



# جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال في التنظيمات

دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات

دراسة ميدانية في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

إشراف الأستاذ(ة):

البار الطيب

من اعداد الطلبة:

بهلول فاطمة الزهرة

- بهلول مفيد

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
طبي منير	استاذ محاضر - أ-	رئيسا
البار الطيب	استاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
ربوح معمر	استاذ محاضر - أ-	عضوا ممتحنا

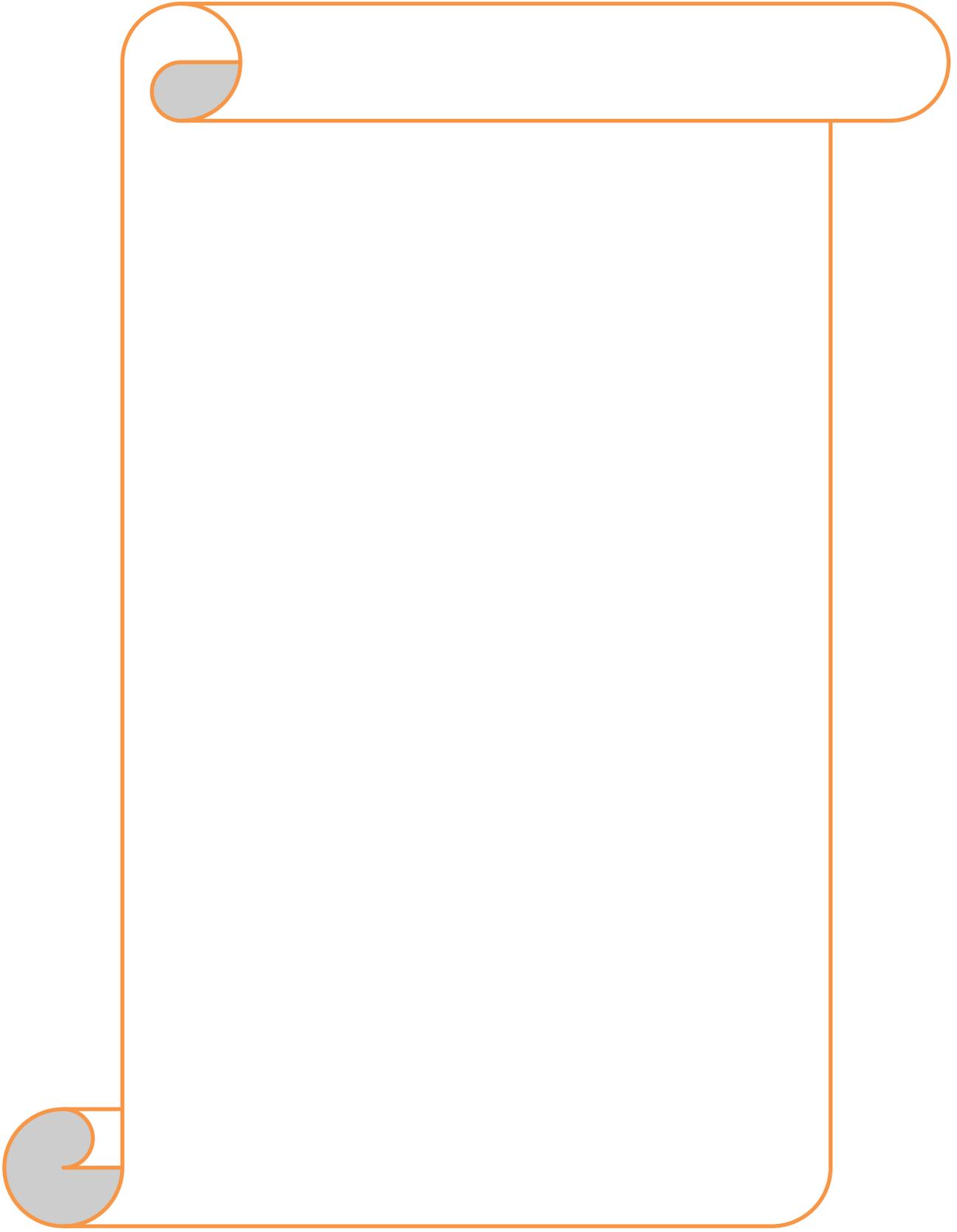
## جدول المحتويات

ج	الاهداء: .....
ح	شكر و عرفان : .....
د	مقدمة: .....
ذ	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي للبيانات و تفسير النتائج .....
ز	الفصل الاول : الاطار المنهجي ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
س	الفصل الاول : الاطار المنهجي .....
ش	تمهيد : .....
ص	ضبط الاشكالية : .....
1	الاستئلة الفرعية : .....
1	اهمية الدراسة واسباب اختيار الموضوع : .....
1	1/اهمية الدراسة: .....
2	2.اسباب اختيار موضوع الدراسة : .....
3	2-اهداف الدراسة : .....
3	ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة : .....
5	الدراسات السابقة .....
10	منهج الدراسة : .....
10	ادوات جمع البيانات : .....
10	حدود الدراسة : .....
11	خلاصة الفصل : .....
13	الفصل الثاني: التراث النظري للاتصال في التنظيمات .....
14	تمهيد : .....
15	المبحث الاول : الاتصال .....
15	المطلب 01 : المفهوم .....
16	المطلب 02 : سمات العملية الاتصالية .....
18	المطلب 03 : عناصر العملية الاتصالية .....
20	المطلب 04 : وظائف الاتصال .....
22	المطلب 05 : اهداف الاتصال .....
23	المبحث الثاني : الاتصال التنظيمي .....
23	المطلب 01 : المفهوم ( التنظيم /الاتصال التنظيمي) .....
24	المطلب 02 : خصائص الاتصال التنظيمي .....
26	المطلب 03:اهمية الاتصال التنظيمي .....

27	المطلب 04: انواع الاتصال التنظيمي .....
30	المطلب 05 : معيقات الاتصال التنظيمي .....
31	المبحث الثالث : الاتصال غير الرسمي .....
31	المطلب 01 : المفهوم .....
31	المطلب 02 : دوافع وجود الاتصال غير الرسمي .....
32	المطلب 03 : انماط الاتصال غير الرسمي : .....
35	المطلب 04 : مزايا الاتصال غير الرسمي .....
35	المطلب 05: سلبيات الاتصال غير الرسمي .....
36	خلاصة الفصل : .....
38	الفصل الثالث : مدخل الى الشائعات .....
39	تمهيد: .....
40	المبحث الاول : مدخل مفاهيمي الى الشائعات .....
40	المطلب 01 : المفهوم .....
41	المطلب 02: خصائص الشائعات ومميزاتها .....
43	المطلب 03: مراحل تكون وانتشار الشائعة .....
44	المطلب 04: وظائف الشائعات واهدافها: .....
49	المطلب 05: انواع الشائعات : .....
52	المبحث الثاني: اساسيات حول الشائعات .....
52	المطلب 01: دوافع اطلاق الشائعات وعوامل نقلها بين الناسك .....
53	المطلب 02 : قانون انتشار الشائعات .....
54	المطلب 03 : اساليب ترويج الشائعات واشكال نشرها .....
55	المطلب 04: اشكال اخرى للشائعات : .....
56	المطلب 05: مخاطر الشائعات وطرق مواجهتها .....
58	خلاصة الفصل : .....
60	تحليل وتفسير النتائج .....
60	1/محور البيانات السوسيوغرافية .....
73	النتائج الجزئية للدراسة : .....
74	النتائج العامة للدراسة: .....
75	الاقتراحات و التوصيات .....
77	الخاتمة .....
78	الملخص .....
81	قائمة المصادر والمراجع : .....

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
19	يبين عناصر العملية الاتصالية	1
24	يمثل وظائف الاتصال	2
25	يمثل خصائص الاتصال التنظيمي	3
28	يمثل انواع الاتصال التنظيمي	4
29	يوضح انواع الاتصال الرسمي حسب الاتجاه	5
33	يمثل اشكال الاتصال غير الرسمي	6
34	يمثل سلسلة النميمة	7
34	يمثل سلسلة العنقود	8
45	يمثل وظائف الشائعات	9
48	يمثل اهداف الشائعات	10
51	يمثل انواع الشائعات	11

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل النوع	60
02	يمثل السن	60
03	يمثل المستوى التعليمي	60
04	يمثل سنوات الخبرة	61
05	يمثل نوع الوظيفة	61
01	يمثل النوع الإتصالي المفضل	62
02	يمثل اعتماد المؤسسة على الاتصال غير الرسمي	62
03	اعتماد العمال على الاتصال غير الرسمي	62
04	يمثل طبيعة العلاقة	63
05	يمثل طبيعة المواضيع المناقشة	63
06	يمثل مصدر المعلومات	64
07	يمثل طريقة التواصل	64
08	يمثل نتائج استخدام الاتصال غير الرسمي	65
09	يمثل وقوف الاتصال الرسمي ووسائله عائق امام الاتصال غير الرسمي	65
10	يمثل اكبر عائق امام الاتصال غير الرسمي	66
11	يمثل ابرز العوامل المعيقة للاتصال غير الرسمي	66
12	يمثل تصديق كل ما يصل من معلومات	67
13	يمثل السعي للتأكد من صحة الاخبار	67
14	يمثل تأييد صحة العبارة	68
15	يمثل الاتصال غير الرسمي يولد نشر الشائعات	68
16	يمثل ابرز اسباب انتشار الشائعات	69
17	يمثل الدافع الرئيسي لنشر الشائعات	69
18	يمثل تأثير الشائعات على سيرورة العمل	70
19	يمثل الهدف من نشر الشائعات	70
20	يمثل وسائل نشر الشائعات	71
21	يمثل فرض رقابة على وسائل نشر الشائعات	71
22	يمثل اساليب وطرق مواجهة الشائعات	72



شكر و عرفان :

الحمد لله على احسانه و الشكر له على توفيقه و اعظم شكر للذي سجدت له الكائنات و افضل الصلاة و السلام على نبيه محمد ﷺ

نتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير الى استاذنا الفاضل "الدكتور البار الطيب" على تفضله بقبول الاشراف على انجاز هذه المذكرة وكان لنا مرشدا و سندا و لم يبخل علينا بالنصح والتوجيه . كذلك جزيل الشكر الى لجنة المناقشة التي تكرمت بمناقشة هذا العمل المتواضع وتقييمه .

كما لا يفوتنا التوجه بالشكر الى طاقم جامعة العربي التبسي عامة و اساتذة قسم الاعلام و الاتصال خاصة

# مقدمة

منذ فجر التاريخ ادرك البشر اهمية الاتصال ،ومع تتابع العصور زاد الاحساس بدوره البارز في استمرارية حياتهم وتحقيق مصالحهم المختلفة. والاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت العلماء والباحثين في شتى الفروع المعرفية والمجالات العلمية خاصة مع زيادة التقدم التكنولوجي والاتصال اداة لتنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته.

ويظهر الاتصال في التنظيمات بأشكال مختلفة تناسب فيها المعلومات باتجاهات شتى ، يمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية و الاتصالات غير الرسمية وهذا الاخير هو موضوع بحثنا.

يعد الاتصال غير الرسمي العصب المحرك لسيرورة جل العمليات الاتصالية داخل التنظيمات وذلك راجع الى انه يتم بطريقة عفوية مطلقة اذ انه يسرع في عملية نقل المعلومات بسرعة عكس الاتصال الرسمي ، لأنه لا توجد ضوابط وقوانين تحدده و تتحكم في سيرورته ،. الا انه و رغم ايجابيات الاتصال الرسمي فهو لديه سلبيات عديدة ابرزها نشر الشائعات.

تعد الشائعات من الموضوعات الهامة حيث لا يمر يوم الا و هو يحمل شائعة جديدة و مختلفة تثير الجدل والفضول .حيث انها تثير عمق الانسان و تعمل على تشتيت فكره وعقله و تسبب له البلبلة و الكراهية مستخدمة في ذاك الظروف المناسبة ، و بصفة عامة لا يسهل التعرف على خطورة تناقل الشائعات الا بعد ان نجدها قد تزايدت وانتشرت مثل انتشار النار في الهشيم وارسث جذورها داخل المجتمع وتكون الازمة قد تعمقت و توغلت و بات من الصعب ايجاد حلول للحد منها.

و لمعرفة علاقة الاتصال غير الرسمي بظاهرة نشر الشائعات لا يكون من فراغ بل من خلال دراسة ميدانية تهتم بدراسة موضوع الاتصال غير الرسمي و ظاهرة نشر الشائعات ، حيث تناول الباحثان بالدراسة موضوع الاتصال بشكل عام و الاتصال التنظيمي غير الرسمي بشكل خاص و الوقوف على اهم اسباب علاقة الاتصال غير الرسمي بظاهرة نشر الشائعات بين الادارة والموظفين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة .

وقد قسمت هذه الدراسة الى قسمين :

## 1/قسم نظري : و يتضمن 3 فصول :

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة ويتضمن :

تمهيد للفصل ، ضبط اشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية ،اهمية الدراسة واسباب اختيار الموضوع ايضا اهداف الدراسة ثم ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة ( الاتصال ،التنظيم ، الاتصال التنظيمي ،الاتصال غير الرسمي والشائعات)وبعد ذلك الاشارة الى 3دراسات سابقة تناولت كل منها احد متغيرات الدراسة ثم منهج الدراسة وبعده مجتمع البحث والعينة ثم ادوات جمع البيانات واخيرا حدود الدراسة(المكانية ، الزمانية ،البشرية) . و خلاصة الفصل.

الفصل الثاني : التراث النظري للاتصال في التنظيمات

وفيه تمهيد للفصل ثم 3مباحث يندرج تحت كل منها5مطالب واخيرا خلاصة الفصل هي كالتالي :

تمهيد:المبحث الاول : الاتصال:مطلب 1 : المفهوم ،مطلب 2 : سمات العملية الاتصالية ،مطلب 3 : عناصر العملية الاتصالية ،مطلب 4 : وظائف الاتصال ،مطلب 5 : اهداف الاتصال

المبحث الثاني : الاتصال التنظيمي :مطلب 1 : المفهوم ،مطلب 2 : خصائص الاتصال التنظيمي ،

مطلب 3 : اهمية الاتصال التنظيمي، مطلب 4 : انواع الاتصال التنظيمي، مطلب 5 : معيقات الاتصال التنظيمي

المبحث الثالث : الاتصال غير الرسمي: مطلب 1 : المفهوم ، مطلب 2 : دوافع وجود الاتصال غير الرسمي

مطلب 3 : اشكال الاتصال غير الرسمي ، مطلب 4 : مزايا الاتصال غير الرسمي ، مطلب 5 : سلبيات الاتصال غير الرسمي واخيرا خلاصة الفصل

### الفصل الثالث:مدخل إلى الشائعات

وفيه تمهيد للفصل ثم مبحثان يندرج تحت كل منهما 5 مطالب واخيرا خلاصة الفصل وهي كالتالي :

تمهيد، المبحث الاول : مدخل مفاهيمي ،مطلب 1 : المفهوم ، مطلب 2 : خصائص الشائعات ومميزاتها

مطلب 3 : مراحل تكون الشائعة وانتشارها ، مطلب 4 : وظائف الشائعات واهدافها، مطلب 5 : انواع الشائعات

المبحث الثاني : اساسيات حول الشائعات، مطلب 1 : دوافع اطلاق الشائعات وعوامل نقلها بين الناس

مطلب 2 : قانون انتشار الشائعات ، مطلب 3: اساليب ترويج الشائعات واشكال نشرها

مطلب 4 : اشكال اخرى للشائعات ، مطلب 5 : مخاطر الشائعات وطرق مواجهتها ، واخيرا خلاصة الفصل

2/قسم تطبيقي :ويتضمن فصل واحد :

الفصل الرابع :التحليل الاحصائي للبيانات و تفسير النتائج

ومن خلاله تطرقنا الى :اولا :عرض وتحليل البيانات الخاصة بالاستبانة .حيث شمل التحليل المحاور الرئيسية في الاستمارة والمتمثلة في:

1-محور: البيانات السوسيوغرافية

2-محور: الاتصال غير الرسمي

3-محور: معيقات الاتصال غير الرسمي

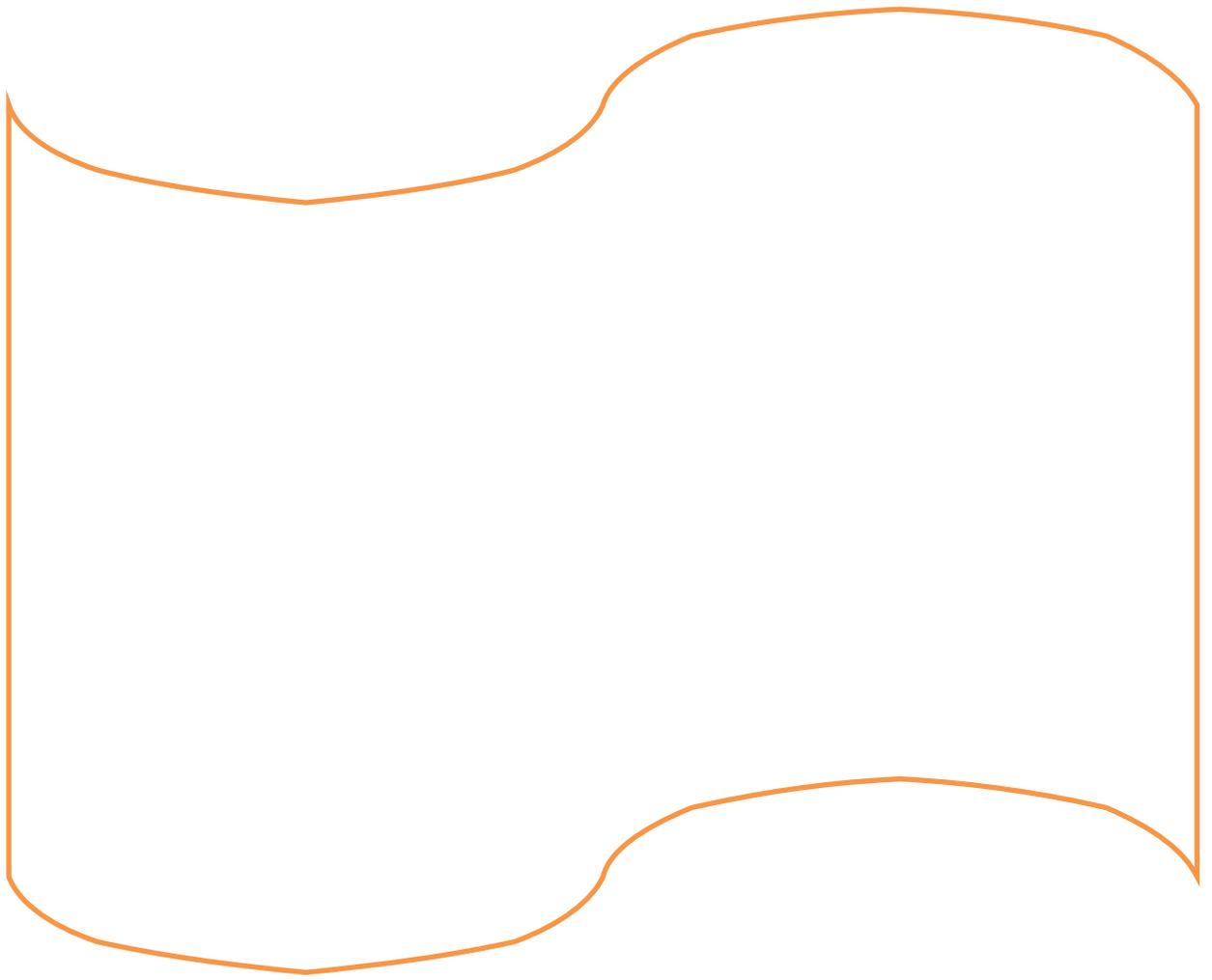
4-محور :الشائعات ووسائل نشرها

5-محور:الحلول المقترحة لمواجهة الشائعات

ثانيا : مناقشة النتائج الجزئية و العامة

ثالثا : واخيرا تم ادراج بعض التوصيات والاقتراحات للحد من ظاهرة نشر الشائعات

واخيرا خاتمة الدراسة وعرض ملخص لها باللغة العربية ثم اللغة الانجليزية فاللغة الفرنسية



# الفصل الاول : الاطار المنهجي

تمهيد :

1/ ضبط الاشكالية

2/ التساؤلات

3/ اهمية الدراسة واسباب اختيار الموضوع

4/ اهداف الدراسة

5/ ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة

6/ الدراسات السابقة

7/ منهج الدراسة

8/ مجتمع البحث والعينة

9/ ادوات جمع البيانات

10/ حدود الدراسة

خلاصة

## تمهيد :

يعد الاطار النظري الركيزة الاساسية واول خطوات انجاز اي بحث علمي حيث انه يساعد الباحث في تحديد العناصر الاساسية لمحاور البحث موضوع الدراسة .ونسعى من خلال هذا الفصل الى وضع اطار نحدد من خلاله اهم الاسباب والمبررات الكامنة وراء اختيارنا لهذا الموضوع . كذلك ابراز اهمية الدراسة واهدافها العلمية والعملية .بالإضافة الى طرح اشكالية الدراسة وايضا تحديد المفاهيم المتعلقة بالموضوع قصد ازالة الغموض عنها من جهة واعطاء البحث قيمة علمية من جهة اخرى وفي نهاية هذا الاطار نقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت البحث بصفة مباشرة او غير مباشرة .ايضا عرض منهج الدراسة واطارها الزمني والمكاني ..

