

واقع الاتصال وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات

-دراسة ميدانية بمؤسسة إنجاز القنوات - KANAGHAZ -

إسماعيل بن منصور. أحمد دوقة.

قسم علم النفس، جامعة الجزائر

ملخص

تناولت الدراسة الحالية موضوعين مهمين في مجال السلوك والمعاملات البشرية داخل التنظيم، وهما الاتصال التنظيمي والدافعية للإنجاز، وقد اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن واقع الاتصال بين المشرفين والعمال الإطارات بالمؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات "KANAGHAZ"، وهذا من وجهة نظر الإطارات، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لديهم. وقد كشفت هذه الدراسة على ما يلي:

1- هناك علاقة ارتباطية بين واقع الاتصال والدافعية للإنجاز لدى الإطارات.

2- هناك علاقة تفاعلية بين واقع الاتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز للإطارات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال - الاتصال التنظيمي - الدافعية - الدافعية للإنجاز.

Résumé L'objet de cette étude est la motivation d'accomplissement dans l'entreprise de réalisation de canalisation "KANAFGAZ". Il s'agit de savoir quel est l'impact de la communication et les relations interpersonnelles au sein de cette entreprise sur la motivation d'accomplissement chez les cadres administratifs ainsi que des cadres de travaux de réalisation.

Nous avons aussi voulu savoir quel est l'effet de trois variables (sexe, niveau d'instruction et l'expérience professionnelle), sur la relation étudiée. Les résultats obtenus peuvent être résumés en 4 points :

1 - Existence d'une corrélation entre le type de communication et la motivation d'accomplissement chez les cadres.

2 - Existence de l'effet de l'interaction entre le type de communication, le sexe sur la motivation d'accomplissement chez les cadres.

Mots Clés : Communication - Communication dans l'Entreprise - Motivation - Motivation d'accomplissement

تؤكد الدراسات الاجتماعية والنفسية على أهمية دافعية الإنجاز في بيئة العمل، إذ أن هذه الدافعية ترتبط بمتغيرات وعوامل عديدة تؤثر فيها وتوجهها سلباً أو إيجاباً. ولقد تعددت واختلفت وجهات النظر حول الدافعية باختلاف المدارس والنظريات، فمثلاً ترى نظرية النسق الايكولوجي أن الظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل لها تأثير على دافعية العاملين.

أما مدرسة الإدارة العلمية والذي يعتبر "F. Taylor" من بين روادها فقد ركزت على وجهة النظر الاقتصادية، فأصحاب هذا الاتجاه يرون أن الحوافز المادية وحدها فقط كافية للرفع من دافعية الأفراد للعمل، ولذلك فسوف يقومون بكل ما يضمن تحقيق أعلى عائد اقتصادي لهم وبما أن الحوافز الاقتصادية تكون تحت سيطرة التنظيم فإن الأفراد يمكن السيطرة عليهم وتوجيههم وحفزهم للعمل عن طريق استخدام تلك الحوافز الاقتصادية وذلك من خلال مراجعة أو منع أو تقليل الحوافز الاقتصادية (مصطفى كامل، 1994).

ومن الأبحاث الرائدة في مجال الدافعية للإنجاز خلال النصف الثاني من القرن الماضي، نجد أبحاث "McClelland"، والتي هي امتداد لأعمال "Murray, 1938" الذي حدد قائمة مكونة من عشرين حاجة نفسية رئيسية وهذا بالاستعانة ببعض الاختبارات الإسقاطية مثل اختباره حول تفهم الموضوع (TAT)، وهذه الحاجات حسبها هي التي تحدد سلوك الأفراد، وكان من بينها ما يسمى بالحاجة أو الدافع إلى الإنجاز الذي أثار انتباه "McClelland et al, 1949". ويرتكز مفهوم "ماكليلاند" لدافع الإنجاز على أساس أن بعض الأفراد لديهم نزعة عالية لإنجاز المهام الصعبة، هذه النزعة العالية تجعلهم يصلون إلى أهدافهم المحددة وهذا قبل انتهاء الآجال المحددة "Dans l'anticipation des buts a atteindre"، ويبلغون بذلك أعلى معايير الامتياز (Jo Godefroid et al, 2000).

وفي دراسة "Brakeman" لمعرفة العلاقة بين دافع الإنجاز والجنس والعمر والطبقة الاجتماعية، أكدت دراسته على عدم وجود فروق بين الجنسين بالرغم من أن الوسط الحسابي لدرجات الإناث كان أكبر من نظيره لدى الذكور إلا أن الفرق لم يكن ذا دلالة إحصائية. كما أوضحت دراسة "Horner" أن الدافع لتجنب النجاح هو أكثر دلالة وظهوراً لدى النساء مما هو لدى الرجال. فدراسة كل من "بريكمان" و"هورنر"، اتخذها "Hoffman, 1975"، أساساً لدراسته والذي أكد على عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في

الخوف من النجاح. وهناك مجموعة أخرى من الدراسات كشفت نتائجها أيضا عن عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الدافعية للإنجاز، ومنها دراسة "صالح أبو ناهية، 1988"، ودراسة "محمد إسماعيل" ودراسة "فتحي الزيات"، ودراسة "سيد الطواب، 1990"، كما أوضحت دراسة "الطيربي، 1988"، حول معرفة العلاقة بين الدافع للإنجاز وبعض المتغيرات كالعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية لدى عينة من طلاب جامعة الملك سعود، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (صالح الرميح، 2005).

ومن بين العوامل التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير في الدوافع بشكل عام وفي دافعية الإنجاز بشكل خاص نجد الاتصال. وهذا على اعتبار أن بيئة العمل (المنظمات) بمختلف أشكالها وأحجامها وأهدافها بأنها بناء اجتماعي منظم يتكون من جماعات وأفراد يعملون معا بغرض تحقيق أهداف متفق عليها (محمد سعيد سلطان، 2002).

