



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

شعبة : علوم الإعلام والاتصال
التخصص : اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبة :

خولة توبة

يوم : 01/ 07 / 2019

المهارات الاتصالية ودورها في تحسين سلوك العاملين

دراسة لمهاراتي التحدث و الاستماع على عينة من عمال مؤسسة العسكرية للإسمنت –برانيس-

لجنة المناقشة :

رئيسا	محمد خيضر بسكرة	محاضر ب	د/ بوزيد رملي
مشرفا ومقررا	محمد خيضر بسكرة	محاضر ب	د/ نبيل لحر
مناقشا	محمد خيضر بسكرة	مساعد أ	أ/ محمود عياد

السنة الجامعية : 2018-2019



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

شعبة : علوم الإعلام والاتصال
التخصص : اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبة :

خولة توبة

يوم : 01/ 07 / 2019

المهارات الاتصالية ودورها في تحسين سلوك العاملين

دراسة لمهاراتي التحدث و الاستماع على عينة من عمال مؤسسة العسكرية للإسمنت –برانيس-

لجنة المناقشة :

رئيسا	محمد خيضر بسكرة	محاضر ب	د/ بوزيد رملي
مشرفا ومقررا	محمد خيضر بسكرة	محاضر ب	د/ نبيل لحر
مناقشا	محمد خيضر بسكرة	مساعد أ	أ/ محمود عياد

السنة الجامعية : 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة :

تناولت الدراسة المهارات الاتصالية ودورها في تحسين سلوك العاملين، ثم التطرق إلى اهم المفاهيم المتعلقة بالمهارات الاتصالية وخاصة مهارة الحديث والاستماع وكذلك المفاهيم المرتبطة بالسلوك داخل المنظمات، وقمت بتقديم مفهوم شامل لمهارات الاتصال داخل المنظمات مبرزة من خلال أهم الخصائص والمميزات المتعلقة به إضافة إلى التطرق إلى استراتيجيات الاتصال التنظيمي التي تتوفر داخل المنظمات، وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده، " ما فعالية مهارتي التحدث والاستماع في تحسين السلوك التنظيمي لدى عمال منظمة العسكرية للاسمنت-البرانيس - ؟ والاجابة عليه قامت الباحثة بتقسيمه إلى ثلاثة تساؤلات فرعية.

- 1- ما علاقة المهارات الاتصالية بالسلوك التنظيمي في المنظمات؟
- 2- ما طبيعة المهارات الاتصالية المستخدمة في منظمة العسكرية للاسمنت؟
- 3- ما مدى استخدام مهارتي الحديث والاستماع في منظمة العسكرية للاسمنت؟
- 4- هل هناك علاقة بين مهارتي الحديث والاستماع والسلوك التنظيمي (السن ، الخبرة، المهنة، المؤهل العلمي، الجنس)؟.
- 5- هل هناك فروق بين مهارتي الحديث والاستماع ومتغيرات؟
- 6- وبعد تحديد المفاهيم عرض الدراسات السابقة، اجريت الدراسة على عينة من عمال العسكرية للاسمنت-البرانيس- وقوامها 120 مفردة وبطريقة قصدية، ولتوضيح ذلك استعنت الباحثة في الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي من خلال المعلومات والبيانات عبر استمارة استبيان ووصف هذه المعلومات التي من خلال توصلت الدراسة:
 1. وبينت كذلك أن أصحاب الخبرة الأقل في مجال مهارة الاستماع سجلوا أقل من زملائهم الأعلى خبرة.
 2. وكشفت الدراسة أيضا أن عمال يستطيعون العمل والتكيف مع جميع ظروف العمل مواقف وكانت بنسبة %22.5، في جميع مؤشرات الدراسة.

3. وكشفت كذلك الدراسة أن العمال لا يستطيعون العمل تحت ضغوطات نفسية غير موافق اطلاقا وبنسبة 23.3%.

4. كشفت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد مهارة الاتصال (مهارة الحديث والاستماع والسلوك التنظيمي تعزى الخبرة المهنية ، كشفت كذلك الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول بعد مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي أما بالنسبة لبعد الحديث وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اجابات افراد العينة حول بعد مهارة الحديث والسلوك التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

5. وجود علاقة ترابط دال بمستوى دلالة متوسطات حيث سجلت هذا الترابط عند الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الاستماع وكان بدرجة 0.488 وفقا لهذه النتيجة نستنتج وجود علاقة ارتباطية بين مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي وهذا ما يثبت صحة السؤال المذكور في الجانب المنهجي.

6. وجود علاقة ترابط دال بمستوى دلالة متوسط حيث سجل هذا الترابط عند مستوى الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الحديث وكان بدرجة 0.434 وفقا لهذه النتيجة نستنتج وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين مهارة الحديث والسلوك التنظيمي وهذا ما يثبت صحة السؤال المذكور في الجانب المنهجي.

الكلمات المفتاحية :

المهارات الاتصالية – مهارة الحديث-مهارة الاستماع-السلوك التنظيمي .

شكر و عرفان

الحمد لله من قبل ومن بعد أن يسر أمري ووفقني الى انجاز هذا الجهد المتواضع.

ثم الشكر الجزيل للأستاذ الدكتور المشرف:

"نبيل لحر"

على قبوله الإشراف على هذا العمل ، حيث كان عوناً وسنداً مصوباً ، وموجه
وناصح ومرشد كما أتوجه بالشكر إلى من ساعد وساهم معنويًا أو معرفيًا من قريب أو
من بعيد.

كما أتقدم بخاص الشكر لجميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الذي كانوا معنا طيلة
سنوات الدراسة خاصة :الأستاذة هشام عبادة ،الدكتور بوزيد رملي و الأستاذ محمود
عيادشكرا لكم كنتم نعم الأساتذة .

وأوجه بالشكر إلى كل الأساتذة المناقشين على قبولهم تخصيص وقتهم لمناقشة
هذه المذكرة.

الطالبة : **خولة توبة**

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
الشكر والعرفان الإهداء	
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول والأشكال
أ-ب	مقدمة
فهرس المحتويات	
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
أولا: البناء المنهجي للدراسة	
03	1. تحديد الإشكالية
04	2. تساؤلات الدراسة
ثانيا: موضوع و أهميته	
04	1. أسباب اختيار الموضوع
04	2. أهمية الدراسة
05	3. أهداف الدراسة
09-05	4. الدراسات السابقة
ثالثا: المقاربة المنهجية	
10	1. نوع الدراسة
12-11	2. منهج الدراسة
16-13	3. أدوات جمع البيانات
21-14	4. تحديد مجتمع و عينة الدراسة
21	5. حدود الدراسة
24-22	6. مفاهيم الدراسة

	الإطار النظري :
الفصل الثاني :الأبعاد المعرفية للمنظمة والاتصال التنظيمي	
	1.1 مدخل مفاهيمي للمنظمات
25	1.1.1 تعريف المنظمات
26	2.1.1 الخصائص العامة للمنظمات
31-29	3.1.1 أنواع ومكونات المنظمات
	2.1 الاتصال التنظيمي
32-31	1.2.1 تعريف الاتصال التنظيمي
35-33	2.2.1 أهمية وخصائص الاتصال التنظيمي
39-35	3.2.1 معوقات الاتصال التنظيمي
الفصل الثالث :استراتيجيات الاتصال التنظيمي والسلوك التنظيمي	
	1.1 استراتيجيات السلوك التنظيمي ومهاراته
42-41	1.1.1 استراتيجيات الاتصال التنظيمي
48-43	2.1.1 مهارة الحديث
52-49	3.1.1 مهارة الاستماع
	2.1 السلوك التنظيمي
53	1.2.1 مفهوم السلوك التنظيمي
55-54	2.2.1 أهمية وأهداف السلوك التنظيمي
57-55	3.2.1 خصائص وعناصر السلوك التنظيمي
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية ونتائجها	
62	1.التعريف بمؤسسة البسكرية للإسمنت -برانيس-
148-63	2.عرض النتائج ومناقشتها
151-149	3.نتائج الدراسة
	4.خاتمة
	5.قائمة المراجع

	6. الملاحق
--	------------------

فهرس الجداول

والأشكال

فهرس الجداول والأشكال	
أولا : الجداول	
الصفحة	العنوان
16	الجدول رقم 01 : يوضح نتيجة قياس مقياس ألفا كرونباخ
18	الجدول رقم 02 : يبين تصنيف المبحوثين حسب النوع
19	الجدول رقم 03 : يبين تصنيف المبحوثين حسب العمر
19	الجدول رقم 04 : يبين تصنيف المبحوثين حسب المستوى التعليمي
20	الجدول رقم 05 : يبين تصنيف المبحوثين حسب الخبرة المهنية
63	الجدول رقم 06 : يوضح إجابة العمال حول لديك معلومات كافية حول وظائف ومهام المدير حسب متغيرات الدراسة
65	الجدول رقم 07 : يوضح إجابة العمال حول تستخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة حسب متغيرات الدراسة
67	الجدول رقم 08 : يوضح إجابة العمال حول تستخدم كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين حسب متغيرات الدراسة
69	الجدول رقم 09 : يوضح إجابة العمال حول تعتذر عندما تخطئ في الكلام حسب متغيرات الدراسة
71	الجدول رقم 10 : يوضح إجابة العمال حول تشرح رفضك لبعض الأعمال بوضوح وإقناع حسب متغيرات الدراسة
73	الجدول رقم 11 : يوضح إجابة العمال حول تتحدث بسرعة حيث يكون كلامك غير مفهوم حسب متغيرات الدراسة
75	الجدول رقم 12 : يوضح إجابة العمال حول تستطيع عرض أفكارك بوضوح لزملائك في العمل حسب متغيرات الدراسة
77	الجدول رقم 13 : يوضح إجابة العمال حول عند عقد الاجتماعات تتحدث بحرية ولغة بسيطة حسب متغيرات الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

79	الجدول رقم 14 : بوضوح إجابة العمال حول تُعيد تفسير ما تقوله لفهم الرسالة أكثر حسب متغيرات الدراسة
81	الجدول رقم 15 : بوضوح إجابة العمال حول تُعبر بحرية عن اختلافاتك مع الآخرين حسب متغيرات الدراسة
83	الجدول رقم 16 : بوضوح إجابة العمال حول تُحاول في الحديث أن تضع نفسك موضوع من تُحدثه حسب متغيرات الدراسة
85	الجدول رقم 17 : بوضوح إجابة العمال حول تلاحظ على الآخرين أنهم صغون إليك عندما تتكلم حسب متغيرات الدراسة
87	الجدول رقم 18 : منح إجابة العمال حول تُصغي جيداً لما يُقال حسب متغيرات الدراسة
89	الجدول رقم 19 : يوضح إجابة العمال حول تهتم لردود الأفعال وتحترمها حسب متغيرات الدراسة
91	الجدول رقم 20 : يوضح إجابة العمال حول تُشجع العاملين الآخرين على الإصغاء الجيد حسب متغيرات الدراسة
93	الجدول رقم 21 : بوضوح إجابة العمال حول تُركز مع الشخص الذي يتحدث معك حسب متغيرات الدراسة
95	الجدول رقم 22 : بوضوح إجابة العمال حول تسمع فقط لما يُقال نك مٌجبر على الاستماع حسب متغيرات الدراسة
97	الجدول رقم 23 : يوضح إجابة العمال حول تسمع الأشياء التي توافق أرائك واتجاهاتك فقط حسب متغيرات الدراسة
99	الجدول رقم 24 : بوضوح إجابة العمال حول تُوظف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين حسب متغيرات الدراسة
101	الجدول رقم 25 : يوضح إجابة العمال حول تتقبل الملاحظات الناقدة لتصرفاتك وسلوكك حسب متغيرات الدراسة
103	الجدول رقم 26 : بوضوح إجابة العمال حول عندما يُوجه إليك سؤال

قائمة الجداول والأشكال

	غير واضح صاحب السؤال أن يشرح معناه حسب متغيرات الدراسة
105	الجدول رقم 27 : بوضوح إجابة العمال حول تُحاول فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل حسب متغيرات الدراسة
107	الجدول رقم 28 : بوضوح إجابة العمال حول تُحاول التأقلم مع عادات مختلفة عن عاداتك حسب متغيرات الدراسة
109	الجدول رقم 29 : يوضح إجابة العمال حول تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الآخرين حسب متغيرات الدراسة
111	الجدول رقم 30 : وضح إجابة العمال حول تتعامل مع فئات العمال كل حسب مستوياتهم حسب متغيرات الدراسة
113	الجدول رقم 31 : بوضوح إجابة العمال حول تدعي أنك تستمع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر حسب متغيرات الدراسة
115	الجدول رقم 32 : بوضوح إجابة العمال حول تعتبر نفسك قادر على التكيف مع جميع ظروف العمل حسب متغيرات الدراسة
117	الجدول رقم 33 : يوضح إجابة العمال حول تستطيع العمل تحت ضغوطات نفسية حسب متغيرات الدراسة
119	الجدول رقم 34 : يوضح إجابة العمال حول تشعر بالاطمئنان تجاه عمالك حسب متغيرات الدراسة
121	الجدول رقم 35 : يوضح إجابة العمال حول تعمل بروح فريق العمل حسب متغيرات الدراسة
123	الجدول رقم 36 : يوضح إجابة العمال حول تتقبل زملائك باختلاف لهجاتهم حسب متغيرات الدراسة
125	الجدول رقم 37 : يوضح إجابة العمال حول تتحمل المسؤولية تجاه عمالك وتعمل وفقا للتعليمات حسب متغيرات الدراسة
127	الجدول رقم 38 : بوضوح إجابة العمال حول تعتقد أن الحوافز

قائمة الجداول والأشكال

	والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك حسب متغيرات الدراسة
129	الجدول رقم 39 : يوضح إجابة العمال حول حسب رأيك تساهم مهارة اتقان الحديث في تحسين السلوك لديكم حسب متغيرات الدراسة
131	الجدول رقم 40 : يوضح إجابة العمال حول من وجهة نظرك عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على سلوكك حسب متغيرات الدراسة
133	الجدول رقم 41 : يوضح إجابة العمال حول اكتسابك لمهارة الاستماع يزيد من رفع سلوكك حسب متغيرات الدراسة
135	الجدول رقم 42 : يوضح إجابة العمال حول ترى أن السلوك الإيجابي ناتج من اكتسابك مهارة الحديث حسب متغيرات الدراسة
137	الجدول رقم 43 : يوضح إجابة العمال حول تدريبك على مهارة لاستماع يُساعد على تعديل السلوك الخاطيء حسب متغيرات الدراسة
139	الجدول رقم 44 : يوضح إجابة العمال حول تعتقد أن قلة إمكانية اتقان مهارة الحديث اسهما في ضعف السلوك لديكم حسب متغيرات الدراسة
141	الجدول رقم 45 : يوضح إجابة العمال حول ترى أن العوامل النفسية لديكم تطور من مهارة التحدث وبالتالي تؤثر في سلوكك إيجابا حسب متغيرات الدراسة
143	الجدول رقم 46 : يوضح اختبار (ت) Ttest للعينتين المستقلتين الجنس (ذكر وأنتى) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المبحوثين على بنود أبعاد الحديث والاستماع
144	الجدول رقم 47 : يوضح اختبار (ت) Ttest للعينتين المستقلتين العمر (18-35 سنة و35 فما فوق) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المبحوثين على بنود أبعاد الحديث والاستماع
145	الجدول رقم 48 : يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي One

قائمة الجداول والأشكال

	Way Anova لمتوسطات درجات الخبرة المهنية
146	الجدول رقم 49 : يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova لمتوسطات درجات المؤهل العلمي
147	الجدول رقم 50 : يوضح نتائج تحليل ارتباط بيرسون بين دور السلوك تنظيمي وُعد مهارة الحديث
148	الجدول رقم 51 : يوضح نتائج تحليل ارتباط بيرسون بين دور السلوك تنظيمي وُعد مهارة الاستماع
ثانيا : الأشكال	
28	الشكل رقم 01 : سم توضيحي يُّبين مكونات المنظمة
45	الشكل رقم 02 : سم توضيحي يُّبين مستويات الإصغاء
48	الشكل رقم 03 : يمثل نموذج الإنصات الجيد
50	الشكل رقم 04 : يمثل نموذج سمات المتحدث الناجح

مقدمة

يُعدّ العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج ، وله أهمية ودور في نجاح المنظمات سواء كانت اقتصادية أو خدمية ومن خلال هذا كله تحاول المنظمات البحث عن العوامل المؤثرة في سلوك العاملين سواء كان بالسلب أو بالإيجاب وذلك للوصول إلى أقصى كفاءة ممكنة ولتحقيق هذه الأهداف يجب العمل على توفير مهارات اتصالية تساعد العاملين على تحسين ورفع سلوكهم.

وبما أن المنظمات هي وسط اجتماعي ، حيث لا يمكن تصور أي تنظيم بدون اتصالات داخلية خاصة ، حيث يعد الاتصال من أهم عوامل تطور سلوك العاملين ، حيث تلعب مهارات الاتصال دورا كبيرا في تنظيم العلاقات الموجودة بين الأفراد العاملين وجعلها منسجمة ومتكاملة مما يخدم نشاط المؤسسة ، و أي خلل يعيقها قد يتسبب في مشاكل للمنظمة مما يعرقل تحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها ، ولهذا وعلى كل المنظمات دراسة سلوكيات العاملين ومعرفة التأثيرات التي تؤثر عليهم ومحاولة معالجتها لتحسين السلوك وتحقيق أهداف التي تريد المنظمات الوصول إليها .

وعلى ضوء ما سبق ، سنحاول في هذه الدراسة الكشف عن دور مهارات الاتصال في تحسين سلوك العاملين بمؤسسة العاملين بمؤسسة العسكرية للإسمت - برانيس - .

ولقد عمدنا في إطار إعداد هذه الدراسة إلى تقسيمها إلى أربعة فصول حيث عنونَ الفصل الأول ب : "الإطار المنهجي" والذي تضمن أولا : موضوع الدراسة والذي يحتوي على إشكالية الدراسة مبررات اختيار الموضوع أهمية ، و أهدافه ، مفاهيم ومصطلحات الدراسة بالإضافة إلى الدراسات السابقة. ثانيا : منهجية الدراسة والذي تضمن النقاط المتصلة في المنهج المستخدم ، أدوات جمع البيانات ، مجتمع وعينة الدراسة مجالات الدراسة ، وأما الفصل الثاني فعُنونَ ب الأبعاد المعرفية للمنظمة والاتصال التنظيمي والذي يتضمن أولا : مدخل مفاهيمي للمنظمات ، ثانيا : ومدخل للاتصال التنظيمي ، حيث تنطوي ضمنه تعريف الاتصال التنظيمي ، أهميته وخصائصه و معوقاته.

وعالجنا في الفصل الثالث "مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)" والمتضمن ثلاثة نقاط هامة متمثلة في أولا : استراتيجيات الاتصال ومهارة الحديث والاستماع ، بالإضافة كذلك الى خصائص وعناصر السلوك التنظيمي .



وعالجها في الفصل الرابع "نتائج الدراسة" وذلك بتحليل البيانات (إجمالي العينة) إحصائيا بواسطة الجداول المزدوجة بمؤشرات أربعة ، الجنس ، السن ، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي وتم ذلك بالتحليل والتفسير واعتمادا على نظام التكرار والنسب المئوية ، وقمنا بالعمل برنامج SPSS.

أما الصعوبات التي اعترضت سير عملنا البحثي فهي كثيرة منها ، ضرورة الحصول على إذن رسمي للمنظمة المراد توزيع أداة البحث بها نظر لحساسية البحث ، بالإضافة إلى صعوبة استرجاع الأداة المستخدمة خاصة في غياب بعض المبحوثين عن العمل ، كما يعتبر عامل الوقت من أبرز أسباب المعيقة للدراسة في المنظمة التي أجريت بها الدراسة.

الإطار المنهجي

للدراصة

الفصل الأول : المقاربة المنهجية للدراسة

1. البناء المنهجي للدراسة .

1.1 إشكالية الدراسة ، تساؤلاتها .

1.1.1 إشكالية الدراسة.

2.1.1 تساؤلات الدراسة.

2.1 الموضوع وأهميته

1.2.1 أسباب اختيار الموضوع.

2.2.1 أهمية الدراسة.

3.2.1 أهداف الدراسة.

4.2.1 الدراسات السابقة.

5.2.1 مفاهيم الدراسة.

2. المقاربة المنهجية للدراسة.

1.2 نوع الدراسة ، منهجها وطرق جمع بياناتها.

1.1.2 نوع الدراسة .

2.1.2 منهج الدراسة.

3.1.2 أدوات جمع البيانات .

2.2 مجتمع الدراسة وعينته.

1.2.2 تحديد مجتمع الدراسة

2.2.2 العينة وطريقة اختيارها

3.2.2 حدود الدراسة

1. البناء المنهجي للدراسة :

1.1 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها :

1.1.1 الإشكالية:

تسعى المنظمات وخاصة منها الاقتصادية إلى إنجاح أعمالها والبقاء في منافسة مستمرة مع بقية المنظمات ، وتتطور لما هو أحدث وأحسن و لنجاح ورقي أي منظمة عليها إتباع الأنماط و المهارات الاتصالية المناسبة لمواجهة العراقيل و المشاكل لأنه إذا غاب الاتصال الجيد غاب الأداء الجيد وكذا من الضروريات التي تساهم في استمرار المنظمة السلوك الوظيفي للعاملين فالمنظمة ككيان لا تعيش بمعزل عن الآخرين فهي تؤثر و تتأثر بما يحدث حولها من تغيرات خارجية وداخلية. وفي خضم هذه الظروف التي تعيشها المنظمات اقتضت الحاجة لاستحداث المهارات الاتصالية والعمل بها من طرف إدارات المنظمات لتشجيع العاملين وإدخالهم في جو العمل والتأثير فيهم ومن ثم تنمية قدراتهم لغرض الاستمرار وتحسين أداء العاملين .

وفي إطار هذه الصعوبات على المنظمات الاقتصادية أن تستخدم برامج لتخطيط مسار الوظيفي للعاملين كحل محتمل يساعدها على تحديد الكيفية التي يمكن من خلالها تحفيزهم وتحسين سلوكهم الإيجابي لتحقيق الأهداف الرئيسية التي تسعى المنظمة إلى الوصول إليها ، ولهذا وعلى المنظمة ومن يقودها أن يفهم العاملين ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع أهداف المنظمة وكل هذا بحاجة لإتقان مهارات الاتصال لتوجيههم وتنظيم عملهم ومتابعته .

ومن خلال هذا كله يجب أن تتوفر في القائد الإداري و العاملين مهارات اتصالية خاصة كمهارة الاستماع و مهارة الحديث . لتساعدهم على الاتصال بالآخرين وتهيئة المناخ المناسب والملائم لتحقيق الرضا و رفع الروح المعنوية للعمال وتحقيق التفاهم بينهم وبين الإدارة.

إن هذه الأفكار والمعطيات في مجملها دفعتنا لبلورة التساؤل التالي:

ما فعالية مهاراتي التحدث والاستماع في تحسين السلوك التنظيمي لدى عمال منظمة

البسكرية للإسمنت - برانيس - ؟.

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسة مجموعة من التساؤلات الفرعية :

2.1.1 التساؤلات الفرعية:

1. ما علاقة المهارات الاتصالية بالسلوك التنظيمي في المنظمات ؟
2. ما طبيعة المهارات الاتصالية المستخدمة في منظمة العسكرية للإسمت ؟
3. ما مدى استخدام مهاراتي الحديث والاستماع في منظمة العسكرية للإسمت _برانيس_؟
4. هل هناك علاقة بين مهاراتي الحديث والاستماع والسلوك التنظيمي منظمة العسكرية للإسمت _برانيس_ ؟
5. هل هناك فروق بين مهاراتي الحديث والاستماع ومتغيرات العينة (الجنس -السن -الخبرة المهنية - المؤهل العلمي) ؟

2.1 الموضوع وأهميته :

1.2.1 أسباب اختيار الموضوع:

1. محاولة التعرف على كيفية العمل بالمهارات الاتصالية داخل المنظمات الاقتصادية.
2. محاولة إبراز الأهمية و الدور الذي تلعبه مهارات الاتصال في تحسين السلوك التنظيمي داخل المنظمة ، ومدى اهتمام المنظمة بتحقيق الفعالية الاتصالية.
3. التعرف على أهم مهارة تستخدمها المنظمات الاقتصادية.

2.2.1 أهمية الدراسة :

1. إبراز أهمية استخدام المهارات الاتصالية داخل المنظمة الاقتصادية.
2. معرفة واقع تحسين السلوك التنظيمي داخل المنظمة الاقتصادية.
3. معرفة الدور الذي تلعبه المهارات الاتصالية في تحسين سلوك العاملين .
4. الوقوف على أوجه القصور التي تعاني منها عملية مهارات الاتصال و التي تؤثر بدورها على سلوك العاملين.

3.2.1 أهداف الدراسة :

- 1.الكشف عن العلاقة بين المهارات الاتصالية وسلوك لعاملين.
- 2.معرفة مدى مساهمة المهارات الاتصالية في تحسين السلوك الإيجابي للعاملين.
- 3.الكشف عن أهم المهارات المستخدمة داخل المنظمة .

4.2.1 الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث ذات الصلة ومراجعة الرسائل الجامعية المنشورة فضلا عن الأبحاث في مجال الإعلام والاتصال، قمنا بالتعليق عنها وأهم جوانبها .
تعتبر الدراسات والبحوث العلمية السابقة من بين الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث بوضع الانطلاقة الحقيقية لموضوع بحثه، فيقوم بإكمال ما توصلت إليه الأبحاث السابقة.

الدراسة الأولى:

تندرج تحت عنوان "مدى توافر مهارات الاتصال الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة صنعاء وعمران من وجهة نظر الهيئة التدريسية إعداد الدكتور محمد عبد الله حسين حميد أستاذ الإدارة التعليمية المساعد رئيس قسم العلوم التربوية و النفسية، كلية التربية جامعة حجة مجلة الناصر، العدد السادس ديسمبر 2015.

تساؤلات الدراسة :

- 1.ما مدى توافر مهارات الاتصال الإداري (مهارة التحدث/ مهارة القراءة /مهارة الكتابة/ مهارة الاستماع ومهارة لغة الجسد) لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة صنعاء وعمران من وجهة نظر هيئة التدريسية
 - 2.هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى.....تعزي للمتغيرات الديموغرافية التالية:الجنس الجامعة الكلية، الرتبة الأكاديمية) لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة صنعاء وعمران من وجهة نظر هيئة والتدريسية ؟ .
- المنهج المنهج الوصفي.**

العينة : الطبقة العشوائية .

النتائج المتوصل إليها:

كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

1. بلغ المتوسط العام لدرجة توافر مهارات الاتصال الإداري كافة (3.17) وبانحراف معياري

(1.10) وهذا يشير بشكل واضح إلى أن مدى توافر مهارات الاتصال لدى رؤساء الأقسام

الأكاديمية بجامعة صنعاء وعمران من وجهة نظر هيئة التدريسية كان بدرجة متوسطة .

2. احتلت مهارة القراءة المرتبة الأولى من حيث درجة توافرها عند رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة

صنعاء وعمان إذ وجدت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.72) و انحراف معياري (80) ويرجع

السبب في ذلك إلى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة صنعاء وعمران يركزون على الاتصالات الرسمية

من قراءة التقارير والشكاوي والتعليمات والتوجيهات أكثر من استخدامهم للمهارات الأخرى حيث

تفرض البيروقراطية نمطا من الاتصالات الرسمية في هاتين الجامعتين، ويأتي في المرتبة الثانية من حيث

درجة توافر مهارة الكتابة بمتوسط حسابي (3.70) ثم تليها مهارة الاستماع بمتوسط حسابي (3.13)

ويأتي في المرتبة الرابعة مهارة التحدث بمتوسط حسابي (2.66)، وتأتي في المرتبة الأخيرة مهارة لغة

الجسد بمتوسط حسابي (2.64) وبشكل عام فإن هذا يعني أن رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة

صنعاء و عمان يركزون على مهارة القراءة بدرجة الأولى والاستعانة بمهاراتي الكتابة و الاستماع أكثر

من مهاراتي التحدث ولغة الجسد.

3. كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى 005 فأقل في إجابات

أفراد عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة

صنعاء و عمان تعزي لمتغير الجنس ولصالح الإناث. وهذا يدل على أن الإناث لديهن نظرة مختلفة

عن الذكور فيما يخص توافر مهارات الاتصال لدي رؤساء الأقسام وبهذا فإن مجموعة الإناث ترى أن

رؤساء الأقسام الأكاديمية تتوافر لديهم مهارات الاتصال الإداري ويرجع الباحث هذه النظرة ربما

لوجود عاطفة المرأة قد تغلب عليها أحيانا أكثر من الرجل في تقييم و الحكم على الأشياء.

كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الكلية والجامعة، وهذا دليل على أنه لا فرق بين الهيئة التدريسية في الكليات الإنسانية والعلمية وكذا لا فرق بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء وعمران في نظرهم تجاه رؤساء الأقسام الأكاديمية فيما يخص توافر مهارات الاتصال الإداري لديهم وربما يرجع ذلك إلى وجود تقارب ثقافي وبيئي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعتين.

4. بينت نتائج الدراسة أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى 005 فأقل في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال الإداري تبعا لمتغير الرتبة الأكاديمية في جميع مجالات الأداة و الأداة ككل. والسبب يرجع نفسه إلى التقارب الثقافي والمكاني بين الجامعتين ، إضافة إلى ذلك أن كليات جامعة عمران هي في الأصل كانت تابعة لجامعة صنعاء قبل أن تكون جامعة مستقلة في عام 2005 وبهذا فإن الجامعتين كانت جامعة واحدة لذا فإن الاختلاف بين درجات أفراد العينة لن يكون كبيرا.

الدراسة الثانية :

تدرج تحت عنوان: "مهارات الاتصال الفعال للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة التربوية ثانوية ناصر بآي سليمان نموذجا مخبر الدراسات النفسية و التربوية ومخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية إعداد عليوات محمد ،جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر العدد 19 ديسمبر 2017 .

تساؤلات الدراسة :

- ما أهم مهارات العملية الاتصالية التي يتميز بها القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة التربوية ؟ وما مدى مساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة

المنهج المنهج الوصفي

العينة: مسح شامل

النتائج المتوصل لها :

1. إن نظام الاتصال الجيد يتطلب أن يوضع على أساس الاحتياجات الفعلية للمؤسسة وأن يعمل على إشباعها، كما أن الثقة بين الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة و الثقة في المعلومات التي يتبادلونها أساس الاتصال الجيد.
2. يتوقف الاتصال الفعال في المؤسسة التربوية على مدى إيمان القائم بالعلاقات العامة بأهمية في تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة وإشباع حاجات أفرادها.
3. يتطلب تكوين علاقات اتصال جديدة مع جمهور المؤسسة وقتا وجهدا كبيرين لذلك يجب على القائم بالعلاقات العامة أن يستخدم في العملية الاتصالية مجموعة من المهارات وليس مهارة واحدة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والمنتظرة للمؤسسة .
4. تساهم المراجعة والمتابعة المستمرة لمهارات الاتصال المختلفة في التخفيف من حده المشاكل التي قد تطرأ في المؤسسة وتساهم في تنمية العلاقات الإنسانية الجيدة وتعمل على رفع الروح المعنوية للعمال من خلال تعريفهم بدورهم في المؤسسة وما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات .

التعقيب على الدراسات السابقة :

إن موضوع المهارات الاتصالية وسلوك العاملين بالمؤسسات الاقتصادية خاصة له أهمية بالغة ،خاصة الدراسات الميدانية المتعلقة بالمهارات الاتصالية وسلوك العاملين ، حيث ركز الباحثين على الجانب الإيجابي لامتلاك المهارات وأحيانا أخرى الجانب السلبي لعدم امتلاكها ،حيث أهملوا التركيز على الفرد لأنه جزء مهم بالنسبة لأي منظمة أو منظومة موجود فيها ،ويمكن أن يتأثر سلوكه في العمل وبالتالي تضرر المنظمة .

عند الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المهارات الاتصالية أو دراسات سلوك الفرد داخل المنظمات ،فوجدنا مواضيع تناولت جزئيات ،بالإضافة إلى غياب دراسات تحتوي مهارات الاتصال ودورها في تحسين سلوك العاملين في المؤسسات الاقتصادية بالطرح المراد إنجازها .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

وتتمثل في النقاط التالية :

- بناء موضوع الدراسة و إشكالياتها من خلال الاستعانة بهذه الدراسات كزنها تتضمن متغيرات لها علاقة مع الدراسة المراد إنجازها .
- تحديد مسار الجانب النظري لدراسة التي سيتم إنجازها .
- تحديد منهج البحث المناسب للدراسة .
- إعداد أداة الدراسة الملائمة لمجال البحث .

2. المقاربة المنهجية للدراسة :

1.2 نوع الدراسة ،منهجها وطرق جمع البياناتها :

1.1.2 المنهج المتبع :

المنهج هو جملة من المبادئ و القواعد و الإرشادات التي يجب علي الباحث إتباعها من أجل الكشف عن العلاقات العامة و الجوهرية و الضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة.¹ والمقصود بالمنهج البحث العلمي هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أم تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشاكل أو حالة من الحالات بقصد تشخيصها أو وصفها وصفا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل شامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها وبتيح معرفة أسبابها ومؤثراتها والأنماط التي تتخذها أو تتشكل فيها والعوامل التي أثرت فيها أو تأثرت بها وقياس هذا الأثر أو التنبؤ به بشكل موضوعي دقيق يفسر العلاقات التي تربط عواملها الداخلية والخارجية بقصد الوصول إلى نتائج عامة محددة يمكن تطبيقها وتعميمها.²

والمنهج كذلك هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة ،إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين أو من أجل البرهنة عليها للآخرين حيث نكون بها عارفين .³

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة وكافية حول المهارات الاتصالية وسلوك العاملين ،والبحث على المستويين نظري ،وذلك بمحاولة مسح كل الأدبيات المتعلقة بالموضوع ،وتطبيقي بوصف مفردات الدراسة عمال منظمة العسكرية للإسمت ،ومن ثم تحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى نتائج عامة ، ومن هنا نستطيع القول بأن هذه الدراسة

¹ عبد الهادي أحمد الجوهري ،مدخل إلى مناهج وتصميم البحوث الإجتماعية ،المكتب الجامعي ،مصر،2002،ص27.

² محمد عبد العني لعوض،محسن أحمد الحضيبي ،الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، مصر 1992،ص39.

³ عبد الرحمن بدوي ،مناهج البحث العلمي ،ط3،وكالة المطبوعات ،الكويت ،1977،ص4.

تندرج ضمن الدراسات الوصفية والتي تعرف بأنها : أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد أو فترة أو فترات زمنية معلومة ، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع معطيات الفعلية للظاهرة¹

وتعريف آخر : إنها وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الدراسة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظاهرة المختلفة الأخرى².

وبناء على هذا فإن هذه الدراسة الوصفية ستقوم بدراسة المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين سلوك العاملين باستخدام المنهج المسح الاجتماعي يعرف منهج المسح الاجتماعي بأنه دراسة استطلاعية تقوم بها بقصد الكشف عن مشاكل المجتمع أو بأنه محاولة منظمة لتقرير وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو لجماعة معينة تنصب على الوقت الحاضر بشكل أساسي (.....) وتعتمد الطريقة المسحية على تجميع البيانات عن موقف معين بالاعتماد على عدد من الحالات في وقت معين . وقد تقوم بتجميع البيانات بمسح السكان أو بمسح عينة للمجتمع مختارة اختياراً دقيقاً لتمثيل المجتمع تمثيلاً تاماً للوصول إلى حقائق تسهم في حل المشاكل ، فالمسح طريقة أو منهج من مناهج البحث يتناول مشكلة واضحة ومحددات ذات أهداف ثابتة يساعد في اكتشاف علاقات معينة بين مختلف الظواهر التي لا يستطيع الباحث الوصول إليها بدون مسح³

ويعرف دوقان عبيدات على أنه: المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها⁴

¹ رجاء وحيدو بدري ، البحث العلمي أساسيات النظرية وممارسته العلمية ، دار الفكر ، دمشق ، 2002 ، ص 182.

² منذر الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، دار الميسرة ، عمان ، الأردن 2006 ، ص 183

³ مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للنشر ، الأردن ، 2000 ، ص 130/129

⁴ محمد الغريب عبد الكريم ، البحث العلمي لتصحيح المناهج و الاجراءات ، المكتب الجامعي ، مصر ، 1999 ، ص 182.

يعرف (هويتني) منهج المسح الاجتماعي، بأنه محاولة منظمة لتحليل وتأويل الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو نسق من السلوكيات وهذا التعريف يركز على البعد الكلي للمنهج المسيحي وهو جزء فقط من أبعاده، أما موريس فقد عرفه من جهته بأنه منهج لتحليل ودراسة موقف أو مشكلة وذلك بإتباع طريقة علمية منظمة، أما في العموم يكون المسح دوماً لدراسة موضوع ما في الحاضر عن طريق جمع البيانات وتفسيرها ثم تعميم النتائج بهدف تطبيقها علمياً على الظواهر المماثلة مع بعض الشروط و الاجراءات¹

كما عرفه سمير محمد حسين على أنه :جهداً علمياً منظماً للحصول على البيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة أو مجموعة الظواهر موضوع البحث من العدد الحدي من المفردات المكونة لمجتمع البحث، ولفترة زمنية كافية للدراسة، و ذلك إما بهدف تكوين القاعدة الأساسية للبيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين أو تحديد كافة الأوضاع القائمة عن طريق مقارنة المعلومات التي تم الحصول عليها بمستويات أو معايير قياسية سبق اختيارها وإعدادها، أو التعرف على الطرق والأساليب والممارسة أو استخدام هذه البيانات الشاملة في رسم سياسات ووضع خطط على أساس من الاستبصار الكامل بجانب الموقف.²

وهو كذلك محاولة منظمة لجمع البيانات والتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة و وقت معين³

-ويعد كذلك المسح الاجتماعي من أكثر المناهج استخداماً في البحوث الاجتماعية وأكثرها فعالية في معالجة القضايا الميدانية، وأكثرها مرونة من حيث جمع المعلومات و تلافي العقبات، حيث يستخدم هذا المنهج لاكتشاف ووصف وتحليل المعلومات بالاعتماد أساساً على الأفراد بصفتهم وحدات للتحليل وجمع المعلومات بالإضافة إلى استخدامه لدراسة الجماعات والمنظمات ودراسة

¹ يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية والاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 65

² سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، 2006، ص 147.

³ فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 2000، ص 87

التفاعل الاجتماعي و تحول معلومات الأفراد والجماعات إلى مجاميع متوسطات حسابية بشكل واسع مع هذا المنهج لدرجة أن أداة الإستبانة تسمى في أحيان كثيرة أداة مسح¹.

3.1.2 أدوات جمع البيانات :

عملية جمع البيانات في مجالات الدراسة تتم وفق طرق وأدوات معينة، وفي بحثنا هذا استعنا بجملة من الأدوات المضبوطة علميا ومنهجيا لجمع البيانات والمعلومات التي يحتاجها بحثنا، وقد جاء ذلك بمراعاة توافقا مع منهج الدراسة (المنهج المسح الاجتماعي)

1. الملاحظة : ويمكن تعريفها بأنها: هي توجيه الحواس، الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها توصلا إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو تلك الظواهر المراد دراستها². ويمكن تعريفها أيضا بأنها إحدى أدوات جمع البيانات و تستخدم في البحوث الميدانية لجمع لبيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية³.

فهي أيضا عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والإحداث و مكوناتها المادية و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف بقصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته⁴.

وقد اعتمادنا الملاحظة البسيطة التي نعرفها بأنها: تتم مشاهدة ظاهرة معينة دون أن يكون لدى الباحث إدراك كامل لنوعية السلوك الذي سيخضع للملاحظة⁵.

¹ صالح بن عبد الله الدبل، مهارات البحث الاجتماعي و تقنياته، العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، 2018، ص54

² عبد الرحمن العيسوي، محمد عبد الفتاح محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص94.

³ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، 2008، ص218.

⁴ عامر قندلجي، البحث العلمي استخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري، عمان، 1999، ص30.

⁵ محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص183.

وتعريف آخر للملاحظة البسيطة حيث تعد بمثابة استطلاع أولي للظاهرة وملاحظة منظمة، وهي المخطط لها من حيث الأهداف، والمكان والزمن، والمبحوثين، والظروف، و الأدوات اللازمة.¹

يري أن الملاحظة البسيطة يتم عن طريقها مشاركة الباحث الجمهور أو مجتمع البحث أو الظاهرة المراد دراستها ولا يشارك أو يتدخل ذاتيا فيما يلاحظه أو يشاهده في الواقع

وهناك من يعرف الملاحظة البسيطة بأنها: تتمثل في ذلك الأسلوب من أساليب جمع البيانات الذي يعتمد فيه الباحث على حواسه فقط وتتم الملاحظة في صورة طبيعية دون تكليف ودون وضع تصنيفات مسبق لأنماط السلوك التي سيتم ملاحظتها.²

ولقد تم الاستعانة بهذه الأداة بغرض جمع المعلومات عن طريق التواجد الشخصي في المنظمة المراد إجراء البحث فيها، من خلال رصد تصرفات العمال أثناء العمل، والعلاقات السائدة بينهم والمهارات الاتصالية المتوفرة في العمال (مهارة الحديث ومهارة الاستماع) بالإضافة إلى الجو العام لعمل على سلوك العاملين .

2. الاستبيان :

هو مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة و المرتبطة بعضنا البعض الآخر بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث و ذلك في موضوع البحث و المشكلة التي اختارها.³ وتعريف آخر: الاستبانة هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة معينة أو موقف معين⁴ تعرف الاستبانة أو الاستبيان: بأنه عبارة عن استمارة تحتوي مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة

¹ عبد الله باشيوه وآخرون، البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص383.

² عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص127

³ عبد الغاني، منهجية البحث في علم الاجتماع، دار الطليعة للنشر والتوزيع، بيروت، 2007، ص70.

⁴ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر، الاردن، 1994، ص77.

التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو مشكلة البحث. كما يعرف بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب¹.

وفي إطار بحثنا هذا ستشمل استمارتنا أربعة محاور رئيسية تناسب وتساؤلات الدراسة متمثلة في المحور الأول تحت مسمى البيانات الشخصية، أما المحور الثاني فيشمل استخدام مهارة الحديث لرفع سلوك العاملين، ووضع لقياس مهارة الحديث ودورها في تحسين السلوك، ويشمل 12 سؤال، والمحور الثالث متمثل في استخدام مهارة الاستماع لتحسين سلوك العاملين، وهو لقياس مهارة الاستماع وفعاليتها لتحسين السلوك، ويشمل 14 سؤال، أما المحور الأخير فهو علاقة السلوك التنظيمي بمهاراتي الحديث والاستماع، وهو لقياس علاقة السلوك التنظيمي بمهاراتي الحديث والاستماع، ويتضمن 14 سؤال والعدد الاجمالي لأسئلة الاستمارة هو 44 سؤال.

1- اختبار الصدق :

يقصد باختبار صدق أداة جمع المعلومات و البيانات و مدى قدرتها على أن تقيس ما تسعى إلى قياسه فعلا بحيث تتطابق المعلومات التي يتم جمعها بواسطتها مع الحقائق الموضوعية بحيث تعكس المعنى الحقيقي و الفعلي للمفاهيم الواردة بالدراسة بدرجة كافية، أي أن اختبار الصدق يسعى لتأكيد صحة أداة البحث أو المقياس المستخدم في الدراسة وصلاحيته سواء في جمع البيانات أو قياس المتغيرات بدرجة عالية من الكفاءة و الدقة.²

2- الصدق الظاهري :

والذي يستهدف التأكد من أن العبارات والأسئلة المتضمنة في أداة جمع المعلومات يمكن أن تؤدي إلى جمعها بدقة أو قياس المتغيرات قياسا صحيحا، وهو ما يتم عن طريق دراسة محتويات أداة جمع

¹ منال هلال مزاهرة، بحوث الاعلام الاسس والمبادئ، دار كنوز المعرفة، عمان، الاردن، 2010، ص203.

² سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الاعلام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2006، ص314.

المعلومات أو قياس تقويمها . والتحقق من صدق أداة الاستبيان تم عرضها على 3 محكمين مختصين في الاعلام والاتصال ، والغرض من ذلك هو التأكد من صحة الإعداد والصيغة من حيث المحتوى والسلامة اللغوية وقد تم الأخذ بملاحظات الأساتذة المحكمين والأستاذ(الدكتور) المشرف حتى أصبحت الأداة في صورتها النهائية وتم توزيعها على عينة الدراسة¹ .

3- ثبات أداة الدراسة :

يتم إجراء هذا النوع من الاختبارات من أجل تحديد مدى الاعتمادية على هذه الأداة لجميع البيانات أي معرفة درجة صدقها في إعطاء نفس النتائج في حال تم إعادة إجراء الدراسة في ظل نفس الفوارق التي تمت بها .

ويتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات "ألفا كرونباخ" ، الذي هو مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات ، حيث يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة ، ولذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل الاستمارة.

ويبين الجدول التالي نتائج "ألفا كرونباخ":

الجدول رقم 01 : يوضح نتيجة قياس مقياس ألفا كرونباخ .

عدد العناصر	ألفا كرونباخ
40	0, 869

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ للمتغيرات الاستمارة هي 0.869 ، وهي نسبة مرتفعة ، لنخلص في النهاية إلى أن قيمة ألفا كرونباخ هي بقيمة 0.869 وهي تدل على ثبات أداة البحث بشكل كبير ، علما أن القيمة المرجعية للثبات وفق ألفا كرونباخ هي 6 .

¹ حكمت من طرف الأساتذة (الدكتور) (ة) : هشام عبادة ، محمود عياد ، سعاد سراي .

2.2 مجتمع الدراسة وعينته :

1.2.2 مجتمع البحث والعينة :

يعرف مجتمع البحث بأنه: جميع أفراد الظاهرة المقصود دراستها¹. وتعريف آخر: بأنه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة². والمجتمع الأصلي لهذه الدراسة هم عمال منظمة العسكرية للاسمنت _برانيس -، باعتبارهم الأمثل في تحديد زاوية الدراسة ونظرا لكبره قمنا باختيار عينة .

العينة في البحث العلمي هي المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها، وهي تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي إذن العينة تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع³.

وفي تعريف آخر للعينة بأنها :ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا⁴.

2.2.2 العينة وطريقة اختبارها :

أ. العينة:

هي نموذج يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن الدراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل وحدات المجتمع .

¹ محمد بن عبد العزيز الحيزان ، البحوث الإعلامية أسسها أساليبها مجالاتها ،فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ،الرياض ، 2004 ص 71.

² يوسف حجيم الطائي ،هاشم فوزي العبادي، مناهج البحث العلمي للبحوث الإعلامية والإدارية والإنسانية ،دار الأيام ، عمان،2015، ص72.

³ بلقاسم سلاطونية ،حسان الجليلاني ،منهجية في العلوم الاجتماعية ،دار الهدى للنشر ،الجزائر ،2004، ص 317 .

⁴ عامر ابراهيم قندلجي،البحث العلمي في الصحافة و الاعلام،دار الميسرة ،الاردن،2015،ص143

العينة هي جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً، ولهذا يمكن تعميم نتائج الدراسة المبينة على العينة على مجتمع بأكمله.¹

ب. خصائص العينة :

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان يمكن القول أن العينة المختارة تتميز بالصفات التالية :

1- الجنس :

الجدول رقم 02 : يبين تصنيف المبحوثين حسب النوع

الجنس	تكرارات	النسبة المئوية
ذكور	92	76.7 %
إناث	28	23.3 %
المجموع	120	100 %

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS النسخة 20 .

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة حسب متغير الجنس كانت من جنس الذكور ب 92 فرد بنسبة 76.7 %، في حين بلغ عدد الإناث 28 فرداً أي نسبة 23.3 % من العدد الكلي للعينة .

2- العمر :

¹ زغيب شيماء ذو الفقار، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015، ص 239.

الجدول رقم 03 : يبين تصنيف المبحوثين حسب العمر

العمر	تكرارات	النسبة المئوية
35-18	67	55.8 %
35 فما فوق	53	44.2 %
المجموع	120	100 %

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS النسخة 20 .

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة تقع في الفئة العمرية (من 18 إلى 35 سنة) حيث بلغ عدد الأفراد 67 بنسبة بلغت 55.5 % في حين جاءت الفئة العمرية (من 35 فما فوق) 35 فردا ونسبة 44.2 % في المرتبة الثانية .

3- المستوى التعليمي :

الجدول رقم 03 : يبين تصنيف المبحوثين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	تكرارات	النسبة المئوية
متوسط	12	10%
ثانوي	23	19.2%
ليسانس	59	49.2%
ماستر	26	21.6%
المجموع	120	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS النسخة 20 .

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي جاء كالتالي :

في المرتبة الأولى فئة المستوى (ليسانس) ب 59 فردا، أي ما نسبته 49.2 % ثم فئة المستوى (ماستر) ب 26 مفردة بنسبة 21.6 % والمرتبة الثالثة فئة المستوى (ثانوي) ب 23 مفردة بنسبة 19.2 % ، وفي الأخير فئة المستوى (المتوسط) 12 مفردة وبنسبة 10 % من عدد الباحثين .

4- الخبرة المهنية :

الجدول رقم 05 : يبين تصنيف الباحثين حسب الخبرة العلمية

الخبرة المهنية	تكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	57	47.5 %
من 5 إلى 10 سنوات	37	30.8 %
أكثر من 10 سنوات	26	21.7 %
المجموع	120	100 %

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS النسخة 20 .

يتضح من الجدول أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي كالتالي :

في المرتبة الأولى فئة أقل من 5 سنوات بعدد 57 مفردة، أي ما نسبته 47.5 % ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بعدد بلغ 37 فردا و ما نسبته 30.8 % ، وبعدها في المرتبة الأخيرة فئة أكثر من 10 سنوات بعدد بلغ 26 مفردة وما نسبته 21.7 % من العدد الإجمالي من العينة المدروسة .

وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من 1230 عامل وهو عدد كبير ،ارتأينا استخراج عينة قصدية أو العمدية نظرا لعدم توفر قائمة بأسماء العاملين ،التي تعرف :وتقوم على الاختيار المقصور لعينة من الأفراد اعتمادا على خبرة الباحث واجتهاده ،مثل اختيار طلبة أو اثنين من كليات الجامعة على أساس أنها تمثل المستوى الثقافي العام لطلبة الجامعة ،ومن الواضح أنه إذا كان الغرض من البحث هو الحصول على تقديري المستوى الثقافي العام وكتائج تقريبية يمكن اللجوء إلى العينة القصدية أو العمدية أما إذا كان الغرض هو تحديد المستوى الثقافي والحصول على نتائج دقيقة وتعميم

النتائج فلا بد من اللجوء إلى العينات الاحتمالية وذلك لأنها تمكننا من قياس الأخطاء والتحكم بها إلى حد بعيد¹

والعينة القصدية هي أن الأشخاص الذين نتمتع اختيارهم في عينة بحثنا لديهم معلومات أصدق وأفضل عن الموضوع الذي نبحثه.²

ونظرا لكبر حجم مجتمع البحث المتمثل في 1230 عامل اخذنا 120 مفردة لإجراء الدراسة عليهم وذلك لإمكانية ظهور جميع مفردات المجتمع وقياس مؤشرات الدراسة .

3.2.2 مجالات الدراسة :

الحدود الموضوعية :لقد ركزت هذه الدراسة على التعرف على مهارات الاتصال ودورها في تحسين سلوك العاملين في المؤسسات الاقتصادية .

الحدود المكانية :الجزء الميداني سيتم في مؤسسة العسكرية للاسمنت بالبرانيس .

الحدود الزمنية :تم تطبيق الدراسة الميدانية لهذا البحث في السداسي الثاني للسنة الجامعة 2018/2017.

4.2.2 مفاهيم الدراسة :

1/ مهارة الاتصال :

لغة:

المهيرة: الحرة الغالية، المهر: والماهر: الحاذق بكل عمل، والسابح المجيد، ج: مهرة. وقد مهر الشيء وفيه، وبه كمنع، مهرا أو مهورا ومهارة والمهر، بالضم: عظم في الزور، كمهرة، و تمر الحنظل ج: مهرة، كعينة، وولد الفرص، أو أول ما ينتج منه ومن غيره، ج: أمهار ومهار ومهارة .¹

¹ نبيهة صالح السامرائي، محاضرات في مناهج البحث العلمي للدراسات الانسانية، دار الجدان، دون بلد نشر، 2014، ص126.

² باسم سرحان، طرائق البحث الاجتماعي الكمية، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2017، ص99.

اصطلاحا :

المهارة: هي الخطوة أو العملية المعرفية (الذهنية) أو (الأدائية) أو الوجدانية (الاتجاهية) والعلاقات البنينة التي يمارسها الإعلامي خلال قيامه بأداء أحد واجبات عمله².

المهارة: نشاط هادف يتطلب تدريباً وممارسة منظمة يكسب الأخصائي الاجتماعي قدرة على الاختبار الواعي وتوظيف المعارف والنظريات والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة للأنساق التي يتعامل معها في المواقف الصعبة بسهولة ويسر مع اقتصاد الجهد و الوقت، وهي أيضاً القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية و التنفيذ والأداء بسهولة ويسر.³

2/الاتصال:

لغة :

الاتصال communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن (نتشارك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة)، ومن منطلق هذا التعريف ظهرت تعريفات عديدة منها :

أنه العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك⁴.
و هو كلمة مشتقة من الفعل وصل الذي يعني أساسا الصلة والبلوغ الغاية⁵.

اصطلاحا :

¹ أبي الحسن علي بن الحسن الهنائي، المنجد في اللغة العربية، الطبعة الثانية، علم الكتب، مصر، 1988، ص233.

² سامي محسن ختاتنة وأحمد عبد اللطيف أبو سعد، علم النفس الإعلامي دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص209.

³ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث للنشر، مصر، 2002، ص43.

⁴ محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الاعلامية، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص8/7.

⁵ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار وائل، القاهرة، مصر، 2003، ص15

- يعرف الاتصال **communication** بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين أو أكثر¹.
- فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه لسلوك².
- يعرف برلو الاتصال بأنه: فن نقل المعلومات والأفكار والدوافع من شخص إلى آخر³.

التعريف الإجرائي:

مهارة الاتصال: هي قدرة القائد الإداري و العمال في المؤسسة على التفاعل مع بعضهم البعض ، بمعنى الأساليب التي يستخدمونها (مهارة الاستماع ، مهارة التحدث) لرفع الروح المعنوية وتحسين سلوك العاملين داخل المنظمة .

3/ السلوك التنظيمي :

لغة: (السلوكية): السلوك بمعنى الخيط . سلك . (حج) أسلاك، و السلوك . (السلاك): بائع الأسلاك و صانعها .

(السلوك) :سيرة الإنسان ومذهبه و اتجاهاته، يقال: فلان حسن السلوك أو سيئ السلوك .

وفي علم النفس: الاستجابة الكلية التي يديها كائن حي إزاء أي موقف يواجهه⁴.

ونضيف تعريف آخر للسلوك وهو :سلك طريقا ،وسلك المكان يسلكه سلكا ،وسلكه غير من سلكه ،والسلك بالفتح مصدر سلك الشئ فانسلك أي ادخلته فيه⁵

اصطلاحا :

¹ رانيا عبد المعز الجمال، الإدارة والعلاقات العامة في الألفية الثالثة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011، ص71.

² عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة، الأردن، عمان، 2011، ص22.

³ محمد نصر مهنا، الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في عالم متغير، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، ص81.

⁴ مجد الدين الفيروز أبادي، قاموس المحيط، دار الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص445.

⁵ محمد بيومي، الاعلان التلفزيوني وثقافة المستهلك، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2011، ص12.

هو استجابة أو رد فعل للفرد، ولا يتضمن فقط الاستجابة و الحركات الجسمية، بل يشمل على العبارات اللفظية، والخبرات الذاتية، وقد يعني هذا المصطلح الاستجابة الكلية أو الآلية التي تتدخل فيها إفرازات الغدد حين يواجه الكائن العضوي أي موقف وعلى الرغم من أن بعض الباحثين يستخدمون مصطلحي فعل وسلوك بمعنى واحد إلا أن اصطلاح السلوك أعم من الفعل لأنه يشمل على كل ما يمارسه الفرد ويفكر فيه، ويشعر به ، بغض النظر عن القصد والمعنى الذي ينطوي عليه السلوك.¹

ويعرفوه آخرون بأنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالاً يمكن ملاحظتها وقيامها كالنشاطات الفيزيولوجية والحركية، أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوسواس وغيرها . والسلوك إذن عبارة عن ذلك النشاط الذي يصدر من الكائن الحي كنتيجة لعلاقته في ظروف بيئية معينة ،والذي يتمثل في محاولاته المتكررة للتعديل والتغيير في هذه الظروف حتى يتناسب مع مقتضيات حياته .