## ضبط الاشكالية :

كان الاتصال ولازال الشغل الشاغل للعلماء والباحثين في عديد المجالات الحياتية لماله من اهمية كبيرة سواء في حياة الفرد او المجتمع لأنه يعد همزة وصل بين الافراد . كما انه اداة لتنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته في كافة نواحي المجالات الحياتية كالاقتصادية . الثقافية . السياسية... الخ ولا يقتصر مجال الاتصال على عملية التواصل بين الافراد فقط بل تخطى كل الحواجز واصبح ركيزة اساسية لكل المجالات عامة والتنظيمات خاصة من اجل تحقيق اهداف هذه الاخيرة وذلك لان الاتصال من ابرز الوسائل التي تحقق التكامل والترابط بين مختلف اقسام وادارات المنظمة بل وحتى افرادها وذلك راجع الى ان عدم وجود الاتصال داخل هاته المنظمة يحول دونها ودون تحقيق اهدافها المسطرة مسبقا . لأنه لولا وجود الاتصال لأصبحت هذه المنظمات بأقسامها واداراتها وافرادها في عزلة.

ويصنف الاتصال داخل التنظيمات حسب معيار الرسمية الى نوعان اتصال رسمي واتصال غير رسمي . حيث ان الاتصال الرسمي هو ذلك الاتصال الذي يتم بطريقة رسمية كالأوامر التي يصدرها المدير الى مرؤوسيه شريطة ان تكون موثقة مثل القرارات الموقع عليها ويتنوع الاتصال الرسمي داخل التنظيمات حسب اتجاهه الى اتصال رسمي صاعد من المرؤوس الى الرئيس على شكل شكاوي مثلا . اتصال رسمي نازل من الرئيس الى المرؤوس كالقرارات الادارية واخيرا اتصال رسمي افقي وهو الذي يتم بين افراد التنظيم ذوي المناصب الادارية المتساوية مثل تبادل القرارات بين رؤساء الاقسام . حيث يشغل الاتصال الرسمي مساحة صغيرة تقدر ب 30 % من اجمالي حيز الاتصالات داخل التنظيمات وذلك راجع الى كثرة معوقاته والتي منها انه لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور باي شكل من الاشكال . و يأخذ وقت كبير حتى يصل الى الافراد . كما ان قنواته تتسم بالغموض وعدم الوضوح.

في ظل هذه المعوقات والسلبيات التي يتسم بها الاتصال الرسمي . ونظرا لوجود حاجات ورغبات و اتجاهات للأفراد يرغبون في اشباعها ورغبة الافراد القيادين في السيطرة على جميع الامور في المنظمة . كل هذه الاسباب والدوافع ادت الى ظهور نقيضه الاتصال غير الرسمي حيث ان هذا الاخير كانت له حصة الاسد من نسبة الاتصالات داخل التنظيمات وبلغ الحيز الذي يغطيه الاتصال غير الرسمي نسبة 70 % من اجمالي الاتصال والاتصال غير الرسمي هو عملية اتصالية تتم بين افراد المنظمة بطريقة عفوية مطلقة . لا تحكمه اية قيود . ونظرا للحيز الكبير الذي يغطيه الاتصال غير الرسمي فانه يقتصر اكثر من 75 % من الوقت في نقل المعلومات كما تعتمد عليه المنظمة في مراقبة المعلومات بطريقة افضل لأنه يحمل معلومات اكثر تفصيلا كما انه يتميز بسرعة الانتشار وقد يذاع الخبر قبل اعلانه عبر القنوات الرسمية . و لأنه لا توجد ضوابط تحدده فهو ينقل الاخبار والاحداث دون مراجعة لها او التحقق من صدقها فقد تتكون هذه الاخبار زائفة او كاذبة وهو ما يعرف بالشائعات والتي تنتشر بسرعة كسرعة انتشار الريح في الهشيم مما يحدث توترا وقلقا داخل التنظيم.

ان انتشار الاخبار الكاذبة الو ما يعرف بالشائعات داخل التنظيمات يحدث بلبلة ارتباك داخله مما يؤدي الى اثاره القلق و التوتر بين افرادها ، ومن ابرز عوامل انتشار الشائعات في خضم تزايد حجم الاتصال الغير الرسمي في التنظيمات هي : الخوف والقلق خاصة وقت الازمات ، كذلك حب الظهور امام الاخرين حيث يسعى مروج الشائعات الى ابراز شخصيته داخل المنظمة . ايضا الكراهية التي تغزوا نفوس مروجي الشائعات ، واخيرا التسلية مع قلة الوعي بالنتائج المترتبة عن انتشار هذه الشائعات . ومن وسائل انتشار الشائعات داخل التنظيمات : مواقع التواصل الاجتماعي ، الاحاديث الجانبية بين الافراد العاملين الكتبة على الجدران... الخ . ولان الشائعات هي اخبار شائعة ومثيرة فهذا ما يجعلها سريعة الانتشار داخل التنظيمات . ومن المقترحات المقدمة للحد من هذه الظاهرة : تكذيب الشائعات بطرق رسمية ، اطلاق شائعات مضادة لها ، تربية الافراد على تحكيم عقولهم قبل تصديق اي خبر دون مصدر موثوق .

ولمعرفة دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات قمنا بدراسة ميدانية بالمجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة .

ومن هنا يمكن كرح الاشكالية التالية :

ما هو دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات ؟

الاسئلة الفرعية :

1/ كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي ؟

2/ ما هو تأثير انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي؟

3/ ماهي وسائل نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي؟

4/ ماهي معوقات الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي؟

5/ ماهي الحلول المقترحة للحد من انتشار ظاهرة الشائعات؟

## اهمية الدراسة واسباب اختيار الموضوع :

### 1/اهمية الدراسة:

يجب التركيز عند صياغة اهمية البحث الى جانبين اساسيين الاول الجانب العلمي اي ماذا سيضيف البحث الى المعرفة العلمية الحالية في هذا المجال اما الجانب العملي يقوم بتحديد المشكلة التي سوف يعمل الباحث على حلها وتقدم الفائدة بالنسبة الى جهة ما . ولكي يقوم الباحث في صياغة اهمية بحثه عليه ان يفهم مشكلة بحثه جيدا (1).

### 1-الاهمية العلمية:

1\_ تكمن اهمية البحث في معرفة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي ونشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة

أ - 2\_ التعرف على مفهوم الشائعات وانواعها وكذلك مخاطرها وسبل التصدي لهذه الظاهرة داخل التنظيمات عامة وداخل المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة خاصة .

### 2-الاهمية العملية

1/ التعرف على اهمية الاتصال غير الرسمي داخل التنظيمات تحديدا في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة.

2 / معرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وظاهرة نشر الشائعات في المجلس البلدي لبلدية الشريعة

## 2. اسباب اختيار موضوع الدراسة :

هناك عوامل ذاتية تتعلق بشخص الباحث وهناك عوامل تتعلق بطبيعة البحث (1)

### ا/ الاسباب الشخصية :

1\_ الميل الشخصي للموضوعات التي تتعلق بالغموض السائد حول اختيارنا هذا الموضوع في تخصصنا اتصال في التنظيمات و رغبتنا الشخصية في معالجة الغموض المحيط به .

2/ارتباط هذا الموضوع بتخصصنا.

3/الرغبة في استكمال مسيرة الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

4/ جعل هذه الدراسة كنقطة انطلاق للبحوث والدراسات المستقبلية.

### ب/ الاسباب الموضوعية :

1/ اعطاء صورة شاملة للموضوع من خلال معرفة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي ونشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة.

2/ توفر هذا الموضوع على المراجع.

3/قابلية هذا الموضوع للدراسة.

4/شساعة هذا الموضوع و تشعبه.

---

(1) عباس ايوب : منهجية البحث العلمي ، مطبوعة مقياس منهجية البحث العلمي لسنة اولى ماستر تخصص تدريب وتحضير

بدني رياضي ، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، ص21

## 2-اهداف الدراسة :

وهي الاهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها من خلال دراسة المشكلة ، ولذلك فان تحديد الاهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها يتم صياغتها في جمل او عبارات ...الخ (1).

1/معرفة كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي

2/التعرف على تأثير انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي

3/معرفة وسائل نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي

4/معرفة معوقات الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي

5/تقديم جملة من الحلول المقترحة للحد من انتشار ظاهرة الشائعات

## ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

من المهم توضيح المقصود بالمصطلحات المستعملة بالبحث حتى لا يساء فهمها او تفهم بدلالة غير الدلالة الواردة في هذه الدراسة ، وقد يتم تحديد هذه المعاني بطريقة اجرائية اي بدلالة الاجراءات والبيانات . وقد يتبنى الباحث ايضا تعريفا لبعض المصطلحات يستعيره من قاموس معين (2).

### 1/تعريف الاتصال :

لغة:

جاء في لسان العرب لابن منظور: الاتصال والوصلة : ما اتصل بالشيء ، كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة ، اي اتصال وذريعة ، ووصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران (3).

اصطلاحا:

الاتصال هو العملية التي يمارسها الانسان مع الاخرين لتشير الى تفاعله معهم بواسطة العلامات والرموز .وقد تكون هذه الرموز حركات او صورا او لغة او اي شيء اخر وتعمل كمنبه للسلوك من اجل احداث تأثير معين فيه (4)

1. : محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 2000 ، ص78
2. : رحيم يونس كرو العزاوي : مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة للنشر ، ط1 ، عمان ، المملكة الاردنية الهاشمية ، 2007 ، ص50
3. ابن المنظور : لسان العرب ، ج6 ، دار الفكر العربي ، بيروت ، ص936/937
4. صالح ذياب هندي : اثر وسائل الاعلام على الطفل ، دار الفكر للنشر والتوزيع ط2 ، عمان ، 1995 ، ص12

## 2/تعريف التنظيم :

يعرف التنظيم بالنسق الاجتماعي الذي له حدود يحافظ عليها ويسعى لتحقيق هدف او مجموعة اهداف محددة ،ويتألف التنظيم من بناءات مكانة وانماط تفاهم وتعاون بين الافراد المشتركين في اداء النشاط التنظيمي وتربطهم علاقات اجتماعية مع وجود نسق فني اداري يتولى انجاز الواجبات والمهام التنظيمية.(1)

## 3/تعريف الاتصال التنظيمي:

هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ،ويشارك في تسيير الافراد بمعنى على التأثير في دافعية الافراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة.(2)

## 4/تعريف الاتصال غير الرسمي :

هو الاتصال الذي لا يخضع للتنظيم الرسمي ، ولا تتحكم به اطر تنظيمية حيث تنساب المعلومات والمعاني غير الرسمية خارج نطاق التنظيم مما ينجم من ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد اكبر من الناس(3)

## 5/تعريف الشائعة:

لغة:

جاء في المعجم الوسيط : الشائعة : الخبر ينتشر لا تثبت فيه .الخبر ينتشر غير مثبت منه (4)

اصطلاحا:

هي النبأ الهادف الذي يكون مصدره مجهولا ، وهي سريعة الانتشار ذات طابع استفزازي او هادئ ،حسب طبيعة ذلك النبأ(5)

اجرائيا:

هي تلك الاخبار مجهولة المصدر يروجها شخص حاقده الغرض منها نشر التوتر والقلق بين الناس

(1) :اعتماد مُجد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ، مكتبة الانجلو المصرية ،ط1،1994، ص44

(2) :بشار حزي ،الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ،2020،ص14

(3) :بشير العلاق :الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ،2009،ص53

(4) : المعجم الوسيط ، ،ج1 ،ط2 ، القاهرة ، مصر ، 1973، ص503

(5) احمد نوفل : الاشاعة ،،دار الفرقان للنشر والتوزيع ، ط3،عمان ، الاردن ، 1987، ص17

## الدراسات السابقة

### الدراسة الاولى:

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ل بوعطيط جلال الدين تحت عنوان : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي \_دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة\_ في شعبة علم النفس ،عمل وتنظيم ،تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ،قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطوفونيا ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري محمود ، قسنطينة 2008/2009 .

ومختصر اشكالية الدراسة تمثل في الاشارة الى الاتصال بصفة عامة ثم الاتصال التنظيمي بصفة خاصة فالأداء الوظيفي والعلاقة بين هذين الاخيرين .وكان التساؤل الرئيسي كالتالي : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الاداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

اما التساؤلات الفرعية فكانت كالتالي :

1/ما هو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

2/ هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والاداء الوظيفي للعمال المنفذين ؟

3/هل للمتغيرات التالية : السن ، الاقدمية ، المستوى التعليمي ، تأثير على الاداء الوظيفي لدى العمال المنفذين في مؤسسة سونلغاز ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين .

وتندرج تحت هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي:

\_توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والاداء الوظيفي لدى فئة البحث.

\_توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد والاداء الوظيفي لدى فئة البحث

كما تضمنت الدراسة ثلاث فرضيات احصائية صفرية هي :

\_لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في ادائهم يرجع الى عامل السن.

\_لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في ادائهم يرجع الى عامل المستوى التعليمي.

\_ لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في ادائهم يرجع الى عامل الاقدمية.

اهداف الدراسة :

\_معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي .

\_معرفة هل للاتصال الرسمي النازل علاقة ارتباطية قوية بأداء العمال الوظيفي داخل مؤسسة البحث.

\_معرفة هل للاتصال الرسمي الصاعد علاقة ارتباطية قوية بأداء العمال الوظيفي داخل مؤسسة البحث.

\_معرفة هل للمتغيرات : السن ، المستوى التعليمي ، الاقدمية" تأثير على الاداء الوظيفي للعمال التنفيذيين .

\_ اثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الادارة والتسيير في المؤسسة .

\_ تطوير المعرفة الدراسية في مجال الاتصالات التنظيمية والاداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين.

منهج الدراسة وادوات جمع البيانات:

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان.

النتائج:

\_ تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال الصاعد والنازل داخل مؤسسة سونلغاز واهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الادارة والعمال .

\_ تم التوصل الى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

التعليق على الدراسة :

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاول الا وهو الاتصال غير الرسمي و اشارت اليه بطريقة ضمنية غير مباشرة على انه نوع من انواع الاتصال التنظيمي .

\_ اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في انها تركز على متغير الاتصال التنظيمي الرسمي بنوعيه اكثر من الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي .

نقد الدراسة :

ما يعيب هذه الدراسة هو :تركيزها على الاتصال التنظيمي الرسمي عكس حته في الاتصال التنظيمي غير الرسمي حيث اشار الى تعريفه ودوافع وجوده وسلبياته فقط.

الدراسة الثانية :

رسالة ماجستير ل :رضا عيد حمودة اكيولوجونوت ب : الشائعات في المواقع الاخبارية الاردنية و تأثيرها في نشر الاخبار من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين.

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام. قسم الاعلام /كلية الاعلام

، جامعة الشرق الاوسط \_ ايار 2015.

اقتصرت اشكالية الدراسة في الاشارة الى عملية نشر الاخبار عبر وسائل الاتصال الجماهيرية بصفة عامة والى المواقع الاخبارية الالكترونية بصفة خاصة و دورها في ترويح الشائعات .وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي :

ما مدى تأثير الشائعات في نشر الاخبار في المواقع الاخبارية الاردنية من وجهة نظر الصحفيين الاردنيين ؟

التساؤلات الفرعية :

1/ ما مدى ادراك الصحفيين الاردنيين للشائعات من حيث المفهوم والاهداف والاطار؟

2/ ما مدى اعتماد الصحفيين الاردنيين على الشائعات في نشر الاخبار ؟

3/ ما مدى تعامل الصحفيين الاردنيين مع الشائعات في نشر الاخبار ؟

4 / هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للصحفيين الأردنيين في درجة الشائعات تعزى للمتغير التديمغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، والخبرة، والمنصب الوظيفي).؟

اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدن تأثير الشائعات في نشر الاخبار في المواقع الاخبارية الأردنية في الفترة (أيار 2014 - نيسان 2015 )

من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، وينتقم هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية

1/ معرفة مدى إداركا الصحفيين الأردنيين للشائعات من حيث المفهوم والأهداف والأخطار.

2/ معرفة مدى اعتماد الصحفيين الأردنيين على الشائعات في نشر الاخبار.

3/ معرفة مدى تعامل الصحفيين الأردنيين مع الشائعات في عملية نشر الاخبار.

4/ معرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للصحفيين الأردنيين في درجة الشائعات تعزى للمتغير التديمغرافية

(العمر، الجنس، المؤهل العلمي، والخبرة، والمنصب الوظيفي).؟

منهج الدراسة وادوات جمع البيانات :

اعتمدت هذه الدراسة على منهجين هما المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وتمثلت ادوات جمع البيانات في استمارة استبيان

النتائج :

وتوصلت نتائج عشوائية بسيطة مكونة من ( 315 ) صحف

بالشائعات في نشر الاخبار في المواقع الاخبارية من وجهة نظر لدراسة الوجود تأثير إحصائي

الصحفيين الأردنيين من خلال الدرجة اعتمادهم على الشائعات في نشر الاخبار، وبلغ المتوسط

الحسابي لها ( 3.71 ) وهي درجة مرتفعة.

وقد بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ذات

إحصائي للشائعات في نشر الاخبار في المواقع الاخبارية من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين من خلال الدرجة إداركهم الكبيرة لمفهوم الشائعات من

حيث المفهوم هو الأهداف والأخطار، وبلغ المتوسط الحسابي لها ( 4.07 ) وهي درجة مرتفعة، أيضاً بينت

الشائعات في نشر الاخبار من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين من الدراسة وجود تأثير إحصائي

خلال الدرجة تعاملهم مع الشائعات في نشر الاخبار، وبلغ المتوسط الحسابي لها ( 3.50 ) وهي درجة

متوسطة.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد مصدر رسمي للأخبار، والرجوع إلى أهل الخبرة لمناقشة

الشائعات ونفيها، وأجراء التحقيقات الإعلامية للوصول للحقائق، والتحرك الميداني لمواقع الأحداث

مثار الشائعات، بالإضافة إلى ضرورة العمل على وضع تشريعات تعمل على تنظيم العمل الصحفي

المواقع الإخبارية.

كما أوصت الدراسة بضرورة تدقيق المصادر واعتماد المعايير المهنية والعودة إلى الوثائق

والقوانين الضابطة والمنظمة للعمل الإعلامي..

التعليق على الدراسة :

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الشائعات وأشارت إليه بصفة مباشرة ، واختلفت مع دراستي في أنها تركز على الشائعات في نشر الاخبار عبر المواقع الاخبارية الالكترونية بصفة خاصة بينما دراستنا تتحدث عن الشائعات بصفة عامة واستفدنا من هذه الدراسة في معرفة بعض المصطلحات المتعلقة بالشائعات وقانون انتشارها.

نقد الدراسة :

شحة هذه الدراسة في التحدث عن الادب النظري للشائعات بصفة عامة حيث ان هذه الدراسة افتقرت الى التوسع في موضوع الشائعات .

كما انها استخدمت ما سمته بالمنهج التحليلي حيث لا اساس له في سند المنهجية وهو وجه اخر للمنهج الوصفي .

الدراسة الثالثة :

رسالة ماجستير ل احمد حسن سلمان بعنوان : شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى . قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام ، كلية الاعلام ، قسم الاعلام ، جامعة الشرق الاوسط ايار 2017.

تناولت اشكالية هذه الدراسة الشائعات وانتشارها عبر شبكات التواصل الاجتماعي . وتحدت بالسؤال التالي :

ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة ديالى ؟

التساؤلات الفرعية :

1/ ما درجة استخدام اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى لشبكات التواصل الاجتماعي ؟

2/ ماهي ابرز مواضيع الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى ؟

3/ ما اسباب انتشار الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى ؟

4/ ما درجة نشر الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى؟

5/ ما الحلول و المعالجات التي تحد من ظاهرة نشر الشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالى؟

6/ هل توجد فروق احصائية عند مستوى الدلالة لتقييم اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي لدور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات تعزى لمتغيرات ( النوع الاجتماعي ن العمر ، التحصيل الاكاديمي ، الدرجة العلمية ، سنوات الخبرة ) ؟  
اهداف الدراسة :

تتلخص اهداف الدراسة بالنقاط التالية :

- 1/ تحديد درجة استخدام اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي لشبكات التواصل الاجتماعي
- 2/ التعرف على ابرز مواضيع الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي
- 3/ توضيح اسباب انتشار الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي
- 4/ بيان درجة نشر الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي وتحديد الشبكة الاكثر نشرا للشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي
- 5/ التعرف على الحلول والمعالجات التي يمكن ان تحد من ظاهرة نشر الشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي
- 6/ بيان الفروق الاحصائية لدور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي تعزى العوامل الديمغرافية ( النوع الاجتماعي ، العمر ، التحصيل الاكاديمي ، الدرجة العلمية ، سنوات الخبرة )  
منهج الدراسة وادوات جمع البيانات :

استخدم الباحث المنهج الوصفي واستعان بأداتي الاستبيان والمقابلة كأدوات للدراسة.