وقد أجرى "محمد مزيان، 1995"، دراسة حول "علاقة الاتصال بتغير اتجاهات العمال نحو العمل" على عينة مقدارها 120 عاملا وعاملة، وذلك بالمؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى "ENGTP" بالمديرية العامة بالرغاية. وكان من بين أهداف هذه الدراسة إبراز أهمية ودور الاتصال في تسيير المؤسسات الاقتصادية وغيرها. بالإضافة إلى معرفة اتجاهات العمال نحو عملهم وعلاقة ذلك بالاتصال. هذا وقد توصل الباحث في الأخير إلى أن اتجاه العمال نحو عملهم إيجابيا، كما أكد على العلاقة الإيجابية بين الاتصال واتجاهات العمال نحو العمل ($R = 0.62$)، لأن الاتصال المؤسسي يفرض مشاركة الجميع في تأدية الأعمال والمهام وذلك (حسبه) هو المفهوم الشائع في مجال السلوك والمعاملات (محمد مزيان، 1995).

وفي دراسة للباحثة "بن لعلام أسهمان، 2002"، حول الاتصال الداخلي وتسيير المؤسسة - حالة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية- على عينة متكونة من 100 فرد. منها 69% ذكور و31% إناث، أكدت فيها على أن واقع الاتصال الداخلي لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية - AIR ALGERIE - يتميز بعدم الفعالية ويعاني صعوبات عملية وهو غير قادر على تحفيز الموظف لخلق الرغبة والانتماء والإرادة في العمل لديه. وأرجعت الباحثة هذه الصعوبات إلى عدة عوامل أهمها: عدم وجود سهولة في الاتصال بين الموظف والمسير، قلة الاجتماعات بين المسيرين والموظفين إلا في الحالات الطارئة، عدم استقرار المسيرين بهذه الشركة، وبالنظر إلى أن نسبة الإناث هي أقل من نسبة الذكور في تمثيل العينة بالإضافة إلى ذوي المستوى الجامعي هم أقل نسبة

كذلك من غيرهم ذوي المستوى الثانوي والمتوسط فقد اكتشفت أن واقع الاتصال محفز للإنانث أكثر منه عند الذكور وكذلك بالنسبة لذوي المستوى الجامعي عن غيرهم من المستويات الأخرى (بن لعلام أسمهان، 2002).

وعليه فإن أهمية هذا البحث تكمن في أنها تهتم بالجانب السلوكي المعقد للأفراد. فهذه الأبحاث على كثرتها في بلادنا خصوصا ودول العالم الثالث عموما إلا أنها تعتبر قليلة مقارنة بالعالم المتقدم المتمثل في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والدول الأوروبية التي تولي اهتماما متزايدا بالعلوم بصفة عامة والعلوم السلوكية بصفة خاصة. وهذا على اعتبار أن الاتصال والدافعية هي سلوكيات وأفعال بشرية غاية في التعقيد. فالإتصال يعني نقل رسالة من مرسل إلى مستقبل أما الدافعية كما عرفها بعض الباحثين فتعني إثارة وتوجيه السلوك الإنساني. وعلى هذا الأساس جاءتنا فكرة هذه الدراسة التي تهتم بالكشف عن واقع الإتصال لدى الإطارات بالمؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات ، وهذا بالنظر إلى الأهمية التي توليها المؤسسات حاليا للإتصال التنظيمي الذي يعتبر كالدّم في الشرايين فبالإتصال الفعال نستطيع أن نخلق الرغبة في العمل للأفراد ونبت فيهم حب الانتماء للتنظيم الذي من شأنه أن يؤدي إلى الرفع من مستوى الدافعية في العمل فبفضل هذا العمل نستطيع التعرف على مستوى الدافعية للإنجاز للعمال في هذه المؤسسة مكان البحث. بالإضافة كذلك إلى أننا سوف نجلب اهتمام مسؤولي هذه المؤسسة بصفة خاصة ومدراء المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة إلى هذه النقطة الهامة والحساسة إذ أنه لا وجود للتنظيمات أصلا بدون هؤلاء الأفراد الذين يجب الاهتمام بهم كبشر أولا ثم الاهتمام بهم كأفراد في التنظيمات ولا يتم هذا إلا بالتواصل الجيد معهم قصد خلق الرغبة في العمل لديهم والرفع من روحهم المعنوية وبالتالي الرفع من مستوى دافعتهم للإنجاز.

وعلى هذا الأساس قمنا بصياغة فرضيات بحثنا على اعتبار أنها إجابة مؤقتة على هذه الأسئلة إذ تنص الفرضية الأولى على أن هناك علاقة ارتباطية بين واقع الإتصال والدافعية للإنجاز لدى الإطارات.

أما الفرضية الثانية فتتص على أن هناك علاقة تفاعلية بين واقع الإتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز للإطارات.

لا بأس أن نشير هنا وفي الجانب من الدراسة إلى بعض المفاهيم النظرية التي تطرقنا لها آنفا ومن خلالها أمكننا صياغة المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة، بداية بالاتصال، إذ يشير المعجم الكبير

لعلم النفس إلى الاتصال على أنه: "انتقال معلومة من طرف إلى آخر يعني ذلك بعبارة أخرى، انتقال معلومة من مصدر إلى مستقبل" (Henriette Bloch et Autre, 1994). كما تعرف جمعية الإدارة الأمريكية (AMA) الاتصال بأنه: "أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى" (محمد مهدي، 2005).

ويعرف "Hawkins et Preston, 1981" الاتصالات التنظيمية بأنها العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات. ويعرفه كل من "رجحي عليان وعدنان الطوباسي" بأنه: "نقل الأفكار والمعلومات والآراء من شخص لآخر" (رجحي عليان، عدنان الطوباسي، 2005).

وبالاستناد إلى التعريف الأخير فإننا يمكن أن نعرف الاتصال إجرائياً بأنه: نقل للمعلومات والأفكار والآراء من المشرفين إلى العمال الإطارات والعكس بمؤسسة إنجاز القنوات - KANAGHAZ-. وهو ما يقيسه استبيان واقع الاتصال الذي صمّمناه خصيصاً لهاته الدراسة.

أما مفهوم الدافع فهو الرغبة والإرادة التي تدفع الفرد لإنجاز عمل معين أو تحديد هدف مرتبط بحاجة معينة وهو يعني القدرات التي تدفع الفرد للاستجابة (Legendre, Renald, 1988).

فالدافعية هي عبارة عن العوامل التي ترتبط بالمشيرات المؤدية إلى الاستجابة وذلك لبلوغ الهدف المحدد (Gilbert de Landsheere, 1979).