ويعرفه كذلك سيد صبحي على أنه : كل ما يصدر عن الفرد من استجابات من تغيرات في مستوى نشاط الفرد يتم رد على تنبيهات مباشرة أو غير مباشرة وارده من بيئته²

- **تعريف السلوك التنظيمي:** تعرفه الأستاذة هودجيتس و المتان، بأنه ذلك الجزء من المعرفة

- الأكاديمية التي يهتم بوصف وتفهم وتنبؤ وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية.³

التعريف الإجرائي :

السلوك التنظيمي : يهتم بتفسير سلوك الموظف أيا كان موقعه داخل المنظمة التي يعمل بها وضبط هذا السلوك وفقاً للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة له.

¹ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 286 .

² فاطمة حسين السيد عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 175

³ كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 30.

الإطار النظري

للدراصة

الفصل الثاني : الأبعاد المعرفية للمنظمات والاتصال التنظيمي

1.1 مدخل مفاهيمي للمنظمات

1.1.1 تعريف المنظمات والاتصال التنظيمي

2.1.1 خصائص ومكونات المنظمة

3.1.1 أنواع المنظمات

2-2 الاتصال التنظيمي

1.2.1 تعريف الاتصال التنظيمي

2.2.1 أهمية و خصائص الاتصال التنظيمي

3.2.1 معوقات الاتصال التنظيمي

تمهيد :

إن ميدان دراستنا هو المنظمات ، وخاصة منها الاقتصادية ، فمن الواجب التطرق إليها ، وذلك بمعرفة مفهوم المنظمة ، وخصائصها ومكوناتها ، وأنواعها ، وكيف يتم الاتصال التنظيمي داخلها ، وهذه هي الجزئية الثانية التي تطرقنا لها في هذا الفصل وهو تعريف الاتصال التنظيمي ، حيث كان هناك اختلاف في تعريفه من تخصص لآخر وذكر أهميته وخصائصه ، وأخيراً معوقات الاتصال التنظيمي .

1.1 مدخل مفاهيمي للمنظمات:

1.1.1 تعريف المنظمات :

تعددت التعاريف التي تخص المنظمات ولم يتفق حتى الآن على تعريف محدد ، غير أنه يمكننا التطرق لبعض المفاهيم التي نلجها كالتالي :

يعرفها Richard Hall: بأنها مجموعة من وحدات الطاقة الفكرية و الفسيولوجية تجمع بأعداد و نوعيات معينة عن قصد لتحقيق هدف معين على أساس دائم ومستمر .

كما يعرفها Robbins: بأنها كيان اجتماعي منسق بشكل متكامل و متعمد (عن وعي وإدراك) وله حدود مميزة عن بيئته الخارجية ، ويعمل على أساس الاستمرار النسبي ، لتحقيق أهداف مشتركة .

- ونستطيع القول أن المنظمة هي تكوين اجتماعي منسق بوعي يتفاعل فيه الأفراد ضمن حدود محددة وواضحة نسبياً ، من أجل تحقيق أهداف مشتركة ، ويعمل هذا التكوين على أساس الاستمرار النسبي¹ .

ونضيف تعريف آخر للمنظمة : هي كيان اقتصادي ، واجتماعي ، وسياسي تضم منظومات فرعية تعمل بصورة متناسقة ومتعاونة في إطار تصميم محدد لإنجاز مهام وتحقيق أهداف معينة¹ .

¹ أحمد يوسف دودين ، إدارة الأعمال الحديثة وطائف المنظمة ، دار البازوري ، الأردن ، 2011 ، ص 17 .

2.1.1 الخصائص العامة للمنظمات :

هي عبارة عن الصفات المميزة لها ،سنوجزها فيما يلي :

(1) القيادة :

سلطة رئاسية أو إدارية تقود المجتمع البشري في المنظمة نحو تحقيق الهدف المنشود وتوجه وتشرف على سير العمل فيها .

(2) التعاون :

وهو مستمد من شعار" في الإتحاد قوة" فهو وسيلة أساسية لأي تجمع بشري يميز المنظمة الناجحة ويجنبها الفشل .

(3) خدمة المجتمع :

مسؤولية اجتماعية تتمثل في خدمة ومنفعة المجتمع ،لا خدمة لأعضائها فقط ،والمنظمة التي لا تأخذ في حساباتها هذا الاعتبار ،لاشك أن المجتمع سيفر منها وتخسر التأييد ويكون مصيرها الاضمحلال .

(4) الشكل العام :

أو ما يسمى الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه المستويات التنظيمية و تسلسل الرئاسة و الإشراف من القمة إلى القاعدة ،وشبكات الاتصال التي تتناسب فيها الأوامر والمعلومات ².

❖ مكونات المنظمة :

تتكون المنظمة من عناصر متفاعلة ومتداخلة تؤثر في بعضها البعض وهي :

¹ نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالي، نظرية المنظمة، دار البازوري، الأردن، 2013، ص16.

² زهير بوجمة شلابي، الصراع التنظيمي وإدارة المنظمات، دار البازوري، الأردن، 2012، ص32/31.

التنظيمي

(1) **الأهداف والقيم**: وتتميز الأهداف بالتنوع والتغير على المدى القصير والطويل ، أما القيم والتي تستمدتها المنظمة من ثقافة المجتمع الذي توجد به ومن أعرافه وتقاليده ، كما تؤثر قيم المنظمة بدورها في المجتمع فتضيف قيما جديدة أو تحل قيما محل أخرى وإذا كانت الأهداف والقيم تعد مكونا أساسيا من مكونات المنظمة فإنها تساعد على فهم البناء التنظيمي والسلوكي للمنظمة .

(2) **الجانب الفني**: من مكونات المنظمة بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي الذي يضع البناء الإداري ويحدد تسلسل الوظائف والاختصاصات ويعبر الجانب الفني عن التكنولوجيا التي تستخدمها المنظمة وتتكون التكنولوجيا من شقين : الهيكل أو الأجهزة ، والمحتوى أو البرامج فأما الأولى كافة الآلات والمعدات والأدوات التي تستخدمها المنظمة في عملياتها الصناعية والتجارية أو الخدماتية ، وأما الثانية فتعبر عن الطريقة والأسلوب الذي تعمل به الآلات والمعدات بأقل تكاليف ووقت ومجهود وغالبا ما يؤثر الجانب الفني على الشكل التنظيمي الذي تأخذ به المنظمة وكذلك على سيكولوجية العاملين بها .¹

(3) **المجال الإنساني** : وهو سلوك الأفراد العاملين بالمنظمة ودافعية هؤلاء الأفراد وطبيعة الحاجات التي يريدون إشباعها والوسائل المختلفة لإشباعها والعلاقات التي تجري بينهم عند قيامهم بأداء الأدوار التي يكلفون بها وديناميكية التنظيم غير الرسمي ويعتبر هذا الجانب أو النظام الفرعي من أهم الأنظمة حيث يتأثر بعده عوامل متداخلة مثل الظروف الاقتصادية المحيطة به والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع والتكنولوجيا المتوفرة في الهيكل التنظيمي وطبيعة العلاقات التنظيمية ، كما أنه من جانب آخر يؤثر على أهداف المنظمة وإنتاجها ومدى تقدمها وتنافسها .

(4) **الهيكل التنظيمي** : فهو البناء أو الشكل الذي تتخذه المنظمة لتقوم بأعمالها وتحقيق أهدافها ويقوم الهيكل التنظيمي على تخصيص وتقسيم العمل والتميز بين الوظائف والأنشطة المختلفة

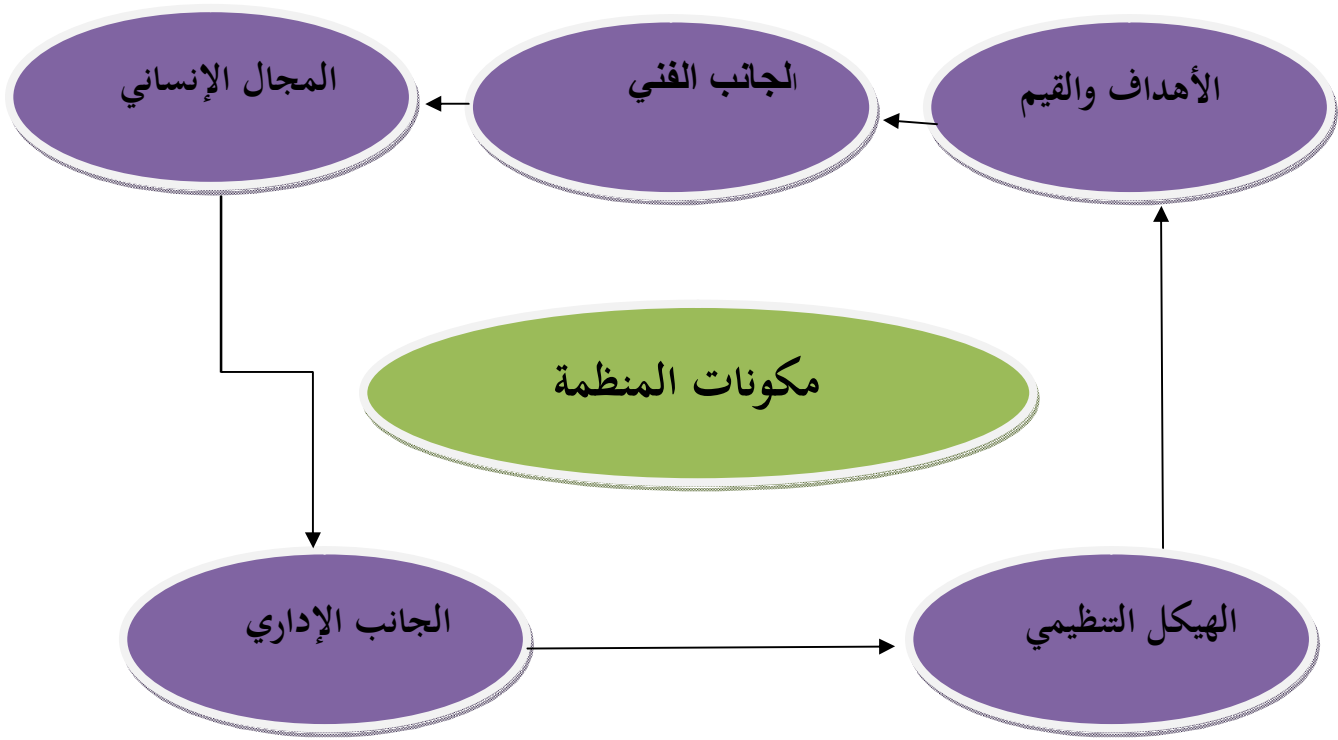
¹ فؤادة البكري، العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات، دار الكتاب، مصر، 2014، ص78.

التنظيمي

وكذلك التنسيق بين هذه الوظائف في إطار فني تتحدد فيه السلطات وقنوات الاتصال وخطط سير العمل ويوضع الهيكل التنظيمي في شكل خرائط رئيسية وفرعية للمنظمة¹.

(5) الجانب الإداري: وفي هذا الجانب تندرج الوظائف التي تمارسها الإدارة من وضع الأهداف والتخطيط والتنظيم والقيادة والتوجيه والرقابة والمتابعة وعلاقات المنظمة بالبيئة المحيطة بها و تعتبر العملية الإدارية شرطا هاما لتماسك المنظمة وقيادتها ووظائفها وهي الخيط الذي يربط أجزاء المنظمة ببعضها وينسق بينها ويعمل على تكاملها ويحدد هوية المنظمة والرسائل الصادرة عنها².

وهنا سنوضح مكونات المنظمة في رسم توضيحي :



شكل رقم 01 : رسم توضيحي يبين مكونات المنظمة

¹ مرجع نفسه، ص 79.

² مرجع نفسه ، ص 80.

3.1.1 أنواع المنظمات :

يمكننا تمييز العديد من الأنواع وذلك تبعا لمجموعة من القواعد سواء طبيعة التكوين أو إلى الدوافع الذاتية للانتماء ويمكن تمييز الأنواع التالية :

❖ المنظمات الطبيعية :

يطلق هذا المصطلح على المنظمات التي لا يلعب الفرد في تكوينها دورا ملحوظا، ويجد نفسه تلقائيا عضوا فيها، بحكم الانتماء العائلي أو القومي، وكذلك تسمى "منظمات الأمر الواقع" ومن أمثلتها : الأمة، الأسرة والمؤسسة المدنية .

❖ المنظمة المكونة :

وهي التي تسهم في تحقيق أهداف معينة في إطار الفروق البيئية وغيرها، كما أن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد يساعد على تكوينها، لتسهيل تحقيق الأهداف الذاتية، والجماعية لأفراد المجتمع الإنساني، ويشكل إشباع الحاجات الإنسانية ضرورة أساسية من الانتماء إليها، ومن أمثلتها : منشآت الأعمال والجامعات والمدارس والمستشفيات و المنظمات الثقافية والنوادي الخ¹.

❖ المنظمات العامة :

تعود ملكيتها في الغالب للدولة، وفي حالة وجود ملكية مشتركة تخضع أنشطتها لقوانين وأنظمة تهدف إلى خدمة المواطنين، فتقدم سلع أو خدمات، وتكون أسعارها عادة أقل من أسعار منظمات القطاع الخاص في مثل هذه الخدمة أو السلعة، ومثل ذلك المنظمات العامة التي تعني بتوفير وتوزيع المياه، الكهرباء، الهاتف و إنشاء الطرق ومد الجسور، والمؤسسات الاستهلاكية العامة الخ .

¹ زهير بوجمعة الشلاحي، مرجع سابق، ص34.

التنظيمي

❖ منظمات الأعمال :

وتكون ملكيتها في العادة بيد القطاع الخاص ،وتعود منفعتها لأصحاب المنظمة والقائمين عليها ،وقد تسهم الدولة في بعض مشاريع القطاع الخاص إما لتشجيعه ،أو لكونها صناعة استخراجية ،وهنا يعود النفع على الدولة وأصحاب المنظمة ،وتشمل كافة النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية ،باستثناء النشاطات التي تشرف عليها الدولة مباشرة .

❖ المنظمات التجارية :

تلعب هذه المنظمات دور الوسيط بين المنتج والصانع للسلعة أو الخدمة وبين المستهلك والمستخدم لها ،ومن هذه المنظمات تلك التي تتعامل بتجارة الجملة أو التجزئة ،أو نشاطات الاستيراد و التصدير والتوزيع .

❖ المنظمات الخدمية :

تختص هذه المنظمات بتقديم خدمات تحصل بموجبها على إيرادات مالية لقاء تلك الخدمات ،بمجال هذه المنظمات كبير جدا بحكم التوسع والتطور الذي طرأ على مختلف مجالات النشاط الإنساني ،وهناك منظمات تقدم خدمات عادية للمواطنين كمنظمات النقل والمواصلات ،الاتصالات ،والخدمات الصحية ،والمنزلية والمالية والعقارية ،والترفيهية ،وهناك منظمات تقدم خدمات استشارية متخصصة في مختلف المجالات¹ .

❖ المنظمات والهيئات التعاونية والتطوعية والخيرية :

هي منظمات تمتاز بصبغة خاصة بسبب مجال نشاطها وطبيعة أهدافها ومن أمثلتها منظمات العمل الاجتماعي الخيري في مجال الخدمة الاجتماعية التطوعية التعاونية ،وكذلك النوادي والنقابات والمنظمات الدولية ذات الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وتعود الفائدة المباشرة للمعنيين

¹ مرجع نفسه ،ص36/35.

التنظيمي

مباشرة في هذا المجال كأعضاء الجمعية والنادي أما الفائدة غير المباشرة فتعود إلى المجتمع الذي تعمل فيه هذه المنظمات .

❖ المنظمات الاجتماعية العامة :

ويتمثل هذا النوع من الحركات الاجتماعية في الحركة العمالية والحركة النسائية والحركة الطلابية والحركة التي تقاوم التسليح النووي، والحركة الداعية إلى السلام العالمي... الخ، وتتميز هذه الحركات بالتعبيرات التي تطرأ على قيم الجمهور، مما يدفع إلى تضافر الجهود لتعديلات تحقق هدفا اجتماعيا معينا¹.

2.1 الاتصال التنظيمي :

1.2.1 تعريف الاتصال التنظيمي:

يذهب عدد من الباحثين إلى عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي، إلا أن آخرون وضعوا ملامح عامة لهذا المفهوم نذكر :

الاتصال التنظيمي بالنسبة لـ **THAYER** هو تدفق البيانات التي تسهل عمليات الاتصال والاتصال الداخلي لمنظمة الأعمال بطريقة أو أخرى

ويعرفه **DANCE&ZEKO** الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية بمنظمة الأعمال.²

- ويعرض (جولد هابر) مجموعة من التعريفات منها :

1.الاتصال التنظيمي هو نظام إرسال المعلومات واستقبالها في نطاق منظمة أعمال كبيرة ومعقدة

¹ زاهر ناصر زكار، النظم السياسية المعاصرة وتطبيقاتها، مركز الإشعاع الفكري للنشر، فلسطين، 2012، ص115.

² محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2000، ص18.

التنظيمي

2.الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الخارجي والداخلي يهتم بالمهارة الاتصالية بمنظمة الأعمال.¹

- الاتصال التنظيمي هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات ، وهذا الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها وهو معنى بنشر المعلومات بين جماعة في إطار حدود معينة في المنطقة من أجل تحقيق أهداف.²

ويعرف الاتصال التنظيمي من منطلق آخر على أنه عملية نقل وتبادل المعلومات التي يكون لها معنى بين شخصين. كما يعرف الاتصال التنظيمي بأنه عملية تدفق المعلومات والتعليمات و التوجيهات و الأوامر و القرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي المعلومات و البيانات الضرورية منهم في صورة تقارير و أبحاث ومذكرات و اقتراحات وشكاوي بهدف اتخاذ قرار معين.³

وإضافة تعريف آخر : حيث يعد الاتصال التنظيمي البوابة الرئيسية التي يسرى من خلالها كل رسائل المنظمة ، فالالاتصال التنظيمي هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملين بالمنظمة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى.⁴

وعرفه كذلك عبد الرحمان مشاقبة بأنه: هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها أي الداخلي و الخارجي .⁵

ويعرفه محمد منير حجاب : هو العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات و المعلومات في صور حقائق بين وحدات المشروعات المختلفة في مختلف الاتجاهات بين الهابطة والصاعد و أفقية وعدد مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي .¹

¹ محمد علي أبو العلا، فن الاتصال بالجماهير، دار العلم والإيمان، مصر، 2014، ص32.

² احمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، دار البازوري، الأردن، 2014، ص82.

³ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص90.

⁴ محمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص60.

⁵ بسام عبد الرحمان المشاقبة، مرجع سبق ذكره، ص103.

2.2.1 أهمية الاتصال التنظيمي:

تكمن أهمية الاتصال التنظيمي في :

1. لا يمكن للاتصال الإداري التنظيمي أن يؤدي دوره إلا إذا كان فعالا بحيث يتم إدراك المعاني و المشاعر و المعلومات من قبل المتصل به بالشكل نفسه الذي قصده المرسل.
2. الواقع العملي يثبت أن الاتصالات الفعالة تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة ،خصوصا إذا ما أخذ الجانب الإنساني و الاجتماعي بعين الاعتبار فالوضوح و الصراحة تؤدي إلى شعور الموظف بالحرية في إبداء الرأي و تقديم الاقتراحات و الاستماع الجيد يمكن العاملين بالمنظمة من الاستفادة من وجهات النظر المختلفة التي تكونت نتيجة لاختلاف الثقافات وتعددتها ،وتساهم بشكل كبير في التقليل من حدة الصراعات.²
3. تخطيط العمل ،حينما يسعى المديرون و الأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فإنه لا يمكن وضعها إلى حيز الواقع ما لم يتم تحديدها من خلال الاجتماعات و مقابلات وقرارات مكتوبة ،أي يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات .
4. البعد عن التخمين و التقدير الشخصي ،عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال ،حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب في التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج و الأشكال الملائمة للمنظمة.
5. التنفيذ الكفاء للعمل ، أن تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديريهم قدرات عالية على الحديث و الاستماع و المناقشة وكتابة التقارير وعليه يعتمد التنفيذ على القدرات أفراد على الاتصال.

¹ محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، مجلد 1، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص35

² بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص34

التنظيمي

6. الرقابة على العمل، من خلال أساليب الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على المدى التزام العاملين و المديرين بالخطط الموضوعية وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ و المخطط عليه تكشف الاتصالات التنظيمية و الإدارية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها¹.
7. توفير معلومات متكاملة ،تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية و الإدارية إلى جمع وتبويب و تصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين و المديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ .
8. تحقيق ديمقراطية العمل،بحقق نظام الاتصال الإداري والتنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم ، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل .
9. بواسطة الاتصال التنظيمي يتم اتخاذ القرارات المختلفة بشأن النشاطات و الخطط الكفيلة بتحقيق هذا النشاط .

10. يسهم الاتصال التنظيمي في إيجاد نظام تعاوني داخل الجهات التي تساهم في ممارسة النشاطات التي تخص المؤسسة.²

❖ خصائص الاتصال التنظيمي:

✓ الاتصال عملية ديناميكية: الاتصال عملية يتم فيها تبادل المعلومات و الأفكار بين الناس،فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكياتنا ،وكذلك في المقابل نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف التأثير على معلوماتهم و اتجاهاتهم و سلوكهم .فعملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الناس و التأثير بهم مما يمكننا أن نغير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة ،فعملية الاتصال تعني التغيير.

¹زيد منير عبوي، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة للنشر، الأردن، 2007، ص84/83.

²علي جبار الشمري، الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، دار العربي للنشر والتوزيع، الأردن، دون سنة نشر، ص60.

التنظيمي

✓ الاتصال عملية مستمرة: الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة للأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، فالاتصال المستمر ما استمرت الحياة الدنيا والآخرة.¹

✓ الاتصال عملية دائرية:

لا تسير عملية الاتصال في خط واحد ومن شخص لآخر فقط، بل تسير في شكل دائري فيه إرسال واستقبال واخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل و المستقبل .

✓ الاتصال عملية لا تعاد: تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان و الأوقات و الجمهور المستقبل وكذلك معناها، فرسائل أمس ليست كرسائل اليوم أو الغد، فمن غير المحتمل أن ينتج الناس رسائل متشابهة، في الشكل و المعنى عبر الأزمان المختلفة لان الكلمات في تغير وكذلك المعاني لا بل الحياة كلها .

✓ لا يمكن إلغاء الاتصال: ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وان كان غير مقصود كزلة اللسان أو خطأ في تخيير الزمان والمكان أو الموقف الاجتماعي ففي هذا الحال نقول "سبق السيف العدل" قد تتأسف للمستقبل أو تعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلمك أو الرسالة إذا ما تم توزيعها.

✓ الاتصال عملية معقدة : الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن و مستويات مختلفة فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال، فهناك العشرات من الأمور يجب أخذها في الحسبان قبل القيام بالاتصال.²

3.2.1 معوقات الاتصال التنظيمي:

¹ إبراهيم أحمد أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في الفاعل الاجتماعي، دار المجدلوي للنشر، الأردن، 1993، ص50/49.

² إبراهيم أحمد أبو عرقوب، مرجع سبق ذكره، ص51.

التنظيمي

من المشاهد أن نظم الاتصال القائمة في كثير من المنظمات لا تكفل تدفق البيانات المطلوبة على النطاق المطلوب وبأقصى سرعة ويرجع ذلك إلى:

❖ إن وسائل الاتصال ناقصة أو غير كاملة الكفاية.

❖ إن عوائق تنظيمية أو نفسية أو اجتماعية تعطل عملية الاتصال . وفي مايلي مجموعة من العوائق التي تعوق الاتصالات في المنظمات:

1- عوائق تتعلق بالرؤساء:

- (1) اهتمام كثير من الرؤساء بدراسة طرق ومسالك و أدوات الاتصال أكثر من اهتمامهم بمضمون الاتصال وغرضه.
- (2) النظر إلى عملية الاتصال بأنها مسألة إجراءات ثابتة لا عملية ديناميكية متحركة ترتبط بتصميم عمل الإدارة .
- (3) التحيز من قبل بعض الرئاسات إلى وسائل اتصال دون غيرها .
- (4) اهتمام غالبية الرؤساء بالاتصالات دون أن يعطي الوقت الكافي للإصغاء على الرغم من أن المشكلة قد تكون مشكلة نقص التفاهم لا نقص البيانات .
- (5) تصور بعض الرؤساء إن عملية الاتصال قاصرة على إصدار التعليمات.

2- عوائق تنظيمية:

- (1) غموض الأدوار وعدم تحديد المسؤوليات و السلطات .
- (2) عدم القدرة على تحديد الجهات التي يتواجد بها المعلومات المطلوبة.
- (3) درجة الصراحة و الثقة التي توفرها الإدارة في تبادل المعلومات وتفسيرها.
- (4) قصور وسائل الاتصال المتاحة.
- (5) تعدد المستويات الإدارية التي تمر بها البيانات مع احتمال تحريفها.
- (6) التقنية المعتمدة للبيانات نتيجة اختلاف المستويات التنظيمية التي تمر بها تلك البيانات .

التنظيمي

(7) درجة وحجم التنسيق بين الوحدات الإدارية المكونة للمنظمة، ومدى تكامل وفهم مختلف مكونات عملية الاتصالات من قبل مختلف المستويات الإدارية بالمنظمة.¹

3- المعوقات الشخصية:

(1) التباين في الإدراك:

إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية والبيئية، مما يؤدي إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء.

(2) تخطي خطوط السلطة:

إذا يقوم بعض الرؤساء بتخطي مرؤوسيه ومخاطبة المستويات الدنيا من العاملين، الأمر الذي يسبب إلى العلاقات بين العاملين ورؤسائهم المباشرين وحصول الكثير من المشاكل والعقبات المخرجة بين العاملين داخل المؤسسة وبالتالي التأثير على فعالية الاتصال.

(3) القصور في المهارات:

إن فعالية الاتصال لا يمكن أن تحقق إلا من خلال التمتع بالقدرات و المهارات المتعددة و التي تساهم في نجاح الاتصال كمهارة التحدث والكتابة و التفكير المنطقي والتفاعل الايجابي مع الآخرين.

(4) تشويه وترشيح المعلومات:

سواء حصل عن قصد أو بدون قصد، مما يؤدي إلى انحراف في الأداء وعدم إمكانية تحقيق الأهداف المراد إنجازها.

4- المعوقات البيئية:

¹ محمد الصبري، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص213/212.

التنظيمي

تتمثل هذه المعوقات بالآثار الناجمة عن البيئة التي يعيش في إطارها الفرد سواء كانت داخل العمل أو في لطار العلاقات الخارجية للعمل ومن هذه المعوقات مايلي:¹

1. اللغة ومشكلة الألفاظ ومدلولاتها:

إن اللغة لا تمثل بالكلمات ذاتها وإنما مدلالات تلك الكلمات، فالمعاني مدلولات خاصة بالفرد يستخرجها في ضوء خبراته وعاداته وتقاليده المقترنة بالبيئة التي يعيش فيها و لذا فإنها تلعب دورا أساسيا في تحقيق سبل الاتصال الفعال داخل المؤسسة وخارجها.

2. الموقع الجغرافي :

إن التباعد الجغرافي بين مراكز اتخاذ القرارات ومراكز الأداء التنفيذي تؤدي بلا أدنى شك إلى صعوبة الاتصال بينها في الوقت المناسب و العكس صحيح.

3. عدم كفاية أدوات الاتصال:

بحيث أنها تستطيع التغلب على عوائق التشتت الجغرافي الحاصل بين مراكز اتخاذ القرارات وبين مراكز الأداء التشغيلي في العمل داخل المؤسسة.

4. الإفراط في طلب البيانات و المعلومات واستمراريتها من قبل أجهزة الرقابة : مما يؤدي إلى

اختناق قنوات الاتصال في المؤسسة وتعطيلها وعدم تحقيقها لأهدافها المتوخاة.

5. عدم وجود أنشطة اجتماعية في المؤسسة:

مما يساهم في تباعد العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة وتحد عادة من سبل الاتصالات بينهم ، أما المناخ التنظيمي الاجتماعي السليم من شأنه أن يساهم في تحقيق سبل الاتصال الفعال

¹فريد كورتل ، إلهام بوغليظة، الاتصال واتخاذ القرارات، دار كنوز المعرفة، الأردن ، 2010، ص71/70.