النتائج :

توصلت الدراسة الى عدة نتائج ابرزها ان درجة نشر الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي جاءت بنسبة متوسطة وحازت شبكة (فيسبوك) على المرتبة الاولى بين اكثر الشبكات نشرا للشائعات ، كما كشفت نتائج الدراسة ان من ابرز مواضيع الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي هي الشائعة السياسية والشائعة الاجتماعية ، وبينت نتائج الدراسة ان من اهم اسباب نشر الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي هو سهولة انتاج المعلومات ونشرها على تلك الشبكات.

التعليق على الدراسة :

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الشائعات والاشارة اليه بصفة مباشرة فيما تختلف عنه هذه الدراسة مع دراستنا فهي ان دراستنا توسعت في موضوع الشائعات بينما هذه الدراسة ركزت على الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي فقط ، واستفدت من هذه الدراسة في ترتيب وتسلسل الادب النظري للشائعات بصفة عامة .

نقد الدراسة :

لم يتطرق الباحث في هذه الدراسة الى تقديم حلول ومقترحات للحد او القضاء على ظاهرة الشائعات عبر شبكات مواقع التواصل الاجتماعي .

## منهج الدراسة :

المنهج الوصفي : ويتضمن هذا البحث الوصفي جمع البيانات من اجل فحص النظريات او الاجابة على اسئلة تهم بالوضع الحالي للفتات المدروسة (1).

وبما ان دراستنا تهدف الى معرفة دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات ،فهي تنتمي الى الدراسات الوصفية مستخدمة المنهج الوصفي فرضته طبيعة دراستنا .

## مجتمع الدراسة والعينة :

مجتمع البحث ممثل في كل العمال وعددهم 50 عامل .وعليه مادام ان مجتمع الدراسة محدد ومعروف فهو يتلاءم مع استخدام الحصر الشامل لأوفق النتائج وتعميمها.

## ادوات جمع البيانات :

### 1/ الملاحظة العلمية :

وهي تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما (قرية ، جمعية ... الخ) بصفة مباشرة وذلك بهدف اخذ معلومات كيفية من اجل فهم المواقف والسلوكيات ، تكون الملاحظة منتظمة عندما يتعلق الامر بوصف صادق للسلوكيات والتنبؤ بما يمكن لعملية جمع المعطيات من خلال الملاحظة ان يسيطر عليها الطابع الكمي ، يمكن كذلك للملاحظة في عين المكان ان تأخذ اشكالا عديدة بالمشاركة او من دون مشاركة ،مستترة او مكشوفة(2).

### 2/ استمارة الاستبيان :

مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة ، والمرتبطة بعضها البعض الاخر بشكل يحقق الهدف او الاهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه (3).

## حدود الدراسة :

الاطار المكاني : المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة

الاطار الزمني : من 2021/03/29 الى 2021/04/12

الاطار البشري : كل موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة

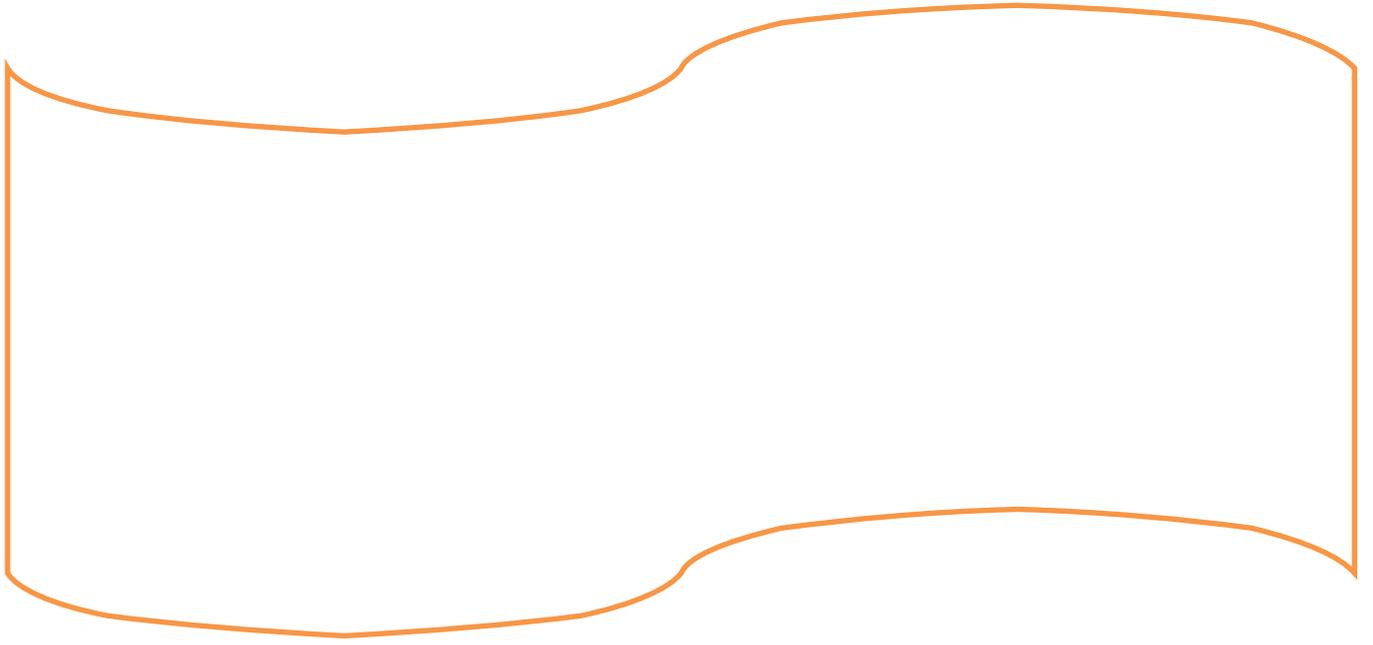
(1) : منذر الضامن : اساسيات البحث العلمي ،، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط1 ، عمان ، الاردن ، 2007 ،ص133-13

(2): مويرس انجوس : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تدريبات عملية ،ت:بوزيد صحراوي واخرون ، دار القصة للنشر والتوزيع ،ط2 ، الجزائر ، 2006/2004 ، ص 148

(3) : مُجّد سرحان علي الحمودي : مناهج البحث العلمي ،،دار الكتب ،ط3،،صنعاء ، الجمهورية اليمنية ، 2019 ، ص 126

## خلاصة الفصل :

ان الاطار العام للدراسة يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث للمسار الصحيح للدراسة ، كما ان هذه المرحلة تزيل الغموض واللبس الذي يسود موضوع الدراسة ، وعليه تم التطرق في هذا الفصل الى كل ما يتعلق بهذا الاطار ، اذ تم تناول اهم جوانبه من اشكالية، اسباب اختيار موضوع الدراسة ، وكذا اهميته ، ثم الاهداف المرجو بلوغها ، اضافة الى التطرق الى اهم المفاهيم الواردة في الدراسة ، وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالشائعات والاتصال غير الرسمي ، وفي الفصل التالي سيتم التطرق الى كل من الاتصال والاتصال التنظيمي باعتبارهما جزءا مهما في دراستنا اضافة الى الاتصال غير الرسمي .



## الفصل الثاني : التراث النظري للاتصال في التنظيمات

تمهيد :

المبحث الاول : الاتصال

مطلب 1 : المفهوم

مطلب 2 : سمات العملية الاتصالية

مطلب 3 : عناصر العملية الاتصالية

مطلب 4 : وظائف الاتصال

مطلب 5 : اهداف الاتصال

المبحث الثاني : الاتصال التنظيمي

مطلب 1 : المفهوم

مطلب 2 : خصائص الاتصال التنظيمي

مطلب 3 : اهمية الاتصال التنظيمي

مطلب 4 : انواع الاتصال التنظيمي

مطلب 5 : معوقات الاتصال التنظيمي

المبحث الثالث : الاتصال غير الرسمي

مطلب 1 : المفهوم

مطلب 2 : مظاهر الاتصال غير الرسمي

مطلب 3 : اشكال الاتصال غير الرسمي

مطلب 4 : مزايا الاتصال غير الرسمي

مطلب 5 : سلبيات الاتصال غير الرسمي

خلاصة الفصل

## تمهيد :

مع ظهور الحياة الاجتماعية ظهر الاتصال ، وذلك راجع الى الفطرة الانسانية الا وهي الاجتماعية ، لان الانسان بطبعه كائن اجتماعي فهو يحتاج الى التواصل مع غيره . وبعد التطور الاجتماعي وتعقد الحياة وبظهور المنظمات بمختلف انواعها واشكالها احتاج الانسان الى ضرورة ايجاد نوع من الاتصال يتماشى والتطور التنظيمي الحاصل . وتمثل هذا النوع في الاتصال التنظيمي والذي اخذ عدة اشكال و انواع منها الاتصال غير الرسمي ، تتحكم في طبيعتها عدة عوامل ابرزها الهيكل التنظيمي ، وهذا ما سنقدمه في هذا الفصل .

## المبحث الاول : الاتصال

### المطلب 01 : المفهوم

1/ هو عملية تتكون من سلسلة من الانشطة تتضمن الاستماع ، التأمل ، التعبير ، الاختيار ، الشعور ، السلوك ، وهو عملية مخطط لها تستهدف تحفيز الاخرين وخلق دوافع عندهم لتبني مواقف وممارسات جديدة وهو عملية تفاعلية عبر فترة ومنية محددة تتطلب تبادل وجهات النظر المفيدة من خلال حوار شخصين احدهما مرسل والاخر مرسل اليه.(1)

2/ هو عملية نقل وتبادل للمعلومات والافكار والمشاعر بين طرفين يطلق على احدهما مرسل والاخر مستقبل ، من اجل توصيل رسالة من احدهما الى الاخر لتحقيق اهداف معينة ويتم ذلك داخل بيئة محيطية يطلق عليها بيئة الاتصال (2)

3/ يشير مفهوم الاتصال الى العملية او الطريقة التي تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه ، بمعنى ان هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين او جماعة صغيرة او مجتمع محلي او مجتمع قومي او حتى المجتمع الانساني ككل .(3)

---

(1) : مصطفى مُجد أبو بكر ، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي : الاتصال الفعال :مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والاعمال ، الدار

الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2008/2007 ، ص39

(2) :عصام عبد العظيم احمد : الاتصال الفعال من منظور اسلامي ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر ، ط1 ، السعودية ، 2001 ، ص02.

(3) : منال طلعت محمود , مدخل الى علم الاتصال ، جامعة الاسكندرية ، 2002/2001 ، ص18-19

## المطلب 02 : سمات العملية الاتصالية

1/ الاتصال عملية هادفة :

يرمي الاتصال الى تحقيق هدف محدد وهو ارسال المعلومات والبيانات (او نقل فكرة او الترفيه ،او التعليم) وفهمها من الطرف الاخر وبذلك يتطلب مجموعة من الاجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تعميم الرسالة وارسالها والاشراف على وصولها واستقبال الرد.

2/ الاتصال عملية ديناميكية :

تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل ، الاول يؤثر والاخر يتأثر ولا تتوقف على الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفين الادوار بينهما وبذلك فان عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان ، اي ان عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست استاتيكية ، مثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه

3/ الاتصال عملية منظمة :

تتصف عملية الاتصال بانها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وادارتها بصورة منظمة لا حداث التعلم ، ومن جانب اخر يقوم كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية بأدوار محددة فالمرسل مثلا يقوم بترميز الرسالة والمستقبل عليه فك رموز الرسالة اي ترجمتها وتفسيرها .

4/ الاتصال عملية دائرية :

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل تتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف اخر ويعدل في رسالته الاولى اذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

5/الاتصال عملية متنوعة :

يمتاز الاتصال الانساني بانه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية : الشفهية او التحريرية فقط بل يتم ايضا استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات والابماءات (1).

(1): خضرة عمر المفلح : الاتصال : المهارات والنظريات واسباس عامة ، دار ومكتبة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2015، ص 23-24

## 6/ الاتصال العملية الاجتماعية

تتم بين الافراد او بين الجماعات بغرض تحقيق التماسك الاجتماعي، ودعم علاقات افراد الجماعة او المجتمع بعضهم ببعض.

## 7/ الاتصال عملية تلقائية :

فمتى التقى الفرد بغيره في اي مجتمع فانه يحاول ان يتبادل معه الحديث والافكار، سعيا منه لتوثيق الصلة او الترابط بينهما ولذلك كانت اللغة من اهم ادوات الاتصال بين الافراد لسهولة انتقال الافكار وتبادلها من خلالها.

## 8/ الاتصال عملية ضرورية لكل الافراد والجماعات :

فالجماعة شأنها شأن الفرد تجد نفسها في حاجة الى عون الجماعات الاخرى وكذلك المجتمعات.

## 9/ الاتصال عملية الزامية :

ففي ظل الضرورات الاجتماعية اصبح الانسان لا يستطيع ان يعيش بمفرده ، و لا بد له من التفاعل والمشاركة مع الاخرين لا شباع حاجاته الاجتماعية

---

(1) الاتصال اهميته ، انواعه ، وسائله ، وزارة التربية والتعليم \_التطوير التربوي للصف الثالث ثانوي ، قسم العلوم الادارية والاجتماعية -بنين ، فهرسة الملك فهد الوطنية اثناء النشر ، المملكة العربية السعودية ، 2008 ، ص10-11

## المطلب 03 : عناصر العملية الاتصالية

### 1/ المرسل :

هو الشخص الذي لديه ادراك معين للأشياء ولديه خبرة مكتسبة ورصيد معرفي معين وله شخصية تميزه عن الآخرين وله رغبات واتجاهات وحاجات و توقعات وطموحات و اهداف يكون لها تأثيرا واضحا على ما لديه من معلومات وافكار يرغب في نقلها الى الطرف الاخر حيث يقوم المرسل بعدد من العمليات العقلية والمعرفية لمعالجة هذه الافكار بالحذف او الاضافة او اعادة الصياغة او التقويم وغيرها من العمليات الوجدانية لتخرج الرسالة بالصورة التي يستهدفها الشخص المرسل.

### 2/ الرسالة:

هي الصورة النهائية التي تأخذها مجموعة من الصياغات لتحويل المعاني والافكار الى رموز في شكل كلمات وحروف وارقام وتعبيرات الوجه والجسم وغيرها.

### 3/ الوسيلة :

هي الوسيط لنقل الرسالة وقد تكون شفوية مثل الحديث او الاجتماع ، المقابلة او كتابية مثل المراسلة و الخطاب.

### 4/ المستقبل :

هو من يحتاج الى المعلومات التي لدى المرسل و يعرف كيف يستخدم هذه المعلومات لفك رموز الرسالة لقراءتها او سماعها والاستجابة لها حسب توقعات المرسل.

### 5/رد الفعل :

و تشير الى مرحلة بدء تنفيذ المستقبل ما قصده المرسل من الرسالة اي انها تشير الى استجابة المرسل اليه وسلوكه بعد تلقي الرسالة وفك رموزها.(1)

### 6/ الهدف :

ان عملية الاتصال يجريها المرسل لهدف ما قد يكون للتأثير على افكار او ماعر او اتجاهات المتلقين.

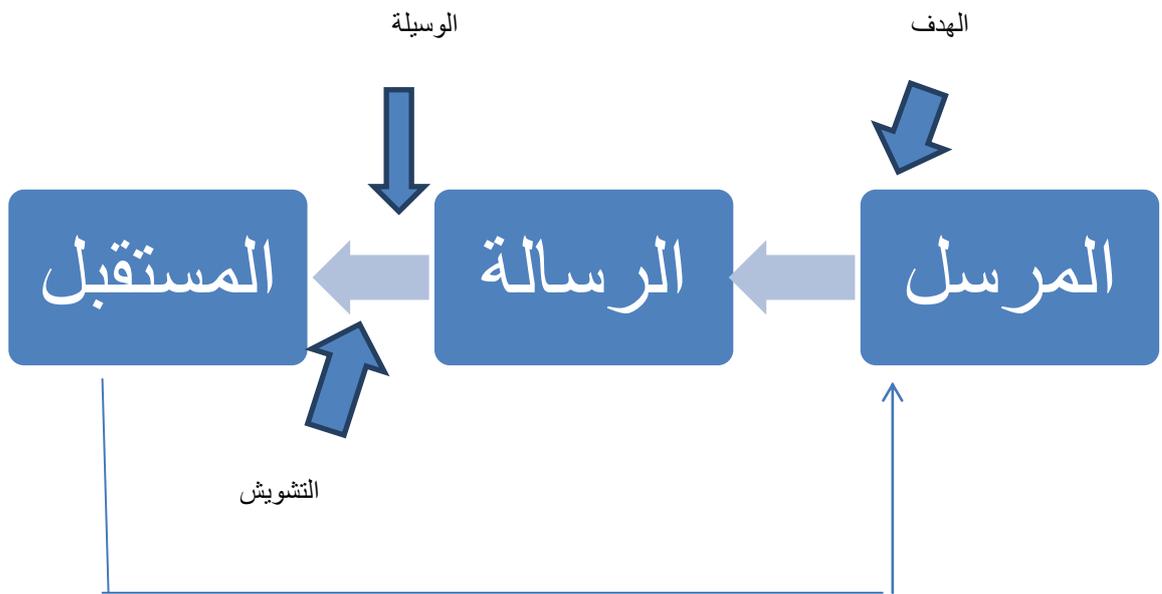
7/ الظرف (السياق) /البيئة الاتصالية : كل عملية اتصالية لها ظرفها الخاص الذي تتم فيه وهذا الظرف له تأثير في طبيعة الاتصال ونوعية رسائله.

8/ التشويش : مهما كان نوع عملية الاتصال او مستواها او الوسيلة المستخدمة يوجد دوما عنصر سلبى يتخلل العملية الاتصالية اذ هناك بعض عناصر التشويش التي يمتثل ان تتداخل في العملية الاتصالية التي قد ترتبط بإحدى العناصر السالفة ، مما يؤثر على نجاح العملية الاتصالية.(2)

(1) : مصطفى محمود/ابو بكر عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، مرجع سابق ،ص43/44

(2) صالح خليل ابو صبع : الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2006 ، ص15-16

السياق



الشكل (1): يبين عناصر العملية الاتصالية (سيرورة العملية الاتصالية)

المصدر: من قبل الباحثان

## المطلب 04 : وظائف الاتصال

يؤدي الاتصال وظائف عديدة خاصة في المجتمع منها :

1/التوجيه :

يقصد به عملية تكوين اتجاهات فكرية في الافراد يراها المجتمع صالحة وتحقق اهدافه ، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والاجهزة في المجتمع .

2/ التثقيف :

ويقصد به تزويد الافراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة ،

3/الترفيه :

اصبح الترفيه نشاطا هاما وضروريا في المجتمع الانساني المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات \_فهو ينتشلهم\_ ولو لوقت محدود في اغلب الحالات من الضغوط و التوتر الناجمين عن تعقيد الحالة و قيودها المتزايدة ، ولم يعد الاتصال قاصرا على تسلية الجماهير فقط بل اصبح الاتجاه القوي الان استخدام الترفيه الموجه لزيادة استمتاع الافراد بوقت طيب ومهارة ترفيهية تنمي اتجاهاتهم بما يعود عليهم بالفائدة .

4/ التعارف الاجتماعي :

يعمل الاتصال على خلق فرص للاحتكاك وتقارب الافراد والجماعات على المستويين العقلي و العاطفي و يتحقق هذا بما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة ، الاذاعة من اخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس (1)

---

(1) :خيرى خليل الجميلي : الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، محطة الرمل ، الاسكندرية ، مصر ، 1997، ص 32-33



الشكل (2): يمثل وظائف الاتصال

المصدر: من قبل الباحثان

## المطلب 05 : اهداف الاتصال

1/ نقل الآراء والافكار و المعلومات :

الاتصال تبادل معلومات وافكار و آراء وحقائق وانفعالات عبر (رسالة) يبعثها شخص حقيقي او اعتباري (مرسل) الى شخص او اشخاص (مستقبل او مستقبلين ) عن طريق قناة اتصال معينة تختلف تبعا لاختلاف المواقف وتنتقل هذه الرسالة عبر هذه القناة بأشكال مختلفة ابرزها اللغة التي يجب ان يكون حول رموزها اتفاق مسبق بين المرسل والمستقبل.

2/ تحقيق فهم مشترك بين الاطراف المشتركة في العملية الاتصالية:

فالرسالة الناجحة هي التي تصل الى المستقبل و يفهمها فهما صحيحا ويتعرف ازاءها على وفق ما يتوقعه المرسل اما اذا وصلت الرسالة ولم يفهمها المستقبل او يتقبلها فلا يكون لديه اي رد فعل حيالها ، و بذلك تفقد هدفها الاساسي وتعد رسالة غير ناجحة .