ولقد عرف دافع الإنجاز بشكل عام بمجموعة من التعاريف، والتي يمكن أن نعتبرها في نفس الوقت تعريفاً لدافع الإنجاز لدى العمال، من خلال معرفة المجال الذي يعمل فيه هؤلاء العمال. تعريف "بروفي": هي مفهوم نظري يستخدم لتفسير المبادرة والاتجاه والمثابرة في السلوك الموجه نحو هدف.

تعريف "Mc Clelland" لدافع الإنجاز بأنه: عملية التباري من أجل بلوغ معايير الامتياز (صالح المريح، 2005).

إذن فتعريف الباحث لدافع الإنجاز لدى الإطارات بمؤسسة "KANAGHAZ"، استناداً على تعريف "ماكلياند" فإنه: "عملية التباري لبلوغ الامتياز في المجال المهني لدى إطارات مؤسسة إنجاز القنوات -KANAGHAZ-. وهي ما يقيسها اختبار دافع الإنجاز للأطفال والراشدين الذي أعده "H. J. M. Hermans".

كما نود أن نشير أيضا في هذا الجانب من الدراسة كذلك إلى إبراز دور ومكانة الاتصال داخل التنظيم، فالعملية الاتصالية لا تتمثل فقط في نقل وتبادل المعلومات بين أفراد التنظيم إنما تهدف كذلك إلى التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة الإيجابية نحو عملهم، فوفقا لهذه الأهمية التي توليها المؤسسات للعملية الاتصالية وكيف أنها تؤثر في مستوى الدفعية للإنجاز لدى عمالها وبالتالي في مردوديتها الإقتصادية، كان الهدف الرئيس من كل هاته الدراسة هو إيجاد إجابة للتساؤل الرئيسي الذي نصه: هل هناك علاقة ارتباطية بين واقع الاتصال والدفعية للإنجاز لدى الإطارات؟

منهج الدراسة

تقتضي طبيعة أي بحث إتباع منهج بحث معين دون آخر وذلك حسب إشكالية البحث وأهداف الباحث من الدراسة، وبما أن الدراسة الحالية تدخل ضمن الدراسات الاستكشافية، باعتبارها تبحث أو تكشف عن واقع الاتصال بين المشرفين والعمال وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى العمال. أي وصف حقيقة هذا الواقع كما هو بمؤسسة - KANAGHAZ -. فهذا النوع من البحوث يقتضي إتباع المنهج الوصفي الإرتباطي. والذي يقصد به حسب "صلاح العساف" على أنه: كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها، والذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين أو أكثر ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة (صلاح بن حمد العساف، 1995). والذي يسمح لنا بالتعامل مع أكبر عدد ممكن من الأفراد الأمر الذي من شأنه أن يزيد من إمكانية تحقيق فرضيات البحث وبالتالي زيادة تعميم النتائج. والمنهج الوصفي لا يقف عند وصف الظاهرة موضوع البحث، بل يستطيع الباحث من خلال هذا المنهج أن يقوم بتحليل وتفسير نتائج البحث وكذا مقارنتها مع نتائج دراسات سابقة أخرى.

عينة الدراسة:

حتى نستطيع دراسة ظاهرة معينة عن مجموعة من الأفراد (مجتمع) لا بد من جمع بيانات عن هذه الظاهرة في ذلك المجتمع (محمد الزعبي وعباس الطلافحة، 2003). ويتمثل مجتمع بحثنا في إطارات المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات - فنغاز- وهذا بالمقر الاجتماعي للمؤسسة - بومرداس-، والمديريات الفرعية المتواجدة بالمقر وكذا مديرية العتاد (DM) بالروبية وجزء من مديرية الأشغال (DT) بالرغاية والذين يبلغ عددهم 161 فردا بما فيهم العمال المتعاقدون لمدة

محدودة (Contrat d'une durée déterminée) وبالبالغ عددهم 21 عاملا. أما عدد العمال الذين هم في عطلة أو في مهمة خارج العاصمة وبومرداس فقد بلغ 11 عاملا. عموما فإن الإطار قد يكون عاديا أو مسؤولا وتنحصر مسؤوليته من مسؤول ورشة فرئيس مصلحة مروراً برئيس دائرة فمدير.

تم اختيار عينة البحث وهذا باستخدامنا أسلوب الحصر الشامل للمجتمع الأصلي أو كما يسميه البعض دراسة المجتمعات الكلية، والتي يتم فيها جمع البيانات من كل أفراد المجتمع الأصلي موضع اهتمام الباحث دون أي استثناءات (زيتون كمال عبد المجيد ، 2004). ويرجع سبب استخدام هذا الأسلوب من طرف الباحث إلى عدة أسباب والتي من بينها صغر حجم مجتمع البحث وكذا وجود تسهيلات لإجراء هذا الأسلوب، هذا بالإضافة إلى سهولة الاتصال بمؤلاء الإطارات وتفهمهم لمهمة الباحث. مع العلم أننا قمنا بتوزيع 150 استمارة استرجعت منها 116 فقط، وبعد عملية الفرز ألغيت 6 استمارات وذلك نظرا لعدم صلاحيتها للمعالجة في الحاسوب. ولهذا كانت عينة بحثنا في حدود 110 فردا بدلا من 150 فرد، وذلك نظرا لعدة أسباب أهمها: المهمات والتي قد تكون بعد توزيع الاستبيان وهذا خارج ولايتي بومرداس والجزائر العاصمة كما ذكرنا سابقا وذلك نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة المتمثل في إنجاز قنوات البترول والغاز الطبيعي، الأمر الذي يتطلب تنقلات عديدة لبعض الإطارات وخاصة التقنين منهم إلى حيث الورشات "Les Chantier"، المتواجدة بالجنوب أو بالشمال، هذا بالإضافة إلى العطل والغيابات والممتنعين عن الإجابة.

سنبرز فيما يأتي بعض خصائص عينة البحث المتمثلة في الجنس، المستوى التعليمي والخبرة المهنية وذلك باعتبارها متغيرات وسيطية في الدراسة وذلك كما يلي:

- الجنس: تتكون عينة البحث من كلا الجنسين إلا أنها تغلب عليها نسبة الذكور وذلك يلي: عدد الذكور هو 86 ذكرا بنسبة مئوية قدرها 78,18%، أما عدد الإناث فكان 24 أنثى بنسبة قدرها 24,82%.