التنظيمي

وتنشيط الاتصال الفعال وتنشيط دوره الهادف في نجاح المؤسسة المعنية واستثمار إبعاده في انجاز الأهداف بكفاءة وفعالية.¹

5-عوائق الاتصال الرسمي:

- عدم احترام السلمية في إصدار الرسائل.
- تضمين الرسالة عدة تأويلات في نفس الوقت.
- النسيان أو الإهمال يؤدي إلى تحريف الرسالة أو فوات أوانها.
- سوء العلاقات الإنسانية يمكن أن يؤثر في العملية الاتصالية.²

6-المعوقات الميكانيكية:

■ خلل الهيكل التنظيمي: فإذا كان الهيكل التنظيمي ،يعبر عن مجموع علاقات السلطة و المسؤولية و المساءلة بين الوظائف و الأقسام و الإدارات داخل المنظمة ،فان أي خلل أو قصور في التحديد الدقيق لهذه العلاقات ،أو تجاهل للمبادئ السليمة للتنظيم أو الخروج عليها ،من شأنه أن يعوق عملية الاتصال .

■ قصور وسائل الاتصالات :حيث يؤدي عدم توافر المناسب من هذه الوسائل ،وكذلك انخفاض مستوى كفاءة تشغيل المتوافر منها إلى إعاقه عملية الاتصالات ذاتها ومن أمثلة وسائل الاتصالات:التليفون والتلكس و البريد السريع.....وكذلك قاعات الاجتماعات المناسبة و المجهزة بالأثاث و الأدوات و المستلزمات المطلوبة.³

¹مرجع نفسه ، ص80.

² ناصر فاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص70.

³محمد العزاوي أحمد ادريس، المقومات السلوكية والتنظيمية للمدير العصري، التكامل للنشر، 2009، مصر، ص40.

التنظيمي

وكخلاصة لهذا الفصل يمكن القول بما أن المنظمة الاقتصادية تتكون من بناء تنظيمي خاص بها يضم العاملين، والإداريين وغير الإداريين إلخ، حيث يسعى كل منهم إلى تحقيق أهداف المنظمة المسطرة مسبقا، وهم في حالة اتصال دائم داخلها وحتى خارجها، وهذا الاتصال هو اتصال تنظيمي يتم عن طريقه تبادل المعلومات والبيانات مهما كان نوعها كتابية شفوية إلكترونية، وكل هذه الخطوط قد تواجهها معوقات على المنظمات مواجهتها ومعالجتها .

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك التنظيمي

1.1 استراتيجيات الاتصال التنظيمي ومهاراته

1.1.1 استراتيجيات الاتصال التنظيمي

2.1.1 مهارة الحديث

3.1.1 مهارة الاستماع

2.2 السلوك التنظيمي

2.2.1 مفهوم السلوك التنظيمي

2.2.2 أهمية وأهداف السلوك التنظيمي

2.2.3 خصائص وعناصر السلوك التنظيمي

تمهيد :

إن الاتصالات الجيدة والفعالة ليست بالأمر السهل ولإتقانها يجب اتباع استراتيجيات ملائمة من قبل المنظمات ،فقد تطرقنا في هذا الفصل لاستراتيجيات الاتصال التي يمكن اعتمادها في المنظمات أو اعتماد واحدة منها ،ولتسهيل عملية تنفيذ هذه الاستراتيجيات يجب توفر بعض المهارات وخاصة منها مهاراتي الحديث والاستماع وقد قدمنا تعريفات لكلتا المهارتين ،وكيفية تنميتهم ،وما هي المعوقات التي قد تواجههم .

1.1 استراتيجيات الاتصال التنظيمي ومهاراته :

1.1.1 استراتيجيات الاتصال التنظيمي:

للإتصال التنظيمي عدة استراتيجيات نذكر منها:

1- إستراتيجية أنشر و تأمل:

لا تعد هذه الإستراتيجية ذات فعالية كبيرة في الإتصال حيث الاعتقاد لدى المدير في ظلها بان الكم الهائل من المعلومات الذي يتم إيصاله للمرؤوسين سيحقق اتصالا ناجحا. بيد أن الأمر لا يبدو بهذه الصيغة البسيطة حيث إن كثرة المعلومات قد تربك موضوع الإتصال وتجعل من مضمونه مضمونا يتصف بالعمومية ،وليس محددًا ،وسبب ذلك يعود لانشغال المرؤوسين بهذه المعلومات غير المجدية التي تقيد الفهم الدقيق و الصحي لمضمون ومعاني الإتصال الفعال .وفي سياق هذه الإستراتيجية لا توجد مطابقة بين كمية المعلومات وفعالية الإتصال.

2- إستراتيجية أخبر ورغب:

يقوم المدير ضمن حدود هذه الإستراتيجية بتقديم كم من المعلومات يكون اقل بكثير مما هو عليه في الإستراتيجية السابقة مستهدفا بذلك تحقيق اتصال ناجح من خلالها . كما إن محتوى الرسالة في هذه

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

الإستراتيجية يكون غنيا و واضحا ، وتكون موضوعات الرسالة مفهومة وتجذب الانتباه وتعزز الاهتمام و الرغبة.

ورغم ذلك فان هذه الإستراتيجية يمكن اعتبارها وسط من ناحية الكفاءة لأنها لا تحقق أفضل النتائج المنشودة من عملية الاتصال.¹

3- إستراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع:

تعد هذه الإستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات من حيث الفعالية لأنها تحقق أفضل تطابق مواءمة بين كمية المعلومات المنشودة و المنقولة و المستوى العالي لفعالية الاتصال، كما يمكن اعتبارها إستراتيجية بمسارين حيث يتم في إطارها تقدير المرؤوسين ايجابيا وإفساح المجال الكافي من خلال استطلاع آرائهم في المعلومات المنقولة أثناء عملية الاتصال . و الواقع إن وجود تغذية عكسية يعزز كفاءة الاتصال ويشذب المعلومات بطريقة تجعل منها أكثر انسجاما مع ما تستهدفه الإدارة من غايات.

4- إستراتيجية التقييد ثم التعزيز:

في هذه الإستراتيجية يقوم المدير بإبلاغ العاملين بما يعتقد أنهم بحاجة إليه ، لكن فقط عندما يعتقد أن الوقت ملائم لإبلاغهم.

و تعد السرية و الرقابة الصارمة على المعلومات من أهم الأمور باعتبار أن المعلومات هي مصدر القوة الأساس الذي لا يفترض أن يعطي للعاملين دون الحاجة إليه. و بسبب قلة المعلومات وأساليب التحكم

فيها ، فان الإشاعات غالبا ما ترافق هذه الإستراتيجية في العديد من الموضوعات التي يقوم عليها الاتصال في المنظمة ، وبذلك تقل فعالية الاتصال بشكل كبير.

¹ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار البازوري، الأردن، 2009 ، ص170.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

وغالبا ما تبحث المنظمات عن توليفة من هذه الاستراتيجيات الأربع تجعل من خلالها عملية الاتصال أكثر فعالية في إطار المواقف المختلفة. وعادة ما تلجأ الإدارة في منظمة ما إلى تفضيل نمط معين من هذه الاستراتيجيات الأكثر فعالية من حيث قدرتها على الاتصال.¹

2.1.1 مهارة الاستماع :

1-تعريفها : وهي المقدرة على التركيز الجيد وتتضمن الاستماع إلى المحدثات الهاتفية والاجتماعات واللجان وأثناء عملية الإنصات يجب إعطاء فرصة للآخرين للكلام وأن يكون الفرد صبورا وأن يتقبل المناقشات والانتقادات الموضوعية².

ومهارة الاستماع التي تشير إلى استقبال المستمع وفهمه للرسائل اللفظية وغير اللفظية المرسلة من المتحدث.³

2-الفرق بين الاستماع والسمع والإنصات :

السمع : هو استقبال جهاز السمع لذبذبات صوتية من مصدرها من دون أن يعيها السامع اهتماما بذكر، ومن دون أن يعمل فكرة فيها فقد يسمع الفرد صوت طائرة مارة، أو سيارة، أو ضجيج وغيرها من الأصوات التي تثير تفكيره وهذا هو السمع، فسمع عملية غير مقصودة ولا تشغل حيزا في تفكير السامع وهذا لا يقدم شيئا للإنسان ولا يزيد في مهارات الاستماع لديه .

الاستماع :هو استقبال جهاز السمع ذبذبات صوتية من مصدر معين مع إعطائها اهتماما من السامع وانتباها وإعمال الفكر فيها فهو عملية أكثر تعقيدا من السمع فهو عملية مقصودة ذات

¹ مرجع نفسه، ص 171- 172

² رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 97.

³ جوهيز، ترجمة: مروان طاهر الزعبي، مهارات التواصل بين الأفراد في العمل، دار الميسرة، الأردن، 2011، ص 111.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

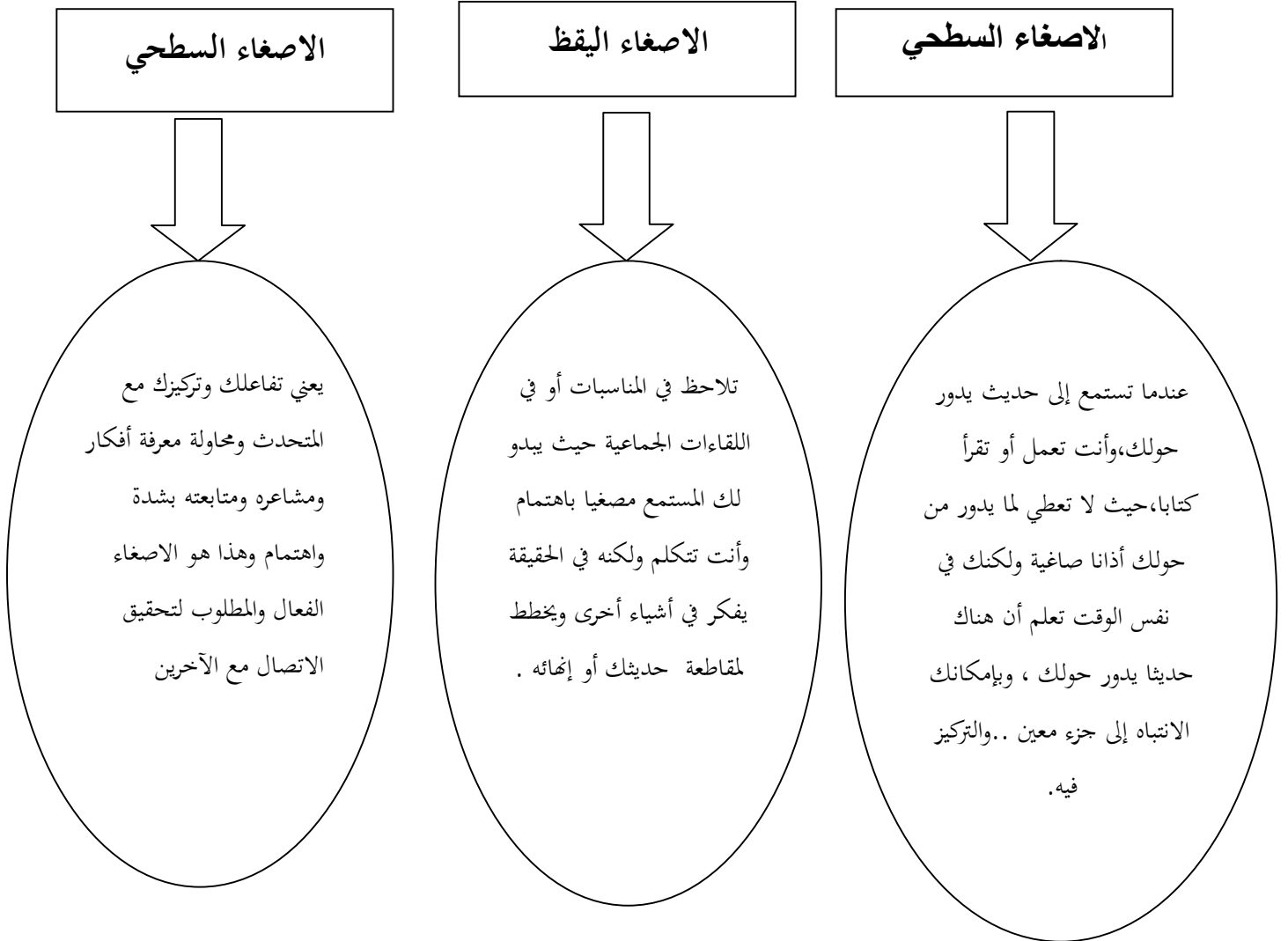
أهداف وتؤدي إلى الفهم ، وبهذا يبدو الفرق واضحاً بين السماع والاستماع ، فالإنسان قد يسمع شيئاً ولا يستطيع أن يستمع وما يجري في المحاضرات والمناقشات والحوارات هو عملية استماع¹.

الإنصات: أما الإنصات فهو استماع يتم بالاستمرارية وعدم الانصراف عن المسموع طوال مدة الاستماع ، فالمستمع عندما يكون منتبهاً على المسموع طوال مدة الاستماع مشدداً على المسموع من دون الانصراف عنه يكون منصتاً ، أما إذا كان منتبهاً ولكنه يتعرض إلى لحظات بتصرف فيها عن المسموع فهو مستمع وليس منصتاً ويمكن القول أن الفرق بين الاستماع والإنصات هو فرق في الدرجة².

¹ محسن علي عطية، مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص220.

² مرجع نفسه، ص221.

للإصغاء ثلاثة مستويات نوضحها في المخطط التالي :¹



شكل رقم 02 :

-رسم توضيحي يبين مستويات الإصغاء-

¹ شريف الحموي، مهارات الاتصال، دار يافا، الأردن، 2000، ص 44.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

4- معوقات الإنصات والاستماع الجيد:

1. سطحية الحديث و تفاهته ، لأن المتحدث نفسه غير متحمس للحديث و ينعكس ذلك عند انصراف الأشخاص عن الاستماع .
2. فقدان الهدف يمكن الشعور بعدم الفائدة أو أن الحديث لا يوضح المشكلة المراد معالجتها.
3. التشويش: ينقسم إلى قسمين تشويش ميكانيكي مثل الضوضاء الخارجية ،ضعف حاسة السمع ، الإصابة بالأمراض ، أو الاستماع لأكثر من شخص واحد يتحدثون في وقت ،أما التشويش الآلي يكون بسبب وجود أسباب خاصة بالمتحدث مثل عدم انتباهه أو انشغاله بقضايا خارجية.
4. السرحان: نوع من أنواع التشويش العقلي ويحدث عندما يكون المتحدث مشغولاً أو مشوشاً عاطفياً غارقاً في تخیلاته ،مما يشكل صعوبة لمتابعة ما يجري حوله من حديث .
5. اللامبالاة: هي شكل من أشكال عدم الاهتمام للموضوعات التي تناقش مهما كانت أهميتها .
6. عدم الصبر : ويشمل في المستمع القلق أو التعجل للانصراف فهو لا يهتم بالحديث بل يركز على مقاطعة المتحدث وقد ينصرف قبل نهاية الحديث.
7. الميل الانتقادي: ويمثل في الشخص الذي يمتلك السلوك النقدي والعجرفة ،ويوجه كل اهتمامه نحو النقد أكثر من الإنصات.¹

5- كيف تتحقق فعالية الاستماع :

1. لا تلجأ إلى أسلوب المقاطعة المستمر للمتحدث إلا في حالات الضرورة .
2. لا تحاول إنهاء الجمل واستكمالها بالإجابة عن المتحدث.
3. تابع النظر إلى المتحدث واجعله يشعر أنك تتابع كل كلمة يقول.
4. تجنب توجيه أسئلة غير مناسبة أو محرجة .

¹ محمد سيد فهمي، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص177.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

5. تجنب حركات الجسم أو تعابير الوجه الغير المناسبة، كاجلوس غير المناسب أو التثاؤب المستمر أو النظر من خلال النافذة، أو النظر إلى الساعة من الحركات التي تعطي إشارات غير محببة.¹
6. حاول عدم استخدام هاتفك الخليوي، بإجراء اتصالات أثناء اجتماعكما.
7. لا تقاطع محدثك لتستأذن بالانصراف أثناء حديثه معك.²

6-المبادئ الأساسية لاكتسابها :

- ❖ يركزون على المتحدث ولا يتابعون الكلمات فقط بل يتابعون أيضا لغة الجسد التي تحدد عن طريق استخدام العيون والإيماءات المعنى وتوفير الحيوية للرسالة .
- ❖ التفاعل بسرعة مع النقاط التي يتحدث عنها المتكلم وذلك إذا تحقق هذا التفاعل في شكل علامات الاستحسان .
- ❖ وجهون الأسئلة غالبا لتوضيح المعنى ولإعطاء الفرصة للمتكلم لتحديد النقاط.
- ❖ يعلقون على النقاط التي يتحدث عنها المتكلم دون مقاطعة أثناء الحديث لاختيار قدراتهم على الفهم وإثبات أن المتحدث والمستمع على نفس المستوى وقد تعكس وتلخص هذه التعليقات شيئا قاله المتحدث مما يتيح له الفرصة لإعادة دراسة النقاط التي يتحدث عنها أو توضيحها .
- ❖ عمل الملاحظات عن النقاط الرئيسية حتى وإن لم يتم الإشارة فيما بعد لهذه الملاحظات فسوف تساعد العقل على التركيز.³
- ❖ تنمية القدرة على التركيز. وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها في شكل تتابعي أو متسلسل واستخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التركيز والتخيل والصور الذهنية
- ❖ الاستفادة من طيبة البناء المعرفي للفرد : وهي أن تتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة .

¹ أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص88.

² أحمد توفيق حجازي، مهارات التواصل، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2013، ص115.

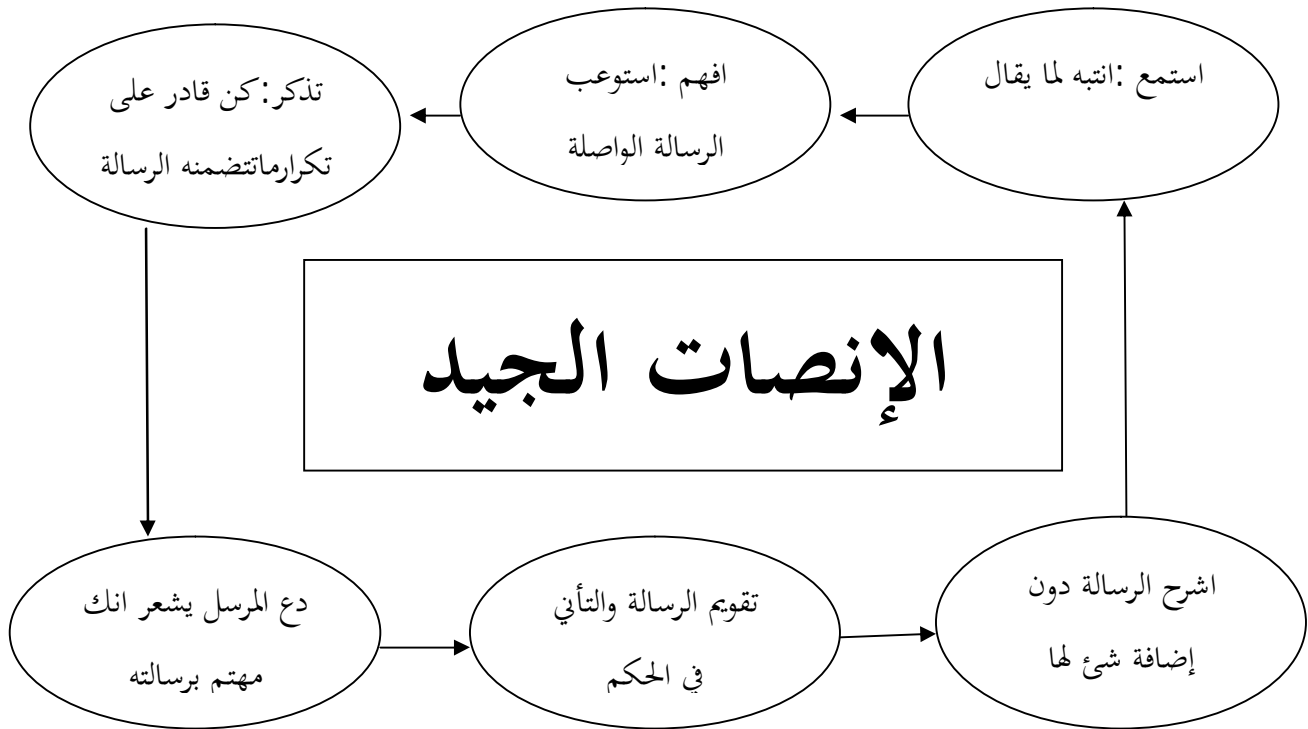
³ سلوى عبد الله عبد الجواد، أمل محمد سلامة غباري، الاتصال الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، دار الوفاء، مصر، 2012، ص58.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

❖ الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد: والتي منها الانتباه للمتحدث ، تلافي تأثير العوامل التي تؤثر على الانتباه مثل العوامل النفسية، والطبيعية والفسولوجية والبيئية ، مراعاة اللغة اللفظية الصمت الانتباه لتأثير عامل السن.¹

7- شروط الاستماع الجيد:

يمكن تحديدها في مايلي:²



شكل رقم 03 :

- نموذج يمثل الإنصات الجيد -

¹ جلوب حسين، مهارات الاتصال بين الأفراد، دار الكنوز، الأردن، 2009، ص95.

² نفس المرجع ، ص97.

3.1.1 مهارة الحديث :

- 1-**تعريفها:** هي الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.¹
- وهي كذلك فن لغوي يتضمن أربعة عناصر رئيسية هي :
- الصوت :** فبدون الصوت تحول الاتصال إلى إشارات .
- اللغة :** لأن الأصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم ،أي يتواصلون به.
- التفكير :** عبر اللغة ،فاللغة بلا تفكير هواء لا معنى له.
- الأداء :** أي الكيفية التي بها الاتصال عبر اللغة اللفظية² .

2- خصائص الحديث :

- وجود هدف مفهوم وواضح لموضوع الحديث .
- وجود استماع إيجابي بين أطراف الحديث مما يساهم في استمراريته .
- توفر الجهد والوقت .
- توفير فرص تدعيم الصداقة والتعاون وإزالة وتخفيض فرص التوتر .
- يحمل تغذية عكسية مباشرة .
- تقييم المفاهيم والآراء بين طرفي الاتصال أثناء اللقاء³ .

3- سمات المتحدث الناجح :نختصرها في المخطط التالي :⁴

¹عبد الرحمان توفيق، مهارات الاتصال الفعالة، مركز الخبرات، مصر، 2014، ص18.

²أسامة زكي السيد علي، مهارات الاتصال (الإنساني و الأكاديمي)، دار أسامة، الأردن، 2016، ص141.

³محمود الشوبكي، سامي قاسم ، أهمية الحوار وأثره على الدعوة والتعليم، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2005، ص33.

⁴مرجع نفسه، ص6 .

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)



شكل رقم 04 :

- نموذج يوضح سمات المتحدث الناجح -

4-مراحل التخطيط الجيد للحديث :

يتبلور التخطيط الجيد للحديث في ثلاثة محاور أساسية نذكرها :

المرحلة الأولى: الإعداد الجيد للحديث وفيها:

- 1.تحديد الهدف من الحديث .
- 2.تحديد موعد إلقاء الحديث .
- 3.اختيار المكان المناسب .
- 4.تحديد نوعية الجمهور .
- 5.اختيار مادة الحديث .¹

المرحلة الثانية : مرحلة توجيه الحديث :

وتتضمن هذه المرحلة جوانب عدة :

1. المظهر الجيد .
2. العرض المناسب والمنظم .
3. استخدام اللغة المناسبة .
4. استخدام الحركات الجسدية .
5. تجنب التطويل في الحديث .²
6. ابدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التي سوف تناقشها.

¹ فيصل أبو عيشة، مهارات الحوار الصحفي، دار أسامة ، الأردن، 2016 ،ص148.

² إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر، دون بلد نشر،2013، ص81.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

المرحلة الثالثة : مرحلة تقييم الحديث:

عملية التقويم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد تقوم كافة الأولوية للاستعداد وأثناء الحديث ، من خلال رجوع الصدى وبعد الحديث بإعادة الاستماع إليه أو الاستماع إلى ملاحظات المستمعين ، أو من خلال التعرف على إيجابياتك كما يمكنك من الوقوف على سلبيات التي عليك تلافيها في الأحداث القادمة¹.

5. كيفية تحقيق فعالية الحديث :

يمكنك أن تنمي مهاراتك في الحديث بإتباع الإرشادات التالية:

✓التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى أثناء الحوار حتى تعطي للمستمع فرصة للتعبير على الرسالة.

✓أنصت جيدا لتعليقات المستمع ولا تعطي انطبعا بأنك متعجل أو غير مهتم بتعليقاته .

✓حاول أن تنظر إلى وجه المستمع وتجنب الانشغال بأي شئ يؤثر على انسياب عملية الاتصال .

✓حدد نبرة الصوت التي تناسب المسافة بينك وبين المستمع .

✓تجنب استخدام الألفاظ التي تحمل أكثر من معنى أو مصطلحات فنية التي قد يجهلها المستمع .

✓تجنب استخدام مصطلحات أجنبية .

✓لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك .

✓خاطب المستمع على قدر ثقافته .

✓اعرف دائما أن المستمع ينصت دائما لما يريد أن يسمعه²

¹ علي فرجاني، مهارات المتحدث الإعلامي، المنهل للنشر، مصر، 2015، ص90.

² صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية، دار حامد، الأردن، 2007، ص42.

2.1 السلوك التنظيمي:

1.2.1 مفهوم السلوك التنظيمي:

السلوك التنظيمي هو كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات داخل المنظمات.¹

وعرف كلا من "boron و greehberg" السلوك التنظيمي:

بأنه مجال يهتم بمعرفة كل جوانب السلوك الانساني في المنظمات وذلك من خلال الدراسة النظامية للفرد والجماعة و العمليات التنظيمية ،وان الهدف الأساسي لهذه المعرفة هو زيادة الفعالية التنظيمية وزيادة رفاهية الفرد.

ويرى "سيزلافي و والاس" أن السلوك التنظيمي:

هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية واتجاهاتهم و مواهبهم وأدائهم ،فالمنظمات و الجماعات الرسمية تؤثر في ادراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها.²

وهو أيضا عملية إنسانية اجتماعية تتناسق فيها جهود العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات لتحقيق الأهداف التي أنشئت من اجل تحقيقها من خلال أفضل استخدام ممكن للإمكانيات المادية والبشرية المتاحة فالإداري هو الإنسان الذي يوجه جهوده وجهود الآخرين معه لتحقيق الأهداف المتفق عليها.

أو هو ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وأراء العاملين في المنظمات ،وتأثير المنظمات الرسمية وغير رسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين وتأثير البيئة على المنظمة.³

¹محمد عبد الفتاح رضوان ،مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013، ص11.

²محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص12.

³محمد هاني محمد، السلوك التنظيمي الحديث، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص33.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

ويعرف كذلك بأنه:

هو الدراسة المنظمة للاتجاهات والأفعال للأفراد العاملين في المنظمة.¹

والسلوك التنظيمي يتعلق بدراسة سلوك واتجاهات وأداء العاملين وتأثيرات البيئة على المنظمة ومواردها البشرية وأهدافها وكذلك تأثيرات العاملين على المنظمة وفعاليتها.²

2.2.1 أهمية و أهداف السلوك التنظيمي :

❖ أهمية السلوك التنظيمي :

1. أهمية الموارد البشرية للمنظمة استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم سلوك الأفراد بما لها من تأثير على فعالية المنظمة .

2. تغيير النظرة إلى الموارد البشرية جلب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية و تطوير هذا المورد و يمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءة و تحسين مهاراته ، ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة، واتخاذ الاجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر .

3. تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما تطلب من المنظمة فهم و تحليل هذه الاختلافات للوصول الى طرق تعامل متميزة تتناسب مع هذه الاختلافات

وهذا زيادة لتأثير و التحكم في هذا السلوك .³

¹ خضير كاظم الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ا ثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص21.

² كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2004 ، ص34.

³ راوية حسن ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ،مصر، 2003، ص15

❖ أهداف السلوك التنظيمي :

يهتم السلوك التنظيمي بتنمية مهارات الأفراد ، ويهدف السلوك التنظيمي إلى تفسير والتنبؤ والسيطرة والتحكم في السلوك التنظيمي :

1- تفسير السلوك التنظيمي :عندما نسعى للإجابة عن السؤال (لماذا) تصرف فرد ما أو جماعة من الأفراد بطريقة معينة، فنحن ندخل في مجال هدف التفسير للسلوك الإنساني، وقد يكون الهدف هو أقل الأهداف الثلاثة أهمية من وجهة نظر الإدارة ،لأنه يتم بعد حدوث الأمر أو الحدث ولكن رغم من هذا ،فإن فهم أي ظاهرة يبدأ بمحاولة تفسير ،ثم استخدام هذا الفهم لتحديد سبب التصرف .