3/ الخروج من العوالم المغلقة :

ان الرسالة الاتصالية اللغوية تمكن الانسان من الخروج من عوالمه المغلقة .

4/ اعطاء معلومات محددة وافكار معينة للمستقبل و اقناعه بضرورة الالتزام او العمل او الاتصاف بما .

5/تبادل الافكار :

فالالاتصال ميدان رحب لتبادل الافكار و الآراء و المشاعر و العواطف بغية تحقيق اقصى درجات الانسجام الاجتماعي بين المتواصلين.

6/تأكيد مبدا الحوار وقبول الاخر مما يخفف النزعة الفردية و المتسلطة والعارفة اداب الحوار طريق تطور الافراد و الجماعات (1)

(1) : هادي نهر / احمد الخطيب ، ادارة الاتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات ) ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، ط1 ، اربد

، الاردن ، 2009 ، ص 42-44

## المبحث الثاني : الاتصال التنظيمي

### المطلب 01 : المفهوم ( التنظيم /الاتصال التنظيمي )

#### 1/ مفهوم التنظيم :

- 1- هو الشكل الذي تبدو فيه اي جماعة انسانية لتحقيق هدف مشترك .
- 2- هو اقامة علاقات فعال للسلطة بين العمل و الاشخاص واماكن العمل بغرض تمكين الجماعة من العمل مع بعضها بكفاءة.
- 3- عبارة عن تحديد اوجه النشاط اللازمة لتحقيق الاهداف وترتيبها في مجموعات بحيث يمكن إسنادها على اشخاصها(1)

#### 2/ مفهوم الاتصال التنظيمي :

هو عملية ادارية اجتماعية نفسية تتم داخل المنظمة وتتم بنقل و تحويل الآراء و الافكار عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات المشروع ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة من اجل تحقيق اهدافها(2)

---

(1) : فاروق عبده فليه/ محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط1 ، عمان ، الاردن ، 2005 ، ص

(2) : مرتضى البشير الامين : الاتصال التنظيمي ، امواج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2016 ، ص90

## المطلب 02 : خصائص الاتصال التنظيمي

يمكن حصر خصائص الاتصال التنظيمي في ما يلي :

1/عملية انسانية :

ومعنى ذلك ان الاتصال التنظيمي نشاط انساني له معنى وهدف بين الافراد داخل المنظمة ، اي ان الانسان هو المحرك الاساسي لعملية الاتصال .

2/عملية ديناميكية :

ان عملية الاتصال التنظيمي تعتبر من العمليات الديناميكية التي تحدث بصورة مستمرة ومتغيرة لطبيعة الاتصال الانساني .

3/عملية تفاعل بين طرفين :

سواء كان بين شخصين او مجموعة والهدف من التفاعل هو تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها مما يجعل الاتصال التنظيمي عملية تفاعل لها فعل و رد فعل .

4/عملية مستمرة :

ان الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تتضمن تبادل الفهم والادراك المشترك بين طرفي الاتصال والتأثير في السلوك لتحقيق اهداف المنظمة لذا فان الاتصال نشاط انساني يستهدف تحقيق مستلزمات التوازن والاستقرار للفرد والجماعة والمنظمة على حد سواء .

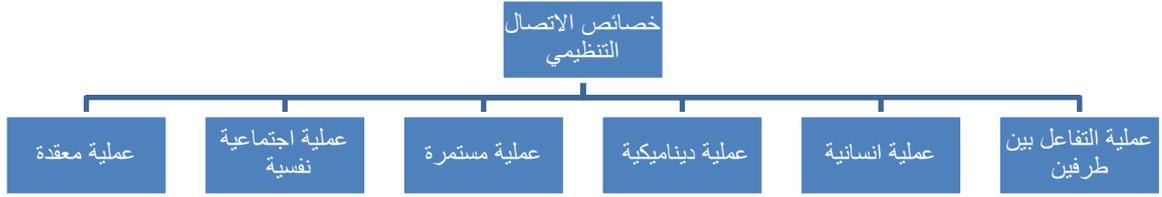
5/عملية اجتماعية نفسية :

يمكن للقادة استخدامها لتحريك الجماعة وتحقيق الاهداف المرغوبة وكذا توجيه العلاقات الانسانية داخل المؤسسة

6/عملية معقدة :

ان الاتصال التنظيمي عملية متداخلة العناصر تشمل الرموز التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الحسية والخلفيات والتصورات و الثقافة السائدة ، و لا يمكن تتطابق عمليات الاتصال تطابقا تاما لان كل حالة اتصال فريدة ومستقل بذاتها و ظروفها(1)

(1): بوخونة خديجة ، خوف فاطمة : الاتصال التنظيمي و الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة عياشي سعيد لإنتاج البلاط - الطاهير-جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم و عمل ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2016/2015 ، ص58-59



الشكل (3): يمثل خصائص الاتصال التنظيمي

المصدر : من قبل الباحثان

## المطلب 03: أهمية الاتصال التنظيمي

تظهر أهمية الاتصال التنظيمي كعملية حيوية و أساسية لكل منظمة في الجوانب التالية :

1/ فهم العاملين لطبيعة العمل : حيث يسهم الاتصال في نقل الاوامر والتعليمات التي تصدرها الادارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة ، لذا يتم اطلاعهم واحاطتهم بموقف وسلوك الادارة العليا مما يساعد العاملين على تفهم طبيعة اعمالهم المختلفة والاهداف التنظيمية التي يسعون اليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها ، حتى يتم تعاونهم مع الادارة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم.

2/ الاحاطة بمشاكل العمال : يساعد الاتصال في احاطة الادارة العليا بمجريات الامور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات و اراء و مقترحات و شكاوى و بالتالي يمكن للإدارة العليا من تفهم و معاشاة الظروف المحيطة بهم ن مما يساعد على تحسن اداء العاملين في المنظمة.

3/ تنمية العلاقات الانسانية : يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم و الهدف ورفع الروح المعنوية ، مما يؤدي الى زيادة التفاعل الاجتماعي ، والعلاقات الانسانية ، وتحقيق نتائج ايجابية للمنظمة والعاملين.

4/ تحقيق التنسيق في العمل : يحقق الاتصال الفعال تقاربا في وجهات نظر العاملين المختلفة ، مما يساهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الادارية ويقلل من سوء التفاهم و الاختلافات التي تطرا في محيط العمل.

5/ وعي الافراد بنشاط المنظمة واهدافها : حيث يساعد الاتصال الجيد على توطيد العلاقة بين المنظمة والعاملين وتعريفهم بالظروف الاقتصادية الاجتماعية التي تعمل المنظمة في اطارها و تزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتاحة وكل ذلك يؤدي الى كسب تأييدهم للمنظمة والحد من الشائعات.

6/ توطيد العلاقة مع المجتمع : يعمل الاتصال علي تدعيم العلاقة بين المنظمة و بين لبقوى الاجتماعية التي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد اهدافها وسياساتها وقراراتها ، حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع القوى كسب تأييدها و تشجيعها.

7/ تحقيق الفعالية لوظائف الادارة : تأتي أهمية الاتصال لعلاقته المباشرة والقوية بوظائف الادارة المختلفة كالتخطيط ، التوجيه ، الرقابة واتخاذ القرارات .(1)

(1): بريقة سهيلة : اساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، عدد24/06/2016 ، ص218

## المطلب 04: انواع الاتصال التنظيمي

تناول العديد من الكتاب انواع الاتصال التنظيمي ولم يتم الاتفاق حول تصنيف محدد وعلى الرغم من ذلك الاختلاف فان هناك تداخلا بين هذه الانواع حسب الاعتبارات التي يضعها الكتاب، ويمكن تقسيم الاتصال التنظيمي الى نوعين اساسيين هما الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي :

### 1/الاتصال الرسمي :

عرف بانه : هو الاتصال الذي يتم في المنظمات الادارية المختلفة ، ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والانظمة و اللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمات.

وله ثلاثة انواع وهي كالتالي :

1-الاتصال الهابط : هو تدفق المعلومات والبيانات والتوجيهات بين الافراد من اعلى المستويات الادارية الى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم، وهذا يعني ان الاتصالات الهابطة هي بصفة عامة الاتصالات التي تتم في المؤسسة من الرئيس الى المرؤوس .

2-الاتصال الصاعد : هو عملية ارسال المعلومات من الجهات الدنيا اي المرؤوسين نحو الجهات العليا وهذه المعلومات متعلقة بأداء المهام و مشكلات التنفيذ و صعوبات تطبيق الاجراءات ، وذلك بغرض تحسين فعالية الاداء.

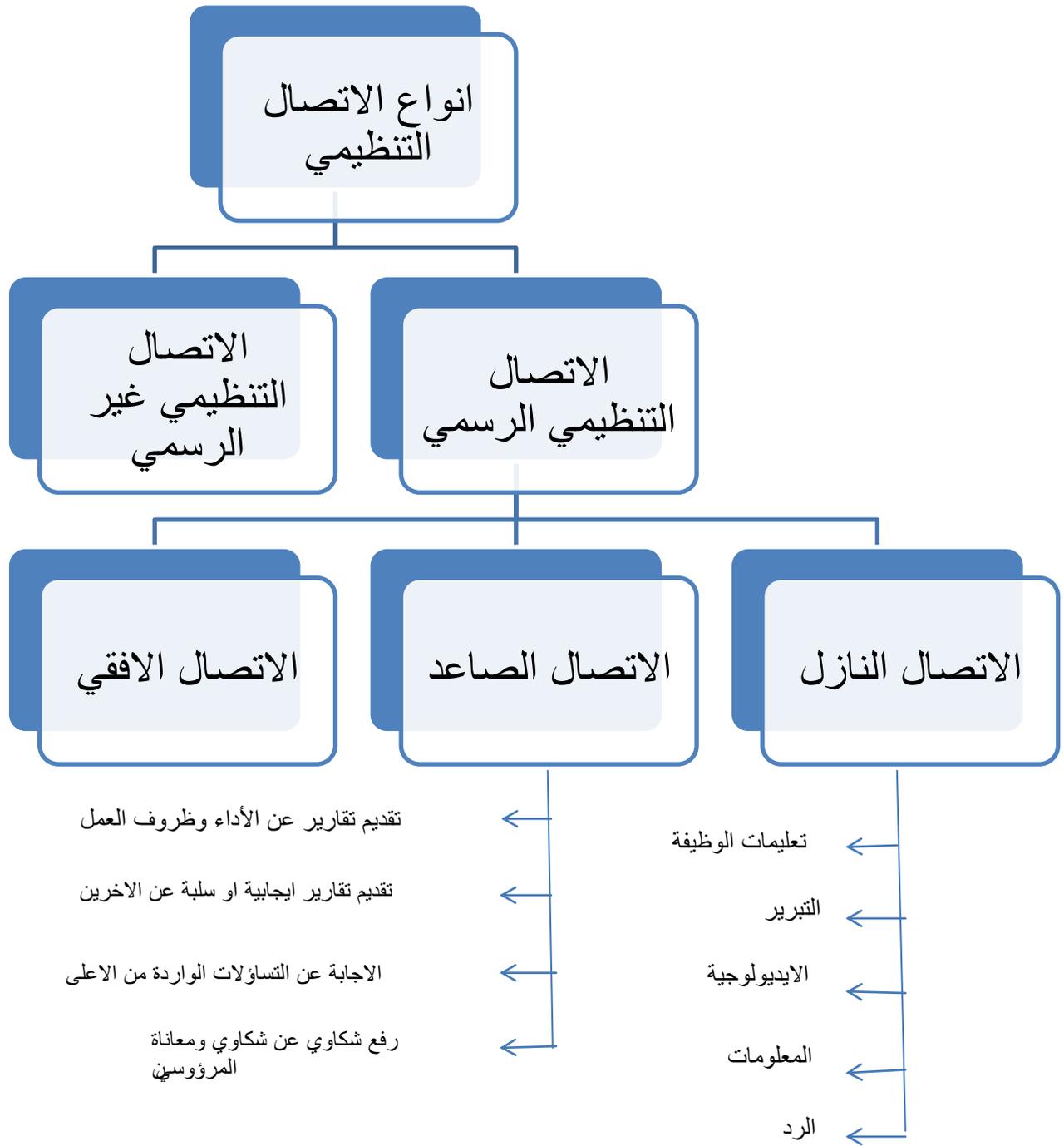
3-الاتصال الافقي : يتم بين الادارات في نفس المستوى الاداري او بين الافراد الذين يعملون في نفس المستوى الوظيفي ، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداومات والنقاشات ، اي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الاقسام من اجل القيام بعمل متكامل و متناسق ،وبالتالي الوصول الى تفاهم متبادل وحلول مناسبة.

### 2 /الاتصال غير الرسمي :

هو الاتصال الذي يتم بين الافراد والجماعات دون قواعد تنظيمية محددة وواضحة ، ويتميز هذا الاتصال بسرعة انجازه قياسا بالاتصال الرسمي الذي تحدده ضوابط و اجراءات رسمية محددة.(1)

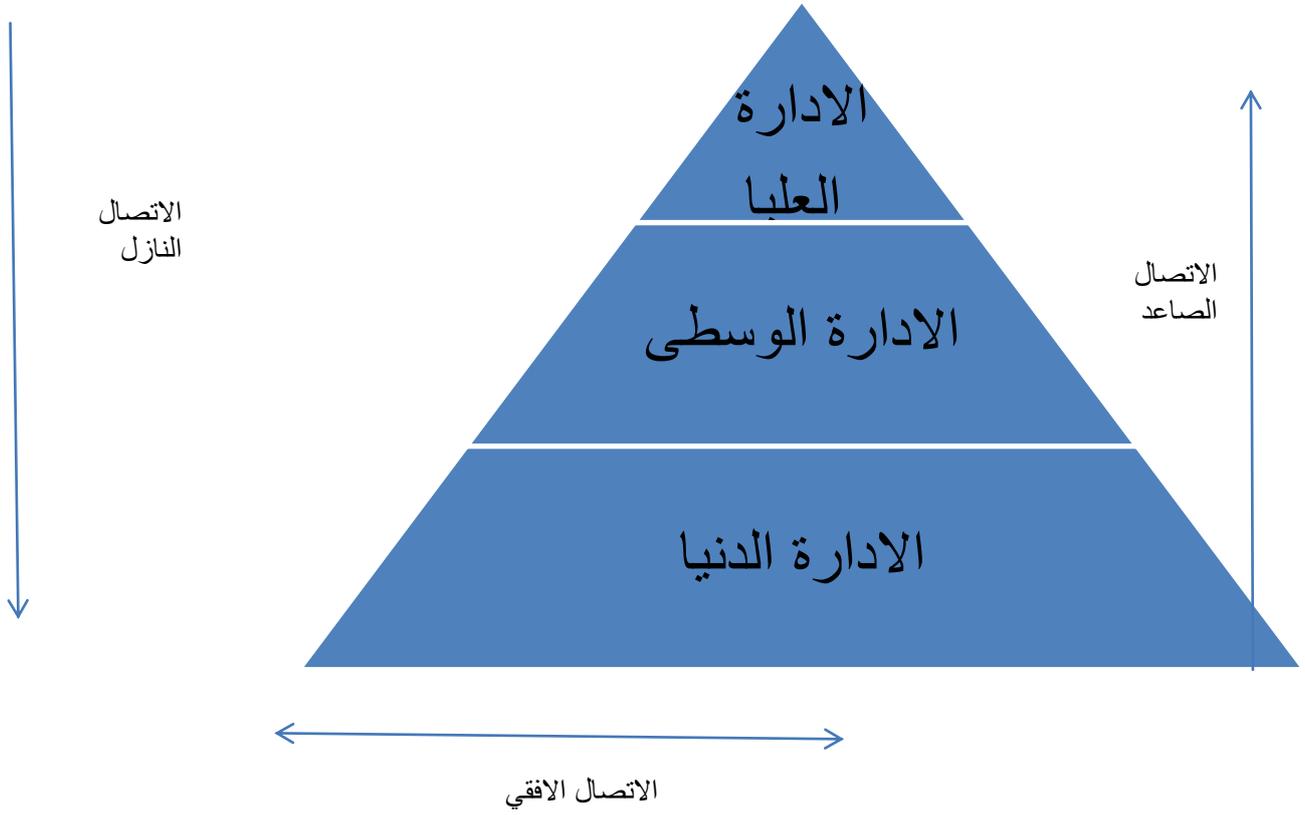
(1) علي حامد هارون حامد :معوقات الاتصال التنظيمي في منظمات الاعمال -دراسة وصفية تحليلية -، مجلة كلية الفنون والاعلام ،مجلة علمية محكمة

تصدر عن جامعة مصراته ، السنة الخامسة ، عدد09 ، يونيو 2020 ،ص71-75



الشكل(4): يوضح انواع الاتصال التنظيمي والعناصر التي تعبر عن بعض الانواع

المصدر : من قبل الباحثان



الشكل (5) : يوضح انواع الاتصال التنظيمي الرسمي حسب الاتجاه

المصدر : من قبل الباحثان

## المطلب 05 : معوقات الاتصال التنظيمي

1/ تحريف المعلومات:

تتكون عملية الاتصال من ست مراحل متدخلة ومعقدة ونظرا للأخطاء والهفوات التي يحتمل ان تحدث في كل منهما مما يتسبب في نشوء معنى او معان غير مقصودة من الاتصال و تندرج هذه الاخطاء ضمن اربعة معوقات اساسية هي :

أ - خصائص المتلقي : يتباين الاشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لا سباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة و بناءات على ذلك يختلف رد فعل خصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة و تفسيرها .

ب - الادراك الانتقائي : حيث يتجه الناس الى سماع جزء من الرسالة واهمال المعلومات الاخرى لعدة اسباب منها الحاجة الى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس الى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل . ويحدث الادراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم و دوافع المرسل .

ت - المشكلات اللغوية : تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد ان المشكلة هنا تكمن في ان كثيرا من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة . للأشخاص المختلفين فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة . وان تكون اللغة خاصة لمجموعة معينة من الصعب على من هم خارج هذه المجموعة فهمها .

ث - ضغوط الوقت : ودائما ما يؤدي ضغط الوقت الى تحريف المعلومات المتبادلة ويعزى ضيق الوقت الى اللجوء الى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كان يصدر المدير امرا شفويا لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الامر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات ، اضافة الى ان الموظف قد ينفذ هذا الامر بشكل لم يكن اصلا في ذهن المدير .

2/ حجم المعلومات :

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال التنظيمي في الافراط في مقدار المعلومات ومن الشكاوي السائدة في اوساط المديرين في المنظمات فاذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فان العمل الفعلي للمنظمة لن يؤدي مطلقا (1)

(1) : عبير حمدي : فن الاتصال الفعال ، سما للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة ، مصر ن2015 ، ص27-29

## المبحث الثالث : الاتصال غير الرسمي

### المطلب 01 : المفهوم

1/ هو الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والافكار او وجهات النظر في الموضوعات التي تمهمم و تتصل بعملهم او بتبادل المعلومات خارج منافذ الاتصال الرسمية ، او بعيدا عن الخطوط التي تحددها السلطة الرسمية من خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم مثل اللقاءات غير الرسمية في بعض المناسبات (1).

2/ وهي الاتصالات التي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد اساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط اجزاء التنظيم الاداري وبين اعضائه و يلجا اليها العاملون لتسهيل الامور التنظيمية و توفير الوقت في جمع المعلومات (2)

### المطلب 02 : دوافع وجود الاتصال غير الرسمي

1/ وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في اشباعها.

2/ ان التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة الكافية و لا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة.

3/ رغبة الافراد القياديين في المنظمة او بعضهم في السيطرة على جميع الامور في المنظمة .

4/ عدم توفر مبدا العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين و المقربين.

5/ اتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية و المركزية الزائدة ومنع حرية التعبير و المشاركة للأفراد والعاملين .

6/ عدم التقيد و الالتزام بقنوات التنظيم الرسمية ، ويعود السبب في ذلك الى غموضها و عدم وضوحها للأفراد العاملين (3)

(1) : رضوان بلخيري : مدخل الى الاتصال المؤسسي ، دار قرطبة للنشر والتوزيع ، ط1 ، باب الزوار ، الجزائر ، 2015 ، ص39

(2) : مجّد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال ، الاسس والمفاهيم ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن ، 2014 ، ص265

(3) : بشار حزي : الاتصال التنظيمي ، مرجع سابق ، ص20/27

### المطلب 03 : انماط الاتصال غير الرسمي :

توجد عدة انماط للاتصالات غير الرسمية اهمها :

#### 1/الاتصالات العنقودية :

وتعد من أكثر الاتصالات غير الرسمية شيوعا و استخدامها وتأخذ شكلا شبكيا يشبه الى حد كبير عنقود العنب وتشمل المنظمة برمتها وتأخذ هذه الاتصالات عدة اشكال،الا ان بالإمكان تمييز نمطين اثنين هما :

1-سلسلة النميمة والغيبية : وسميت بذلك حيث يتم فيها نقل المعلومات والايخار ولكن ببطء شديد ، وفي هذا النوع من الاتصالات العنقودية يتولى شخص واحد مهام بث رسالة الى اشخاص اخرين ، وان بعض هؤلاء قد يحفظ السر ، في حين قد يفشيهِ الاخرون وسرعان ما تنتشر المعلومات ، وفي الغالب تحتوي هذه الاتصالات على معلومات شخصية ، ذات خصوصية ، عن الآخرين ، وتتميز هذه السلسلة بان مرسل الرسالة يبلغ الآخرين كل على حدا ، وليس جميعهم في ان واحد .