نلاحظ مما سبق أن أغلبية إطارات المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات "قنقاز" هم من جنس الذكور.

أدوات الدراسة:

قمنا بجمع البيانات وذلك باستخدامنا للوسائل الإحصائية المتمثلة في: مقياس الاتصال الشخصي المصمم من طرف الباحث وكذلك إختبار دافع الإنجاز للأطفال والراشدين لـ: "Hermans"، ونشير هنا إلى أننا حذفنا العبارات الموجهة للأطفال وأبقينا على العبارات الموجهة للراشدين فقط، ونوجز هذه المقاييس فيما يلي:

- مقياس الاتصال: صُمم هذا الاستبيان من طرف الباحث وهو يقيس واقع الاتصال لدى العامل الإطار وذلك بينه وبين مشرفه وهذا من وجهة نظر الإطار وذلك بمؤسسة إنجاز القنوات "KANAGHAZ".

وقد تم تحديد اتجاهات الاتصال كأبعاد لهذا الاستبيان وهما الاتجاهان الصاعد والنازل كما يلي:
أ- محور الاتصال الصاعد: ونهتم فيه بالكلام أو العرض الشفهي للعامل الإطار ويحتوي على 12 بنداً وهي ذات الأرقام: 1، 6، 9، 15، 23، 24، 25، 27، 34، 35، 36، 38.

ب- محور الاتصال النازل: ونهتم فيه بالاستماع أو الإصغاء من طرف العامل الإطار هذا بالإضافة إلى أننا نهتم كذلك بالإيماءات والحركات والتي تعبر هي أيضاً على الإصغاء الجيد هذا ما إن زادت عن اللزوم ويحتوي على 15 بنداً وهي تحمل الأرقام التالية: 2، 4، 5، 7، 10، 11، 12، 16، 17، 22، 26، 28، 31، 33، 37.

تعطى الإجابات على سلم "ليكرت" الخماسي كما يلي:
دائماً=5، غالباً=4، أحياناً=3، نادراً=2، أبداً=1 وهذا بالنسبة للعبارات الإيجابية. أما العبارات السلبية فتعطى الإجابات كالتالي:

دائماً=1، غالباً=2، أحياناً=3، نادراً=4، أبداً=5.
وللتأكد من ثبات المقياس تم حساب معامل "ألفا كرومباخ"، فكان يساوي 0.86 وهو معامل ثبات مرتفع يدل على أن الاستبيان يتمتع بثبات عال.

أما فيما يخص صدق الأداة فقد تم ذلك من خلال صدق المحتوى وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس، بالإضافة إلى استخدامنا كذلك لطريقة صدق المقارنة الطرفية. وقد أجمعت الطريقتان على أن كل عبارات الاستبيان لها علاقة دالة وهذا سواء بالنسبة للاتساق الداخلي للمقياس أو بالنسبة للمقارنة الطرفية.

إختبار دافع الإنجاز لـ: "Hermans": صُمم إختبار دافع الإنجاز للأطفال والراشدين من طرف العالم "Hermans"، وكان الهدف من إعدادده هو قياس الرغبة في العمل والأداء الجيد وكذا تحقيق النجاح وهذا بجامعة "Nijmergen" بهولندا العام 1970، قام باقتباسه وإعدادده

بالعربية "فاروق عبد الفتاح موسى" (الشناوي زيدان: 1995، ص115)، وعند بنائه استخدم "هيرمانز" الصفات العشر للدافعية وهي التي تميز ذوي الدافعية للإنجاز المرتفعة عن منخفضي الدافعية للإنجاز وتمثل هذه الصفات في:

- 1- مستوى الطموح، 2- السلوك الذي تقل فيه المغامرة، 3- القابلية للتحرك إلى الأمام، 4-
- المثابرة، 5- الرغبة في إعادة التفكير في العقبات، 6- إدراك سرعة الوقت، 7- الاتجاه نحو المستقبل، 8- البحث عن التقدير، 9- اختيار مواقف المنافسة على مواقف العاطف، 10-
- الرغبة في الأداء الأفضل (كريمة تشوافت: 2001).

يتكون الاختبار من 28 فقرة اختيار من متعدد، تتكون كل فقرة من جملة ناقصة يليها خمس عبارات تقابلها الرموز (أ، ب، ج، د، هـ)، أو أربع عبارات تقابلها الرموز (أ، ب، ج، د)، على المفحوص وهو يجيب على أي فقرة أن يختار العبارة التي يرى أنها تكمل الفقرة ويضع العلامة (X) بين القوسين الموجودين أمام هذه العبارة. وتعطى الدرجات على حسب اتجاه الفقرة، فإذا كان اتجاهها إيجابياً يكون التقدير تصاعدياً من 1 إلى 5، أما إذا كان اتجاهها سلبياً فيكون التقدير تنازلياً من 5 إلى 1. وعليه فإن أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص هي 28 وأعلىها هي 130.

نشير إلى أننا لم نطبق كل فقرات الاختبار، إنما طبقنا فقط تلك العبارات التي تمنا في بحثنا، أي التي لها علاقة بالمجال المهني فقط وتمثلت في العبارات رقم: 1، 3، 4، 5، 7، 8، 13، 15، 16، 17، 20، 21، 22، 24، 26، 27.

أما العبارات التي لها علاقة بالمجال التربوي أو الدراسي فقد ألغيت من تطبيق الاختبار وهي: 2، 6، 9، 10، 11، 12، 14، 18، 19، 23، 25، 28. وبالتالي كانت أدنى درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص 16 درجة وأعلىها 80 درجة. وقد أخذنا هذا الاختبار معدل و مترجم كما هو باللغة الفرنسية من رسالة ماجستير بعنوان: "الدافعية للإنجاز بين التحكم الداخلي والخارجي" للباحثة "نشوافت كريمة، 2001" الذي طبقته على عمال قسم الإنتاج بالمؤسسة الوطنية "سوناطراك".

ليس للاختبار زمن محدد للتطبيق، لكن وجد أن الأفراد العاديين يستطيعون الإجابة عنه في مدة تمتد من 35 إلى 45 دقيقة بعد إلقاء التعليمات

وللتأكد من ثبات الأداة قمنا بحساب معامل التجزئة النصفية فكان يساوي 0.79 وهو معامل ثبات عال يدل على أن المقياس مقبول من حيث الثبات.

