرد العامل العنصر التنظيمي المؤهل لاستيعاب الأفكار والمفاهيم التي تصله في شكل تعليمات والتي يقوم بترجمتها إلى مهام تطبيقية حيث يتم استغلال الميزات والمواهب التي يمتلكها في الأداء وفي مواجهة مختلف التحديات والأزمات التنظيمية التي تفرضها الظروف البيئية، الثقافية، السياسية، الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال العمل على إنجاز المنظمة وتحقيق أهدافها ذلك أن الأداء الجيد مرتبط بمدى قدرة العامل الفكرية والبدنية ووفقا للجهد المبذول من طرفه ومستوى دافعيته والتي تختلف باختلاف الفرد وظروفه ومدى تكيفه مع المتغيرات التنظيمية المحيطة به.

إن العملية الاتصالية التي تتم بين مختلف أطراف التنظيم ليست بالأمر السهل باعتبار أنها تتدخل فيها جملة من الشروط الأساسية التي يمكن أن تساهم في نجاحها وذلك وفقا لمستوى الفعالية التي توفرها المنظمة وتتواجد مختلف الوسائل والأساليب المساهمة في ذلك وتوفير الأداة المقبولة والمناسبة لتبادل المعلومات، ذلك أن كفاءة الوسيلة تحدد كفاءة الاتصال في المنظمة كما أنها تحتاج إلى ملاءمة وسيلة الاتصال للرسالة المستهدفة وطبيعة الموقف، فوسائل الاتصال غير الملائمة قد تضعف مسعى الاتصال أو تفشله إضافة إلى لغة الاتصال التي تلعب دورا في مدى استيعاب الرسالة الاتصالية، حيث أن توفر لغة اتصال مشتركة مفهومة وبسيطة تحقق وضوح المعنى بين الأطراف مع عدم تعرض الرسالة للاعتراض والتشويش مما يغير مسارها ومنحائها، ويمكن القول أن الطرفين المرسل والمرسل إليه يلعبان دورا هاما في العملية الاتصالية وذلك وفقا لمدى قدرة كل منهما على القيام بدوره، فالمرسل لا بد أن تتوفر لديه القدرة على إيصال المعلومة والتزامه بقواعد الاتصال السليم، بينما لا بد أن تتوفر لدى المرسل إليه القدرة على استيعاب المعلومة إضافة إلى استعدادة لتلقي الرسالة باعتباره المستهدف منها مع تنمية المهارات الاتصالية لدى القائم بالاتصال وإتباع الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة للموقف ويعتبر الاتصال عملية متكاملة فهي تحتاج الاهتمام بكافة العناصر الاتصالية (المرسل، الرسالة، المرسل إليه) فالالاتصال الفعال لا يتحقق إلا بتكامل عناصره، كما يرى (العايب، 2008) أنه يمكن تلخيص نجاح العملية الاتصالية فيما يلي:

✓ أن يكون المرسل موضع ثقة في المرسل إليه بحيث يستطيع هذا الأخير فهم المطلوب من الرسالة دون تأويلات.

✓ توفر مهارات اتصالية عالية وذلك من خلال القدرة على الترميز الذي ينعكس على فعالية صياغة الرسالة الاتصالية.

✓ حسن اختيار الوقت الذي ترسل فيه الرسالة ذلك أن عامل الوقت يلعب دورا كبيرا في نجاح العملية الاتصالية خاصة الرسائل التي تحتاج إلى أن ترسل في وقت محدد كحدوث أزمة أو ظرف طارئ.

✓ أن تتوافق خصائص المرسل إليه وطبيعة الرسالة وأهدافها.

ومن زاوية أخرى يسعى الإنسان في مختلف مجالات حياته إلى تحقيق التكيف مع مختلف المتغيرات البيئية بحيث يؤدي به إلى الاستقرار النفسي ولتحقيق ذلك يعمل الفرد على اختيار العمل الذي يتناسب مع قدراته وميوله وخصائصه الشخصية، ومن بين الأهداف الرئيسية التي يرجو علم النفس العمل والتنظيم الوصول إليها تحقيق توافق العامل مع العمل أو ما يسمى بالتوافق المهني، وذلك من خلال تكيف المناخ التنظيمي بمختلف عناصره التنظيمية للفرد حتى يستطيع أداء واجباته بما يضمن مستوى أداء مرتفع وجودة المخرجات، كما يستهدف التوافق المهني الرضا عن النفس وراحة البال والاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة بما يضمن التفاعل الجيد مع الآخرين ذلك أن التواصل الذي يعتبر جزء مهم في العملية الاتصالية حاجة أساسية في تحقيق ذلك فمعرفة إمكانيات البيئة وأهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته الاجتماعية وفضوله لفهم كل ما يتعلق ببيئته المهنية وعمله، وإرضاء دوافعه بالطرق التي حددها التنظيم، مع مراعاة إمكانيات البيئة، فالتوافق كغاية هو عملية إشباع حاجات الأفراد وذلك من خلال تحقيق دوافعهم الاجتماعية والنفسية والاتصال الفعال كوسيلة يمكن أن يحقق فهما للظروف والمسؤوليات التنظيمية، لذلك يمكن القول أن ارتياح النفس وتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بحاجة التفاعل مع الآخرين يمكن أن يحقق التوافق المهني الذي يتضمن التوافق الاجتماعي والنفسي في المنظمة، ويكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات.