2-السلسلة العنقودية : وتعد من أكثر الانماط الشائعة في الاتصالات غير الرسمية حيث يتم نقل المعلومات من شخص الى اخر بشكل انتقائي ، حيث يمر الشخص معلومات الى عدد قليل من الاشخاص الذين بدورهم جميعا او بعضهم ، يقومون بتمرير المعلومات الى الآخرين وهكذا .

#### 2/الادارة بالتحوال :

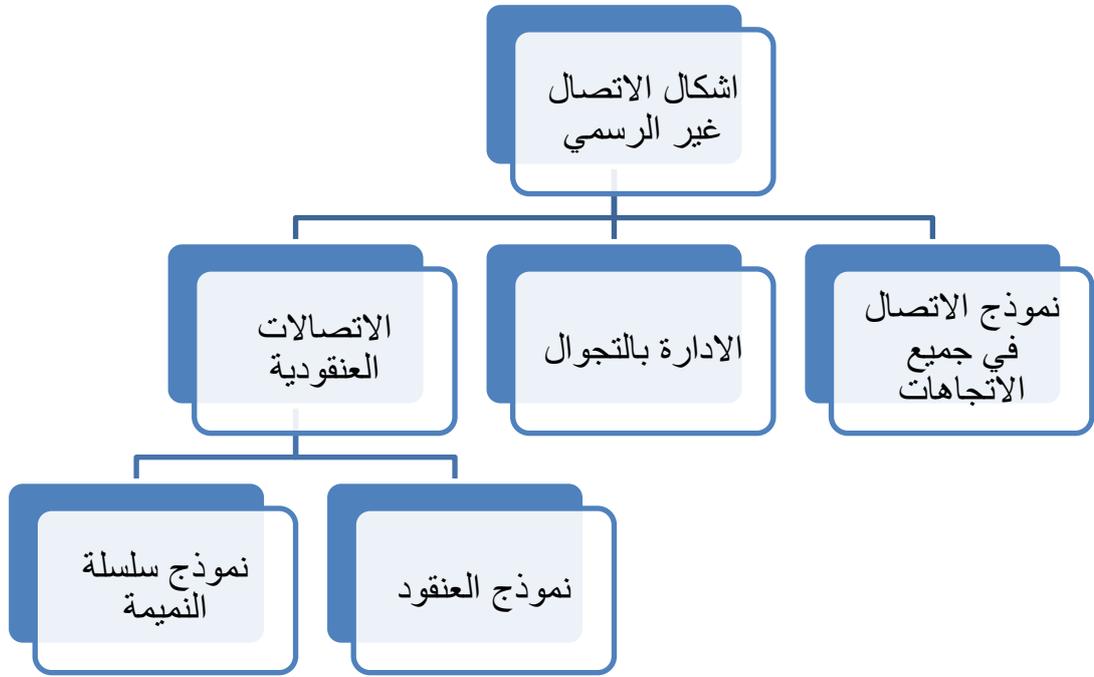
ان التفاعل المطلوب بين المشرفين والمستخدمين في التنظيم يدفع الى الاتصال غير الرسمي اين يكون المشرف في اتصال مع المرؤوسين في دورياته ، فقد اثبتت الدراسات ان احتكاك المشرفين بالعمال وتواصلهم بشكل غير رسمي يرفع من معنوياتهم وادائهم.

#### 3/السلسلة الاجتماعية :

لا يوجد لهذه السلسلة نمط معين للاتصال ففيها (ا) ينقل المعلومات الى (ب) ليقوم (ب) بدوره بنقل هذه المعلومة الى الآخرين ليكون البعض من التنظيم قد اطع فعلا على هذه المعلومات بينما قد يكون هناك من لم يطلع عليها(1)

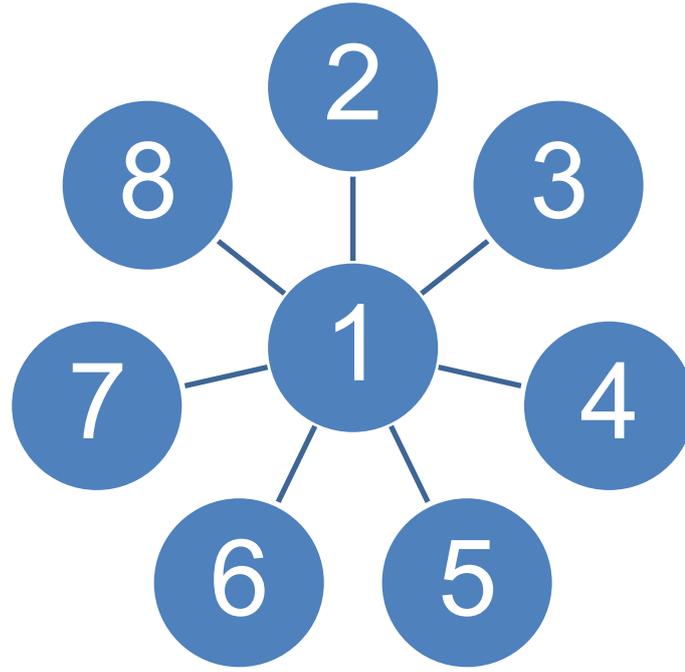
---

(1) :جمال الدين عاشوري :الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية -دراسة ميدانية سممت عين الكبيرة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد المين دباغين ، سطيف2 ، 2014/2015 ، ص31-32

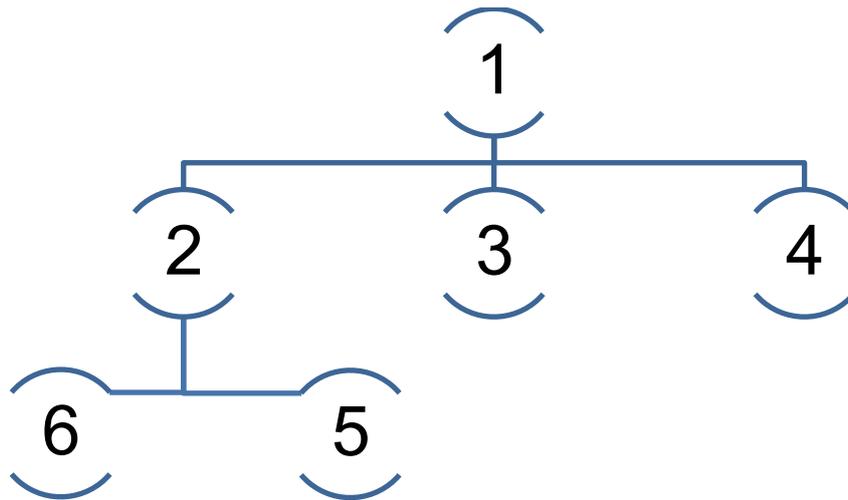


الشكل (6) : يمثل اشكال الاتصال غير الرسمي

المصدر: من قبل الباحثان



الشكل (7) يمثل نموذج سلسلة النميمة



الشكل (8) : يمثل نموذج العنقود

المصدر جمال الدين عاشوري: الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية -دراسة ميدانية سمنت عين الكبيرة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2، 2014/2015 ، ص 31-32

## المطلب 04 : مزايا الاتصال غير الرسمي

- يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات و يخفف من عبء التعطيل من التأسيس العام للمشروع..

- يدعو الى استكمال كثير من المعلومات و البيانات التي يتعذر احيانا على الاتصال الرسمي تحقيقها .

- يمهّد الطريق الى تذليل الصعوبات او العراقيل التي تقف في طريق الاداء و التطور.

- ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم .

- يساعد على عملية التفاوض مع النقابات العمالية.

- يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة ايسر واسرع(1)

## المطلب 05 : سلبيات الاتصال غير الرسمي

يمكن ان يكون للاتصال غير الرسمي اثر سلبي بحيث يؤدي الى :

- انتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك اثار سلبية على الاداء وعلى العلاقات الانسانية داخل التنظيم.

- يؤدي احيانا الى انخفاض الروح المعنوية واضطراب العلاقات الانسانية الناجمة عن ردود افعال انتقامية بالدرجة الاولى وذلك بسبب الشائعات مثلا.2)

---

(1) : رضوان بلخيري : مدخل الى الاتصال المؤسساتي ، مرجع سابق ، ص52-53

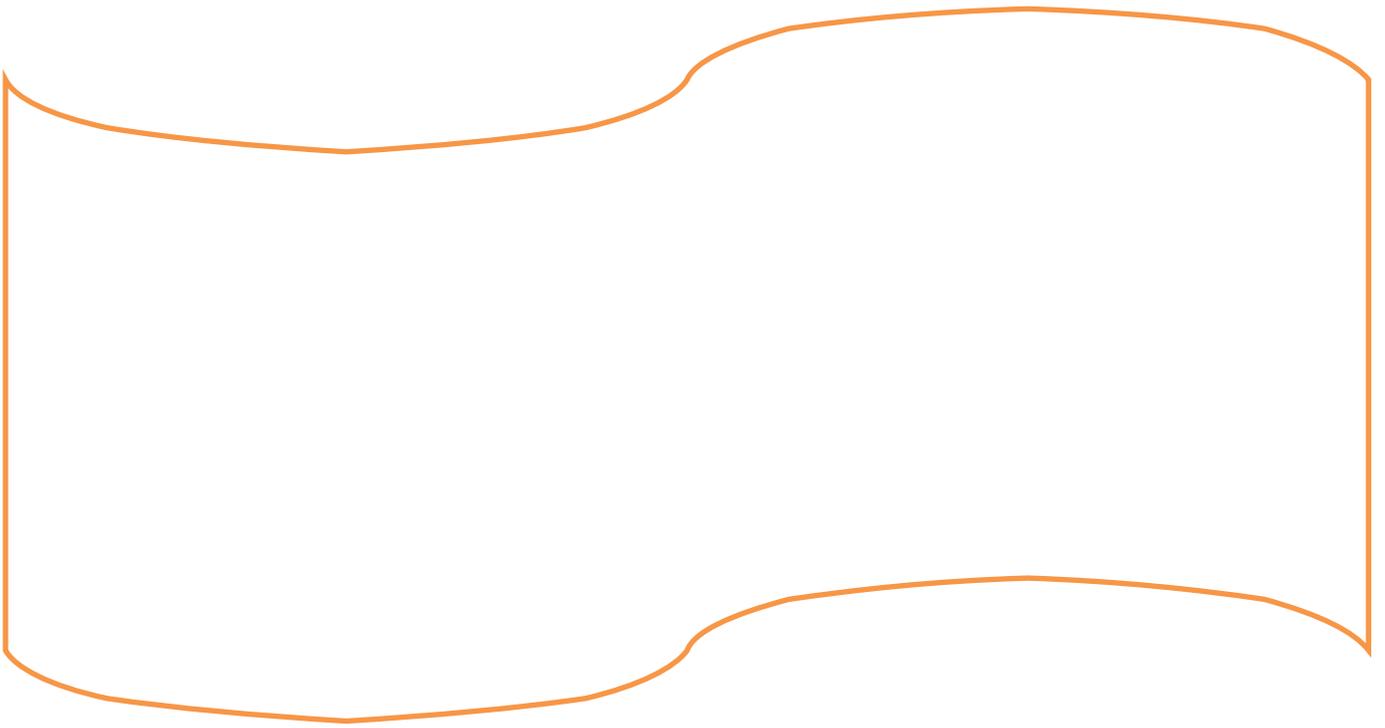
(2) بوعيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز \_عنابة\_ مذكرة تخرج مقدمة

لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم ن تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية \_ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم

النفس والعلوم التربوية والارطوفونيا \_ جامعة منتوري محمود \_قسنطينة، 2008/2009 نص49

## خلاصة الفصل :

وفي نهاية هذا الفصل نصل الى ان الاتصال بصفة عامة والاتصال التنظيمي بصفة خاصة .خاصة الاتصال غير الرسمي هو العمود الفقري والمحرك الاساسي لأي منظمة لأنه يضمن سير العمل ويعمل على تحقيق الاهداف المرجوة للمنظمة وهو الرابط الاساسي بين مختلف اقسام ومستويات التنظيم



## الفصل الثالث : مدخل الى الشائعات

تمهيد

المبحث الاول : مدخل مفاهيمي

مطلب 1 : المفهوم

مطلب 2 : خصائص الشائعات ومميزاتها

مطلب 3 : مراحل تكون الشائعة وانتشارها

مطلب 4 : وظائف الشائعات واهدافها

مطلب 5 : انواع الشائعات

المبحث الثاني : اساسيات حول الشائعات

مطلب 1 : دوافع اطلاق الشائعات وعوامل نقلها بين الناس

مطلب 2 : قانون انتشار الشائعات

مطلب 3: اساليب ترويج الشائعات واشكال نشرها

مطلب 4 : اشكال اخرى للشائعات

مطلب 5 : مخاطر الشائعات وطرق مواجهتها

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تتناقل الكثير من الاخبار والاقاويل المختلفة بين الناس فيما بينهم منها ما هو صحيح وصادق والبعض الاخر كاذب لا اساس له من الصحة ، هذه الاخيرة تعرف باسم الشائعات لها تأثير سلبي اكثر منه ايجابي ليس على المستوى الفردي فقط بل تتخطى ذلك وتصل الى المجتمع ككل وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل.

## المبحث الاول : مدخل مفاهيمي الى الشائعات

### المطلب 01 : المفهوم

المجموعة تعاريف للشائعات باللغة العربية:

- 1- هي خبر او مجموعة من الاخبار الزائفة التي تنتشر في المجتمع بشكل سريع وتداولها بين العامة ظنا منهم في صحتها، ودائما ما تكون هذه الاخبار شيقة و مثيرة وتفتقر هذه الاشاعة عادة الى المصدر الموثوق الذي يحمل ادلة على صحتها وتهدف هذه الاخبار الى التأثير على الروح المعنوية و البلبلة وزرع بذور الشك وقد تكون هذه الاشاعة ذات طابع عسكري او سياسي او اقتصادي او اجتماعي... الخ(1)
- 2- تعرف الشائعة على انها معلومة غير متحقق من صحتها تتناقل من شخص لأخر وغالبا ما يكون لكلمة شائعة دلالة سلبية و يغض الطرف عنها لأنها مجرد ثرثرة او قيل وقال (2).
- 3- هي معلومات او اخبار شفاهية او كتابية غير مؤكدة المصدر وتظهر الشائعة لتغيير موقف يكتنفه الغموض نتيجة لغياب الاخبار الدقيقة والموضوعية و الشاملة و يدور موضوع الاشاعة حول شخص او فكرة او شيء ما . ويعتمد مدى انتشار الاشاعة على اهمية موضوعها في حياة الناس ووجود وضع غامض يحتاج الى تفسير.(3)

### 2/مجموعة تعريفات اجنبية للشائعات:

- 1- يعرفها البورت و بوستان : هي افتراض يرتبط بالأحداث القائمة يراد ان يصبح موضوع تصديق العامة بحيث يتم ترويجه من شخص الى اخر مشافهة في العادة ومن دون ان تتوافر اي ملموسة تسمح بإثبات صحته
- 2- يعرفها كنان : هي تصريح يطلق لتصدقه العامة ويرتبط بأحداث الساعة وينتشر من دون التحقق رسميا ن صحته.
- 3- يعرفها بيترسون و جيست : انها قصة او شرح غير مثبت من شخص الى اخر ويتعلق بموضوع او حدث او سؤال يثير اهتمام العامة(4)

(1):انتصار موسى دعاك :الشائعات الالكترونية وتأثيرها على الراي العام -دراسة ميدانية على عينة من الجمهور السعودي بمنطقة جازان.

(2):جون يوحى :دليل تقول الشائعات.2017 ص8

(3):مُجد بن عائض الثوم :الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي -تويتر نموذجاً- مجلة الشمال للعلوم الانسانية ،مجلد4 ،العدد1 ،جامعة الحدود الشمالية - 2019 ،ص139

(4):جان-نويل كافييرير ،الشائعات الوسيلة الاقدم في العالم ،تر :تانيا ناجيا ،دار الساقى ، ط1 ،بيروت ،لبنان ، 2007 ،ص14-15

## المطلب 02: خصائص الشائعات ومميزاتها

### 1/الخصائص:

- 1- سهولة التنقل والانتشار حيث تنتقل الشائعة بسرعة كبيرة خصوصا مع تطور وسائل الاتصال والامكانيات التي اصبحت تقدمها للمستخدم.
- 2- في اغلب الاحيان تكون الشائعات مبهمة وغير واضحة بحيث تجعل الافراد في نوع من الحيرة.
- 3- تزدهر في وقت لا يكون فيه اخبار او معلومات مستغلة الغموض حول موضوع ما و قيام الناس بنشر اخبار غير صحيحة لمحاولة فك و توضيح هذا الغموض.
- 4- يشعر الفرد براحة نفسية مؤقتة بنشر هذه الاخبار حيث تنفس الشائعة عن المشاعر المكبوتة .
- 5- تعبر عن جزء بسيط من الحقيقة وهذا يجعل بعض الناس يتقبلها لمعرفته بهذا الجزء البسيط الذي تعبر عنه الشائعة .
- 6- تكون قابلة للتصديق و غير مشكوك فيها وخصوصا كلما كانت بعيدة عن النقد والتجريح.
- 7- الشائعات ذات الطابع التشاؤمي تتخذ مسالك تضيي عليها سرعة في السريان تفوق بكثير سرعة انتشار الشائعات ذات الطابع التفاؤلي.
- 8- تتعرض الشائعات اثناء سريانها للتحريف (التضخيم و الاضافة).
- 9- تاخذ الشائعات اكالا متعددة كالدعاية والنكت الساخرة.(1)
- 10- اداة في سريان الشائعة هي الكلمة المنطوقة مع ان انتشار الشائعات يتضاعف باستخدام وسائل اعلامية اخرى مثل الصحف.
- 11- القانون الاساسي لها هو : الشائعة السارية يتغير قدرها اعتمادا على المسالة المعنية و العلاقة بين الاهمية والغموض ليست علاقة اضافية و انما علاقة متوالية هندسية.(2)

(1): نجوى الجزار واخرون : محاربة الشائعات ، مشروع تخرج ، قطر ، 2012، ص13

(2): هباس بن رجاء الحربي : الشائعات ودور وسائل الاعلام في عصر المعلومات ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2012، ص105

## 2/ مميزات الشائعات :

تتميز الشائعة بصفة عامة و معالم واضحة الخفاء من خلال طبيعتها التي تتسم بالغابة والغموض والتباين ، وتتبلور اهم مميزاتا بالاتي :

- 1- سهولة النقل والرواية و التناقض و الاهمية و الغموض ، وذلك في اطار موجز سهل الحفظ و التذكر .
- 2-القانون الاساسي لها هو : قدر الاشاعة السارية يتغير تبعا للمسالة المعنية و العلاقة بين الاهمية و الغموض ليست كعلاقة اضافية وانما علاقة تضاعفيه .
- 3-تبدأ الشائعات بتوفير مناخ لإعلان خبر لا اساس له من الصحة ن او تلفيق خبر فيه اقر من الصحة ، او المبالغة في خبر فيه شيء من الصحة.
- 4-تدور احداثها حول موضوع معين او قضية معينة ن و لهذا السبب عادة ما تكون ذات اهمية وقتية تتلاشى بانتهاء الموضوع .
- 5-ان الشائعة تتضمن شيء من الحقيقة ن و تنتشر في غير المعايير الاكيدة للصدق و هذا ما يفرق بين الاشاعة و المعلومة.
- 6-الى جانب اداة النقل المنطوقة (الكلمة) توجد وسائل اخرى كالوسيلة السمعية و المرئية و المقروءة او على شكل رسم (كاريكاتور في نكتة). (1)

---

(1) :نايف بن مُجد المرواني : الشائعات واثارها السلبية في بنية المجتمع و تماسكه، ندوة علمية بعنوان : مجاهدة الشائعات ، مركز الدراسات والبحوث ، قسم

الندوات و اللقاءات العلمية ،(12-2010/04/14) ، جيبوتي ،ص11

### المطلب 03 :مراحل تكون وانتشار الشائعة

#### 1/مراحل تكون الشائعات :

-المرحلة الاولى :الادراك الانتقائي:

اي مرحلة انتقاء الخبر من قبل مجموعة من الناس يحملون خصائص مشتركة فيما بينهم مثل عدم الشعور بالثقة و الشعور بالاضطهاد او ضعف الانتماء فهم يدركون الموضوع بشكل انتقائي والتي تكون المادة الرئيسية للشائعة

-المرحلة الثانية :التنقيح :

فبعد ادراك الموضوع تبدا مرحلة التنقيح اي بالإضافة او الحذف ، كذلك تضاف اليها بعض العبارات المتداولة في ذلك الوسط لكي تكون مقبولة و مفهومة لدى عدد اكبر من الناس الذين يعيشون في ذلك الوسط.