وقد تم معرفة صدق الاختبار وذلك من خلال طريقة صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس فكانت دالة إحصائياً.

عرض ومناقشة النتائج

للتأكد من صحة أو خطأ الفرضية الأولى التي تنص على أن: "هناك علاقة ارتباطيه بين واقع الاتصال والدافعية للانجاز للعمال للإطارات"، اعتمدنا الأدوات الإحصائية الآتية:

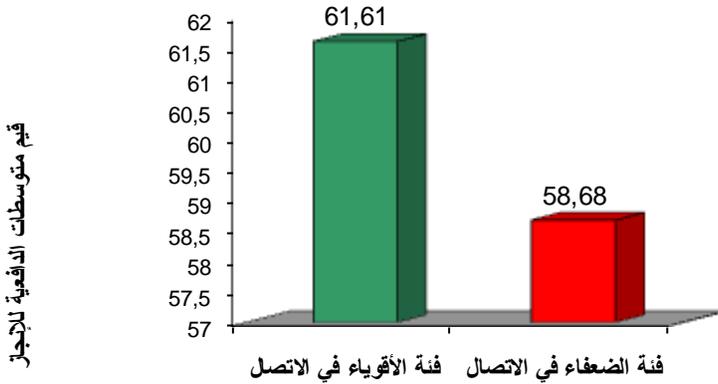
- معامل الارتباط بيرسون: للتأكد من وجود العلاقة أو من عدمها
 - اختبار (ت) البسيط لمعرفة الفرق في الدافعية بين فئتي الضعفاء والأقوياء في الاتصال.
- حيث كان معامل ارتباط بيرسون $r = 0.30$ ، بين الدافعية للانجاز والاتصال لدى الإطارات عند مستوى دلالة 0,01، وهي علاقة ضعيفة لكنها دالة إحصائياً. بهذا نستطيع القول أن الفرضية الأولى التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الدافعية للانجاز للإطارات وواقعهم الاتصالي مع مشرفيهم قد تحققت، وبالتالي تقبل فرضية الباحث.

وباعتبار أن هذا الواقع الاتصالي ينقسم إلى فئتين: فئة الأقوياء وعدد تكراراتهم يساوي 57 فرداً وفئة الضعفاء في الاتصال وعدد تكراراتهم يساوي 53 فرداً، وتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أنه توجد علاقة ارتباطيه بين فئة الأقوياء في الاتصال ومستوى دافعيتهم للانجاز، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون $r = 0.38$ وهي علاقة دالة عند 0.01. في حين دلت النتائج على عدم وجود علاقة ارتباطيه بين فئة الضعفاء في الاتصال ومستوى دافعيتهم للانجاز، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $r = -0.14$ ، وهي غير دالة إحصائياً. باعتبار أن فئة الأقوياء في الاتصال يمثلون الأغلبية النسبية (52%)، مقابل (48%) لفئة الضعفاء في الاتصال، على اعتبار أن الأولين لديهم علاقة ارتباطيه دالة مع مستوى دافعيتهم للانجاز ($r = 0.38$)، وبالرجوع إلى الجدول رقم (11) والذي من خلاله توصلنا إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين الدافعية للانجاز للإطارات وواقعهم الاتصالي مع مشرفيهم. فإننا نؤكد على قبول فرضية الباحث وهذا على اعتبار أن هذا الواقع يمثل الفئتين مجتمعين ولمعرفة الفرق في الدافعية للانجاز بين فئتي الإطارات الضعفاء والأقوياء في الاتصال مع مشرفيهم قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا اختبار "ت" وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (01) يوضح نتائج اختبار "ت" في الدافعية للإنجاز عند فئتي الضعفاء والأقوياء في الاتصال مع مشرفيهم.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	واقع الاتصال
دال عند 0.01	106.25	-	4.61	58.68	53	فئة الضعفاء
		2.99	5.65	61.61	57	فئة الأقوياء

يتضح من خلال الجدول (01) أن هناك فرق في الدافعية للإنجاز بين فئتي الضعفاء والأقوياء في الاتصال حيث كانت قيمة "ت" = 2.99 - والفرق دال عند 0.01 لصالح الأقوياء في الاتصال الذين بلغ متوسط دافع الإنجاز لديهم 61.61 في حين بلغ متوسط دافع الإنجاز لدى الضعفاء في الاتصال 58.68، وعليه نقول أن العمال الإطارات الأقوياء في الاتصال



هم أكثر دافعية للإنجاز من الضعفاء، وهذا ما يوضحه الشكل الموالم: الشكل رقم (1) يمثل رسماً بيانياً يوضح الفرق في درجات الدافعية للإنجاز عند فئتي الضعفاء والأقوياء في الاتصال.

يبدو من خلال الرسم البياني رقم (1) أنه يوجد فرق واضح في الدافعية للإنجاز عند فئتي الأقوياء والضعفاء في الاتصال وهو لصالح الأولين.
- انطلاقاً من نتائج التحليل الإحصائي التي توصلنا إليها وذلك بواسطة رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS)، حول الفرضية الأولى تبين لنا وكما هو