2- التنبؤ بالسلوك :يهدف التنبؤ إلى التركيز على الأحداث في المستقبل ،فهو يسعى إلى تحديد النواتج المترتبة على تصرف معين ،واعتمادا على المعلومات والمعرفة المتوافرة من السلوك التنظيمي .

3- السيطرة والتحكم في السلوك :يعد هدف السيطرة والتحكم في السلوك التنظيمي من أهم وأصعب الأهداف ، يتمثل في تحقيق هدف السيطرة والتحكم في السلوك و الذي يؤدي إلى تحقيق هدف الكفاءة والفعالية في أداء المهام .¹

3.2.1 خصائص و عناصر السلوك التنظيمي:

❖ يمكن إجمال خصائص السلوك التنظيمي في :

أولاً: إنه سلوك حركي (ديناميكي) ،فالحياة الإدارية لا يجوز أن يتصف بالسكون أو بالمحافظة كالحياة الاجتماعية أو السياسية أو الفردية ،ففي سكونها موتها بينما قد تكون المحافظة في الجوانب الأخرى فلسفة عامة، وأهمية الحركة بالنسبة للمنظمات الإدارية أنها هي التي تضمن البحث عن المبادرات و

¹ مؤيد موسى علي أبو عساف وآخرون، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات ،دار ماجد ،الأردن، 2018، ص138

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

الإبداعات التي تؤدي في النهاية إلى تحريك المنظمة نحو المستقبل، وبالتالي تضمن استمرار المنظمة وبناءها.

ثانياً: إنه سلوك عقلائي أو رشيد، أي أنه يرتبط بالواقع ويلتزم بها، وهنا فإننا لا نرغب في العودة إلى ما يثار من حوار حول هذا الموضوع عادة، و العقلانية أو الرشد هي القاعدة التي تضمن ترشيد الحركة وإبداعاتها ومبادراتها وضبطها في اتجاه تحقيق الأهداف العليا التي تسعى المنظمة الإدارية أو الإنسان الإداري إلى الوصول إليها والارتقاء من خلالها .

ثالثاً: إنه سلوك متوازن، والتوازن هنا لا يعني السكون ولا يتناقض مع قاعدة الحركة بل هو توازن حركي يتوازى مع حركة المنظمة، أو أن الإنسان الإداري ينتقل معه بما هو أشبه بسلسلة حلقات من التوازن السلوكي والتوازن الإداري معا.¹

رابعاً: يتطلع السلوك التنظيمي إلى تحسين الموارد البشرية أن أرباب العمل و المدراء في أوائل القرن العشرين كانوا بالقطع يملكون وجهات نظر سلبية و اتجاهات سيئة تجاه العاملين فكانوا يعتبرون أنهم أناس كسالى يكرهون العمل ويحتاجون إلى التوجيه ولن يعملون إلا إذا تم دفعهم وإجبارهم على العمل.

خامساً: يعترف السلوك التنظيمي بالطبيعة المتغيرة الديناميكية للمنظمات بناء اجتماعي يتكون من جماعات وأفراد يعملون معا لتحقيق أهداف متفق عليها، ويعترف علماء السلوك التنظيمي بأن المنظمات ليست وحدات ساكنة ولكنها ديناميكية ودائمة أي أنها أنظمة تغذية ذاتية تستخدم الطاقة لتحويل موارد من البيئة مثل المواد الخام إلى مخرجات منتج نهائي.²

سادساً يعتبر السلوك التنظيمي بصفة عامة بأنه طريقة للتفكير وبصورة أضيق يمكن النظر إليه كمجال للمعرفة يغطي عددا محددًا من الموضوعات الأساسية.

¹ عبد المعطي محمد عساف، السلوك الاداري(التنظيمي)في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن،1999، ص42/41.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص14.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

سابعا: يمكن تصور وفهم السلوك التنظيمي كحقل قائم على المنهج العلمي، وبذلك فهو ليس ظاهرة عشوائية تقوم على معادلة المؤثر والسبب .

ثامنا: ينظر السلوك التنظيمي إلى السلوك داخل المنظمات، وكنتيحة يرتبط بمفاهيم كالأداء، وكل ما يتعلق بالكفاءة وما يؤدي إلى تحقيق أهداف التنظيم .

تاسعا: يوجد اتفاق فيما يتعلق بالموضوعات و المجالات التي يتكون منها السلوك التنظيمي، بينما لا يزال هناك قدر من النقاش و الحوار حول أي الموضوعات تحظى بقدر أكبر من الأهمية .

عاشرا: يوجد اتفاق على الموضوعات الرئيسية التي تشكل محور السلوك التنظيمي مثل الدوافع و الحوافز والقيادة و القوة و الثقة و التفاوض والاتجاهات و الإدراك والتعلم وديناميكية المجموعات وإدارة النزاعات والتغيير و التطور التنظيمي .¹

❖ عناصر السلوك التنظيمي :

إن العناصر الأساسية في السلوك التنظيمي تشمل:

- الأفراد يمثل الأفراد النظام الاجتماعي الداخلي للمنظمة وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد حالات متغيرة ومتطورة، فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم.

- الهيكل التنظيمي : يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة، فهو يوضح أنواع الوظائف وعلاقتها ومستوياتها، وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة نحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة .

- التكنولوجيا : تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة، فالأفراد غالبا لا يعملون بأيديهم كل شئ فهم يستخدمون الآلات وأساليب تكنولوجية معينة في العمل، والتكنولوجيا

¹ عبد الله بن عبد الغني الطحيم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، ط4، دار الحافظ، المملكة العربية السعودية، 2003 ، ص23.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

المستخدمة لها تأثير على الإنتاجية ، كما أن لها تأثير على العاملين و سلوكهم في العمل ، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل .

- **البيئة :** تعمل كافة المنظمات في بيئة داخلية خاصة بها، وأيضاً في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع، وهذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية و الاجتماعية و التعليمية و الثقافية و الاقتصادية عن المجتمع، وهذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل ودرجة المنافسة، وهذه يجب أخذها في الاعتبار عند دراسة السلوك الإنساني في المنظمات ¹.

- **شمولية الأهداف :** يجب أن يكون لكل تنظيم إداري هدف يسعى إلى تحقيقه و التنظيم الإداري السليم هو الذي يكون الهدف منه محدد وواضحاً لجميع العاملين بمعنى وجود هدف محدد لكل مؤسسة أو منظمة أو إدارة أو وحدة من الوحدات المشاركة في تقييم الهدف النهائي .

- **تقسيم العمل :** إن تقسيم العمل مبني على أن لكل وظيفة تحوي عملاً واحداً للاستفادة من مزايا التخصص الدقيقة، وتقسيم العمل يعني الاعتماد على التخصص حيث يقوم كل شخص بعمل متخصص طبقاً لقدراته، وتقسيم العمل يتطلب بالضرورة وجود سلطة مركزية واحدة للإشراف على أجزاء العمل المختلفة والتنسيق فيما بينها .

- **تحليل العمل :** يهدف تحليل العمل إلى تزويدنا بوصف ما الذي يجب على كل واحد من العاملين أن يفعله أو يؤديه في الوظيفة التي تم اختيارها لأدائه مهامه، بحيث يغطي هذا الوصف جميع عمليات الأداء وكم ونوع التجهيزات و الأدوات التي يمكن استخدامها وشروط العمل و المخاطرة التي يمكن التعرض لها من خلال الأداء في العمل، لأن هذا التحليل للعمل مع إعطاء كل فرد في المنظمة المهام والأعمال المنوطة له، مع متابعة ومراقبة كيفية سير هذه الأعمال يساعد قائد أو مدير هذه المنظمة للوصول إلى الأهداف المرسومة سواء كانت أهدافاً تكتيكية (قريبة المدى) أو استراتيجية (بعيدة المدى) ، بالإضافة إلى التنسيق الذي يعتبر ركيزة مهمة من محددات السلوك التنظيمي، ونفصلها كالآتي :

¹ صلاح عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص33/32.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

- **التنسيق** :ويقصد به الترتيب الهادف لجهود جماعة من الناس من أجل تحقيق هدف مشترك ولقد اختلف علماء الإدارة في موقع التنسيق فالبعض منهم اعتبره جزءا من الوظائف الإدارية و البعض الآخر اعتبره جزء لا ينفصل عن التنظيم حيث أن التنسيق من العناصر الأساسية لتكامل العمل وتلافي التناقض و التضارب و الازدواج في الأداء الذي يؤدي إلى فشل المؤسسة .¹

❖ محددات السلوك التنظيمي:

تساهم عملية دراسة محددات وعناصر وأبعاد السلوك الإنساني للمنظمات في تحقيق مجموعة من الأهداف سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة وأيضا بالنسبة للبيئة التي تعمل فيها المنظمة:

أولا: المنظمة:

يمكن للمنظمة من خلال دراسة السلوك تحقيق الآتي:²

- فهم وتفسير السلوك والممارسات والمبادرات وردود الأفعال التي تصدر من العاملين من خلال فهم طبيعة الدوافع والإدراك والقيم التي تحكم السلوك وأيضا معرفة طبيعة الضغوط ومجريات ووسائل الاتصال المستخدمة ونمط القيادة .
- وضع إستراتيجية مستقبلية لتنمية وتطوير سلوك الأفراد والجماعات واستراتيجيات التطوير والتنمية المختلفة في المنظمة .

ثانيا: الفرد:

تحقق معرفة الفرد لمحددات وعناصر سلوكه مزايا كثيرة من أهمها تدعيم فرص الالتزام بالسلوك الصحيح وتجنب العوامل التي تؤدي إلى الإدراك الخاطئ للمواقف والتي تشوه عملية الاتصال أو التعرض لمستوى غير ملائم من الضغوط أو عدم التفاعل والاستجابة الغير صحيحة للزملاء والإدارة .

¹ فاروق فليه ،السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2 ،دار المسيرة ،الأردن، 2009، ص72- 73

²محمد سرور الحريري، إدارة العلاقات العامة، الدار المنهجية، الأردن، 2014، ص76.

ثالثا: البيئة:

تساهم دراسة السلوك التنظيمي في التعرف بشكل أكثر دقة وشمولا على البيئة المحيطة مما يساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي لها من خلال الاستجابة لمطالبها التي لا تتعارض مع مصالح المنظمة ، وأيضا تساعد في تجنب الآثار الضارة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة وأيضا تحسن دراسة السلوك التنظيمي من القدرة التفاوضية للمنظمة مع البيئة من خلال توفير عناصر كثيرة نذكر أهمها:

- تنمية مهارة الاستماع الجيد للآخرين من خلال تجنب هيمنة الافتراضات المسبقة .
- التعرف على وظائف وديناميكيات الصمت في الحوار التفاوضي .¹

¹مرجع نفسه،ص77.

الفصل الثالث : مهارات الاتصال التنظيمي والسلوك داخل المنظمات (السلوك التنظيمي)

وكخلاصة إلى هذا الفصل يمكن القول أن للمهارات الاتصال أهمية كبيرة داخل المنظمة ولكن يجب معرفة كيفية التعامل بها وكيفية تنميتها لتساعد على تحسين السلوك ،بالإضافة أنه لا يخلو السلوك التنظيمي من أنه يركز على المهارات ففي القراءات السابقة نلاحظ أن الكتاب ركزوا على المهارات لأنها من الركائز المهمة التي تساعد على تطور السلوك داخل المنظمات ويجب العمل بها .

الإطار التطبيقي

للدراصة

الفصل الرابع : الدراسة التطبيقية

1-1 نبذة عن المنظمة .

2-1 عرض بيانات الدراسة .

3-1 تحليل بيانات الدراسة ونتائجها .

1-3-1 نتائج خاصة بالفصل النظري .

2-3-1 نتائج خاصة بالفصل التطبيقي

1 - نبذة عن المنظمة (المؤسسة) :

"البسكرية"مصنع عملاق لإنتاج الاسمنت وهو أول مصنع خاص في الجزائر دون شراكة أجنبية ، يُّعد من أضخم إنجازات مجمع "عموري" ببلدية البرانيس الذي يقع على بعد 15 كيلومتر عن مدينة بسكرة ، بنجز بقرب المحجرة على 100 هكتار استفادة منها المجمع في إطار دعم الاستثمار. إنطلقت أشغاله 2013 ، تحت إشراف مهندسين وتقنيين صينيين جزائريين ويخلق نحو 1000 منصب شغل ويحتل المرتبة الاولى وطنيا و افريقيا عبر الوطن

وتقدر الطاقة الانتاجية ب 1,5مليون طن سنويا للبلوغ بعد ذلك كمرحلة قصوة للوصول إلى 5 ملايين طن سنويا في غضون سنتين.¹

2 - عرض بيانات الدراسة :

تضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي آلت إليها الدراسة و مناقشتها من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة ومجالاتها وعباراتها بهدف التعرف على مهارات الاتصال ودورها في تحسين سلوك العاملين في المنظمات الاقتصادية ، وقمنا بعرض النتائج وفقا لتسلسل التساؤلات .

¹ 23.06.2018 - 14 :30 <https://www.echoroukonline.com>

- الجداول الوصفية :

المحور الأول : استخدام مهارة الحديث لرفع سلوك العاملين .

الجدول رقم 06 : يوضح استجابات العمال كفاية المعلومات حول وظائف ومهام المدير

حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	15.8	19	20	24	6.7	8	23.3	23	10.8	13	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	5	6	15	18	3.3	4	إناث	
100	120	15.8	19	20	24	11.7	14	38.3	46	14.2	17	الإجمالي	
55.8	67	6.7	8	8.3	10	9.2	11	26.7	32	5	6	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	9.2	11	11.7	14	2.5	3	11.7	14	9.2	11	35 فما فوق	
100	120	15.8	19	20	24	11.7	14	38.3	46	14.2	17	الإجمالي	
47.5	57	8.3	10	8.3	10	5.8	7	20	24	5	6	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	3.3	4	6.7	8	4.2	5	11.7	14	5	6	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	4.2	5	5	6	1.7	2	6.7	8	4.2	5	أكثر من 10 سنوات	
100	120	15.8	19	20	24	11.7	14	38.3	46	14.2	17	الإجمالي	
100	12	5	6	0.8	1	0.0	0	2.5	3	1.7	2	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	4.2	5	5.8	7	0.8	1	5	6	3.3	4	ثانوي	
49.2	59	5.8	7	10.8	13	5	6	20.8	25	6.7	8	ليسانس	
100	120	15.8	19	20	24	11.7	14	38.3	46	14.2	17	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين يملكون معلومات عن مهام ووظائف المدير موافق ، كانت أكبر حيث جاءت بنسبة (38.3%) في حين كانت نسبة من يرون أنهم يملكون معلومات عن مهام ووظائف المدير غير موافق بنسبة (15.8%) .

ويتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال الأول في المحور الأول استخدام مهارة الحديث لرفع سلوك العاملين ، وكانت أعلى نسبة موافق ضمن ممن يملكون معلومات عن مهام ووظائف المدير ب (23.3%) وكانت من فئة الذكور ، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (27.7%) حيث أنهم يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.5%) يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير محايد .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ممن يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير موافق وكانت في فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(20.5%) ، أما النسبة الأضعف فكانت ممن يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير غير موافق في فئة (5 إلى 10 سنوات) وقدرت ب(3.3%) غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(20.8%) ممن يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير موافق ، أما النسبة الأقل فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ممن يملكون معلومات حول وظائف ومهام المدير محايد وهذا يدل على أن الاتصال جيد بين المدير والعاملين .

الجدول رقم 07 : يوضح إجابة العمال حول استخدام نبرة صوت مناسبة وواضحة حسب

متغيرات لدراسة :

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	0.0	0	0.8	1	0.8	1	40.8	49	34.2	41	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.8	1	8.3	10	14.2	17	إناث	
100	120	0.0	0	0.8	1	1.7	2	49.2	59	48.3	58	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.8	1	1.7	2	32.5	39	20.8	25	-18	العمر
44.2	53	0.0	0	0.0	0	0.0	0	16.7	20	27.5	33	35 سنة فما فوق	
100	120	0.0	0	0.8	1	1.7	2	49.2	59	48.3	58	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.8	1	1.7	2	24.2	29	20.8	25	أقل من 5 سنوات	العبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.0	0	0.0	0	15.8	19	15	18	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	9.2	11	12.5	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.0	0	0.8	1	1.7	2	49.2	59	48.3	58	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	1.7	2	8.3	10	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.8	1	0.0	0	12.5	15	5.8	7	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	0.0	0	0.8	1	22.5	27	25.8	31	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	12.5	15	8.3	10	ماستر	
100	120	0.0	0	0.8	1	1.7	2	49.2	59	48.3	58	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال، أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن ممن يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة وقدرت ب(40.8%) وكانت من فئة الذكور، فحين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج الجزئية تشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (32.5%) حول ممن يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) بنسبة (0.0%) حيث أنهم يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة محايد .

وتشير النتائج أيضا من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال، حيث كانت النسبة الأعلى لدى فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة ب(24.2%) ممن يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة موافق، وجاءت النسبة الأضعف ب(0.0%) ممن يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة في فئة (من 5 إلى 10 سنوات) غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" ب(25.8%) ممن يستخدمون نبرة صوت مناسبة وواضحة موافق أما النسبة الأقل فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ممن يستخدمون نبرة صوت واضحة ومناسبة غير موافق وهذا يدل على أن العاملين يتحدثون بحرية بينهم أو مع مرؤوسيههم .

الجدول رقم 08 : يوضح إجابة العمال حول استخدام كلمات يسهل فهمها من قبل جميع

العاملين حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	المتغير	
76.7	92	0.0	0	0.0	0	0.8	1	40	48	35.8	43	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	0.0	0	7.5	9	15	18	إناث	
100	120	0.0	0	0.8	1	0.8	1	47.5	57	50.8	61	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.0	0	0.8	1	29.2	35	25.8	31	35-18 سنة	العمر
44.2	53	0.0	0	0.8	1	0.0	0	18.3	22	25	30	35 فما فوق	
100	120	0.0	0	0.8	1	0.8	1	47.5	57	50.8	61	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.0	0	0.8	1	20.8	25	25.8	31	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.0	0	0.0	0	18.3	22	12.5	15	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0	0	8.3	10	12.5	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.0	0	0.8	1	0.8	1	47.5	57	50.8	61	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	2.5	3	7.5	9	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.0	0	0.0	0	12.5	15	6.7	8	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	0.8	1	0.8	1	19.2	23	28.3	34	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	13.3	16	8.3	10	ماستر	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال مؤشر الجنس أن أعلى نسبة سجلت لدى الذكور بنسبة (40%) موافق، تليها الإناث بنسبة (0.0%) بالإجابة حول استخدام كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين غير موافق .

أما بالنسبة لمؤشر السن فقد سجلت أعلى نسبة والتي تقدر ب(29.2%) على أن استخدام كلمات يسهل فهمها بالنسبة للعمال هو موافق في الفئة العمرية (18-35 سنة) ،أما النسبة الأضعف والتي تقدر ب(0.0%) في الفئة العمرية (35 فما فوق) على أنه تستخدم كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين هو محايد .

كما نذكر بأن أعلى نسبة سجلت في مؤشر الخبرة المهنية كانت عند فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة قدرت ب(25.8%) على أنه تستخدم كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين هو موافق جدا لتليها نسبة (0.0%) في الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) ممن يستخدمون كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين غير موافق .

كما نلاحظ أن مؤشر المؤهل العلمي قد تضمن نسبة عالية تقدر ب(23.3%) بالنسبة لمنظور مستوى "ليسانس" حول أن استخدام كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين موافق جدا ،لتليها نسبة (0,0%) لمستوى "المتوسط" على أنه استخدام كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين محايد ، وبالنتيجة هذه نلاحظ أن العاملين يتبادلون الأفكار والمعلومات فيما بينهم لتحقيق المشاريع المسطرة بالاستخدام اللغة المناسبة .

الجدول رقم 09 : يوضح إجابة العمال حول الاعتذار عند الخطأ في الكلام حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
76.7	92	0.8	1	5	6	14.2	17	35	42	21.7	26	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.8	1	5.8	7	16.7	20	إناث	
100	120	0.8	1	5	6	15	18	40.8	49	38.3	46	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	1.7	2	6.7	8	23.3	28	23.3	28	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.0	0	3.3	4	8.3	10	17.5	21	15	18	35 فما فوق	
100	120	0.8	1	5	6	15	18	40.8	49	38.3	46	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.8	1	7.5	9	20.8	25	18.3	22	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.8	1	3.3	4	4.2	5	11.7	14	10.8	13	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	3.3	4	8.3	10	9.2	11	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	5	6	15	18	40.8	49	38.3	46	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.8	1	2.5	3	4.2	5	2.5	3	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	1.7	2	5	6	8.3	10	3.3	4	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	1.7	2	5	6	17.5	21	25	30	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	2.5	3	10.8	13	7.5	9	ماستر	
100	120	0.8	1	5	6	15	18	40.8	49	38.3	46	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال مؤشر الجنس أن أعلى نسبة سجلت هي (21.7%) للإجابة على الاعتذار عند الخطأ في الكلام بالنسبة للذكور موافق جدا، لتليها نسبة (0.0%) بالنسبة للإناث بأنه عند الخطأ في الكلام تعتذر غير موافق اطلاقاً .

أما بالنسبة لمؤشر السن نلاحظ أن أعلى نسبة قدرت ب(20.8%) في الفئة العمرية (18-35 سنة) على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام موافق جدا، لتليها النسبة الأضعف في الفئة العمرية (35 فما فوق) بنسبة (0.0%) على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام غير موافق اطلاقاً .

كما نلاحظ بأن أعلى نسبة تقدر ب(20.8%) في مؤشر الخبرة المهنية في فئة (أقل من 5 سنوات) على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام موافق، لتليها نسبة تقدر ب(0.0%) بالنسبة للخبرة المهنية في فئة (أكثر من 10 سنوات) على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام (0.0%) غير موافق اطلاقاً .

أما لمؤشر المؤهل العلمي نلاحظ بأن أعلى نسبة تقدر ب(25%) في مستوى "ليسانس" على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام موافق جدا ، لتليها في النسبة الأضعف تقدر ب(0.0%) في المستوى "المتوسط" على أنه الاعتذار عند الخطأ في الكلام غير موافق اطلاقاً .

جدول رقم 10 : يوضح إجابة العمال حول شرح الرفض لبعض الأعمال بوضوح وإقناع حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	0.0	0	5	6	7.5	9	35.8	43	28.3	34	ذكور	الجنس
23.3	28	1.7	2	0.0	0	0.0	0	8.3	10	13.3	16	إناث	
100	120	1.7	2	5	6	7.5	9	44.2	53	41.7	50	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	2.5	3	5.8	7	29.2	35	17.5	21	-18 35 سنة	العمر
44.2	53	0.8	1	2.5	3	1.7	2	15	18	24.2	29	35 فما فوق	
100	120	1.7	2	5	6	7.5	9	44.2	53	41.7	50	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	2.5	3	4.2	5	22.5	27	17.5	21	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	1.7	2	2.5	3	15.8	19	10.8	13	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	0.8	1	0.8	1	5.8	7	13.3	16	أكثر من 10 سنوات	
100	120	1.7	2	5	6	7.5	9	44.2	53	41.7	50	الإجمالي	
10	12	0.8	1	0.0	0	0.0	0	3.3	4	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	2.5	3	3.3	4	9.2	11	4.2	5	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	1.7	2	3.3	4	17.5	21	25.8	31	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	14.2	17	5.8	7	ماستر	
100	120	1.7	2	5	6	7.5	9	44.2	53	41.7	50	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

تتبين من خلال بيانات الجدول أعلاه أنه خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال جاءت أعلى نسبة موافق ممن يشرح رفضه لبعض الأعمال بوضوح وإقناع ب(35.8%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة من فئة الإناث ب(0.0%).

كما جاءت النتائج إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (29.2%) حيث أنهم يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع غير موافق اطلاقاً.

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن أعلى نسبة ممن يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع موافق وكانت في فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(22.5%)، أما النسبة الأضعف فكانت ممن يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع غير موافق اطلاقاً في الفئة (5 إلى 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%).

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال، حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(25.8%) ممن يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع، أما بالنسبة الأقل فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ممن يشرحون رفضهم لبعض الأعمال بوضوح وإقناع غير موافق.

جدول رقم 11: يوضح إجابة العمال حول التحدث بسرعة حيث يكون كلام غير مفهوم حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	35	42	30.8	37	3.3	4	5	6	2.5	3	ذكور	الجنس
23.3	28	5.8	7	12.5	15	2.5	3	1.7	2	0.8	1	إناث	
100	120	40.8	49	43.3	52	5.8	7	6.7	8	3.3	4	الإجمالي	
55.8	67	17.5	21	24.2	29	5.8	7	5.8	7	2.5	3	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	23.3	28	19.2	23	0.0	0	0.8	1	0.8	1	35 فما فوق	
100	120	40.8	49	43.3	52	5.8	7	6.7	8	3.3	4	الإجمالي	
47.5	57	16.7	20	21.7	26	4.2	5	3.3	4	1.7	2	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	15.8	19	10	12	1.7	2	2.5	3	0.8	1	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	8.3	10	11.7	14	0.0	0	0.8	1	0.8	1	أكثر من 10 سنوات	
100	120	40.8	49	43.3	52	5.8	7	6.7	8	3.3	4	الإجمالي	
10	12	5	6	4.2	5	0.0	0	0.8	1	0.0	0	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	8.3	10	7.5	9	0.0	0	2.5	3	0.8	1	ثانوي	
49.2	59	22.5	27	20	24	4.2	5	0.8	1	1.7	2	ليسانس	
21.7	26	5	6	11.7	14	1.7	2	2.5	3	0.8	1	ماجستير	
100	120	40.8	49	43.3	52	5.8	7	6.7	8	3.3	4	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال مؤشر الجنس أن أعلى نسبة سجلت هي (35%) على الإجابة أنه يتحدث بسرعة حيث يكون الكلام غير مفهوم بالنسبة للذكور غير موافق اطلاقا، لتليها نسبة (0.8%) بالنسبة للإناث بأنه يتحدث بسرعة حيث يكون الكلام غير مفهوم موافق جدا .

أما بالنسبة لمؤشر السن نلاحظ أن أعلى نسبة قدرت ب(24.2%) في الفئة العمرية (18-35 سنة) على أنه يتحدث بسرعة حتى يكون الكلام غير مفهوم غير موافق، لتليها الفئة العمرية (34 فما فوق) بنسبة (0.0%) محايد .

أما مؤشر الخبرة المهنية فجاءت أعلى نسبة التي تقدر ب(24.2%) في الفئة (أقل من 5 سنوات) على أنه يتحدث بسرعة حتى يكون الكلام غير مفهوم غير موافق، وجاءت أقل نسبة في الفئة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (0.0%) حيث أنهم يتحدثون بسرعة حيث يكون الكلام غير مفهوم محايد وبخصوص مؤشر المؤهل العلمي، نلاحظ أن أعلى نسبة تقدر ب(22.5%) في مستوى "ليسانس" على أنه يتحدث بسرعة حيث يكون الكلام غير مفهوم غير موافق اطلاقا، لتليها النسبة الأضعف تقدر ب(0.0%) في مستوى "المتوسط" على أنه يتحدث بسرعة حيث يكون الكلام غير مفهوم محايد .

جدول رقم 12: يوضح إجابة حول تستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل حسب

متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	0.0	0	4.2	5	2.5	3	40.8	49	29.2	35	ذكور
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.8	1	8.3	10	14.2	17	إناث
100	120	0.0	0	4.2	5	3.3	4	49.2	59	43.3	52	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	3.3	4	1.7	2	29.2	35	21.7	26	-18 سنة
44.2	53	0.0	0	0.8	1	1.7	2	20	24	21.7	26	35 فما فوق
100	120	0.0	0	4.2	5	3.3	4	49.2	59	43.3	52	الإجمالي
47.5	57	0.0	0	2.5	3	2.5	3	20.8	25	21.7	26	أقل من 5 سنوات
30.8	37	0.0	0	1.7	2	0.0	0	17.5	21	11.7	14	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	10.8	13	10	12	أكثر من 10 سنوات
100	120	0.0	0	4.2	5	3.3	4	49.2	59	43.3	52	الإجمالي
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	3.3	4	6.7	8	متوسط
19.2	23	0.0	0	2.5	3	1.7	2	10.8	13	4.2	5	ثانوي
49.2	59	0.0	0	0.8	1	0.8	1	22.5	27	25	30	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	12.5	15	7.9	9	ماستر
100	120	0.0	0	4.2	5	3.3	4	49.2	59	43.3	52	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن تستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل بنسبة (40.8%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (29.2%) حيث أنهم يستطيعون عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل موافق كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) يستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل غير موافق اطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ممن يستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل موافق، وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(20.8%)، أما النسبة الأضعف فكانت ممن يستطيع عرض أفكاره بوضوح لزملاء العمل في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق .

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(25%) ممن يستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ممن يستطيع عرض الأفكار بوضوح لزملاء العمل غير موافق .

جدول رقم 13 : يوضح إجابة العمال حول التحدث بحرية و لغة بسيطة عند عقد

الاجتماعات حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	1.7	2	3.3	4	4.2	5	40.8	49	26.7	32	ذكور
23.3	28	0.0	0	0.8	1	1.7	2	13.3	16	7.5	9	إناث
100	120	1.7	2	4.2	5	5.8	7	54.2	65	34.2	41	الإجمالي
55.8	67	0.8	1	1.7	2	5	6	31.7	38	16.7	20	-18 سنة
44.2	53	0.8	1	2.5	3	0.8	1	22.5	27	17.5	21	35 فما فوق
100	120	1.7	2	4.2	5	5.8	7	54.2	65	34.2	41	الإجمالي
47.5	57	0.8	1	2.5	3	4.2	5	24.2	29	15.8	19	أقل من 5 سنوات
30.8	37	0.8	1	0.8	1	0.8	1	18.3	22	10	12	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	11.7	14	8.3	10	أكثر من 10 سنوات
100	120	1.7	2	4.2	5	5.8	7	54.2	65	34.2	41	الإجمالي
10	12	0.8	1	0.0	0	0.8	1	2.5	3	5.8	7	متوسط
19.2	23	0.0	0	1.7	2	0.0	0	15	18	2.5	3	ثانوي
49.2	59	0.8	1	1.7	2	5	6	24.2	29	17.5	21	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.0	0	12.5	15	8.3	10	ماجستير
100	120	1.7	2	4.2	5	5.8	7	54.2	65	34.2	41	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن التحدث بحرية ولغة بسيطة عند عقد الاجتماعات بنسبة (40.8%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (31.7%) من حيث التحدث بحرية ولغة بسيطة عند عقد الاجتماعات موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) على أنه التحدث بحرية و ولغة بسيطة عند عقد الاجتماعات غير موافق اطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال ، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ممن يتحدثون بحرية و لغة بسيطة عند عقد الاجتماعات موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(24.2%) ،أما النسبة الأضعف فكانت ممن يتحدثون بحرية و لغة بسيطة عند عقد الاجتماعات في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(24.2%) ممن يتحدثون بحرية و لغة بسيطة عند عقد الاجتماعات موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" بنسبة (0.0%) ممن يتحدثون بحرية و لغة بسيطة عند عقد الاجتماعات غير موافق اطلاقا .

جدول رقم 14 يوضح إجابة العمال حول تـمـيـد تـفـسـيـر ما تقوله لفهم الرسالة أكثر حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	البند
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	0.8	1	5	6	8.3	10	46.7	56	15.8	19	الجنس	ذكور
23.3	28	0.0	0	0.8	1	1.7	2	10.8	13	10	12		إناث
100	120	0.8	1	5.6	7	10	12	57.5	69	25.8	31	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	2.5	3	5	6	35	42	13.3	16	العمر	-18 سنة
44.2	53	0.8	1	3.3	4	5	6	22.5	27	12.5	15		35 فما فوق
100	120	0.8	1	5.8	7	10	12	57.5	69	25.8	31		الإجمالي
47.5	57	0.0	0	3.3	4	5	6	28.3	34	10.8	13	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات
30.8	37	0.8	1	1.7	2	2.5	3	17.5	21	8.3	10		من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.0	0	0.8	1	2.5	3	11.7	14	6.7	8		أكثر من 10 سنوات
100	120	0.8	1	5.8	7	10	12	57.5	69	25.8	31	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.8	1	2.5	3	4.2	5	2.5	3	المؤهل العلمي	متوسط
19.2	23	0.0	0	0.8	1	3.3	4	12.5	15	2.5	3		ثانوي
49.2	59	0.8	1	3.3	4	3.3	4	26.7	32	15	18		ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	14.2	17	5.8	7		ماستر
100	120	0.8	1	5.8	7	10	12	57.5	69	25.8	31	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ممن عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر موافق بنسبة (46.7%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الاحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (35%) حيث أنهم عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) على أنهم عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر غير موافق اطلاقاً .

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول لعلاقة الخبرة المهنية بالسؤال ، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ممن عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(28.3%)، أما النسبة الأضعف فكانت ممن يتحدثون بحرية و لغة بسيطة عند عقد الاجتماعات في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق اطلاقاً.

وتشير أيضاً النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(26.7%) ممن عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ممن عيّد تفسير ما يقوله لفهم الرسالة أكثر غير موافق اطلاقاً .

جدول رقم 15 : يوضح إجابة العمال حول التعبير بحرية على الاختلافات مع الآخرين حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	2.5	3	5.8	7	8.3	10	33.3	40	26.7	32	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	3.3	4	10.8	13	8.3	10	إناث	
100	120	2.5	3	6.7	8	11.6	14	44.2	53	35	42	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	4.2	5	9.2	11	25.8	31	15.8	19	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	1.7	2	2.5	3	2.5	3	18.3	22	19.2	23	35 فما فوق	
100	120	2.5	3	6.7	8	11.7	14	44.2	53	35	42	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	2.5	3	6.7	8	23.3	28	14.2	17	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	1.7	2	3.3	4	3.3	4	10	12	12.5	15	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	1.7	2	10.8	13	8.3	10	أكثر من 10 سنوات	
100	120	2.5	3	6.7	8	11.7	14	44.2	53	35	42	الإجمالي	
10	12	0.8	1	0.0	0	0.0	0	4.2	5	5	6	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	0.8	1	1.7	2	10.8	13	5	6	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	5	6	8.3	10	18.3	22	16.	20	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	1.7	2	10.8	13	8.3	10	ماجستير	
100	120	2.5	3	6.7	8	11.7	14	44.2	53	35	42	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين موافق بنسبة (33.3%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (25.8%) ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (1.7%) ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين غير موافق اطلاقاً .

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول لعلاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(23.3%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق اطلاقاً.

وتشير أيضاً النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(18.3%) ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ضمن التعبير بحرية عن الاختلافات على الآخرين غير موافق .

جدول رقم 16 : يوضح إجابة العمال حول يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من

يحدثه حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	10	12	15	18	17.5	21	25	30	9.2	11	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	6.7	8	4.2	5	10	12	1.7	2	إناث	
100	120	10.8	13	21.7	26	21.7	26	35	42	10.8	13	الإجمالي	
55.8	67	2.6	3	11.7	14	13.3	16	23.3	28	5	6	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	8.3	10	10	12	8.3	10	11.7	14	5.8	7	35 فما فوق	
100	120	10.8	13	21.7	26	21.7	26	35	42	10.8	13	الإجمالي	
47.5	57	4.2	5	10	12	9.2	11	18.3	22	5.8	7	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	3.3	4	5.8	7	10	12	9.2	11	2.5	3	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	3.3	4	5.8	7	2.5	3	7.5	9	2.5	3	أكثر من 10 سنوات	
100	120	12.8	13	21.7	26	21.7	26	35	42	10.8	13	الإجمالي	
10	12	1.7	2	2.5	3	1.7	2	2.5	3	1.7	2	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	4.2	5	1.7	2	5	6	6.7	8	1.7	2	ثانوي	
49.2	59	5	6	13.3	16	9.2	11	15	18	6.7	8	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	4.2	5	5.8	7	10.8	13	0.8	1	ماستر	
100	120	10.8	13	21.7	26	21.7	26	35	42	10.8	13	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه موافق بنسبة (25%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الاحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (23.3%) ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (5.8%) ضمن. من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه موافق جدا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(18.3%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(2.5%) موافق.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(15%) ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" بنسبة (0.0%) ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يحدثه غير موافق اطلاقا.

جدول رقم 17 يوضح إجابة العمال حول تلاحظ على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما

تتكلم حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	1.7	2	11.7	14	14.2	17	34.2	41	15	18	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	2.5	3	0.8	1	10.8	13	8.3	10	إناث	
100	120	2.5	3	14.2	17	15	18	45	54	23.3	28	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	6.7	8	9.2	11	25.8	31	13.3	16	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	1.7	2	7.5	9	5.8	7	19.2	23	10	12	35 فما فوق	
100	120	2.5	3	14.2	17	15	18	45	54	23.3	28	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	4.2	5	10	12	23.3	28	9.2	11	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.8	1	7.5	9	3.3	4	10.8	13	8.3	10	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	2.5	3	1.7	2	10.8	13	5.8	7	أكثر من 10 سنوات	
100	120	2.5	3	14.2	17	15	18	45	54	23.3	28	الإجمالي	
10	12	0.0	0	1.7	2	0.8	1	2.5	3	5	6	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	1.7	2	6.7	8	4.2	5	6.7	8	0.0	0	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	5	6	6.7	8	26.7	32	10	12	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	3.3	4	9.2	11	8.3	10	ماستر	
100	120	2.5	3	14.2	17	15	18	45	54	23.3	28	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن مقلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم موافق بنسبة (34.2%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الاحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (25.8%) ضمن مقلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (1.7%) ضمن من تُلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم غير موافق إطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن مقلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(23.3%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن من تُلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.8%) غير موافق إطلاقا.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(26.7%) ضمن مقلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ضمن من تُلأحظ على الأخرين أنهم ي صغون إليك عندما تتكلم غير موافق إطلاقا .

المحور الثاني : استخدام مهارة الاستماع لتحسين سلوك العاملين

جدول رقم 18 : يوضح إجابة العمال حول الإصغاء جيداً يُقال حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	0.0	0	1.7	2	3.3	4	36.7	44	35	42	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.0	0	5	6	18.3	22	إناث	
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	41.7	50	53.3	64	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	1.7	2	0.8	1	27.5	33	25	31	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.0	0	0.0	0	2.5	3	14.2	17	27.5	33	35 فما فوق	
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	41.7	50	53.3	64	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.8	1	0.8	1	20	24	25.8	31	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	1.7	2	13.3	16	15	18	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	8.3	10	12.5	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	41.7	50	53.3	64	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	3.3	4	6.7	8	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.0	0	1.7	2	8.3	10	9.2	11	ثانوي	
49.1	59	0.0	0	1.7	2	1.7	2	15.7	19	30	36	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	14.2	17	7.5	9	ماستر	
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	41.6	50	53.3	64	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

ويتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال الأول في المحور الثاني استخدام مهارة الاستماع لتحسين سلوك العاملين، أن أعلى نسبة كانت ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال موافق بنسبة (36.7%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (27.5%) ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال غير موافق .

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول لعلاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25.8%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) موافق.

وتشير أيضاً النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(30%) ضمن الإصغاء جيداً لما يُقال موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ضمن من يحاول في الحديث أن يضع نفسه موضع من يُحدثه غير موافق .

جدول رقم 19 : يوضح إجابة العمال حول الاهتمام لردود الأفعال واحترمها حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	0.8	1	5	6	8.3	10	35.8	43	26.7	32	ذكور
23.3	28	0.0	0	0.0	0	1.7	2	6.7	8	15	18	إناث
100	120	0.8	1	5	6	10	12	42.5	51	41.7	50	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	2.5	3	5	6	25.8	31	22.5	27	-18 35 سنة
33.2	53	0.8	1	2.5	3	5	6	16.7	20	19.2	23	35 فما فوق
100	120	0.8	1	5	6	10	12	42.5	51	41.7	50	الإجمالي
47.5	57	0.0	0	1.7	2	5	6	20.8	25	20	24	أقل من 5 سنوات
30.8	37	0.0	0	2.5	3	3.3	4	15	18	10	12	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.8	1	0.8	1	1.7	2	6.7	8	11.7	14	أكثر من 10 سنوات
100	120	0.8	1	5	6	10	12	42.5	51	41.7	50	الإجمالي
10	12	0.0	0	0.8	1	0.8	1	2.5	3	5.8	7	متوسط
19.2	23	0.8	1	1.7	2	2.5	3	6.7	8	7.5	9	ثانوي
49.2	59	0.0	0	2.5	3	4.2	5	20.8	25	21.7	26	ليسانس
21.7	26	0.8	1	0.0	0	2.5	3	12.5	15	6.7	8	ماجستير
100	120	1.7	2	5	6	10	12	42.5	51	41.7	50	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها موافق بنسبة (35.8%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (25.8%) ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها غير موافق اطلاقاً.

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال ، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(20.8%) ، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.8%) غير موافق اطلاقاً.

وتشير أيضاً النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(21.7%) ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها موافق جداً أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" بنسبة (0.0%) ضمن الاهتمام بردود الأفعال واحترامها غير موافق .

جدول رقم 20: يوضح إجابة العمال حول تشجع العاملين الآخرين على الإصغاء الجيد حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	0.0	0	3.3	4	18.3	22	30	36	25	30	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	4.2	5	5	6	13.3	16	إناث	
100	120	0.0	0	4.2	5	22.5	27	35	42	38.3	46	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	2.5	3	12.5	15	23.3	28	17.5	21	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.0	0	1.7	2	10	12	11.7	14	20.8	25	35 فما فوق	
100	120	0.0	0	4.2	5	22.5	27	35	42	38.3	46	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	2.5	3	11.7	14	19.2	23	14.2	17	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	6.7	8	11.7	14	11.7	14	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	4.2	5	4.2	5	12.5	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.0	0	4.2	5	22.5	27	35	42	38.3	46	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	1.7	2	1.7	2	6.7	8	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.8	1	4.2	5	5.8	7	8.3	10	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	2.5	3	11.7	14	17.5	21	17.5	21	ليسانس	
21.4	26	0.0	0	0.8	1	5	6	10	12	5.8	7	ماستر	
100	120	0.0	0	4.2	5	22.5	27	35	42	38.3	46	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء الموافق بنسبة (30%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (38.3%) ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء موافق جدا، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء غير موافق اطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول لعلاقة الخبرة المهنية بالسؤال ، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(19.2%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(15%) ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء موافق جدا، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ضمن من يشجع العاملين الآخرين على الإصغاء غير موافق اطلاقا .

جدول رقم 21: يوضح إجابة العمال حول التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	0.8	1	2.5	3	3.3	4	35.8	43	34.2	41	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.0	0	7.5	9	15.8	19	إناث	
100	120	0.8	1	2.5	3	3.3	4	43.3	52	50	60	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	2.5	3	0.0	0	29.2	35	23.3	28	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.0	0	0.0	0	3.3	4	14.2	17	26.7	32	35 فما فوق	
100	120	0.8	1	2.5	3	3.3	4	43.3	52	50	60	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	1.7	2	0.0	0	25	30	20	24	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	2.5	3	10%	12	17.5	21	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	8.3	10	12.5	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	2.5	3	3.3	4	43.3	52	50	60	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.8	1	2.5	3	6.7	8	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.0	0	1.7	2	9.2	11	8.3	10	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	2.5	3	0.8	1	17.5	21	27.5	33	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	14.2	17	8.5	9	ماستر	
100	120	0.8	1	2.5	3	3.3	4	43.3	52	50	60	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك موافق بنسبة (35.8%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (29.2%) ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك من غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(0.0%) غير موافق.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(25.5%) ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك موافق جدا، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" بنسبة (0.0%) ضمن التركيز مع الشخص الذي يتحدث معك غير موافق .

جدول رقم 22 : يوضح إجابة العمال حول الاستماع لما يُقال لأنك مجبر على الاستماع حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	30	36	28.3	34	11.7	14	4.2	5	2.5	3	ذكور
23.3	28	5	6	12.5	15	4.2	5	0.8	1	0.8	1	إناث
100	120	35	42	40.8	49	15.8	19	5	6	3.3	4	الإجمالي
55.8	67	14.2	17	26.7	32	11.7	14	2.5	3	0.8	1	العمر
												35 سنة
44.2	53	20.8	25	14.2	17	4.2	5	2.5	3	2.5	3	35 فما فوق
100	120	35	42	40.8	49	15.8	19	5	6	3.3	4	الإجمالي
47.5	57	14.2	17	21.7	26	9.2	11	1.7	2	0.8	1	أقل من 5 سنوات
30.8	37	11.7	14	11.7	14	5	6	1.7	2	0.8	1	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	9.2	11	7.5	9	1.7	2	1.7	2	1.7	2	أكثر من 10 سنوات
100	120	35	42	40.8	49	15.8	19	5.0	6	3.3	4	الإجمالي
10	12	5.8	7	3.3	4	0.8	1	0.0	0	0.0	0	متوسط
19.2	23	6.7	8	7.5	9	2.5	3	0.8	1	1.7	2	ثانوي
49.2	59	18.3	22	18.3	22	8.5	10	2.5	3	1.7	2	ليسانس
21.7	26	4.2	5	11.7	14	4.2	5	1.7	2	0.0	0	ماستر
100	120	35	42	40.8	49	15.8	19	5	6	3.3	4	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كلت ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر موافق بنسبة (28.3%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الاحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (26.7%) ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر غير موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.5%) ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر من موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بالسؤال، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر غير موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(21.7%)، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر في الفئة (أكثر من 10 سنوات) وقدرت ب(1.7%) موافق.

وتشير أيضا النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(18.2%) ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر غير موافق، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" بنسبة (0.0%) ضمن الاستماع لما يُقال لأنك مجبر موافق .

جدول رقم 23: يوضح إجابة العمال حول الاستدع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك فقط حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	26.7	32	28.3	34	7.5	9	10	12	4.2	5	ذكور	الجنس
23.3	28	7.5	9	9.2	11	2.5	3	2.5	3	1.7	2	إناث	
100	120	34.2	41	37.5	45	10	12	12.5	15	5.8	7	الإجمالي	
55.8	67	13.3	16	25	30	7.5	9	7.5	9	2.5	3	-18 35 سنة	العمر
44.2	53	20.8	25	12.5	15	2.5	3	5	6	3.3	4	35 فما فوق	
100	120	34.2	41	37.5	45	10	12	12.5	15	5.8	7	الإجمالي	
47.5	57	14.2	17	20	24	4.2	5	6.7	8	2.5	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	11.7	14	11.7	14	4.2	5	2.5	3	0.8	1	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	8.3	10	5.8	7	1.7	2	3.3	4	2.5	3	أكثر من 10 سنوات	
100	120	34.2	41	37.5	45	10	12	12.5	15	5.8	7	الإجمالي	
10	12	5	6	3.3	4	0.0	0	0.8	1	0.8	1	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	8.3	10	5	6	1.7	2	2.5	3	1.7	2	ثانوي	
49.2	59	16.7	20	17.5	21	5.8	7	6.7	8	2.5	3	ليسانس	
21.7	26	4.2	5	11.7	14	2.5	3	2.5	3	0.8	1	ماجستير	
100	120	34.2	41	37.5	45	10	12	12.5	15	5.8	7	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الإحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بهذا السؤال أن أعلى نسبة كانت ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك غير موافق بنسبة (28.3%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (1.7%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج من خلال الإحصاءات المتحصل عليها لعلاقة متغير السن بهذا السؤال إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (20.8%) ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك غير موافق اطلاقاً، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (2.5%) ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك موافق جداً.

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول لعلاقة الخبرة المهنية بالسؤال ، حيث أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك غير موافق وكانت في الفئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(20.8%) ، أما النسبة الأضعف فكانت ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك في الفئة (5 إلى 10 سنوات) وقدرت ب(0.8%) موافق جداً.

وتشير أيضاً النتائج في علاقة مؤشر المؤهل العلمي بنفس السؤال حيث كانت النتيجة الأعلى من نصيب مستوى "ليسانس" وقدرت ب(16.7%) ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك غير موافق ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" بنسبة (0.8%) ضمن الاستماع للأشياء التي توافق آرائك واتجاهاتك موافق جداً.

جدول رقم 24: يوضح إجابة العمال حول توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	0	0	1.7	2	2.5	3	25.8	31	46.7	56	ذكور
23.3	28	0	0	0.0	0	0.8	1	3.3	4	19.2	23	إناث
100	120	0	0	1.7	2	3.3	4	29.2	35	65.8	79	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	0.8	1	1.7	2	20.8	25	32.5	39	-18
												35 سنة
44.2	53	0.0	0	0.8	1	1.7	2	8.3	10	33.3	40	35 فما فوق
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	29.2	35	65.8	79	الإجمالي
47.8	57	0.0	0	0.8	1	1.7	2	15	18	30	36	أقل من 5 سنوات
30.8	37	0.0	0	0.0	0	0.0	0	10	12	20.8	25	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.0	0	0.8	1	1.7	2	4.2	5	15	18	أكثر من 10 سنوات
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	29.2	35	65.8	79	الإجمالي
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	1.7	2	8.3	10	متوسط
19.2	23	0.0	0	0.0	0	0.8	1	1.7	2	16.7	20	ثانوي
49.2	59	0.0	0	1.7	2	0.8	1	15	18	31.7	38	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.0	0	1.7	2	10.8	13	9.2	11	ماستر
100	120	0.0	0	1.7	2	3.3	4	29.2	35	65.8	79	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق جدا ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين وقدرت ب(46.7%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة(32.5%) حين أنه توظف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين موافق جدا ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين غير موافق اطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(30%) ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين موافق جدا ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (من 5 إلى 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (31.7%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن توظيف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين غير موافق .

جدول رقم 25: يوضح إجابة العمال حول تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات وسلوك حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	5.8	7	4.2	5	8.3	10	42.5	51	15.8	19	ذكور
23.3	28	0.0	0	2.5	3	1.7	2	11.7	14	7.5	9	إناث
100	120	5.8	7	6.7	8	10	12	54.2	65	23.3	28	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	1.7	2	7.5	9	37.5	45	9.2	11	-18
												35 سنة
44.2	53	5.8	7	5	6	2.5	3	16.7	20	14.2	17	35 فما فوق
100	120	5.8	7	6.7	8	10	12	54.2	65	23.3	28	الإجمالي
47.5	57	0.8	1	1.7	2	5	6	30	36	10	12	أقل من 5 سنوات
30.8	37	2.5	3	1.7	2	3.3	4	18.3	22	5	6	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	2.5	3	3.3	4	1.7	2	5.8	7	8.3	10	أكثر من 10 سنوات
100	120	5.8	7	6.7	8	10	12	54.2	65	23.3	28	الإجمالي
10	12	0.8	1	0.8	1	0.8	1	4.2	5	3.3	4	متوسط
19.2	23	1.7	2	1.7	2	2.5	3	11.7	14	1.7	2	ثانوي
49.2	59	3.3	4	3.3	4	5.8	7	24.2	29	12.5	15	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	14.2	17	5.8	7	ماستر
100	120	5.8	7	6.7	8	10	12	54.2	65	23.3	28	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك وقدرت ب(42.5%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (37.5%) ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.5%) ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك محايد.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(30%) ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (من 5 إلى 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (24.2%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.8%) ضمن تقبل الملاحظات الناقدة للتصرفات والسلوك غير موافق .

جدول رقم 26 : يوضح إجابة العمال حول عندما يوجه سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن

يشرح معناه حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	البند
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	1.7	2	0.8	1	4.2	5	33.3	40	36.7	44	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.8	1	10	12	12.5	15	إناث	
100	120	1.7	2	0.8	1	5	6	43.3	52	49.2	59	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.8	1	3.3	4	25	30	26.7	32	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	1.7	2	0.0	0	1.7	2	18.3	22	22.5	27	35 فما فوق	
100	120	1.7	2	0.8	1	5	6	43.3	52	49.2	59	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.0	0	2.5	3	22.5	27	22.5	27	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	1.7	2	12.5	15	15.8	19	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	1.7	2	0.0	0	0.8	1	8.3	10	10.8	13	أكثر من 10 سنوات	
100	120	1.7	2	0.8	1	5	6	43.3	52	49.2	59	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	1.7	2	2.5	3	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	0.8	1	0.8	1	10	12	6.5	8	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	0.0	0	1.7	2	20.8	25	25.8	3	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	10	12	10.9	1	ماستر	
100	120	1.7	2	0.8	1	5	6	43.3	52	49.2	5	الإجمالي	
											9		

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه وقدرت ب(36.7%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث غير موافق .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (26.7%) ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه موافق جدا، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه غير موافق .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(22.5%) ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه موافق جدا ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (25.8%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن عندما يوجه إليك سؤال غير واضح تسأل صاحبه أن يشرح معناه غير موافق .

جدول رقم 27 : يوضح إجابة العمال حول محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	البند
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	0.8	1	1.7	2	10.8	13	37.5	45	25.8	31	ذكور	الجنس
23.8	28	0.0	0	0.0	0	4.2	5	11.7	14	7.5	9	إناث	
100	120	0.8	1	1.7	2	15	18	49.2	59	33.3	40	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.8	1	8.3	10	28.3	34	18.3	22	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.8	1	0.8	1	6.7	8	20.8	25	15	18	35 فما فوق	
100	120	1.7	1	1.7	2	15	18	49.2	59	33.3	40	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.8	1	5.8	7	27.5	33	13.3	16	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	5.8	7	12.5	15	11.7	14	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	0.0	0	3.3	4	9.2	11	8.3	10	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	1.7	2	15	18	49.2	59	33.3	40	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	2.5	3	5	6	2.5	3	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	0.8	1	2.5	3	9.2	11	5.8	7	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	0.8	1	8.3	10	20.8	25	19.2	23	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	1.7	2	14.2	17	5.8	7	ماستر	
100	120	0.8	1	1.7	2	15	18	49.2	59	33.3	40	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق جدا ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل وقدرت ب(25.8%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (28.3%) ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل موافق كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) كانت بنسبة (0.8%) ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل غير موافق .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(27.5%) ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل موافق، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (20.8%)، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن محاولة فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل غير موافق .

جدول رقم 28 : يوضح إجابة العمال حول محاولة التأقلم مع عادات مختلفة على عاداتك

حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البنـد المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	29	7.5	9	10	12	24.2	29	24.2	29	10.8	13	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	1.7	2	5.8	7	11.7	14	4.2	5	إناث	
100	120	7.5	9	11.7	14	30	36	35.8	43	15	18	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	9.2	11	13.3	16	25	30	7.5	9	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	6.7	8	2.5	3	16.7	20	10.8	13	7.5	9	35 فما فوق	
100	120	7.5	9	11.7	14	30	36	35.8	43	15	18	الإجمالي	
47.5	57	1.7	2	5	6	13.3	16	20.8	25	6.7	8	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	3.3	4	5	6	10	12	8.3	10	4.2	5	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	2.5	3	1.7	2	6.7	8	6.7	8	4.2	5	أكثر من 10 سنوات	
100	120	7.5	9	11.7	14	30	36	35.8	43	15	18	الإجمالي	
10	12	0.8	1	1.7	2	2.5	3	3.3	4	1.7	2	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	3.3	4	1.7	2	6.7	8	5	6	2.5	3	ثانوي	
49.2	59	3.3	4	5	6	15	18	18.3	22	7.5	9	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	3.3	4	5.8	7	9.2	11	3.3	4	ماستر	
100	120	7.5	9	11.7	14	30	36	35.8	43	15	18	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك وقدرت ب(24.2%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة(24.2%) ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك غير موافق اطلاقا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25%) ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (من 5 إلى 10 سنوات) ب(1.7%) ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (18.3%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن محاولة التأقلم مع عادات تختلف عن عاداتك غير موافق اطلاقا.