المرحلة الثالثة :مرحلة الانطلاق :

فبعد ادراك الموضوع و القيام بتنقيحه يتم اطلاق الشائعة بعد ان تكون جاهزة و سهلة الاستيعاب في الوقت المناسب لكي تؤدي اغراضها .

#### 2/مراحل انتشار الشائعة :

-المرحلة الاولى :مرحلة ولادة الشائعات:

تسمى ايضا بمرحلة العرض و الطلب وهي مرحلة ظهور الشائعة وانتاجها ، حيث يقوم منتجوها بإبرازها عند الوقت المناسب

-المرحلة الثانية :مرحلة الغامرة والمجازفة :

وهي مرحلة ذبوع الشائعة وانتشارها بين الناس ، وهي الطريق الدائري الذي تستمر فيه الاشاعة ولقد اثبتت عدة دراسات تجريبية بان انتشار الشائعة يعتمد بشكل رئيسي على فائدتها وعلى العمل الجماعي فالأفراد و الجماعات يطلقون الاشاعة و يشتركون في توزيعها .

-المرحلة الثالثة : مرحلة موت الشائعة :

وهي المحصلة النهائية في انتشار الشائعة.(1)

(1): ايمان انسان : اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية -دراسة ميدانية على عينة من الاداريين برئاسة جامعة العربي بن مهدي -ام البواقي-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الانسانية ن فرع علوم الاعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي ، 2019/2018،ص27-28

## المطلب 04: وظائف الشائعات واهدافها:

### 1/وظائف الشائعات :

1/وظائف الشائعة بالنسبة للمرسل :

1- الوظيفة الاولى للشائعة هي نقل تفسير او تعليل الوضعية او قضية يبدي حيالها الراي العام حاجة اعلامية لم يجد لها تفسير لدى وسائل الاعلام العادية ن فالشائعة اذا تقوم بإشباع الحاجات الاعلامية التي تظهر في اوساط الراي العام.

2- الوظيفة الثانية تتمثل في التأثير على الراي العام بشكل يخلق حالات نفسية تتميز بالميل الى اتخاذ المواقف الانفعالية التي قد تسبب حالات عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي.

2/وظائف الشائعة بالنسبة للمستقبل :

تؤدي الشائعة وظيفة اعلامية في ظل وسائل الاعلام العادية او ضعفها كما انها تؤدي وظيفة نفسية اجتماعية بحيث انها تمكن من تلبية الحاجة الى اعلان انتماء اجتماعي فعلي او مزيف وهذا من خلال ترويح اخبار و معلومات تعرض باعتبارها صادرة عن جهات مسؤولة(1)

3/وظائف اخرى للشائعة :

1- الوظيفة الاساسي للشائعة هي اذكاء روح و مشاعر القلق او الخوف او الرعب او الشك او التوترات العاطفية او الشك لدى الجمهور المستهدف في وقت محدد وفي حالة وجود موقف غامض خاصة في اوقات الازمات و الكوارث الطبيعية والحروب .

2-التنفيس : يمكن للشائعة ان تساعد على التنفيس عن مشاعر القلق و الخوف او الرعب او الشك او التوترات العاطفية من خلال وظائفها الفرعية الاخرى: الشرح ، التبرير ، ، التخفيف ، الاسقاط . بما يساعد على مواجهة المواقف الطارئة و الازمات و بصورة تؤدي من خلال توفير فرص الحل لتماسك المجتمع و رفع الروح المعنوية.

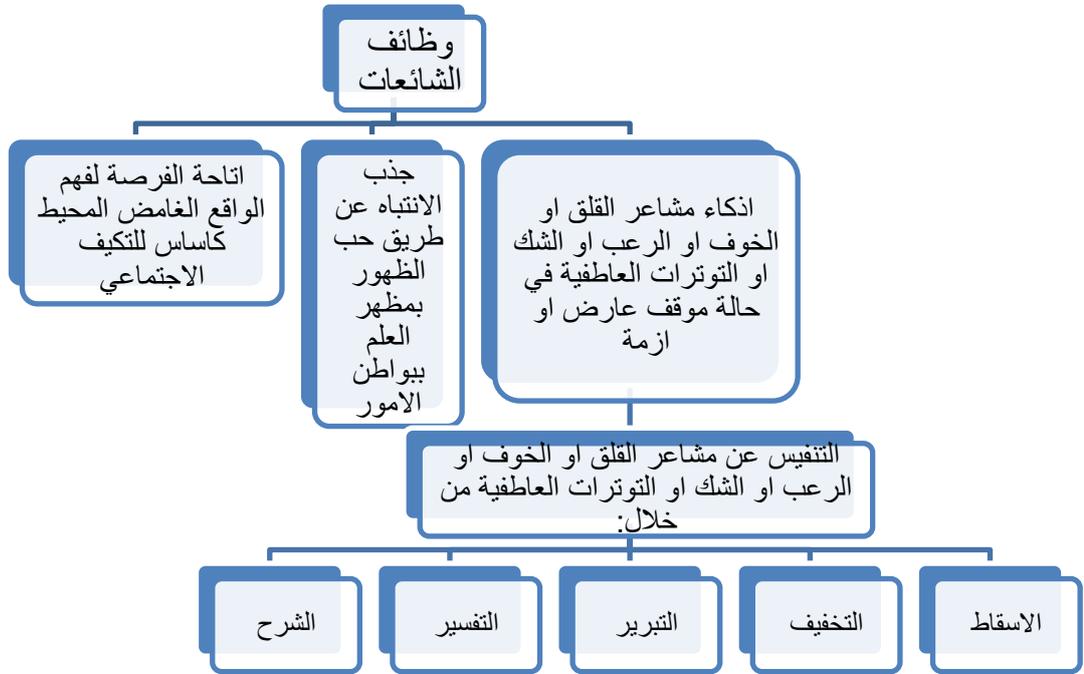
3-الرغبة في الظهور : وهناك وظيفة اخرى للشائعة وهي الرغبة النفسية للأفراد من خلال جذب الانتباه عن طريق الظهور بمظهر العالم ببواطن الامور.

4-المساعدة على فهم الواقع الغامض : يقول "روبرت ناب " : تقول الشائعة عن الرغبة في تفسير العالم تفسيراً ذا معنى .وكذا من الرغبة في نفس الوقت في ارضاء النزعات الانسانية اذ التغيير عنها

فوظيفة الشائعة هي التعبير العاطفي و التفسير الادراكي وهي تعيش على الغموض وعلى النزاعات الحادة(1)

(1):علي سلطاني العاتري: الشائعة من منظور الاعلام الاسلامي ابن النديم للنشر والتوزيع-دار الروافد الثقافية للنشر والتوزيع ،ط1، 2015، ص38-39

(2):مُجد منير حجاب :الشائعات وطرق مواجهتها ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2006-2007 ، ص42-43



الشكل (9) يوضح وظائف الشائعات

المصدر : مُجَّد منير حجاب : الشائعات وطرق مواجهتها ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2006-2007 ، ص42

## 2/اهداف الشائعات:

اولا : الاهداف الايجابية للشائعات :

- 1- اخفاء النشاط العسكري : نجد هذا من خلال اغلب التحركات العسكرية لأي دولة سواء كان هذا قبل او اثناء الحروب .. فمثلا يتم اطلاق اشاعة تعلن بان تحرك عسكري حصل او مرتقب لمجموعة عسكرية . والغرض هنا هو اخفاء التحرك الحقيقي .
- 2- التقليل من شان و هيبة العدو : وذلك من اجل زرع الثقة في النفس و زعزعتها عند العدو .
- 3- استخدام الشائعة كطعم ضد العدو : فعندما تعلن دولة ما ان قصفها ضد مواقع العدو احدث خسائر فادحة في العتاد والرجال بلغ كذا وكذا ن ان هذه المبالغة بالخسارة من قبل ناشر الشائعة ماهي الا طعم لدفع العدو الى اعلان خسائره الحقيقية وهكذا تتمكن الدولة من معرفة خسائر العدو من خلال نشر هذه الشائعة .
- 4- الاستخدام بقصد تفتيت العدو : و بهذه الوسيلة تقوم الشائعة بدورها في تدمير القوة المعنوية و تفتيتها . وهنا نجد ان رجل الحرب النفسية ينشر الشائعات لخلق جو من عدم الثقة لدى خصمه ، ولتحسيسه بالارتباك و التفكك داخل بلده ، و من هنا يسهل تحطيم التعاون وهذا نتيجة حتمية لزيادة الشك فالاشاعة لا تثبت اي شيء بل تؤدي عملها فقط اذا تمكنت من خلق جو من عدم الثقة .
- 5- استخدام الشائعات كستار دخان لإخفاء الحقيقة : وهنا يجب ان تستطيع الاشاعة اخفاء حقيقة انتشارها . تلجأ الحكومات لهذا الاسلوب من اجل التكتم على الكوارث و الفضائح الحقيقية . فكثيرا ما نجد ان هناك شائعات تظهر بعد الكارثة وتعلق ملف الكارثة الاصلية .
- 6- الحط من شان مصادر الانباء : يكون هذا من خلال خداع الخصم فيوحي اليه ببعض المعلومات الخاطئة و الاخبار المغرضة ، وبمجرد ان يقوم هذا الخصم بإذاعة هذه الاخبار حتى يتم توضيح الامر للراي العام ، وبهذا يقفد الخصم مصداقيته ويتم الحط من شان مصدره .
- 7- استخدام الاشاعة لمواجهة اشاعة اخرى : وهي الطريقة التي استخدمها النازيون اثناء الحرب العالمية الثانية و هي محاربة الشائعات السارية بإطلاق اشاعات مضادة لها .
- 8- الشائعات لجس الراي العام : في هذا الشأن تعمد الحكومات الى شر شائعات و اخبار مهمة قبل ان تكون حقائق على ارض الواقع . وهذا بهدف استطلاع الراي العام . ومعرفة ردود الافعال فهي هنا تكون بمثابة الحافز لخوض مسالك ومسارات لم تكن مسطرة او مطروقة من قبل و تقوم بالتمهيد وجس النبض قبل اتخاذ السياسات الجديدة.(1)

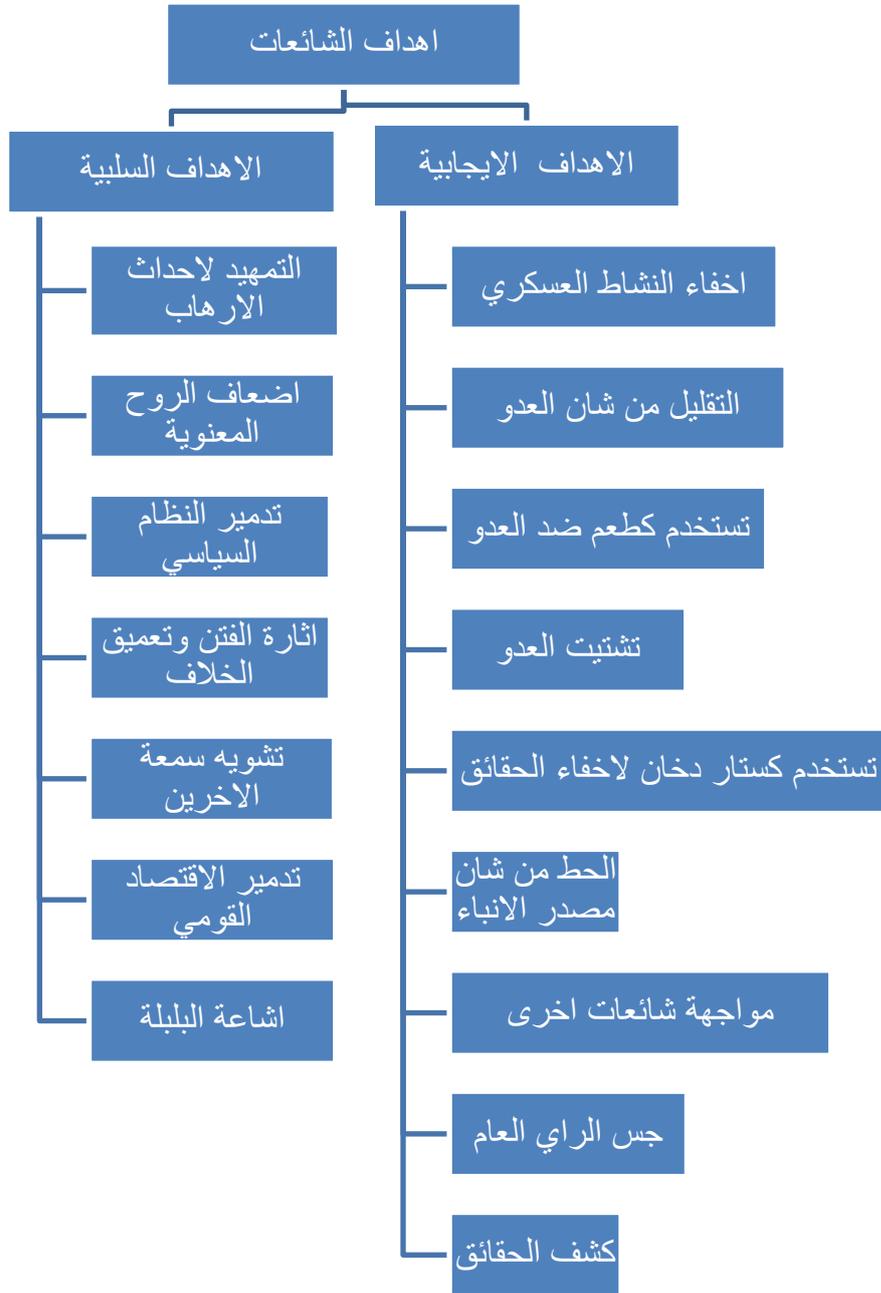
(1): حمزة بوعروج : الاتصال الرسمي ودوره في مواجهة الاشاعة في المؤسسات الجامعية -جامعة تبسة نموذجاً-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال في التنظيمات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الانسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة العربي التبسي ، تبسة 2013/2014 نص44/43

## ثانيا : الاهداف السلبية :

اضافة الى اهدافها الايجابية فان لها اهداف سلبية عديدة منها :

- 1- التمهيد لأحداث الارهاب : فالشائعات تعد المدخل الامن لتنفيذ العمليات الارهابية ، فالإرهاب انياب ومخالب تتمثل في اطلاق شائعة في ل الاحيان .
- 2- اضعاف الروح المعنوية : تقوم الاشاعة بأضعاف الروح المعنوية للجماهير الشعبية والافراد في السلم او الحرب ، وهذا يخلق جو من البلبلة والشك وزعزعة الثقة بالنفس وبث الروح الانهزامية والتفرقة و الاستسلام والرعب.
- 3- اثاره الفتن والخصومات وتعميق الخلافات : ويتم ذلك بين فئات المجتمع المختلفة ونشر اضطرابات داخلية ، وتعميق الاحساس بالمشاكل والازمات من خلال النيل من سمعة و صورة الافراد والشعوب والدول...الخ.
- 4- تشويه السمعة : وهذا عندما تتناول الشائعات الرموز و الشخصيات التي تمثل امجاد الدولة للنيل من قيمها ومقوماتها ، وهذا من اجل تنمية روح الانانية وحب الذات و ايثار الصالح الخاص على حساب الصالح العام.
- 5- تدمير الاقتصاد القومي: وذلك عندما تتناول الشائعات المركز الاقتصادي للدولة لنيل من الثقة المالية بها ، او عندما تستغل الظروف الاقتصادية السائدة كالبطالة ونقص السلع و غيرها. الخ.
- 6- اشاعة جو البلبلة وعدم الوضوح : وهذا من خلال خلط الحق بالباطل والحابل والنايل من اجل تعميق الاحساس بالأزمة وكل هذا من اجل الهيمنة والسيطرة لتنفيذ مخططات وتطلعات ذات مصالح ذاتية وانانية رديئة(1).

(1) :حمزة بوعروج : المرجع السابق ،ص44-45



الشكل (10) : يبين الاهداف المختلفة للشائعات

المصدر : حمزة بوعروج : الاتصال الرسمي ودوره في مواجهة الاشاعة في المؤسسات الجامعية -جامعة تبسة نموذجاً-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال في التنظيمات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الانسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات ، جامعة العربي التبسي ، تبسة، 2013/2014 ، ص 42

## المطلب 05: انواع الشائعات :

يمكن ان تقسم الشائعات الى اقسام عدة وفق معايير مختلفة وهي :

### 1/ تقسيم الشائعات وفق المعيار الزمني من حيث سرعة انتشارها الى 3 اقسام هي :

1- الشائعات الاندفاعية : والتي تنتشر انتشار اللهب في الهشيم لأنها تتعلق بوعيد او وعد مباشر و لذلك فأنها تحتاح المجتمع في وقت مذهل في القصر و تنطوي على اشاعات العنف او اشاعات الحوادث او الكوارث او النصر الحاسم في وقت الحربو لذلك فإنها تستند الى انفعالات قوية من الملح او الغضب او الفرحة المفاجئة.

2- الشائعات الحايية (الزاحفة) : وهي تنمو ببطء و يتسع انتشارها في جو من السرية حتى يكاد ان يسمع بها كل فرد كالشائعات العدائية او الدائرة حل الشخصيات الرسمية .

3- الشائعات الغاطسة : وهي الشائعات التي تنتشر برهة ثم تغطس او تنسى ريثما تعود فتطفو من جديد في وقت لاحق حيث تسمح الظروف بها.

### 2/ تقسيم الشائعات من حيث مصادرها الى :

1- شائعات شخصية : يسعى مروجوها الى تحقيق مكاسب شخصية او الحصول على مراكز مرموقة و لذلك فإنها تعد من الشائعات الحاملة و تنتقل هذه الشائعات عادة عن طريق حالات الهمس.

2- الشائعات المحلية : التي تدور حول القضايا الخاصة ببلد معين.

3- الشائعات القومية : وهي الشائعات التي تدر حول القضايا القومية العامة والازمات التي تواجهها و عوامل التدهور و الانحطاط ونواحي القوة و القدرة على التحدي.

4- الشائعات الدولية : تنتشر هذه الشائعات عند حدوث الازمات الدولية وانتشار الاوبئة او الكوارث الطبيعية.

### 3/ تقسيم الشائعات من حيث دلالتها الوظيفية الى :

1- الشائعات العدوانية : وهي الحكايات المفروضة التي يطلقها البعض في لباس فكاهي او تعبر عن الكره والكراهية او العنصرية.

2- الشائعات المحايدة : لما كان من الخصائص الاساسية للشائعات ان تكون مشحونة بشحنة انفعالية ووجدانية قوية وتنتشر في ظروف القلق و اضطراب لذلك فان الشائعات التي تنصب على حالة خاصة لا اهمية لها بالنسبة للجمهور لا تنتشر و انما تبقى في نطاق ضيق جدا.