مبين في الجدول رقم (1) أن هناك علاقة إرتباطية بين واقع الاتصال والدافعية للإنجاز، حيث كانت قيمة معامل الارتباط $r = 0.30$ ، وهي علاقة ضعيفة لكن دالة إحصائياً عند 0.01 ، وهو ما يعني صحة فرضية الباحث القائلة بأن "هناك علاقة ارتباطية بين واقع الاتصال بين المشرفين والعمال الإطارات والدافعية للإنجاز لدى هؤلاء الإطارات". ويمكن أن يعود ذلك إلى أن واقع الاتصال السائد داخل مؤسسة KANAGHAZ هو واقع مقبول لكنه لا يتسم بالفعالية التي يجب أن تكون داخل أي تنظيم ناجح. ففي رأينا فإن نقص الفعالية في الاتصال جعل من قيمة العلاقة بين واقع الاتصال ومستوى دافعية الإنجاز للإطارات أن تكون ضعيفة. أما الشيء الذي جعل من واقع الاتصال أن يكون مقبولاً فقط ولا يتسم بالفعالية المطلوبة فهو الفارق البسيط بين نسبي الأقياء في الاتصال والضعفاء فيه حيث دلت نتائج توزيع درجات الاتصال على ما نسبته 52% وهذا عند فئة الأقياء في الاتصال بينما بلغت 48% عند الضعفاء فيه. وهو ما يعني أن النسبتين كانتا متقاربتين إلا أن نسبة الأولين كانت تفوق بقليل نسبة الضعفاء في الاتصال، فهذا الكم الهائل من المتصلين الضعفاء من شأنه أن يؤثر على فعالية العملية الاتصالية داخل مؤسسة إنجاز القنوات الأمر الذي أدى إلى إضعاف قيمة العلاقة بين واقع الاتصال ومستوى دافعية الإنجاز لدى العمال الإطارات. ويمكننا كذلك أن نرجع الضعف في الاتصال عند الفئة الضعيفة فيه إلى عدة عوامل من بينها عامل الأجر أو ما يسمى بالبعد المادي بين الأفراد، فالأجر الذي يتقاضاه المدير أو أي إطار سامي مثلاً ليس كمثله الذي يتقاضاه إطار عادي أو موظف آخر بسيط. فإذا كان هذا الموظف البسيط أو الإطار العادي يشارك نفس مستوى الأجر أو أقل بقليل من المدير أو أي إطار سامي آخر ويشاركهم كذلك نفس القيم والمعارف فإنه سوف يكون في وضعية نفسية مشابحة لهذا المدير أو الإطار السامي وبالتالي فإن الاتصال يمكن أن يكون فعالاً. وهذا ما يتفق مع ما أشار إليه الباحث (TRIGUI Samir, 2005) في تحديده لمعوقات الاتصال حيث يرى أن من بين معوقات الاتصال بين الأفراد داخل التنظيمات هو البعد المادي بين الأفراد وهو عامل الأجر الذي ذكرناه سابقاً. هذا بالإضافة إلى أن هناك أسباباً أخرى يمكن أن تكون عوائق للعملية الاتصالية ومن بينها العوائق التنظيمية المتمثلة في:

كبر حجم التنظيم وتعقيدها، تعدد المستويات الهرمية للتنظيم، البعد الثقافي بين أفراد التنظيم، عدم عدالة نظام التحفيز والترقية، مستوى الوظيفة أو المركز بالنسبة للمشرف، فكلما كان هذا

المركز عاليا كلما كثر عدد الوسطاء للرسالة الأمر الذي من شأنه أن يؤثر على محتوى الرسالة التي تصل في أغلب الأحيان مشوهة إلى مستقبلها (الإطار المنفذ أو الموظف البسيط) (TRIGUI, 2005: Samir).

– النمط القيادي الممارس داخل التنظيم من شأنه كذلك أن يؤثر على فعالية الاتصال ومستوى دافعية الإنجاز، فإن كان الجو السائد داخل المؤسسة جوا ديمقراطيا فهذا يؤدي إلى الزيادة من الروح المعنوية للعمال وبالتالي الرفع من مستوى دافعيتهم للإنجاز، أما إذا كان الجو السائد جوا يتسم بالدكتاتورية أو جوا يتسم بالحرية المطلقة أو الفوضوية *Laissez Faire*، فهذا من شأنه أن يؤثر على واقع الاتصال التنظيمي بالإضافة إلى تأثيره على مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال. ففي تجربة لـ "Coch and French, 1948"، توصلنا من خلالها إلى أن الإدارة الديمقراطية تخلق أفضل مناخ اجتماعي نفسي للعمل إذا ما قورنت بالأسلوبين الآخرين من أساليب الإدارة (الدكتاتورية والفوضوية) (فرج عبد القادر طه، 1986).

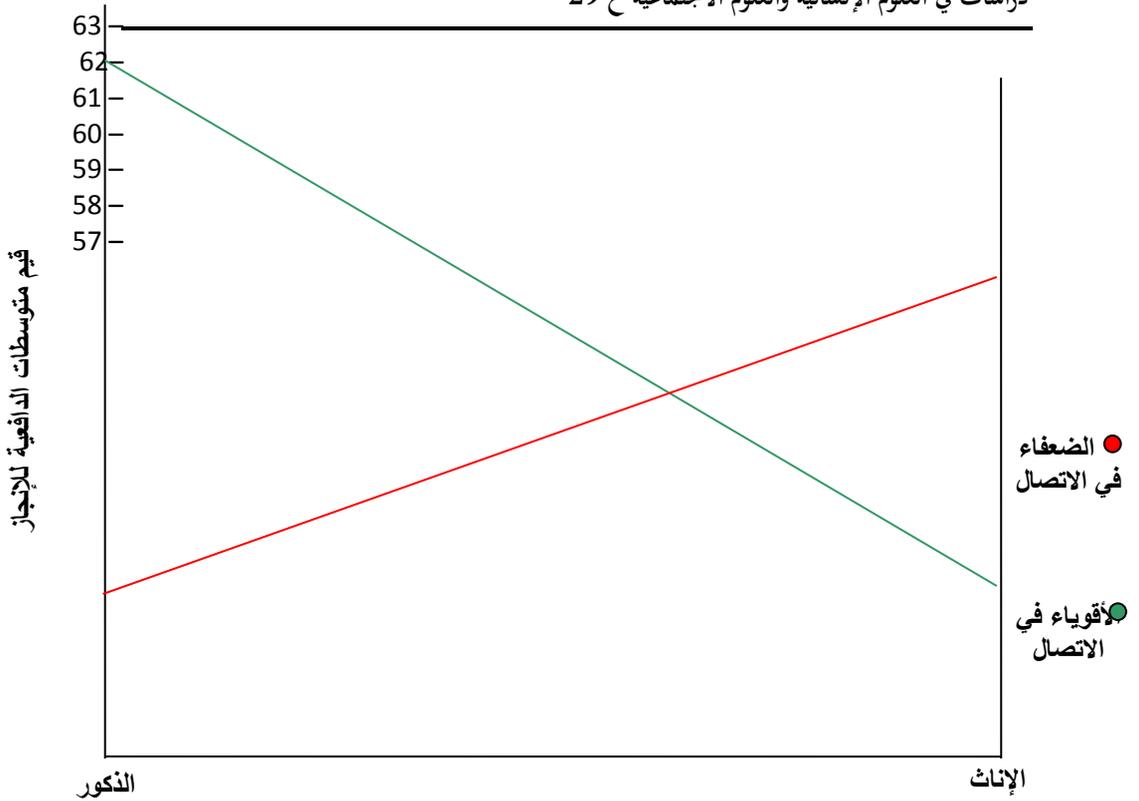
هذا وقد أسفرت النتائج الإحصائية على أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين فئة الأقوياء في الاتصال مع مشرفيهم ومستوى دافعيتهم للإنجاز، حيث كانت قيمة معامل الارتباط $r = 0.38$ ، وذلك عند مستوى دلالة 0.01. في حين لم نجد هناك علاقة ارتباطية بين فئة الضعفاء في الاتصال مع مشرفيهم ومستوى دافعيتهم للإنجاز وهو ما يدعم قولنا فيما يخص سبب ضعف العلاقة بين واقع الاتصال والدافعية للإنجاز.