جدول رقم 29 : يوضح إجابة العمال حول وجود صعوبة في تقبل النقد البناء من الآخرين حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	16.7	20	23.3	28	17.5	21	14.2	17	5	6	ذكور	الجنس
23.3	28	5	6	6.7	8	2.5	3	5	6	4.2	5	إناث	
100	120	21.7	26	30	36	20	24	19.2	23	9.2	11	الإجمالي	
55.8	67	8.3	10	16.7	20	14.2	17	10	12	6.7	8	-18 سنة	العمر
44.2	53	13.3	16	13.3	16	5.8	7	9.2	11	2.5	3	35 فما فوق	
100	120	21.7	26	30	36	20	24	19.2	23	9.2	11	الإجمالي	
47.5	57	9.2	11	13.3	16	10.8	13	9.2	11	5	6	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	4.2	5	10.8	13	6.7	8	5.8	7	3.3	4	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	8.3	10	5.8	7	2.5	3	4.2	5	0.8	1	أكثر من 10 سنوات	
100	120	21.7	26	30	36	20	24	19.2	23	9.2	11	الإجمالي	
10	12	2.5	3	4.2	5	0.8	1	1.7	2	0.8	1	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	3.3	4	6.7	8	3.3	4	3.3	4	2.5	3	ثانوي	
49.2	59	14.2	17	11.7	14	10	12	7.5	9	5.8	7	ليسانس	
21.7	26	1.7	2	7.5	9	5.8	7	6.7	8	0.0	0	ماستر	
100	120	21.7	26	30	36	20	24	19.2	23	9.2	11	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت غير موافق ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين وقدرت ب(23.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (2.5%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (16.7%) ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين غير موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.5%) ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين موافق جدا .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(13.3%) ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين غير موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين موافق جدا .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين غير موافق اطلاقا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (14.2%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن وجود صعوبة في تقبل التقد البناء من الآخرين موافق جدا .

جدول رقم 30 : يوضح إجابة العمال حول التعامل مع فئات العمال كل حسب مستواه

حسب متغيرات الدراسة

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	3.3	4	3.3	4	5	6	34.2	41	30.8	37	الجنس
23.3	28	3.3	4	5	6	1.7	2	4.2	5	9.2	11	ذكور
												إناث
100	120	6.7	8	8.3	10	6.7	8	38.3	46	40	48	الإجمالي
55.8	67	3.3	4	7.5	9	4.2	5	22.5	27	18.3	22	العمر
												-18 سنة
44.2	53	3.3	4	0.8	1	2.5	3	15.8	19	21.7	26	35 فما فوق
100	120	6.7	8	8.3	10	6.7	8	38.3	46	40	48	الإجمالي
47.5	57	3.3	4	5	6	3.3	4	20.8	25	15	18	المهنة
30.8	37	0.8	1	2.5	3	1.7	2	8.3	10	17.9	21	أقل من 5 سنوات
21.7	26	2.5	3	0.8	1	1.7	2	9.2	11	7.5	9	من 5 إلى 10 سنوات
												أكثر من 10 سنوات
100	120	6.7	8	8.3	10	6.7	8	38.3	46	40	48	الإجمالي
10	12	0.8	1	0.8	1	1.7	2	2.5	3	4.2	5	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	1.7	2	0.8	1	7.5	9	8.3	10	متوسط ثانوي
49.2	59	5	6	5.8	7	1.7	2	17.5	21	19.2	23	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.0	0	2.5	3	10.8	13	8.3	10	ماستر
100	120	6.7	8	8.3	10	6.7	8	38.3	46	40	48	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه وقدرت ب(30.8%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (1.7%) من فئة الإناث محايد.

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (22.5%) ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه غير موافق .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(20.8%) ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (من 5 إلى 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (19.2%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.8%) ضمن التعامل مع فئات العمل كل حسب مستواه غير موافق .

جدول رقم 31 : يوضح إجابة العمال الادعاء بالاستغ للآخرين بينما أنت م نصرف عنهم في

واقع الأمر حسب متغيرات الدراسة.

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير البند
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	41.7	50	17.5	21	10	12	3.3	4	4.2	5	ذكور
23.3	28	9.2	11	7.5	9	4.2	5	1.7	2	0.8	1	إناث
100	120	50.8	61	25	30	14.2	17	5	6	5	6	الإجمالي
55.8	67	22.5	27	16.7	20	11.7	14	4.2	5	0.8	1	-18 35 سنة
44.2	53	28.3	34	8.3	10	2.5	3	0.8	1	4.2	5	35 فما فوق
100	120	50.8	61	25	30	14.2	17	5	6	5	6	الإجمالي
47.5	57	24.2	29	14.2	17	7.5	9	1.7	2	0.0	0	أقل من 5 سنوات
30.8	37	16.7	20	4.2	5	5.8	7	2.5	3	1.7	2	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	10	12	6.7	8	0.8	1	0.8	1	3.3	4	أكثر من 10 سنوات
100	120	50.8	61	25	30	14.2	17	5	6	5	6	الإجمالي
10	12	6.7	8	2.5	3	0.8	1	0.0	0	0.0	0	متوسط
19.2	23	10.8	13	0.0	0	5	6	1.7	2	1.7	2	ثانوي
49.2	59	25	30	11.7	14	8.5	10	0.8	1	3.3	4	ليسانس
21.7	26	8.3	10	10.8	13	0.0	0	2.5	3	0.0	0	ماستر
100	120	50.8	61	25	30	14.2	17	5	6	5	6	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت غير موافق اطلاقاً ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر وقدرت ب(42.5%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث موافق جداً.

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (35 فما فوق) وكانت بنسبة (28.3%) ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر غير موافق اطلاقاً، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (0.8%) ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر موافق جداً.

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(24.2%) ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر غير موافق اطلاقاً، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر موافق.

وتوضح أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (25%)، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن الادعاء بالاستماع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر موافق .

المحور الثالث : علاقة السلوك التنظيمي بمهاراتي الحديث والاستماع .

جدول رقم 32 : يوضح إجابة العمال حول المادرة على التكيف مع جميع ظروف العمل

حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	14.2	17	12.5	15	8.3	10	24.2	29	17.5	21	ذكور	المتغير الجنس
23.3	28	1.7	2	25	3	2.5	3	10.8	13	5.8	7	إناث	
100	120	15.8	19	15	18	10.8	13	35	42	23.3	28	الإجمالي	
55.8	67	7.5	9	3.3	4	5.8	7	22.5	27	16.7	20	-18	العمر 35 سنة 35 فما فوق
44.2	53	8.3	10	11.7	14	5	6	12.5	15	6.7	8		
100	120	15.8	19	15	18	10.8	13	35	42	23.3	28	الإجمالي	
47.5	57	6.7	8	3.3	4	6.7	8	19.2	23	11.7	14	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	5	6	7.5	9	3.3	4	7.5	9	7.5	9	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	4.2	5	4.2	5	0.8	1	8.3	10	4.2	5	أكثر من 10 سنوات	
100	120	15.8	19	15.8	19	10.8	13	35	42	23.3	28	الإجمالي	
12	12	3.3	4	0.8	1	1.7	2	1.7	2	2.3	3	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	5.8	7	5.8	7	0.8	1	5	6	1.7	2	ثانوي	
49.2	59	5	6	5.8	7	4.2	5	19.2	23	15	18	ليسانس	
21.7	26	1.7	2	3	4.2	5	9.2	11	4.2	4.2	5	ماستر	
100	120	15.8	19	15	18	10.8	13	35	42	23.3	28	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال الأول في المحور الثالث علاقة السلوك التنظيمي بمهاراتي الحديث والاستماع، أن أعلى كانت موافق ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل وقدرت ب(24.2%) وكانت من فئة الذكور، في حين جاءت أقل نسبة هي (1.7%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة(22.5%) ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل موافق، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (5%) ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل محايد.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(19.2%) ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل موافق، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(5%) ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل محايد.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (19.2%)، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.8%) ضمن القدرة على التكيف مع جميع ظروف العمل غير موافق .

جدول رقم 33 : يوضح إجابة العمال حول استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية حسب

متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	23.3	28	17.5	21	13.3	16	15.8	19	6.7	8	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	10	12	2.5	3	8.3	10	1.7	2	إناث	
100	120	24.2	29	27.5	33	15.8	19	24.2	29	8.3	10	الإجمالي	
55.8	67	9.2	11	14.2	17	9.2	11	18.3	22	5	6	-18	العمر
						%						35 سنة	
44.2	53	15	18	13.3	16	6.7	8	5.8	7	3.3	4	35 فما فوق	
100	120	24.2	29	27.5	33	15.8	19	24.2	29	8.3	10	الإجمالي	
47.5	57	9.2	11	13.3	16	8.3	10	14.2	17	2.5	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	8.3	10	6.7	8	6.7	8	5	6	4.2	5	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	6.7	8	7.5	9	0.8	1	5	6	1.7	2	أكثر من 10 سنوات	
100	120	24.2	29	27.5	33	15.8	19	24.2	29	8.3	10	الإجمالي	
10	12	5	6	2.5	3	0.8	1	1.7	2	0.0	0	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	5.8	7	6.7	8	2.5	3	2.5	3	1.7	2	ثانوي	
49.2	59	9.2	11	12.5	15	7.5	9	15	18	5	6	ليسانس	
21.7	26	4.2	5	5.8	7	5	6	5	6	1.7	2	ماستر	
100	120	24.2	29	27.9	33	15.8	19	24.2	29	8.3	10	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت غير موافق اطلاقاً استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية وقدرت ب(23.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (18.3%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (3.3%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية موافق جداً.

وتشير أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(14.2%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية محايد.

وتوضح أيضاً النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (15%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية موافق جداً .

جدول رقم 34 : يوضح إجابة العمال حول الشعور بالاطمئنان تجاه عمل حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند	المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	10	12	5.8	7	22.5	27	25	30	13.3	16	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	1.7	2	1.7	2	13.3	16	6.7	8	إناث	
100	120	10	12	7.5	9	24.2	29	38.3	46	20	24	الإجمالي	
55.8	67	1.7	2	2.5	3	15	18	24.2	29	12.5	15	18-35 سنة	العمر
44.2	53	8.3	10	5	6	9.2	11	14.2	17	7.5	9	35 فما فوق	
100	120	10	12	7.5	9	24.2	29	38.3	46	20	24	الإجمالي	
47.5	57	2.5	3	2.5	3	10.8	13	21.7	26	10	12	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	3.3	4	3.3	4	10	12	8.3	10	5.8	7	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	4.2	5	1.7	2	3.3	4	8.3	10	4.2	4	أكثر من 10 سنوات	
100	120	10	12	7.5	9	24.2	29	38.3	46	20	24	الإجمالي	
10	12	3.3	4	0.8	1	0.8	1	4.2	5	0.8	1	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	4.2	5	2.5	3	5	6	5.8	7	1.7	2	ثانوي	
49.2	59	2.5	3	3.3	4	9.2	11	19.2	23	15	18	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	9.2	11	9.2	11	2.5	3	ماستر	
100	120	10	12	7.5	9	24.2	29	38.3	46	20	24	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت محايد الشعور بالاطمئنان تجاه العمل وقدرت ب(22.5%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (24.2%) ضمن الشعور بالاطمئنان تجاه العمل موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (5%) ضمن استطاعة العمل تحت ضغوطات نفسية غير موافق .

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(21.7%) الشعور بالاطمئنان تجاه العمل موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(1.7%) ضمن الشعور بالاطمئنان تجاه العمل غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن الشعور بالاطمئنان تجاه العمل موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (19.2%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.8%) ضمن الشعور بالاطمئنان تجاه العمل موافق جدا .

جدول رقم 35 : يوضح إجابة العمال حول العمل بروح فريق العمل حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
76.7	92	8.3	10	5	6	9.2	11	34.2	41	20	24	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	0.8	1	9.2	11	12.5	15	إناث	
100	120	8.3	10	5.8	7	10	12	43.3	52	32.5	39	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	5	6	4.2	5	26.7	32	20	24	-18 سنة 35	العمر
44.2	53	8.3	10	0.8	1	5.8	7	16.7	20	12.5	15	35 فما فوق	
100	120	8.3	10	5.8	7	10	12	43.3	52	32.5	39	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	4.2	5	1.7	2	23.3	28	17.5	21	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	3.3	4	1.7	2	4.2	5	12.5	15	9.2	11	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	4.2	5	0.0	0	4.2	5	7.5	9	5.8	7	أكثر من 10 سنوات	
100	120	8.3	10	5.8	7	10	12	43.3	52	32.5	39	الإجمالي	
10	12	2.5	3	0.0	0	1.7	2	2.5	3	3.3	4	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	3.3	4	1.7	2	1.7	2	9.2	11	3.3	4	ثانوي	
49.2	59	1.7	2	1.7	2	5	6	19.2	23	21.7	26	ليسانس	
21.7	26	0.8	1	2.5	3	1.7	2	12.5	15	4.2	5	ماستر	
100	120	8.3	10	5.8	7	10	12	43.3	52	32.5	39	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت محايد العمل بروح فريق العمل وقدرت ب(34.2%) وكانت من فئة الذكور ، في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة(26.7%) ضمن العمل بروح فريق العمل موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) ضمن العمل بروح فريق العمل غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(23.3%) العمل بروح فريق العمل موافق أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن العمل بروح فريق العمل غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن العمل بروح فريق العمل موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (21.7%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن العمل بروح فريق العمل موافق جدا .

جدول رقم 36 : يوضح إجابة العمال تقبل زملائك باختلاف لهجاتهم حسب متغيرات

الدراسة

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	7.5	9	10	12	10	12	32.5	39	16.7	20	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.8	1	6.5	8	15.8	19	إناث	
100	120	7.5	9	10	12	10.8	13	39.2	47	32.5	39	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	5	6	2.5	3	25.8	31	21.7	26	-18 35 سنة	العمر
44.2	53	6.7	8	5	6	8.3	10	13.3	16	10.8	13	35 فما فوق	
100	120	7.5	9	10	12	10.8	13	39.2	47	32.5	39	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	4.2	5	2.5	3	24.2	29	15.8	19	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	2.5	3	3.3	4	5	6	10	12	10	12	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	4.2	5	2.5	3	3.3	4	5	6	6.7	8	أكثر من 10 سنوات	
100	120	7.5	9	10	12	10.8	13	39.2	47	32.5	39	الإجمالي	
10	12	2.5	3	0.0	0	1.7	2	3.3	4	2.5	3	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	3.3	4	2.5	3	3.3	4	7.5	9	2.5	3	ثانوي	
49.2	59	1.7	2	6.7	8	5	6	15.8	19	20	24	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	12.5	15	7.5	9	ماستر	
100	120	7.5	9	10	12	10.8	13	39.2	47	32.5	39	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم وقدرت ب(32.5%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (25.8%) ضمن تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (5%) ضمن تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم غير موافق. وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(24.2%) تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(2.5%) ضمن تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (20%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم غير موافق .

جدول رقم 37 : يوضح إجابة العمال حول تحمل المسؤولية تجاه العمل وعمل وفقا للتعليمات حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	0.8	1	0.0	0	7.5	9	38.3	46	30	36	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	0.0	0	6.7	8	16.7	20	إناث	
100	120	0.8	1	0.0	0	7.5	9	45	54	46.7	56	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.0	0	4.2	5	25	30	26.7	32	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.8	1	0.0	0	3.3	4	20	24	20	24	35 فما فوق	
100	120	0.8	1	0.0	0	7.5	9	45	54	46.7	56	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.0	0	3.3	4	22.5	27	21.7	26	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.0	0	1.7	2	14.2	17	15	18	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	0.0	0	2.5	3	8.3	10	10	12	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	0.0	0	7.5	9	45	54	46.7	56	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	2.5	3	1.7	2	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	0.0	0	1.7	2	12.5	15	4.2	5	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	0.0	0	3.3	4	18.3	22	27.5	33	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	12.5	15	9.2	11	ماستر	
100	120	0.8	1	0.0	0	7.5	9	45	54	46.7	56	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات وقدرت ب(38.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (26.7%) ضمن تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات موافق جدا، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(22.5%) تقبل تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات موافق، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات غير موافق .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ،حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (27.5%) ،أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) تحمل المسؤولية تجاه العمل والعمل وفقا للتعليمات غير موافق .

جدول رقم 38 : يوضح إجابة العمال حول الاعتقاد أن الحوافز و المكافآت المادية

والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك حسب متغيرات الدراسة .

الإجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
67.7	92	0.0	0	3.3	4	2.5	3	12.5	15	58.3	70	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	1.7	2	2.5	3	9.2	11	9.2	11	إناث	
100	120	0.8	1	5	6	5	6	21.7	26	67.5	81	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	2.5	3	3.3	4	17.5	21	32.5	39	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.8	1	2.5	3	1.7	2	4.2	5	35	42	35 فما فوق	
100	120	0.8	1	5	6	5	6	21.7	26	67.5	41	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	1.7	2	2.5	3	15	18	27.5	33	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	0.8	1	1.7	2	4.2	5	24.2	29	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	2.5	3	0.8	1	2.5	3	15.8	19	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	5	6	5	6	21.7	26	67.8	81	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.0	0	2.5	3	7.5	9	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	0.8	1	0.0	0	3.3	4	15	18	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	3.3	4	2.5	3	10.8	13	31.7	38	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	1.7	1	2.5	3	5	6	13.3	12	ماستر	
100	120	0.8	1	5	6	5	6	21.7	26	67.5	81	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق جدا الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك وقدرت ب(58.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث . كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (35 فما فوق) وكانت بنسبة(35%) ضمن الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك موافق جدا، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (18-35 سنة) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن تقبل زملاء العمل باختلاف لهجاتهم غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(27.5%) الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك موافق جدا ،أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(2.5%) ضمن الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك غير موافق اطلاقا .

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ،حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (31.7%) ،أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) الاعتقاد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك غير موافق .

جدول رقم 39 : يوضح إجابة العمال حول مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	0.8	1	2.5	3	6.7	8	28.3	34	38.3	46	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	0.0	0	9.2	11	13.3	16	إناث	
100	120	0.8	1	3.3	4	6.7	8	37.5	45	51.7	62	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	0.0	0	5	6	25	30	25.8	31	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	0.8	1	3.3	4	1.7	2	12.5	15	25.8	31	35 فما فوق	
100	120	0.8	1	3.3	4	6.7	8	37.5	45	51.7	62	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	0.0	0	4.2	5	18.3	22	24	30	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.0	0	1.7	2	1.7	2	11.7	14	15.8	19	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	1.7	2	0.8	1	7.5	9	10.8	13	أكثر من 10 سنوات	
100	120	0.8	1	3.3	4	6.7	8	37.5	45	51.7	62	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.0	0	0.8	1	3.3	4	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	1.7	2	0.0	0	7.5	9	9.2	11	ثانوي	
49.2	59	0.0	0	1.7	2	5.8	7	16.7	20	25	30	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	10	12	11.7	14	ماستر	
100	120	0.8	1	3.3	4	6.7	8	37.5	45	51.7	62	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق جدا ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك وقدرت ب(38.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18- 35 سنة) وكانت بنسبة(25.8%) ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك موافق جدا، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (0.8%) ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25%) تقبل ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك موافق جدا، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (5-10 سنوات) ب(0.0%) ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك غير موافق اطلاقا.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ،حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (25%) ،أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن مساهمة مهارة إتقان الحديث في تحسين السلوك غير موافق .

جدول رقم 40 : يوضح إجابة العمال حول عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	2.5	3	6.7	8	9.2	11	27.5	33	30.8	37	ذكور	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.8	1	3.3	4	8.3	10	10.8	13	إناث	
100	120	2.5	3	7.5	9	12.5	15	35.8	43	41.7	50	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	3.3	4	10	12	21.7	26	20.8	25	-18 سنة	العمر
44.2	53	2.5	3	4.2	5	2.5	3	14.2	17	20.8	25	35 فما فوق	
100	120	2.5	3	7.5	9	12.5	15	35.8	43	41.7	50	الإجمالي	
47.5	57	0.0	0	4.2	5	8.3	10	16.7	20	18.3	22	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	1.7	2	1.7	2	2.3	3	10.8	13	14.2	17	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.8	1	1.7	2	1.7	2	8.3	10	9.2	11	أكثر من 10 سنوات	
100	120	2.5	3	7.5	9	12.5	15	35.8	43	41.7	50	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.8	1	0.0	0	3.3	4	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	1.7	2	4.2	5	4.2	5	8.3	10	ثانوي	
49.2	59	1.7	2	2.5	3	5.8	7	17.5	21	21.7	26	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	2.5	3	2.5	3	10.8	13	5.8	7	ماجستير	
100	120	2.5	3	7.5	9	12.5	15	35.8	43	41.7	50	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق جدا ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك وقدرت ب(30.8%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة (21.7%) ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.7%) ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(18.3%) عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك موافق جدا ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك غير موافق اطلاقا.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (21.7%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوك غير موافق اطلاقا .

جدول رقم 41 : يوضح إجابة العمال حول اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع سلوك

حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		البند المتغير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	1.7	2	2.5	3	6.7	8	33.3	40	32.5	39	الجنس
23.3	28	0.0	0	0.0	0	1.7	2	10	12	11.7	14	ذكور
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	إناث
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	0.0	0	5.8	7	28.3	34	21.7	26	العمر
44.2	53	1.7	2	2.5	3	2.5	3	15	18	22.5	27	18-35 سنة
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	35 فما فوق
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	الإجمالي
47.5	57	0.0	0	0.0	0	4.2	5	25	30	18.3	22	الخبرة المهنية
30.8	37	1.7	2	1.7	2	2.5	3	10	12	15	18	أقل من 5 سنوات
21.7	26	0.0%	0	0.8	1	1.7	2	8.3	10	10.8	13	من 5 إلى 10 سنوات
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	أكثر من 10 سنوات
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	الإجمالي
10	12	0	0	0.8	1	0.8	1	3.3	4	5	6	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	1.7	2	2.5	3	7.5	9	6.7	8	متوسط
49.2	59	0.8	1	0.0	0	3.3	4	22.5	27	22.5	27	ثانوي
21.7	26	0.0	0	0.0	0	1.7	2	10	12	10	12	ليسانس
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	ماجستير
100	120	1.7	2	2.5	3	8.3	10	43.3	52	44.2	53	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك وقدرت ب(33.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (38.3%) ضمن اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (1.7%) ضمن اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25%) اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك غير موافق اطلاقا.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك موافق جدا وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (22.5%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن اكتساب مهارة الاستماع يزيد من رفع السلوك غير موافق .

جدول رقم 42 : يوضح إجابة العمال أن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	9.2	1.7	2	1.7	2	7.5	9	33.3	40	32.5	39	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	0.0	0	3.3	4	10	12	9.2	11	إناث	
100	120	2.5	3	1.7	2	10.8	13	43.3	52	41.7	50	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	0.0	0	7.5	9	29.2	35	18.3	22	-18	العمر
												35 سنة	
44.2	53	1.7	2	1.7	2	3.3	4	14.2	17	23.3	28	35 فما فوق	
100	120	2.5	3	1.7	2	10.8	13	43.3	52	41.7	50	الإجمالي	
47.5	57	1.7	2	0.0	0	5.8	7	25	30	15	18	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	0.8	1	0.8	1	4.2	5	10.8	13	14.2	17	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	7.5	9	12.7	15	أكثر من 10 سنوات	
100	120	2.5	3	1.7	2	10.8	13	43.3	52	41.7	50	الإجمالي	
10	12	0.0	0	0.8	1	0.8	1	2.5	3	5.8	7	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.8	1	0.8	1	4.2	5	6.7	8	6.7	8	ثانوي	
49.2	59	1.7	2	0.0	0	5	6	21.7	26	20.8	25	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.8	1	12.5	15	8.3	10	ماستر	
100	120	2.5	3	1.7	2	10.8	13	43.3	52	41.7	50	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث وقدرت ب(33.3%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (29.2%) ضمن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (1.7%) ضمن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(25%) السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث غير موافق اطلاقا.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (21.7%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن السلوك الايجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث غير موافق .

جدول رقم 43 : يوضح إجابة العمال حول التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك الخاطئ حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	3.3	4	1.7	2	5	6	36.7	44	30	36	ذكور	
23.3	28	0.0	0	0.8	1	0.8	1	15.8	19	5.8	7	إناث	
100	120	3.3	4	2.5	3	5.8	7	52.5	63	35.8	43	الإجمالي	
55.8	67	0.8	1	0.8	1	3.3	4	34.2	41	16.7	20	العمر	
												-18 سنة	
44.2	53	2.5	3	1.7	2	2.5	3	18.3	22	19.2	23	35 فما فوق	
100	120	3.3	4	2.5	3	5.8	7	52.5	63	35.8	43	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	0.8	1	3.3	4	26.7	32	15.8	19	أقل من 5 سنوات	
30.8	37	2.5	3	0.8	1	1.7	2	15	18	10.8	13	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	0.8	1	10.8	13	9.2	11	أكثر من 10 سنوات	
100	120	3.3	4	2.5	3	5.8	7	52.5	63	35.8	43	الإجمالي	
10	12	0.8	1	0.8	1	0.0	0	3.3	4	5	6	متوسط	
19.2	23	1.7	2	1.7	2	2.5	3	7.5	9	5.8	7	ثانوي	
49.2	59	0.8	1	0.0	0	3.3	4	29.2	35	15.8	19	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.0	0	0.0	0	12.5	15	9.2	11	ماجستير	
100	120	3.3	4	2.5	3	5.8	7	52.5	63	35.8	43	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك وقدرت ب(36.7%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.0%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18 - 35 سنة) وكانت بنسبة (34.2%) ضمن التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك موافق ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (1.7%) ضمن التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك غير موافق.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(26.7%) التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك غير موافق اطلاقا.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (29.2%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "ماستر" ب(0.0%) ضمن التدريب على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك غير موافق .

جدول رقم 44 : يوضح إجابة العمال حول الاعتقاد بأن قلة إمكانية اتقان مهارة الحديث

يساهم في ضعف السلوك لديكم حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقاً		غير موافق		محايد		موافق		موافق جداً		المتغير	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	البند	
76.7	92	1.7	2	4.2	5	18.3	22	21.7	26	30.8	37	ذكور	الجنس
23.3	28	0.8	1	1.7	2	1.7	2	12.5	15	6.7	8	إناث	
100	120	2.5	3	5.8	7	20	24	34.2	41	37.5	45	الإجمالي	
55.8	67	0.0	0	2.5	3	16.7	20	18.3	22	18.3	22	-18	العمر
44.2	53	2.5	3	3.3	4	3.3	4	15.8	19	19.2	23	35 سنة فما فوق	
100	120	2.5	3	5.8	7	20	24	34.2	41	37.5	45	الإجمالي	
47.5	57	0.8	1	1.7	2	13.3	16	16.7	20	15	18	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
30.8	37	1.7	2	2.5	3	4.2	5	9.2	11	13.3	16	من 5 إلى 10 سنوات	
21.7	26	0.0	0	1.7	2	2.5	3	8.3	10	9.2	11	أكثر من 10 سنوات	
100	120	2.5	3	5.8	7	20	24	34.2	41	37.5	45	الإجمالي	
10	12	0.8	1	0.0	0	0.8	1	1.7	2	6.7	8	متوسط	المؤهل العلمي
19.2	23	0.0	0	2.5	3	4.2	5	5.8	7	6.7	8	ثانوي	
49.2	59	1.7	2	2.5	3	8.3	10	18.3	22	18.3	22	ليسانس	
21.7	26	0.0	0	0.8	1	6.7	8	8.3	10	5.8	7	ماستر	
100	120	2.5	3	5.8	7	20	24	34.2	41	37.5	45	الإجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك وقدرت ب(30.8%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (35 فما فوق) وكانت بنسبة(19.2%) ضمن الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك موافق جدا ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (18-35) وكانت بنسبة (0.0%) ضمن الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(16.7%) الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.0%) ضمن الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك غير موافق.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (18.3%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن الاعتقاد بأن إمكانية اتقان مهارة الحديث يساهم في ضعف السلوك غير موافق .

جدول رقم 45 : يوضح إجابة العمال حول العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي

تؤثر في السلوك إيجابيا حسب متغيرات الدراسة .

إجمالي		غير موافق إطلاقا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		البند
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.7	92	2.5	3	5.8	7	12.5	15	32.5	39	23.3	28	المتغير
23.3	28	0.0	0	0.8	1	2.5	3	15.8	19	4.2	5	الجنس
100	120	2.5	3	6.7	8	15.0	18	48.3	58	27.5	33	الإجمالي
55.8	67	0.0	0	3.3	4	11.7	14	25.8	31	15	18	العمر
44.2	53	2.5	3	3.3	4	3.3	4	22.5	27	12.5	15	35 سنة
44.2	53	2.5	3	3.3	4	3.3	4	22.5	27	12.5	15	35 فما فوق
100	120	2.5	3	6.7	8	15	18	48.3	58	27.5	33	الإجمالي
47.5	57	0.0	0	3.3	4	9.2	11	23.3	28	11.7	14	أقل من 5 سنوات
30.8	37	1.7	2	2.5	3	4.2	5	13.3	16	9.2	11	من 5 إلى 10 سنوات
21.7	26	0.8	1	0.8	1	1.7	2	11.7	14	6.7	8	أكثر من 10 سنوات
100	120	2.5	3	6.7	8	15	18	48.3	58	27.5	33	الإجمالي
10	12	0.8	1	0.0	0	0.8	1	3.3	4	5	6	متوسط
19.2	23	0.0	0	3.3	4	2.5	3	8.3	10	5	6	ثانوي
49.2	59	1.7	2	2.5	3	6.7	8	26.7	32	11.7	14	ليسانس
21.7	26	0.0	0	0.8	1	5	6	10	12	5.8	7	ماستر
100	120	2.5	3	6.7	8	15	18	48.3	58	27.5	33	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss النسخة 20 .