3- الشائعات الفكاهية : ثمة علاقة وثيقة بين الشائعات و الفكاهات لانهما احيانا لا تستهدفان اثاره التصديق وانما اثاره الضحك فقط والتعبير عن المشاعر الحميمية.(1)

(1): صفاء عباس عبد العزيز ابراهيم : الاشاعة واثرها على الفرد والمجتمع ، مجلة البحث العلمي في الآداب ، عدد20 ، الجزء 08 ، 2019، ص6-7

#### 4/تقسيم الشائعات حسب جمهورها:

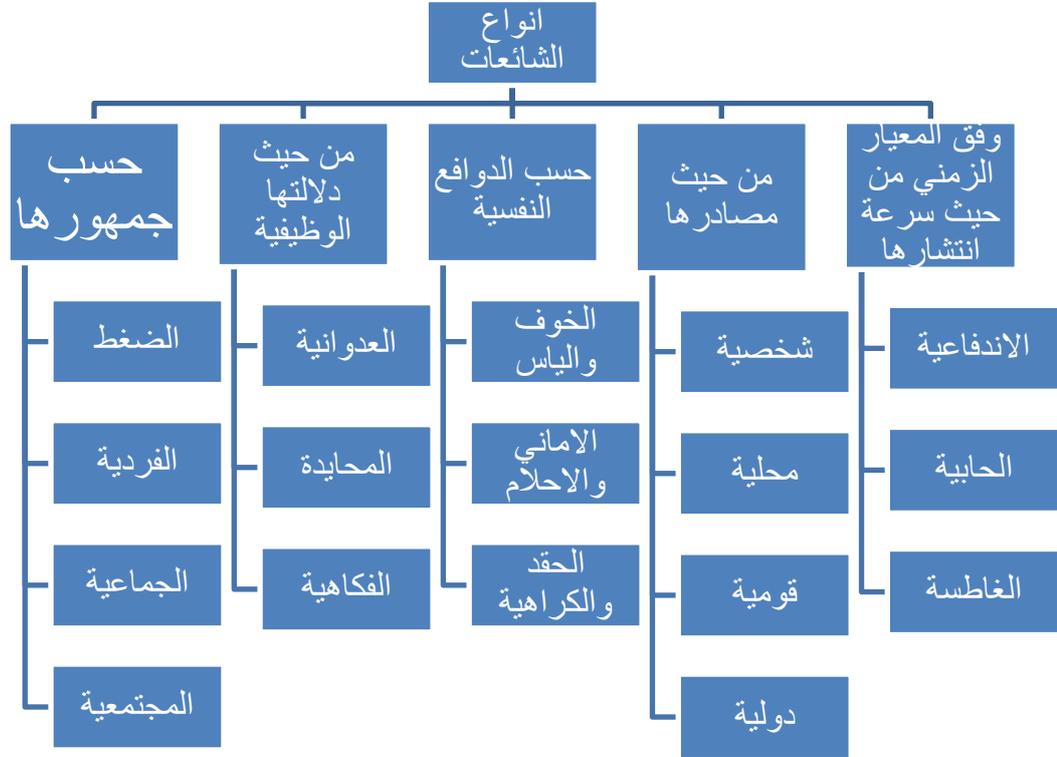
- 1-شائعات الضغط : اذا كانت الشائعات تمس موضوعا يتعذر الكشف عن الحقائق المجردة فيه في الوقت الذي تنطلق منه الشائعات و يتيح الاستمرار في عدم الرد على الشائعات بصورة مباشرة الى زيادة ج(ح) موضوعا يتعذر الكشف عن الحقائق المجردة فيه في الوقت الذي تنطلق منه الشائعات و يتيح الاستمرار في عدم الرد على الشائعات بصورة مباشرة الى زيادة سريلانها و ذيوها فان مصمم الشائعات يضع ذلك في اعتباره عندما يبدأ في تصميمها فهو يركز في تصميمه للشائعة على ان احد محاورها يمكن ان يؤدي الى الاعتقاد في صحة الشائعة .
- 2-الشائعات الفردية : اذا كانت الشائعة ذات طبيعة فردية لكنها تؤدي الى اثاره جماهيرية و مجتمعية فينبغي الا تعتبر من قبيل الشائعات المجتمعية انما توجه الاجهزة المجتمعية و معاونتها غير المباشرة بالشكل الذي يتفق مع طبيعتها الفردية من حيث المادة و التكوين.
- 3-الشائعات الجماعية : تظهر خطورة الشائعات ذات الطبيعة الجماعية في محاولتها تفتيت وحدة البناء الاجتماعي و لهذا فهي تقل خطورة عن الشائعات المجتمعية و تتميز الشائعة التي تتناول فئة او اكثر من فئات المجتمع او جماعة من جماعاته المختلفة بانها تكون واعية تماما بخصائص هذه الفئة او الجماعة وخاصة من الناحية العقلية والنفسية.
- 4-الشائعات المجتمعية : الشائعات ذات الطبيعة المجتمعية تتصف بخاصية فريدة تميزها عن كل من الشائعات الفردية والجماعية تطلق و تروج داخل اطار المجتمع المحلي او القومي بالرغم مما يكون لها من جذور وتنظيمات خارجية في حين ان الشائعات المجتمعية تستند على جهود تبذلها ادوات النشر الخارجية (1).

#### 5/الشائعات حسب الدوافع النفسية :

- 1-شائعات الخوف و الياس : وهي الشائعات التي تتكون من خوف الانسان وقلقه كالخوف من الاعداء كما يساعد الخوف على ظهور الشائعات ن فانه يضاعف من تضخيمها و سرعة انتشارها.
- 2-شائعات الاماني والاحلام :وهي تقابل شائعات الخوف و الياس ،وهي تعبر عن الاحلام عن طريق نقل شائعات تطمئن سامعها وناقيلها فيعمد الى تصديقها.
- 3-شائعات الحقد و الكراهية :ويعد هذا النوع من اخطر الشائعات التي تستهدف التعايش السلمي و التفرقة بين الشعوب وخلق عداوة عن طريق تجسيد حدث فردي وتعميمه على افراد الشعب واثارة النزاعات الطائفية والمذهبية والقومية من اجل ضرب النسيج الوطني للبلاد وصولا الى تحطيم الروح المعنوية للشعب(2).

(1):صفاء عبد العزيز ابراهيم : المرجع السابق ،ص7

(2):نصر رمضان سعد الله الحربي : الشائعات ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ،بحث مقدم للمشاركة في المؤتمر العلمي السادس بكلية الحقوق ،طنطا ، مصر ، في (22-23/04/2019 ، ص09



الشكل (11): يوضح انواع الشائعات

المصدر : من قبل الباحثان

## المبحث الثاني: اساسيات حول الشائعات

### المطلب 01: دوافع اطلاق الشائعات وعوامل نقلها بين الناسك

#### 1/دوافع اطلاق الشائعات :

غالبا ما تقوم الشائعة مقام المعرفة الحقيقية وهذا يحدث في حال غياب المعرفة اصلا لمتلقي الشائعة ن وهناك دوافع مختلفة تكمن وراء نشر الافراد للشائعة ومن اهمها :

- 1-التباهي ك حين يلقي شخص شائعة وتجد صدى عند الناس يشعر بالزهو لأنه يقول معلومة وهمية يعرفها هو ولا يعرفها الاخرون.
- 2-العنف السلبي : حين يقوم شخص بنشر شائعة ضد شخص لإيقاع الاذى بسمعة الشخص الذي يريد له الاذى.
- 3-تشجيع زائف لرفع الروح المعنوية :وتحدث وقت الضغوطات النفسية والشعور بالإحباط وكل الشائعات تميل الى النصر و الانجازات.
- 4-مجاملة وهمية لشخص معين :تقديم المعروف و مجاملة لشخص معين فتروج شائعة بصفات مميزة تحسن من صورته.
- 5-استعمال الاسقاط النفسي :حين يشعر الشخص بالخوف من حدث معين يحاول من خلاله تناقل شائعة بخصوص نفس الموضوع للسيطرة على مخاوفه.
- 6-اشاعة الطمأنينة بالنفس : ويهدف مروج الشائعات بترديدها بهدف اشراك غيره في حمل العبء واكتساب عطف الاخرين.
- 7-استخدامها للتصويه والتعمية :كستار من الدخان لإخفاء حقيقة ما ، و للحظ من شان مصادر الانباء بهدف اظهار الحقيقة من الجانب الاخر.
- 8-ترويح انباء كاذبة :واخبار مشكوك في صحتها مستعينين بكل الوسائل من سرية و علنية لكي يتعذر التحقق من اصلها وهي بالضرورة تتعلق بموضوعات لها اهمية لدى الموجهة اليهم و يؤدي تصديقهم او نشرهم لها الى اضعاف روحهم المعنوية.
- 9-التنبؤ : تشير الشائعة الى احتمالات مستقبلية يعتقد مروجها فيقرب حدوثها وهو يهيئ الناس و الظروف لاستقبالها.
- 10-العدوانية : تجاه شخص او الجماعة المستهدفة بالإشاعة وذلك لتشويه السمعة او تغيير موقف الناس او اثاره الخوف ، وهذا يحدث كثيرا اتجاه الاشخاص او الجماعات ذات الالهية والشهرة حين تطلق عليهم الشائعات .
- 11-الاختبار : تكون الشائعة هنا كالبالون واختبار لمعرفة نوعية وقدرة استجابة الناس بحدث معين حيث يقدر له الحدوث فعلا.(1)

(1): ايمان انسان :اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية ،مرجع سابق ،ص37-38-39

## 2/عوامل نقل الشائعات بين الناس

اولا: عامل الكراهية التي تجيش بما نفوس بعض الناس

ثانيا : الخوف والقلق خصوصا وقت الازمات ، لان البعض في مثل هذا الجو على استعداد لان يتوهم امورا كثيرة لا اساس لها من الصحة ، وهو مستعد لان يفسر الحوادث العادية تفسيرات خاطئة يملئها عليه الخوف والوهم ، كذلك فهو مستعد لان يصدق كل ما يقال له و له مساس بموضوع خوفه وقلقه.

ثالثا : عامل الاحلام والرغبات والاماني النفسية : حيث يقبل بعض الناس على ترديد بعض الشائعات لما يجدون فيها من تنفيس عن الحاجات والرغبات والآمال التي تمثل اهتمامهم ويعجزون عن تحقيقها في الواقع وهي ليست الا تنفيس و احلام لم تتحقق في اليقظة و الواقع الفعلي.

رابعا: حب الظهور امام الاخرين بحيث يبدو اصحاب الشائعات و كأنهم على علم ببواطن الامور من خلال اتصالاتهم و نفوذهم.

خامسا : الرغبة في التأييد العاطفي من خلال التنفيس الانفعالي والعاطفي المنشود .

سادسا : التسلية مع قلة الوعي بالنتائج الوخيمة التي تترتب عن تناقل الشائعات.

سابعا : الاحباط وكبت الحريات و محاولة التنفيس من خلال قول وترديد الشائعات(1)

### المطلب 02 : قانون انتشار الشائعات

يتوقف نجاح الشائعة على عناصر معادلة البورت و بوستمانبالإضافة لان يكون الموضوع مهما جدا للناس في وقت اطلاق الشائعة وان تكون المعلومات المتاحة حوله غامضة او ملتبسة او متناقضة وان تكون التركيبة النفسية للناس المستهدفين بالشائعة جاهزة لاستيعابها خاصة حين تكون الشائعة متوائمة مع معتقدات الناس ومشاعرهم وثقافتهم ورموزهم.

\*معادلة البورت و بوستمان :

هي معادلة رياضية مفادها ان انتشار الشائعة يساوي اهمية الموضوع المتصل بالشائعة مضروبا في مدى الغموض حوله

امكانية الشائعة =موضوع مهم (اشخاص مهمون) × غموض حول الحدث (او الموضوع او الاشخاص) (2)

(1): اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية : اعمال ندوة اساليب مواجهة الشائعات ،مركز الدراسات و البحوث ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر ،ط01 ، الرياض ، السعودية ،2001 ، ص234-235

(2): جميل خليل مجد : دور الاعلام في نشر الشائعات ، دار المعزز للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن ،2014 ، ص128

## المطلب 03: اساليب ترويج الشائعات واشكال نشرها

### 1/ اساليب ترويج الشائعات :

- 1- اسلوب التكرار : وهو اعادة بث ونشر نفس الشائعة بين حين واخر خاصة عندما يكون الواقع المفروض على المجتمع و بذات الوقت مرفوضا من قبلهم .
- 2- اسلوب العقيدة والدين : وهو اسلوب خطر جدا ينفذ الى اعماق المجتمع ويحدث التأثير الذي يريده مصدر الشائعة حيث يركز على عقائد الانسان وثوابت الدين و يحاول النفوذ من خلالها الى مصالحه واهدافه.
- 3- اسلوب العاطفة و الاستعطاف : وهذا الاسلوب يستخدم للتأثير في نفوس الاخرين من خلال توظيف مفردات العاطفة واستعطاف الاخرين من اجل الوصول الى الهدف .
- 4- اسلوب الشعارات : وهي كلمات و جمل بسيطة تصدر عادة من قيادة الاحزاب والحركات السياسية و الاجتماعية وبعض المنظمات ثم يرددها جمهوره او الشعب و ربما يتم هنا الاستعانة بالأغاني والانشيد والقصائد الشعرية.
- 5- اسلوب الاختبار : وهو اسلوب متبع في عدد من الدول ومنها نشر شائعات بهدف استطلاع الراي العام كما يفكر به الناس حول موضوع ما.
- 6- اسلوب الاختلاق : وهو تعمد نشر اخبار او تصريحات مفتعلة ليس لها اساس من الصحة لتحقيق هدف ما لصالح مفتعلها.
- 7- اسلوب الاستنكار : وهو اسلوب شائع تستخدم به محتوى يثير عند الاخرين تحفيزا استنكاريا مما يدفعهم الى استقبال الشائعة و ترويجها او الوقوف ضدها في الحالات المعاكسة.
- 8- اسلوب التربية : وهو اسلوب شائع في المجتمعات التي تكون فيها المعتقدات و القصص الخرافية و الاوهام منتشرة ، وتستخدم الاسر الشائعات المعتمدة على الاساطير والخرافات لا سيما مع من هم في سن الطفولة لزرع الخوف والرعب وتبقى تتناقلها الاجيال .
- 9- الاسلوب الفني : ويستهدف الوقوف ضد الثقافات الاخرى التي وصلت الى المجتمع في ظل التكنولوجيا الحديثة و التي تروم تحقيق اهداف معينة ثم صياغتها على وفق قوالب اعلامية و اتصالية و بأشكال جميلة وجذابة لا شاعة مفاهيمهم وقيمهم الغربية عن مجتمعنا مثل الاعجاب بشخصياتهم او التشبه بملابسهم وشعائرهم وسلوكياتهم الاجتماعية والتجاوز على حرمت الدين و العقيدة والناس وزعزعة الامن النفسي و اشاعة الخوف وغير ذلك.(1)

(1): حمدان خضر سالم \_ جاسم مُجد شبيب : طرائق مواجهة الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي - الفيس بوك - بحث مستل من اطروحة دكتوراه ، كلية الاعلام ، جامعة بغداد ، مجلة الباحث العلمي ، العدد 04 ، ص 158-159

## 2/ اشكال نشر الشائعات :

- 1- كلام الناس واحاديثهم.
- 2- المثل الشعبي، النكت ، الفكاهات و الصور المعلقة باستخدام التقنيات الحديثة.
- 3- رسائل وتطبيقات الهاتف المحمول ، البريد الإلكتروني ، منتديات و مواقع التواصل الاجتماعي.
- 4- الاحاديث المحرفة.
- 5- اخبار وتقارير مختلفة لا اساس لها من الحقيقة.
- 6- اخبار تتضمن جزءا من الحقيقة.
- 7- اخبار مجهولة المصدر توهي بالتصديق (1).

## المطلب 04: اشكال اخرى للشائعات :

- 1/الاسطورة :تعتبر الاساطير القديمة نوعا من انواع الشائعات ، وقد كانت تقوم بوظيفة سد الفراغات المعرفية المتعددة في الزمن القديم حيث كانت المعرفة بدائية ووسائل الحصول على المعلومات قليلة.
- 2/النكتة :ثمة علاقة تربط بين النكتة و الشائعة بحيث يمكننا اعتبار النكتة شائعة كاريكاتورية ، والنكتة مثل الشائعة تحتوي على العناصر الاسطورية و التاريخية و العرقية والدينية والاجتماعية للجماعة ،والنكتة هي الشكل المفضل للشائعات التي لا تمتلك مقومات الشائعة ، وهي بطبيعتها الساخرة تجتاز حواجز عقلانية ونفسية كثيرة ، فالنكتة بذلك تسهل نشر الشائعة وتساعد على تخطي عقباتها ،وتعويض نقائصها.
- 3/الدعاية والاعلان : حين تتجه فنون الدعاية والاعلان الى المبالغة او التدليس في عرض سلع معينة او الترويج لمشروعات او شركات معينة فهي هنا تندرج تحت اسلوب الشائعات في ترويج اشياء غير حقيقية باستخدام وسائل الابهار الفنية.
- 4/الاعلام : حين ينحرف الاعلام عن رسالته ويصبح بوقا لبعض القوى فانه يتورط في نشر اشاعات كاذبة تأخذ صورة الاخبار او التحقيقات او المقالات مما يشوه الحقيقة و يسوق لأشخاص سيئين ويزور الحقائق والاحداث (2)

(1):انجي لطفي عبد العزيز عيسى :تقييم القائمين بالاتصال في المؤسسات الصحفية الورقية والمواقع الالكترونية لأليات مواجهة الشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، ص 291

(2) :عزام مُجَّد الجويلي :دور وسائل الاعلام في نشر الشائعات، مكتبة الوفاء ، ط 1، الاسكندرية ، مصر ، 2014، ص 146-147

## المطلب 05: مخاطر الشائعات وطرق مواجهتها

### 1/مخاطر الشائعات :

يوجد العديد من المخاطر التي تنجم عن انتشار الشائعات وتمثل في الآتي :

- 1- الشائعات في اوقات الحرب قد تؤدي الى نشر حالة من الذعر من العدو نتيجة للشائعات التي يتم تروييحها عن قوة الخصم مما يؤدي الى انخفاض معنويات الجمهور.
- 2- تدمير النظام القيمي و السلم الاجتماعي.
- 3- تعميم مشاعر الاحباط في المجتمع.
- 4- تمثل الشائعات احدى ادوات الحرب الحديثة وتندرج ضمن الجيل الرابع وتؤثر سلبا على اقتصاد الدولة ، وتتسبب في حدوث اضطرابات و قلق داخل الدولة الواحدة او بين الدول بعضها البعض.
- 5- كما تسبب الشائعات حدوث مخاطر مثل : ارباك صانعي القرار و اضعاف الجبهة الداخلية للمجتمع وتفكيكها .
- 6- تضليل الراي العام و تحطيم الروح المعنوية.
- 7- تهديد الهوية الثقافية للمجتمعات .
- 8- تثير روح الانقسام في صفوف المجتمع و تؤثر على الامن والاستقرار في المجتمع(1)

---

(1):انجي لطفي عبد العزيز عيسى : المرجع السابق ، ص292

## 2/ طرق مواجهة الشائعات :

- 1- عيادة الشائعات : وهذه الطريقة تعتمد على تخصيص مساحة معقولة في صحيفة يومية او برنامج اذاعي او تلفزيوني لتحليل الشائعات تحليلا متكاملًا نفسيًا اجتماعيًا ومنطقيًا وتفنيدًا بطريقة علمية وحجج قوية.
- 2- التكذيب : ويتم ذلك من خلال وسائل الاعلام و عدم استخدام الالفاظ نفسها التي وردت في الشائعة وتقوم شخصية بارزة بالتكذيب.
- 3- اطلاق شائعات مضادة : وهذا يحتاج الى قدرة عقلية وجهد عال و اناس يستطيعون التأثير في الراي العام.
- 4- عرقلة الوسائل التي يستخدمها المنافس : مثل قطع الاتصالات بالعالم الخارجي ،ولكن يمكن ان يؤدي هذا الى فقدان الثقة في الوسائل الاعلامية.(1)
- 5- اليقظة للشائعات في اوقات الازمات والحروب والحوادث والصعوبات وفترات التحول الاجتماعي .
- 6- توافر المعلومات الصحيحة و الصادقة عن اي موضوع يهم الناس وتبنى اعلى درجات الشفافية مع الناس حتى لا يقعوا فريسة الغموض و الالتباس.
- 7- التركيبة النفسية للناس ، و ذلك يستدعي الاهتمام بتعليم الناس وثقافتهم.
- 8- تربية النشء على التفكير النقدي الذي يمحص الامور قبل ان يصدقها او ينقلها او يرفضها(2)

---

(1): عبد الرحيم مجَّد عبد الرحيم ، مكافحة الشائعات و الوقاية من مخاطرها في دول مجلس التعاون الخليجي

(2):عزام مجَّد الجويلي : مرجع سابق ، ص147

## خلاصة الفصل :

وفي الاخير يمكن القول بان الشائعات لها اثر سلبي كبير على الفرد خاصة و المجتمع عامة لأنها تعمل على تشتيت تفكير الانسان مما يؤدي الى نتائج سلبية قد تعمل على تدمير دول بأكملها عن طريق نقل اخبار ليس لها اي اساس من الصحة.



1/ محور البيانات السوسيوغرافية

سؤال 1

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	56%
انثى	22	44%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول رقم (01) و الذي يمثل النوع اتضح لنا ان نسبة 56% من العمال في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة ذكور حيث بلغ عددهم 28 ، بينما الاناث بلغت نسبتهم 44% اي ما يعادل 22 موظفة وهذا راجع الى ان العمل في المجلس الشعبي البلدي يتطلب جهود الذكور اكثر من الاناث.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان معظم الافراد العاملين ذكور.

سؤال 2

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 25 سنة	08	16%
من 26 الى 30 سنة	17	34%
من 31 سنة فما فوق	25	50%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (02) والذي يمثل سن الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة نلاحظ ان 50% من الموظفين يبلغون 30 سنة فما فوق ب 25 موظف اما نسبة الذين يبلغون من 26 الى 30 فبلغت 34% بعدد 17 موظفا فيما النسبة المتبقية والمقدرة ب 16% بعدد 8 موظفين وهذا راجع الى عامل الاقدمية في التوظيف والخبرة المهنية

تفسر بيانات هذا ان اغلبية الافراد العاملين يبلغون 30 سنة فما فوق

## سؤال 3

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10%	5	متوسط
20%	10	ثانوي
50%	25	جامعي
20%	10	خريج تكوين مهني
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (03) : والذي يمثل المستوى التعليمي للأفراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة نلاحظ ان اغلبية الموظفين جامعيين بنسبة 50% ب25 موظفا تليها التعليم الثانوي وخريج التكوين المهني بنسبة 20% لكل منهما ب10 موظفين في كل منهما واخيرا نسبة 10% ب5 موظفين من التعليم المتوسط وهذا راجع الى ان اغلب المناصب تتطلب شهادات جامعية في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة

تفسر بيانات هذا الجدول ان اغلب الافراد العاملين ذوي مستوى تعليم جامعي

## سؤال 4

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة المهنية
16%	08	من 3 الى 5 سنوات
24%	12	من 6 الى 10 سنوات
60%	30	من 10 سنوات فما فوق
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) و الذي يمثل سنوات الخبرة للأفراد العاملين بالمجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة نلاحظ ان اغلبية الموظفين يتمتعون بخبرة 10 سنوات او اكثر بنسبة 60% بعدد 30 موظفا بينما 12 موظفا يملكون خبرة تتراوح بين 6 الى 10 سنوات اي نسبة 24% اما النسبة المتبقية 16% ل8 موظفين بخبرة مهنية تتراوح بين 3 الى 5 سنوات خبرة مهنية وهذا راجع الى ان نوعية المناصب في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة تتطلب سنوات خبرة مهنية كافية اقلها 3 سنوات.