– أما فيما يخص الفرضية الثانية فهي تنص على أن: "هناك علاقة تفاعلية بين واقع الاتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز للعمال للإطارات".

وبهدف التأكد من مدى قبولنا أو رفضنا لهذه الفرضية اعتمدنا على قانون تحليل التباين ثنائي الحد "Two Way ANOVA"، وذلك بعد عرضنا للمتوسطات الحسابية لأفراد العينة حسب الجنس على النحو الآتي: المتوسطات الحسابية عند فئة الضعفاء في الاتصال: عند الذكور كان يساوي 58,32 بانحراف معياري قدره 4,66، أما عند الإناث فكان 59,92، بانحراف معياري قدره 4,40 أما عند فئة الأقوياء في الاتصال فكان: عند الذكور 62,53 بانحراف معياري قدره 5,10، أما عند الإناث فكان 58,17، بانحراف معياري قدره 6,49 نستنتج من خلال النتائج أن الذكور أكثر دافعية للإنجاز من الإناث وذلك عند فئة الأقوياء في الاتصال حيث بلغ متوسط الذكور في الدافعية للإنجاز 62.53، وعند الإناث 58.17، في حين حدث العكس عند فئة الضعفاء في الاتصال أي أن الإناث كن أكثر دافعية للإنجاز من

الذكور حيث بلغ متوسط الدافعية للإنجاز عند الإناث ما قيمته 59.92، وهو أعلى من متوسط الذكور الذي بلغ عندهم 58.32. الجدول رقم (02) يوضح نتيجة قيمة التفاعل "ف" بين واقع الاتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز، ومستوى دلالتها الإحصائية،

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة التفاعل "ف"	مستوى الدلالة
واقع الاتصال	28.52	1		6.58	دالة عند 0.01
الجنس	35.90	1			
التفاعل	166.90	1	166.90		
الخطأ	2688.66	106	25.37		
الكلي	401774	110			



يتضح من خلال الجدول رقم (02) أنه توجد علاقة تفاعلية بين الجنس وواقع الاتصال في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز للإطارات، حيث كانت قيمة التفاعل "ف = 658" وهذا عند درجة حرية تساوي 1 ومستوى الدلالة 0.01، ومنه نقول أن فرضية الباحث القائلة بأن هناك علاقة تفاعلية بين الجنس وواقع الاتصال في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز قد تحققت، ونقبل بالتالي هذه الفرضية، والرسم البياني الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2) يبين قيم المتوسطات الحسابية في الدافعية للإنجاز للإطارات باختلاف الجنس في ظل واقعهما الاتصالي.

نلاحظ من خلال الرسم البياني أنه توجد نقطة تقاطع بين قيم المتوسطات الحسابية للدافعية للإنجاز للإطارات باختلاف الجنس وذلك عند فئتي الضعفاء والأقوياء في الاتصال، وهو الدليل على أن هناك علاقة تفاعلية بين الجنس وواقع الاتصال في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز.

تم اعتماد تحليل التباين ثنائي الحد "ANOVA" وهذا لاختبار صحة الفرضية الثانية، وقد أسفرت النتائج على أن "هناك علاقة تفاعلية بين واقع الاتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية

للإنجاز"، حيث كانت قيمة التفاعل $F = 6.58$ وهي دالة إحصائيا عند 0.01، وبذلك نقبل صحة هذه الفرضية الثانية من البحث.

نستنتج من هذه النتيجة أن هناك علاقة بين الجنس والدافعية للإنجاز وهو ما يعني أن الجنس هو عامل مؤثر في عملية الدافعية للإنجاز. وبالرجوع إلى الجدول رقم (02) نجد أن نسبة الذكور عند فئة الأقوياء في الاتصال هي 41% مقابل 37% عند فئة الضعفاء في الاتصال، أي أن عدد الذكور في الفئة الأولى أكثر منه في الفئة الثانية. في حين نجد أن عدد الإناث متساوٍ في كلتا الفئتين وهذا بنسبة 11% في كل فئة. وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن الذكور أكثر دافعية للإنجاز من الإناث بمؤسسة إنجاز القنوات "KANAGHAZ". ويمكن أن نفسر هذا التباين في مستوى الدافعية للإنجاز بين الجنسين ولصالح الذكور وفقا لنظرية العزو، المتمثلة في: ظروف التنشئة الاجتماعية، والظروف المثيرة، مصدر الضبط، الدافع إلى تجنب النجاح لدى الإناث، هذا بالإضافة إلى العوامل الفسيولوجية التي تميز الذكور عن الإناث. بينت النتائج الإحصائية المستخلصة من بيانات الدراسة حول فرضيات هذا البحث أن النتائج كانت على النحو التالي:

أولا - هناك علاقة بين واقع الاتصال بين المشرفين والعمال الإطارات ومستوى دافعتهم للإنجاز". وهي علاقة ضعيفة لكنها ذات دلالة إحصائية، وهو ما يدل على أن واقع الاتصال مقبول عموما لكنه لا يتسم بالفعالية.

ثانيا - هناك علاقة تفاعلية بين واقع الاتصال والجنس في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز.