واستنادا إلى ما سبق فإن فعالية الاتصال ترتبط بمدى قدرة الفرد على فهم وتنظيم المعلومات التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف المنظمة ومن خلال اعتماد آرائه في حل المشكلات يمكنه أن يشعر بأنه فاعلا في المنظمة كما يساهم في شعوره بالكفاءة الذاتية التي تعتبر أساسا في تحقيق الذات وتقدير الآخرين، حيث يمكن إبراز دور الاتصال التنظيمي في تحقيق التوافق المهني من خلال القدرة على التواصل مع الآخرين خاصة فيما يخص جماعات العمل سواء كانت علاقات رسمية أو غير رسمية إضافة إلى الظروف المادية التي تحيط بالفرد العامل خاصة تصميم فضاءات العمل، فمثلا الفضاء المفتوح يمكن أن يحقق تفاعل أكبر بين العمال في مكان العمل باعتباره يسمح بالتفاعل المباشر بين العمال والزبائن حيث يؤدي إلى شعور الفرد بتوافق أعلى خاصة على مستوى البعد الاجتماعي الذي يعتبر أحد أهم أبعاد التوافق المهني، كما يساهم في تحقيق الكثير من النتائج من خلال تحقيق أهدافه وفقا لتصوراته وأفكاره الإيجابية التي تدفعه نحو المخاطرة وتبني منحنى جديد في التفاعل مع مختلف العمليات التنظيمية، وهو ما يجعله قادرا على تحمل المسؤوليات والسيطرة على مختلف المواقف الحرجة التي تحتاج إلى فرد متميز فكريا وأدائيا.

واستخلاصا لما سبق يمكننا القول أن الاتصال التنظيمي يعتبر من أهم العناصر التي يمكن من خلالها تحقيق التوافق المهني وذلك من خلال توفير المعلومات المرتبطة بالمهام والمسؤوليات، تحديد نقاط القوة والضعف في المنظمة من خلال الاجتماعات والحوار الذي يتم بين أعضاء التنظيم والذي يمكن أن يساهم أيضا في تحديد المشكلات التي تواجه العمال والصعوبات التي تعرقل سير العمل وبذلك يمكن أن يقوم الفرد العامل بعمله بإتقان، حيث لا يرتبط التوافق المهني بمتطلبات المنظمة فحسب بل يركز أساسا على نظرة الفرد العامل تجاه نفسه وتجاه الآخرين لذلك فالإتصال الفعال يسمح

بشكل كبير ببناء تفاعلات صحية وإيجابية بحيث يشعر الفرد العامل بالانتماء للتنظيم وهو ما يزيد من مستوى توافقه المهني وفاعليته في المنظمة ويعزز هويته.

## 5-خاتمة:

يعتبر الاتصال التنظيمي الفعال جوهر نجاح كل منظمة ومصدرا للتفاعلات الإيجابية حيث يجب الارتكاز عليه باعتباره أحد أعمدة التنظيم وأساس الحفاظ على استقراره واستمراريته، ففوة المنظمة تبرز في مدى تفاهم أعضائها وفهمهم لأدوارهم ومسؤولياتهم، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال رسالة واضحة المعالم والتي يمكن من خلالها إشباع فضول العمال وتحسين مستواهم الأدائي، وهو الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق التوافق المهني الذي يعتبر عنصرا هاما لتحقيق الاستقرار داخل المنظمة وكسب ميزة تنافسية في عالم المنظمات.

## Δ المراجع:

- بن عمارة، سمية(2010). «صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني للطلاب العاملين بالركز الجامعي بغرداية». *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد 3، العدد 3، ص.ص. 348-379
- بوازدية منى(2018). «فعالية الاتصال وبناء سمعة المؤسسة الجامعية». *مجلة أنثروبولوجيا الأديان*، العدد 20، ص.ص. 219-249
- التوم محمود محي الدين(2015). «الاتصال المؤسسي الفعالي». *مجلة واحة الشمال*، مجلد 6، العدد 11، ص.ص. 1-10
- خالفي خالد، خلفاوي حكيم، بن زرع لمياء(2022). «الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في عملية اتخاذ القرار». *مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*، المجلد 3، العدد 1، ص.ص. 20-35
- ذيب فهيمة، دحماني محمد (2018). «التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق». *مجلة الفكر القانوني والسياسي*، العدد 3، ص.ص. 456-474
- زياني سلطانة فايضة، طالب كيجول(2024). «دور الاتصال التنظيمي في بناء وتعزيز القيم التنظيمية داخل المنظمة». *مجلة البحوث والدراسات العلمية*، المجلد 18، العدد 1، ص.ص. 250-268
- السيد، أبو النيل محمود(2005). *علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا*، مصر: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
- شحاته، محمد ربيع(2010). *علم النفس الصناعي والمهني*، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الطاف، ياسين طه إسماعيل(2006). «الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة». *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، العدد 12، ص.ص. 2-24

- عبد الجبار شهاب زكية(2013). قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المرشدين. رسالة ماجستير منشورة في الارشاد النفسي والتوجيه التربوي، جامعة البصرة، العراق
- عبد الرحمان محمد حسن(2001). علم النفس الصناعي، مصر: مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع.
- عبد الغاني محمد أشرف(2001). علم النفس الصناعي الأسس والتطبيقات، مصر: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع.
- عثمان محمد سعيد(2006). علم النفس الصناعي سيكولوجية التوافق المهني للعامل، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
- علوطي عاشور(2014). «معوقات تحقيق الفعالية في أدوات الاتصال التنظيمي لدى المؤسسات». مجلة العلوم الإنسانية، العدد41، ص.ص.53-75
- ناتش فريد، (2020). «الانعكاسات السلبية للعمل التناوبي واستراتيجيات تحقيق التوافق المهني». مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 8، العدد4، ص.ص. 150-175
- الهادي شرف إبراهيم(2000). «مدى فعالية نظام الاتصالات الإدارية بمكتب التربية بمحافظة صنعاء». مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد9، ص.ص.86-166
- الوادي، محمود حسن(2009). التمكين الإداري في العصر الحديث: النظريات، العمليات والوظائف، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.