يتضح من خلال الاحصاءات الكمية لعلاقة متغير الجنس بالسؤال أن أعلى نسبة كانت موافق ضمن العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا وقدرت ب(32.5%) وكانت من فئة الذكور في حين جاءت أقل نسبة هي (0.8%) من فئة الإناث .

كما جاءت النتائج لتشير إلى أن النسبة الأعلى من المبحوثين في الفئة (18-35 سنة) وكانت بنسبة(25.8%) ضمن العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا موافق جدا ، كما جاءت أقل نسبة في الفئة العمرية (35 فما فوق) وكانت بنسبة (2.5%) ضمن العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا غير موافق اطلاقا.

وتشير أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة الخبرة المهنية بنفس السؤال حيث كانت النسبة الأعلى من نصيب فئة (أقل من 5 سنوات) وقدرت ب(23.3%) العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا موافق ، أما بالنسبة الأضعف فكانت في فئة (أكثر من 10 سنوات) ب(0.8%) ضمن العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا غير موافق.

وتوضح أيضا النتائج من خلال نفس الجدول علاقة المؤهل العلمي بنفس السؤال ، حيث أشارت النتائج الجزئية إلى أن النسبة الأعلى العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا موافق وكانت في مستوى "ليسانس" بنسبة (26.7%) ، أما النسبة الأضعف فكانت في مستوى "المتوسط" ب(0.0%) ضمن العوامل النفسية تطور من مهارة التحدث وبالتالي في السلوك ايجابيا غير موافق .

جدول رقم 46 : يوضح اختبار (ت) *T-Test* للعينتين المستقلتين (ذكر-أنثى) لمعرفة

دلالة الفروق في استجابات المبحوثين على بنود أبعاد الحديث والاستماع.

الاستنتاج	القيمة الاحتمالية (Sig)	القيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس		
					ذكر	أنثى	
دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.016	3.371	5.78384	27.2717	92	ذكر	عدد الحديث
		4.415	3.38120	23.3929	28	أنثى	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.634	2.685	4.91547	34.5543	92	ذكر	عدد الاستماع
		2.629	4.11391	31.6786	28	أنثى	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج *SPSS* النسخة 20.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة للمتغير بـ عدد الاستماع هي 0.634 وهي أكبر من $\alpha 0.05$ هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة في إجاباتهم حول أبعاد مهارات الاتصال تعزى لمتغير الجنس هذا ما يجعلنا نرفض السؤال المطروح " هل هناك فروق بين مهارة الاستماع و السلوك التنظيمي ومتغيرات الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

أما البعد الثاني (عدد الحديث) فالأمر يختلف حيث أن قيمة مستوى الدلالة هي أصغر من $\alpha 0.05$ بنسبة 0.012 وعليه فيقبل السؤال المطروح : " توجد فروق بين مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي "، حيث هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول مهارات الاتصال تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم 47 : يوضح اختبار (ت) *T-Test* للعينتين المستقلتين العمر (18-)

(35) و(35 فما فوق) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات المبحوثين على بنود أبعاد الحديث والاستماع.

الاستنتاج	القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العمر		
دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.006	-0.480	4.54357	26.5435	67	-18 سنة	عَد الحديث
		-0.460	6.65956	26.6415	53	35 فما فوق	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.316	-0.836	4.57705	33.5373	67	-18 سنة	عَد الاستماع
		-0.816	5.68660	34.3208	53	35 فما فوق	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج *SPSS* النسخة 20.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة للمتغير بـُعد الاستماع هي 0.316 وهي أكبر من $\alpha 0.05$ هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة في إجاباتهم حول أبعاد مهارات الاتصال تعزى لمتغير السن هذا ما يجعلنا نرفض السؤال المطروح " هل هناك فروق بين مهارة الاستماع ومتغيرات الدراسة تعزى لمتغير السن .

أما البعد الثاني بـُعد الحديث فالأمر يختلف حيث أن قيمة مستوى الدلالة هي أصغر من $\alpha 0.05$ بنسبة 0.006 وعليه فيقبل السؤال المطروح " هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة و مهارات الاتصال تعزى لمتغير السن.

جدول رقم 48: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي One Way Anova لمتوسطات

درجات المتغير: الخبرة المهنية .

النتيجة	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف	مربع المتوسطات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.620	0.497	14.940	29.881	2	بين المجموعات	بعد مهارة الحديث
			31.162	3645.986	117	داخل المجموعات	
				3675.867	119	المجموع	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.996	0.004	0.106	0.213	2	بين المجموعات	بعد مهارة الاستماع
			26.343	3082.154	117	داخل المجموعات	
				3082.367	119	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 20.

يبين الجدول السابق (48) أن قيمة (ف) غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ حيث أخذت 0.620 و 0.996 وذلك للبعدين الحديث والاستماع من أبعاد مهارات الاتصال وعليه يتم رفض السؤال المطروح القائل: "هل هناك فروق بين مهاراتي الحديث والاستماع والسلوك"، هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد مهارات الاتصال (مهارة الحديث والاستماع) و السلوك التنظيمي تعزي لمتغير الخبرة المهنية .

جدول رقم 49 : يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي *One Way Anova* لمتوسطات درجات المتغير: المؤهل العلمي .

النتيجة	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف	مربع المتوسطات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.009	3.998	114.815	344.444	3	بين المجموعات	بُعد مهارة الحديث
			28.719	3331.422	116	داخل المجموعات	
				3675.867	119	المجموع	
غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.792	0.346	9.125	27.375	3	بين المجموعات	بُعد مهارة الاستماع
			26.336	3054.991	116	داخل المجموعات	
				3082.367	119	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج *SPSS* النسخة 20.

يبين الجدول السابق (49) أن قيمة (ف) غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$ حيث أخذت 0.792 وذلك للْبُعدِ اعدي الاستماع وعليه يتم رفض السؤال المطروح القائل: "هل هناك فروق بين مهارة الاستماع ومتغيرات الدراسة هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول هذا البعد و السلوك التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

أما بالنسبة لبُعدِ الحديث فالأمر يختلف حيث أن قيمة مستوى الدلالة هي أصغر من $\alpha 0.05$ ، وعليه يقبل السؤال : هناك فروق بين مهارة الحديث والسلوك التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

جدول رقم 50 : يوضح نتائج تحليل ارتباط بيرسون بين العلاقة بين عدد مهارات الحديث و السلوك التنظيمي .

دور السلوك التنظيمي	بُعد الحديث		
0.434**	1	إرتباط بيرسون	مُعد مهارة الحديث
0.000		مستوى الدلالة	
120	120	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 20

يتبين من خلال الجدول أعلاه هو وجود ترابط دال بمستوى دلالة متوسط حيث سجل هذا الترابط عند مستوى الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الحديث وكان بدرجة 0.434** .

إذن ووفق هذه النتيجة تستنتج الباحثة وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين مهارة الحديث و السلوك التنظيمي ، هذا ما يثبت صحة السؤال المطروح والذي يقول " هل هناك علاقة بين مهارة الحديث والسلوك التنظيمي . "

جدول رقم 51 : يوضح نتائج تحليل ارتباط بيرسون بين العلاقة بين بُعد مهارة الاستماع و السلوك التنظيمي .

	دور السلوك التنظيمي		
بُعد الاستماع			
1	0.488**	إرتباط بيرسون	بُعد مهارة الاستماع
	0.000	مستوى الدلالة	
120	120	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 20

يتبين من خلال الجدول أعلاه وجود ترابط دال بمستوى دلالة متوسط حيث سجل هذا الترابط عند الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الاستماع وكان بدرجة 0.488^{**} .

إذن ووفق هذه النتيجة تستنتج الباحثة وجود علاقة ارتباطية بين مهارة الاستماع و السلوك التنظيمي و هذا ما يثبت السؤال المطروح والذي يقول " هناك علاقة بين مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي . "

3- تحليل بيانات الدراسة ونتائجها :

❖ نتائج خاصة بالفصل النظري :

من خلال دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بالمهارات الاتصال والسلوك التنظيمي ودوره في تحسين السلوك ، توصلنا الى :

1. الاتصال التنظيمي يلعب دور هام وبارز في المنظمة الاقتصادية من خلال اعتماد المؤسسة على هذا النوع من الاتصال لأنه يقوي ويزيد من كفاءة المؤسسة.
2. الاتصال التنظيمي لا يمكن الاستغناء عنه في جميع المؤسسات وجميع نواحي الادارة بسبب تفاعل العاملين في المنظمة معا.
3. تعتبر مهارات الاتصال وخاصة مهارة الحديث والاستماع من المهارات التي يجب توفرها في جميع العاملين ، لأنها من مؤشرات لتحسين السلوك لديهم.
4. وتضمن الدراسة مختلف مكونات المنظمة التي يجب توفرها ، وكيفية استغلالها طاقات العاملين باستخدام مهارات الاتصال لتحسين سلوكهم.
5. وتضمن كذلك أهم الاستراتيجيات الاتصال المستخدمة داخل المنظمة.

❖ نتائج خاصة بالفصل التطبيقي :

وكتيجة لهذه الدراسة وفي إطار تحليلنا للجداول المزدوجة والبسيطة وبياناتها في ظل الدراسات السابقة ومحتوى النظري ، واستنادا إلى الاستمارة التي أجريت على عمال مؤسسة البسكرة الإسمت توصلنا إلى :

1. يتبين لدى العمال في المنظمة البسكرة للاسمت مهارة الاستماع لديهم بدرجة مرتفعة في معظم محاور وعبارات أداة الدراسة.

2. يتبين كذلك لدى العمال في المنظمة العسكرية للاسمنت مهارة الاستماع بدرجة عالية.
3. وبينت كذلك أن أصحاب الخبرة الأقل في مجال مهارة الاستماع سجلوا أقل من زملائهم الأعلى خبرة.
4. وكشفت الدراسة أيضا أن عمال يستطيعون العمل والتكيف مع جميع ظروف العمل موافق وكانت بنسبة 22.5 %، في جميع مؤشرات الدراسة.
5. وكشفت كذلك الدراسة أن العمال لا يستطيعون العمل تحت ضغوطات نفسية غير موافق اطلاقا وبنسبة 23.3 %.
6. وأشارت كذلك الدراسة أن العمال يشعرون بالاطمئنان تجاه العمل وكانت بنسبة 24.2 %.
7. وأشارت الدراسة أن العمال يعملون ضمن برنامج فريق العمل وكانت بنسبة 26.7 %.
8. ونستنتج أن العمال يستطيعون تحمل المسؤولية تجاه العمل ، والعمل وفق التعليمات موافق جدا وبنسبة عالية.
9. وخلصت الدراسة أيضا أن الاعتماد على الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر بين من مؤشرات الدراسة وكانت بنسبة 35 %.
10. كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بأقل في إجابات أفراد العينة حول بعد مهارة الحديث تعزى لمتغير الجنس.
11. كما تم استنتاج عدم وجود ذات دلالة إحصائية عندى المستوى $\alpha=0.05$ أكبر في إجابيات أفراد العينة حول بعد مهارة الاستماع تعزى العينات بمتغير الجنس لصالح الذكور، وهذا كون عينة الدراسة غلب عليها فئة الذكور بنسبة 76.7 %، وهذا راجع لطبيعة مقر المؤسسة على حساب الاناث.
12. كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ فأقل في إجابيات أفراد عينة الدراسة حول بعد مهارة الحديث تعزى لمتغير السن كما تم

استنتاج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ ، أكبر في
 إجابيات افراد العينة حول بعد مهارة الاستماع تعزى ايضا بمتغير السن لصالح فئة (
 18-35 سنة)، وهذا راجع لان المنظمة حديثة النشأة وكانت تسعى لإ امتصاص
 البطالة من المنطقة.

13. كشفت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات
 أفراد العينة حول أبعاد مهارة الاتصال (مهارة الحديث والاستماع والسلوك التنظيمي
 تعزى الخبرة المهنية ، كشفت كذلك الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية
 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول بعد مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي تعزى
 لمتغير المؤهل العلمي أما بالنسبة لبعده الحديث وجود فروق ذات دلالة احصائية بين
 متوسطات اجابات افراد العينة حول بعد مهارة الحديث والسلوك التنظيمي تعزى لمتغير
 المؤهل العلمي.

14. وجود علاقة ترابط دال بمستوى دلالة متوسطات حيث سجلت هذا الترابط عند
 الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الاستماع وكان بدرجة 0.488 وفقا لهذه
 النتيجة نستنتج وجود علاقة ارتباطية بين مهارة الاستماع والسلوك التنظيمي وهذا ما
 يثبت صحة السؤال المذكور في الجانب المنهجي.

15. وجود علاقة ترابط دال بمستوى دلالة متوسط حيث سجل هذا الترابط عند مستوى
 الدلالة 0.00 بين السلوك التنظيمي ومهارة الحديث وكان بدرجة 0.434 وفقا لهذه
 النتيجة نستنتج وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين مهارة الحديث والسلوك التنظيمي
 وهذا ما يثبت صحة السؤال المذكور في الجانب المنهجي.

خاتمة

خلصت الدراسة الموسومة ب"مهارات الاتصال ودورها في تحسين سلوك العاملين بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة لمهاراتي الحديث والاستماع على عينة من عمال منظمة البسكرية للإسمنت - برانيس - .

تُعد مهارات الاتصال في المنظمة من الشروط المهمة الواجب توافرها في العامل لكن المناخ السيئ للعمل يعيق تحقيقها، لهذا يجب العمل بها لتحقيق سلوك إيجابي وبالتالي تحقيق الأهداف المرسومة من طرف المنظمة .

وفي الأخير نرجو أن نكون قد وفقنا في التطرق لأهم جوانب دراستنا كون هذا الموضوع مكننا من التعرف أكثر على المهارات الاتصالية التي تساعد العامل في تحسين سلوكه، كما ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها في منظمة "البسكرية" استطعنا التعرف على درجات التفاوت في هذه المهارات بين العمال العاملين بالمنظمة وكذا سلوكهم، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية المتبعة وبعد تحليل النتائج المتحصل عليها ومناقشتها لتصل في الأخير للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحليلها وحل سؤال الإشكالية المطروحة في بداية الدراسة .

قائمة المراجع

❖ المعاجم :

1. أبي الحسن علي بن الحسن الهنائي، المنجد في اللغة العربية، الطبعة الثانية، علم الكتب ، مصر 1988.
2. مجد الدين الفيروز أبادي، القاموس المحيط، دار الحديث، مصر، 2003.
3. محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، مجلد 1، دار الفجر ، مصر، 2003.
4. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، المجلد 2، دار الفجر، 2004.
5. محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة ،الأردن، 2014.

❖ الكتب :

1. أسامة زكي السيد علي، مهارات الاتصال الإنساني والأكاديمي ، دار أسامة ،الأردن 2016.
2. أحمد يوسف دودين ، إدارة الأعمال الحديثة وظائف المنظمة ، دار اليازوري ،الأردن 2011.
3. إبراهيم خليل خضر ،مهارات الاتصال ،دار الجندي ،دون بلد نشر ،2013.
4. أحمد توفيق حجازي ،مهارات التواصل ،دار كنوز المعرفة ،الأردن ،2013.
5. أحمد العبد أبو السعيد ،زهير عبد اللطيف عابد ،مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين ،دار اليازوري ،الأردن ،2014.
6. إبراهيم أحمد أبو عرقوب ،الاتصال الإنساني ودوره في الفاعل الاجتماعي ،دار المجدلاوي الأردن ،1993.
7. أحمد محمد عليق وآخرون ،وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي مصر، 2004.
8. بلقاسم سلاطية ،حسان الجيلاني ،منهجية في العلوم الاجتماعية ،دار الهدى ،الجزائر 2004.

9. باسم سرحان ، طرائق البحث الاجتماعي الكمية ، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات قطر ، 2017 .
10. بوحنية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.
11. بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ، دار اليازوري ، الأردن 2009.
12. جون هيز ، ترجمة : مروان طاهر الزغبي ، مهارات التواصل بين الأفراد في العمل ، دار المسيرة الأردن ، 2011.
13. حسين جلوب ، مهارات الاتصال بين الأفراد ، دار الكنوز ، الأردن ، 2009.
14. حسين جوب ، مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين) ، دار كنوز المعرفة ، الأردن ، 2009.
15. خضير كاظم الفريجات وآخرون ، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة ، إثراء للنشر ، الأردن 2009.
16. راوية حسين ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، مصر ، 2003.
17. رضوان بلخيري ، سارة جابري ، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، الجسور للنشر ، الجزائر 2013.
18. رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، الطبعة 3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008.
19. رانيا عبد المعز الجمال ، الادارة والعلاقات العامة في الألفية الثالثة ، دار الجامعة الجديدة ، مصر 2002.

20. رجاء وحيد بدوي ،البحث العلمي أساسيات النظرية وممارسته العلمية ،دار الفكر ،سوريا
2002.
21. زيد منير عبوي ،فن الادارة بالاتصال ،دار دجلة ،الأردن ،2007.
22. زغيب شيماء ذو الفقار ،مناهج البحث و الاستخدامات الاحصائية في الدراسات الاعلامية
الدار المصرية اللبنانية ،مصر ،2015.
23. زهير بوجمة شلابي ،الصراع التنظيمي ،وإدارة المنظمات ، دار اليازوري ، الأردن ،2012.
24. زاهر ناصر زكار ،النظم السياسية المعاصرة وتطبيقاتها،مركز الاشعاع الفكري ،فلسطين،
2012.
25. سمير محمد حسين ،بحوث الاعلام ،عالم الكتب ،مصر ،2006.
26. سلوى عبد الله عبد الجواد ،أمل محمد سلامة غباري ،الاتصال الاجتماعي بين النظرية والتطبيق
دار الوفاء ،مصر ،2012.
27. سامي محمد ختاتنة ،أحمد عبد اللطيف أبو سعد ،علم النفس الإعلامي ،دار المسيرة ،الأردن
2010.
28. شريف الحموي ،مهارات الاتصال ،دار يافا ،الأردن ،2008.
29. صالح بن عبد الله الدبل ،مهارات البحث الاجتماعي وتقنياته ،دون دار نشر ،الرياض
2018.
30. صباح حميد علي ،غازي فرحان أبو زيتون ،الاتصالات الإدارية ،دار حامد ،الأردن ،2007.
31. صلاح عبد الباقي ،مبادئ السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية ،مصر ،2005.

32. علي جبار الشمري، الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، دار العربي، الأردن، دون سنة نشر .

33. عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة، الأردن، 2011.

34. عبد الهادي أحمد الجوهرري، مدخل إلى مناهج وتصميم البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي مصر، 2002.

35. عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، الطبعة 3، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977.

36. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي في الصحافة و الاعلام، دار المسيرة، الأردن 2015.

37. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري، الأردن 1999.

38. عبد الرحمان العيسوي، محمد عبد الفتاح محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، مصر، 1997.

39. عبد الله باشيوه وآخرون، البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، مؤسسة الوراق، الأردن 2009.

40. عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية و الاعلام، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2008.

41. عبد الغاني، منهجية البحث في علم الاجتماع، دار الطليعة، لبنان، 2007.

42. عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري (التنظيمي) في المنظمات المعاصرة، دار زهران الأردن، 1999.

43. عبد الله بن عبد الغني الطحيم ، طلق بن عوض الله السواط ، السلوك التنظيمي ، الطبعة 3 ، دار الحافظ ، المملكة العربية السعودية ، 2003.
44. عبد الرحمان توفيق ، مهارات الاتصال الفعالة ، مركز الخبرات ، مصر ، 2014.
45. علي فرحاني ، مهارات المتحدث الإعلامي ، المنهاج للنشر ، مصر ، 2015.
46. فاروق فليح ، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، الطبعة 2 ، دار المسيرة ، الأردن ، 2009.
47. فيصل أبو عيشة ، مهارات الحوار الصحفي ، دار أسامة ، الأردن ، 2016.
48. فريد كورتل ، إلهام بوغليظة ، الاتصال و اتخاذ القرارات ، دار كنوز المعرفة ، الأردن ، 2010.
49. فضيل دليو ، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله ، دار وائل ، مصر 2003.
50. فاطمة حسين السيد عواد ، الاتصال و الاعلام التسويقي ، دار أسامة ، الأردن ، 2011.
51. فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة الإشعاع الفنية مصر ، 2000.
52. كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي ، الطبعة 3 ، دار الفكر للنشر ، الأردن ، 2004.
53. كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، دار الفكر الأردن ، 2014.
54. محمد سرور الحريري ، إدارة العلاقات العامة ، الدار المنهجية ، الأردن ، 2014.
55. مؤيد موسى علي أبو عساف وآخرون ، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية ، دار ماجد الأردن ، 1999.

56. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر التوزيع، الأردن، 2014.
57. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر، مصر، 2018.
58. محمود الشوبكي، سامي قاسم، أهمية الحوار وأثره على الدعوة والتعليم، الجامعة العربية فلسطين 2005.
59. محمد بن عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية أسسها وأساليبها مجالاته، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004.
60. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس، مصر، 2001.
61. محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل، الأردن 2005.
62. محمد عبد الفتاح رضوان، مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية، مصر، 2013.
63. محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر، الأردن، 2014.
64. محمد هاني محمد، السلوك التنظيمي الحديث، دار المعترف، الأردن، 2014.
65. محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة 2000.
66. محمد علي أبو العلا، فن الاتصال بالجماهير، دار العلم و الإيمان، مصر، 2014.
67. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، دار وائل، الأردن 2010.

68. أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ،الدار الجامعية ،مصر ،2004.
69. محمد العزازي أحمد ادريس ،المقومات السلوكية والتنظيمية للمدير العصري ،التكامل للنشر مصر 2009.
70. محسن علي عطية ،مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها ،دار المناهج ،الأردن ،2008.
71. محمد سيد فهمي ،مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،دار الوفاء ،مصر ،2011.
72. منال طلعت محمود ،مدخل إلى علم الاتصال ،الكتب الجامعي الحديث ،مصر ،2002.
73. محمد نصر مهنا ،الاعلام وتكنولوجيا الاتصال في عالم متغير ،مركز الاسكندرية للكتاب،مصر 2005.
74. محمد بيومي ،الاعلان التلفزيوني وثقافة المستهلك،دار المعرفة الجامعية ،مصر ،2011.
75. محمد عبد الغني لعوض ،محسن أحمد الحضيبي ،الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه ،مكتبة لأنجلو المصرية ،مصر ،1992.
76. منذر الضامن ،أساسيات البحث العلمي ،دار المسيرة ،الأردن ،2006.
77. مروان عبد المجيد إبراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق الأردن 2000.
78. محمد الغريب عبد الكريم،البحث العلمي لتصحيح المناهج والإجراءات،المكتب الجامعي مصر، 1999.
79. محمد عبيدات وآخرون،منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات،دار وائل للنشر الأردن، 1994.

80. منال هلال مزاهرة، بحوث الاعلام الأسس والمبادئ، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2010.
81. ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2011.
82. نعمة عباس الحفاجي، طاهر محسن الغالي، نظرية المنظمة، دار اليازوري، الأردن، 2013.
83. نبيهة صالح السامرائي، محاضرات في مناهج البحث العلمي للدراسات الإنسانية، دار الجدان، دون بلد نشر، 2014.
84. فؤادة البكري، العلاقات العامة وتغيير ثقافة المنظمات، دار الكتاب، مصر، 2014.
85. يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الاعلامية والاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
86. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، مناهج البحث العلمي للبحوث الاعلامية والإدارية والإنسانية، دار الأيام، الأردن، 2015.

❖ المواقع الإلكترونية :

<https://www.echoroukonline.com> 14 :30 – 23.06.2018

ملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - قطب شتمة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : العلوم الإنسانية
شعبة : علوم الإعلام والاتصال
تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إستبانة الدراسة

المهارات الاتصالية ودورها في تحسين سلوك العاملين بالمؤسسات الاقتصادية

دراسة لمهاراتي التحدث والاستماع لعينة من عمال مؤسسة السكرية للاسمنت - برانيس -

- مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص
اتصال وعلاقات عامة

إشراف :

إعداد:

د/ نبيل لحر

خولة توبة

أخي الفاضلأختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وتعالى وبركاته

أرجو أن تتفضلوا باستيفاء هذه الاستمارة بالإجابة عن الأسئلة المطروحة عليكم ونحن
على ثقة تامة من أن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تخرج عن إطار البحث العلمي
فهي محفوظة.

يرجى منكم الإجابة عن جميع الأسئلة بوضع العلامة (x) أمام الإجابة الصحيحة
ونشكركم على حسن تعاونكم.

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. النوع : ذكر أنثى
2. المؤهل العلمي :
3. السن : 35 فما فوق 35-18
4. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: استخدام مهارة الحديث لرفع سلوك العاملين

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	العبرة
					5. لديك معلومات كافية حول وظائف ومهام المدير
					6. تستخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة
					7. تستخدم كلمات يسهل فهمها من قبل جميع العاملين
					8. تعتذر عندما تخطئ في الكلام
					9. تشرح رفضك لبعض الأعمال بوضوح وإقناع
					10. تتحدث بسرعة حيث يكون كلامك غير مفهوم
					11. تستطيع عرض أفكارك بوضوح لزملائك في العمل
					12. عند عقد الاجتماعات تتحدث بحرية ولغة بسيطة
					13. تعيد تفسير ما تقوله لفهم الرسالة أكثر
					14. تعبر بحرية عن اختلافاتك مع الآخرين
					15. تحاول في الحديث أن تضع نفسك موضوع من تحادثه
					16. تلاحظ على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم

المحور الثاني: استخدام مهارة الاستماع لتحسين سلوك العاملين

					17. تصغي جيداً لما يقال
					18. تهتم لردود الأفعال وتحترمها
					19. تشجع العاملين الآخرين على الإصغاء الجيد
					20. تركز مع الشخص الذي يتحدث معك
					21. تسمع فقط لما يقال لأنك مجبر على الاستماع

					22.تسمع الأشياء التي توافق أرائك واتجاهاتك فقط
					23.توظف آداب الحديث عند الاستماع للآخرين
					24.تتقبل الملاحظات الناقدة لتصرفاتك وسلوكك
					25.عندما يوجه اليك سؤال غير واضح تسأل صاحب السؤال أن يشرح معناه
					26.تحاول فهم الأفكار التي تختلف عن أفكارك من طرف زملاء العمل
					27.تحاول التأقلم مع عادات مختلفة على عاداتك
					28.تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الآخرين
					29.تتعامل مع فئات العمال كل حسب مستوياتهم
					30.تدعي أنك تستمع للآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر

المحور الثالث: علاقة السلوك التنظيمي بمهاراتي الحديث والاستماع

					31.تعتبر نفسك قادر على التكيف مع جميع ظروف العمل
					32.تستطيع العمل تحت ضغوطات نفسية
					33.تشعر بالاطمئنان تجاه عملك
					34.تعمل بروح فريق العمل
					35.تتقبل زملائك باختلاف لهجاتهم
					36.تتحمل المسؤولية تجاه عملك وتعمل وفقا للتعليمات
					37.تعتقد أن الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية مؤشر من مؤشرات تحسين السلوك
					38.حسب رأيك تساهم مهارة اتقان الحديث في تحسين السلوك لديكم
					39.من وجهة نظرك عدم الاستماع الجيد للتعليمات تؤثر على السلوكك
					40.اكتسابك لمهارة الاستماع يزيد من رفع سلوكك
					41.تري أن السلوك الإيجابي ناتج من اكتساب مهارة الحديث
					42.تدريبيك على مهارة الاستماع يساعد على تعديل السلوك الخاطئ
					43.تعتقد أن قلة إمكانية اتقان مهارة الحديث اسهما في ضعف السلوك لديكم
					44.تري أن العوامل النفسية لديك تطوير من مهارة التحدث وبالتالي تؤثر في سلوكك إيجابا

الملحق رقم 02

قائمة المحكمين :

جامعة	قسم	الدكتور / الاستاذ (ة)
محمد خيضر بسكرة	علوم الاعلام والاتصال	هشام عبادة
محمد خيضر بسكرة	علوم الاعلام والاتصال	محمود عياد
محمد خيضر بسكرة	علوم الاعلام والاتصال	سعاد سراي