وكنتيحة رئيسية لهذا البحث فإن الاتصال داخل المنظمات له أهمية كبيرة من حيث أنه يمثل الشبكة التي تربط الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة والتنظيم ككل من جهة أخرى، فأى قصور في العملية الاتصالية يمكن أن يؤثر سلبا على مستوى أداء العاملين داخل التنظيم. وبغرض الرفع من الروح المعنوية الذي يؤدي إلى الزيادة من مستوى الدافعية للإنجاز وبالتالي تحقيق الأداء الجيد عند عمال المؤسسات الجزائرية وهو الشيء الذي من شأنه أن يرفع من مستوى الإنتاج. نقترح على المديرين تفعيل عملية الاتصال داخل هاته المؤسسات وذلك بإتباع الخطوات التالية:

أولا - خلق دورات في الاتصال يستفيد منها أفراد التنظيم عامة والإطارات والمشرفون على وجه الخصوص، وذلك باستدعاء سيكولوجيين أو سوسولوجيين مختصين في مجال الاتصال التنظيمي وهذا قصد تحسين الاتصال لدى أفراد التنظيم.

ثانيا - تعيين مسيرين أكفاء ولهم قدرة كبيرة في الاتصال وذلك على رأس بعض المناصب التي تتطلب في تنفيذها الاتصالات المستمرة مع الموظفين، كمصالح ومديريات الموارد البشرية وغيرها. وتجنب الأشخاص الانطوائيين أو العدوانيين على شغل هذه المناصب الحساسة.

ثالثا - تسهيل عملية التغذية الراجعة (Feed-back) وهذا بالاهتمام بالاتصالات الصاعدة من الأفراد المنفذين إلى المسؤولين في التنظيمات.

رابعا - الاجتماعات واللقاءات المتكررة واليومية خاصة مع رؤساء المصالح والأقسام وهذا لمناقشة الرؤى والأفكار التي تطرح دوما والتي تكون بحاجة إلى شروحات وتوضيحات. هذا من جهة ومن جهة أخرى نقترح على الباحثين والأكاديميين في مجال علم النفس بصفة عامة وعلم النفس العمل بصفة خاصة الإكثار من البحوث التي تهتم بكل ما له علاقة بالسلوك البشري داخل المنظمات وهذا لغرض تحقيق توازن نفسي واجتماعي لهؤلاء الأفراد الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى الرفع من روحهم المعنوية، وبالتالي تحقيق الأداء الجيد داخل مؤسساتنا والرفع من مستوى إنتاجها. وهذا في ظل التحولات التي يشهدها العالم اليوم من الاقتصاد الموجه إلى الاقتصاد الحر الذي تشتد وتكثر فيه المنافسة. وبالتالي ضرورة الإصلاح وتغيير شروط وقواعد التسيير تصبح حتمية ولا مفر منها وهذا من أجل تحسين الأداء الذي من شأنه أن يضمن البقاء لمؤسساتنا في ظل هذه المنافسة الشرسة. ومن بين ما نقترح كأبحاث في هذا المجال:

- دراسة العلاقة التفاعلية بين التغيير التنظيمي والدافعية للإنجاز في تأثيرهما على أداء العاملين. هذا لأن مؤسساتنا اليوم تمر بفترات ومراحل حرجة من عمرها وهذا بسبب التغيير الذي يطرأ عليها من حين لآخر كخصوصية المؤسسات العمومية التي نشاهدها في كل مرة مثلا وفصل أو إعادة إدماج مؤسسات في أخرى كما هو حاصل في مؤسسة "قنغاز"، فبعدها انفصلت عن المؤسسة الأم "سونلغاز" منذ ما يقارب 26 سنة، ها هي اليوم يعاد إدماجها مع نفس المؤسسة الأم، فهذا التغيير في النظام الإداري قد يكون له بالغ الأثر (سلبيا أو إيجابيا) على سلوك وأداء العاملين.

- العلاقة التفاعلية بين الاتصال والمناخ الاجتماعي في تأثيرهما على الدافعية للإنجاز عند العمال.

المراجع

- 1- راوية حسن (2004) السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية: الإسكندرية، مصر.
- 2- زنجي عليان، عدنان الطوباسي (2005) الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء: عمان، الأردن.

- 3- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2004) السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية: الإسكندرية- مصر.
- 4- صلاح بن حمد العساف (1995) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة الغيبكان: الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 5- فرج عبد القادر طه (1986) علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية: بيروت، لبنان.
- 6- محمد الزعبي وعباس الطلافحة (2003) النظام الإحصائي SPSS، دار وائل للنشر: عمان، الأردن.
- 7- محمد سعيد سلطان (2002) السلوك الإنساني في المنظمات دار الجامعة الجديدة: الإسكندرية، مصر.
- 8- زيتون كمال عبد المجيد (2004) منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، عالم الكتب: القاهرة، مصر.
- 9- مصطفى مصطفى كامل (1994) إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر والتوزيع: مصر.
- 10- ناصر دادي عدون (2004) الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية: الجزائر.
- 11- صالح الرويح (2005) دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مجلة جامعة الملك سعود، الآداب 2 صص 267، 336، المجلد السابع عشر: الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 12- بن لعلام اسمهان بن لعلام اسمهان (2002) الاتصال الداخلي وتسيير المؤسسة، مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة الجزائر.
- 13- كريمة تشوافت (2000-2001) الدافعية للإنجاز بين التحكم الداخلي والخارجي، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة الجزائر.
- 14- محمد مزبان (1995) الاتصال وعلاقته بتغيير اتجاهات العمال نحو العمل، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة الجزائر.
- 15- Anzieu D., Martin J. Y. (1971) La Dynamique des Groupes Restreint, PUF : Paris.
- 16- Gilbert De Lansheere (1979) Dictionnaire de l'Evaluation et de Recherche en Education, 1ère édition, P.U.F : Paris.
- 17- Henriette Bloch et Autre (1994) Grand Dictionnaire de Psychologie, Librairie Larousse : Paris.
- 18- Jo Godefroid et al (2001) PSYCHOLOGIE, Science Humaine et Science Cognitive, De Boeck Université : Bruxelles - BELGIQUE.
- 19- Renald Legendre (1998) Dictionnaire Actuel de l'Education, Librairie Larousse : Paris.
- 20- TRIGUI Samir (2004) Management et Leadership, Le savoir Faire de la Gestion Moderne, CPU : Tunis – TUNISIE.