تشير بيانات هذا الجدول ان معظم الافراد العاملين يملكون خبرة مهنية تساوي او تفوق 10 سنوات

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
كاتب	25	50%
كاتب عام	15	30%
رئيس مصلحة	10	20%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (05) والذي يمثل نوع الوظيفة للأفراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا ان اغلبية الموظفين يشغرون منصب كاتب بنسبة 50% بعدد 25 موظفا و15 موظفا يشغرون منصب كاتب عام اي بنسبة 30% والنسبة المتبقية 20% ل10 موظفين يشغرون منصب رئيس مصلحة وهذا راجع الى اهمية منصب الكاتب في المجلس الشعبي البلدي بالشريعة مقارنة بنصي الكاتب العام ورئيس المصلحة.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان معظم الافراد العاملين يشغرون منصب كاتب

## المحور 01 : الاتصال غير الرسمي

النوع الإتصالي المفضل داخل البلدية	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال الرسمي	30	38.96%
الاتصال غير الرسمي	47	61.04%
المجموع	71	100%

من خلال الجدول رقم (01) والذي يمثل النوع الإتصالي المفضل لدى الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة اتضح لنا 30 موظف يفضلون الاتصال الرسمي اي بنسبة 38.96% و47 يفضلون الاتصال غير الرسمي بوجود تكرار في الاجابات اي بنسبة 61.04% وهذا راجع الى سهولة التعاملات غير الرسمية وسرعتها في توصيل المعلومات.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان معظم الافراد العاملين يفضلون الاتصال غير الرسمي

هل تعتمد مؤسستكم على الاتصال غير الرسمي في معاملاتكم الادارية	التكرار	النسبة المئوية
دائما	22	44%
احيانا	28	56%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (02) و الذي يمثل اعتماد المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة على الاتصال غير الرسمي في معاملاته مع الافراد العاملين تبين لنا من خلال اجابة الموظفين تباينا بين دائما و احيانا حيث ان 22 موظفا اجابوا دائما اي بنسبة 44% بينما الاخرون والبالغ عددهم 28 موظفا اي نسبة 56% اجابوا احيانا وهذا راجع الى ان معظم التعاملات الإدارية مع الافراد العاملين تتم بطريقة رسمية اغلبها اصدار اوامر او تعليمات.

ا تشير بيانات هذا الجدول الى ان المجلس الشعبي لا يعتمد دائما على الاتصال غير الرسمي

## سؤال 3

هل يغلب في علاقاتك مع زملائك الاتصال غير الرسمي	التكرار	النسبة المئوية
دائما	27	54%
احيانا	23	46%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (03) و الذي يمثل اعتماد الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة على الاتصال غير الرسمي في تعاملاتهم فيما بينهم تبين لنا ان 27 موظف اجابوا بدائما اي بنسبة 54% في حين ان الباقي والبالغ عددهم 23 اي بنسبة 46% وهذا راجع الى وجود علاقات غير رسمية تجمع بي الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة.

تفسر بيانات هذا الجدول ان الاتصال غير الرسمي يغلب الاتصال الرسمي في العلاقة بين الافراد العاملين

## سؤال 4

النسبة المئوية	التكرار	ماهي طبيعة هذه العلاقة
50%	16	تفاهم
40.63%	13	زمالة
9.37%	03	قراية
00%	00	اخرى تذكر
100%	32	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) والذي يمثل طبيعة العلاقة بين الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة نلاحظ ان التفاهم هو العلاقة البارزة حيث اجاب 16 موظفا عليه اي نسبة 50% ثم علاقة الزمالة بنسبة 40.63% اي 13 موظفا و 03 اجابوا قراية وبلغت نسبتها 9.37% وهذا يرجع الى ان طبيعة العمل تفرض عليهم التفاهم قبل اي شيء.

تفسر بيانات هذا الجدول ان علاقة التفاهم هي العلاقة السائدة بين الافراد العاملين

## سؤال 5

النسبة المئوية	التكرار	ماهي طبيعة المواضيع التي تناقشها مع زملائك
3.70%	02	امور شخصية
88.89%	48	امور العمل
7.41%	04	اخرى تذكر (امور اجتماعية)
100%	54	المجموع

من خلال الجدول رقم (05) والذي يمثل طبيعة المواضيع التي يناقشها الافراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة نلاحظ تكرار في الاجابات خاصة امور العمل والتي هي ابرز المواضيع التي يتم مناقشتها بين الافراد العاملين حيث اجاب عليها 48 موظف اي بنسبة 88.98% اما امور اجتماعية فتحتل المرتبة الثانية بنسبة 7.41% اي اربعة موظفين بينما امور شخصية بلغت نسبتها 3.7% اي موظفين وهذا راجع الى ان بيئة العمل تفرض على الافراد مناقشة امور العمل أكثر من مناقشة المواضيع الاخرى.

تفسر بيانات هذا الجدول ان امور العمل هي أكثر المواضيع مناقشة بين الافراد العاملين

## سؤال 6

النسبة المئوية	التكرار	مصدر المعلومات
12.28%	07	مواقع التواصل الاجتماعي
35.09%	20	اللوحات الاعلانية
43.86%	25	التعليمات
8.77%	05	اخرى تذكر (الاجتماعات)
100%	57	المجموع

من خلال الجدول رقم (06) والذي يمثل مصدر المعلومات للأفراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان التعليمات هي المصدر الاساسي للمعلومات لحصولها على اختيار الموظفين بنسبة 43.86% اي 25 موظف ثم اللوحات الاعلانية بنسبة 35.09% اي 20 موظف تليها مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 12.28% اي 7 موظفين واخيرا الاجتماعات بنسبة 8.77% اي 5 موظفين وهذا عائد الى اعتماد المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة على الطرق التقليدية لإيصال المعلومات

تفسر بيانات هذا الجدول ان التعليمات هي المصدر الاول للأفراد العاملين في انتقاء معلوماهم

## سؤال 7

النسبة المئوية	التكرار	الطريقة التي تفضلها في عملية التواصل مع زملائك
42.42%	28	المواجهة (وجها لوجه)
22.73%	15	الوسائل التقليدية (ترسل الخبر الى زميلك عن طريق زميل اخر)
34.85%	23	الوسائل الرقمية
00%	00	اخرى تذكر
100%	66	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) والذي يمثل الطريقة المفضلة للتواصل بين الأفراد العاملين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان المواجهة هي الطريقة المفضلة بنسبة 42.42% اي 28 موظف تليها الوسائل الرقمية بنسبة 34.85% اي 23 موظف واخيرا الوسائل التقليدية بنسبة 22.73% اي 15 موظف وهذا يرجع الى ان بيئة العمل تفرض تجنب تضييع الوقت باستعمال وسائل الاتصال الاخرى.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان المواجهة هي الطريقة المفضلة للأفراد العاملين من اجل التواصل فيما بينهم

## سؤال 8

النسبة المئوية	التكرار	ماذا ينجم عن كثرة استخدام الاتصال غير الرسمي في ادارتكم
36.78%	32	تقليل روح العمل بجدية
28.74%	25	اضطراب العلاقات
34.48%	30	نشر الشائعات
00%	00	اخرى تذكر
100%	87	المجموع

من خلال الجدول رقم (08) والذي يمثل نتائج كثرة استخدام الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان تقليل روح العمل بجدية هي النتيجة المشهورة بنسبة 36.78% اي 32 موظف تليها نشر الشائعات بنسبة 34.48% اي 30 موظف واخيرا اضطراب العلاقات بنسبة 28.74% اي 25 موظف وهذا يرجع الى ان استخدام الاتصال غير الرسمي بكثرة يسبب اهمال جودة العمل في المجلس الشعبي البلدي ويقلل روح العمل بجدية.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان ابرز النتائج السلبية الناجمة عن كثرة استخدام الاتصال غير الرسمي هي تقليل روح العمل بجدية

## محور 2: معوقات الاتصال غير الرسمي

## سؤال 9

النسبة المئوية	التكرار	هل تعتبر اعتماد ادارتكم على الاتصال الرسمي ووسائله عائقا امام الاتصال غير الرسمي
50%	25	دائما
50%	25	احيانا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) والذي يمثل اعتماد المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة على الاتصال الرسمي ووسائله يقف عائقا امام الاتصال غير الرسمي يتضح لنا ان عدد الاجابات انقسمت بالتساوي بين دائما واحيانا فنجدها بنسبة 50% اي 25 موظف في كلا الجانبين وهذا يرجع الى تغير وجهات النظر بين الموظفين للاتصال الرسمي ووسائله.

تفسر بيانات هذا الجدول ان اعتماد المجلس الشعبي البلدي على الاتصال الرسمي ووسائله دائما تقف عائقا امام الاتصال غير الرسمي

## سؤال 10

النسبة المئوية	التكرار	ما هو أكبر عائق يحول دون سيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في ادارتكم
59.7%	40	التعاملات الرسمية دائما
37.31%	25	اتخاذ القرارات المصيرية دون اخذ رأيك
2.99%	02	اخرى تذكر(عدم التفاهم والاحترام)
100%	67	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) والذي يمثل أكبر عائق يقف امام سيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان التعاملات الرسمية دائما تعد أكبر عائق بنسبة 59.7% اي 40 موظف تليها اتخاذ القرارات المصيرية دون اخذ الراي بنسبة 37.31% اي 25 موظف واخيرا عدم التفاهم والاحترام بنسبة 2.99% اي موظفين وهذا يرجع الى ان كثر التعاملات الرسمية تحارب الاتصال غير الرسمي .

تفسر بيانات هذا الجدول ان أكبر عائق يحول دون سيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في ادارة المجلس الشعبي البلدي هو التعاملات الرسمية الدائمة.

## سؤال 11

النسبة المئوية	التكرار	ماهي ابرز العوامل المعيقة لسيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في ادارتكم
50.79%	32	عدم فهم الرسالة
44.45%	28	الاختلافات الثقافية
4.76%	03	اخرى تذكر(عوامل داخلية تتعلق بالعمل)
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) والذي يمثل ابرز العوامل المعيقة لسيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان ابرز عائق هو عدم فهم الرسالة بنسبة 50.79% اي 32 موظف تليها الاختلافات الثقافية بنسبة 44.45% اي 28 موظف واخيرا عوامل داخلية تتعلق بالعمل بنسبة 4.76% اي 3 موظفين وهذا يرجع الى اختلاف طبيعة فهم الافراد للرسالة التي تصلهم.

تفسر بيانات هذا الجدول ان ابرز العوامل المعيقة لسيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي هي عدم فهم الرسالة.

### المحور 3: الشائعات ووسائل نشرها

سؤال 12

هل تصدق كل ما يصلك من اخبار ومعلومات دون التأكد من صحتها في البلدية	التكرار	النسبة المئوية
دائما	00	00%
احيانا	06	12%
ابدا	44	88%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (12) والذي يمثل تصديق الافراد العاملين للأخبار والمعلومات التي تصلهم دون التأكد منها في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتبين لنا ان الاجابة ب احيانا كانت بنسبة 12 % اي 6 موظفين تليها الاجابة با ب ابدأ كانت بنسبة 88% اي 44 موظف. وهذا يرجع الى ضرورة التحقق من المعلومات الواردة الى الموظفين لتجنب الوقوع في فخ تصديق الشائعات.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان اغلب الافراد العاملين لا يصدقون كل ما يصلهم من اخبار ومعلومات دون التأكد من صحتها في المجلس الشعبي البلدي

سؤال 13

هل تسعى الى التأكد من صحة الاخبار التي تصلك قبل نشرها في البلدية	التكرار	النسبة المئوية
دائما	40	80%
ابدا	03	6%
احيانا	07	14%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل سعي الافراد العاملين الى التأكد من صحة الاخبار التي تصلهم قبل نشرها في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح ان الاجابة بدائما كانت بنسبة 80 % اي 28 موظف تليها الاجابة باحيانا فكانت بنسبة 14% اي 3 موظفين واخيرا الاجابة با ب ابدأ كانت بنسبة 6 % اي 3 موظف وهذا يرجع الى تجنب الافراد العاملين لنشر اخبار كاذبة تسبب البلبلة وتثير الفوضى.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان غلب الافراد العاملين دائما يسعون الى التأكد من صحة الاخبار التي تصلهم في المجلس الشعبي البلدي

سؤال 14

النسبة المئوية	التكرار	هل تؤيد صحة عبارة "ان الهدف من نشر الشائعات (الاخبار الكاذبة) هو الفتنة و زعزعة الامن " في البلدية
90%	45	دائما
08%	04	احيانا
02%	01	ابدا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (14) والذي يمثل تأييد الافراد العاملين لصحة عبارة "ان الهدف من نشر الشائعات هو الفتنة وزعزعة الامن" في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتبين لنا ان الاجابة ب أحيانا كانت بنسبة 8% اي 4 موظفين تليها الاجابة بابدا كانت بنسبة 2% اي موظف واحد واخيرا الاجابة بدائما فكانت بنسبة 90% اي 45 موظف. وهذا يرجع الى ان اهم سلبيات الشائعات هي نشر الفتنة وزعزعة الامن.

تفسر بيانات هذا الجدول ان اغلب الافراد العاملين يؤيدون دائما صحة عبارة "ان الهدف من نشر الشائعات هو الفتنة وزعزعة الامن" في المجلس الشعبي البلدي

سؤال 15

النسبة المئوية	التكرار	الاتصال غير الرسمي يولد انتشار الشائعة داخل ادارتكم من خلال
50%	25	ضعف رسائل الاتصال
30%	15	انعدام الثقة
20%	10	الاحقاد الشخصية
00%	00	اخرى تذكر
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) والذي يمثل طرق الاتصال غير الرسمي في توليد انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح ان ابرز الطرق هي ضعف رسائل الاتصال بنسبة 50% اي 25 موظف تليها انعدام الثقة بنسبة 30% اي 15 موظف واخيرا الاحقاد الشخصية بنسبة 20% اي 10 موظفين وهذا يرجع الى ان ضعف رسائل الاتصال غير الرسمي هي ابرز طرق نشر الشائعات

تشير بيانات هذا الجدول الى ان الاتصال غير الرسمي يولد انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي من خلال ضعف رسائل الاتصال

سؤال 16

النسبة المئوية	التكرار	ماهي ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات داخل ادارتكم
59.49%	47	الفراغ الموجود في ساعات العمل
6.33%	05	المشاكل الشخصية
30.38%	24	تدخل اطراف من خارج البلدية
3.80%	03	اخرى تذكر(زعزعة امن البلدية و اعطاء صورة سيئة عنها)
100%	79	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) والذي يمثل ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان الفراغ الموجود في ساعات العمل هو ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات بنسبة 59.49% اي 47 موظف تليها تدخل اطراف خارجية بنسبة 30.38% اي 24 موظف ثم المشاكل الشخصية بنسبة 6.33% واخيرا زعزعة امن البلدية بنسبة 3.80% اي 03 موظفين وهذا يرجع الى ان طبيعة العمل تولد فراغ في ساعات العمل مما ينجم عنه نشر الشائعات.

تفسر بيانات هذا الجدول ان ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هي الفراغ الموجود في ساعات العمل

سؤال 17

النسبة المئوية	التكرار	ما هو الدافع الرئيسي لانتشار الشائعات داخل ادارتكم
47.62%	30	نشر الخوف
11.12%	07	الحقد والكراهية
33.33%	21	انعدام الثقة بالنفس
7.93%	05	اخرى تذكر(خلق جو غير ملائم)
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) والذي يمثل الدافع الرئيسي لانتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان نشر الخوف هو الدافع الرئيسي لانتشار الشائعات بنسبة 47.62% اي 30 موظف تليها انعدام الثقة بالنفس بنسبة 33.33% اي 21 موظف ثم الحقد والكراهية بنسبة 11.12% اي 7 موظفين واخيرا خلق جو غير ملائم بنسبة 7.93% اي 5 موظفين وهذا يرجع الى حب الافراد في نشر الخوف وسط بيئة العمل بغية التسلية وتضييع الوقت.

ا تشير بيانات هذا الجدول الى ان الدافع الرئيسي لنشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هو نشر الخوف

سؤال 18

هل تؤثر الشائعات على سيرورة العمل داخل ادارتكم	التكرار	النسبة المئوية
دائما	36	72%
احيانا	12	24%
ابدا	02	4%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (18) والذي يمثل تأثير الشائعات على سيرورة العمل في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتبين لنا ان الاجابة باحيانا كانت بنسبة 24 % اي 12 موظفين تليها الاجابة ابدا كانت بنسبة 4% اي 2 موظف وخيرا الاجابة بدائما بنسبة 72% اي 36 موظف. وهذا يرجع الى ان تضييع الوقت في البحث وراء الشائعات يعرقل من اكمال سير العمل.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان الشائعات تؤثر دائما على سيرورة العمل داخل المجلس الشعبي البلدي

#### سؤال 19

ما الهدف من نشر الشائعات في ادارتكم	التكرار	النسبة المئوية
لفت النظر وجلب الاهتمام	15	18.29%
زرع الفتنة و زعزعة الامن	20	24.39%
التسلية	43	52.44%
اخرى تذكر(تشويه سمعة الاخرين)	04	4.88%
المجموع	82	100%

من خلال الجدول رقم (19) والذي يمثل الهدف من نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان التسلية من ابرز اهداف انتشار الشائعات بنسبة 52.44 % اي 43 موظف تليها زرع الفتنة وزعزعة الامن بنسبة 24.39% اي 20 موظف ثم لفت النظر وجلب الاهتمام بنسبة 18.29% واخيرا تشويه سمعة الاخرين بنسبة 4.88 % اي 4 موظف وهذا يرجع الى انعدام الثقة بالنفس للأفراد العاملين مما يدفعهم الى ترويج الشائعات بغية جلب الاهتمام

تفسر بيانات هذا الجدول ان الهدف من نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي هو التسلية

#### سؤال 20

النسبة المئوية	التكرار	ماهي الوسائل التي تنتشر من خلالها الشائعات داخل ادارتكم
2.68%	03	الهاتف
37.5%	42	الانترنت
3.57%	04	الاعلانات
29.46%	33	اللقاءات الشخصية
26.79%	30	الاتصال الشفوي (المواجهي)
00%	00	اخرى تذكر
100%	112	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) والذي يمثل الوسائل التي تنتشر من خلالها الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان الانترنت هي ابرز وسيلة تساهم في انتشار الشائعات بنسبة 37.5% اي 42 موظف تليها اللقاءات الشخصية بنسبة 29.46% اي 33 موظف ثم الاتصال الشفوي بنسبة 26.79% اي 30 موظف اما الاعلانات فبنسبة 3.57% اي 4 موظفين واخيرا الهاتف بنسبة 2.68% اي 3 موظفين وهذا يرجع الى اعتماد المجلس الشعبي البلدي على وسائل الاتصال الحديثة .

تفسر بيانات هذا الجدول ان الانترنت هي ابرز الوسائل التي تنتشر من خلالها الشائعات

سؤال 21

النسبة المئوية	التكرار	هل تعملون على فرض رقابة على مختلف هذه الوسائل للحد من انتشار الشائعات داخل ادارتكم
30%	15	دائما
52%	26	احيانا
18%	09	ابدا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) والذي يمثل عمل الافراد العاملين على فرض رقابة على مختلف هذه الوسائل للحد من انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتبين لنا ان الاجابة باحيانا كانت بنسبة 52% اي 26 موظف ثم الاجابة ب"ابدا" كانت بنسبة 18% اي 9 موظفين واخيرا الاجابة بدائما كانت بنسبة 30% اي 15 موظف. وهذا يرجع الى انه مخلفات الشائعات على الافراد العاملين لابد من مكافحتها باي طريقة.

تشير بيانات هذا الجدول الى ان المجلس الشعبي البلدي احيانا ما يقوم بفرض رقابة على مختلف الوسائل للحد من نشر الشائعات

## محور 04: الحلول المقترحة لمواجهة الشائعات

سؤال 22

النسبة المئوية	التكرار	ماهي الاساليب والطرق التي تعتمدونها لمواجهة الشائعات داخل ادارتكم
45.46%	30	تفعيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية
43.94%	29	توعية الافراد العاملين في ادارتكم من خلال عقد فعاليات للنقاش كالمخطابات
10.60%	07	اخرى تذكر(فرض عقوبات)
100%	66	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) والذي يمثل الاساليب والطرق المعتمدة لمواجهة الشائعات في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة يتضح لنا وجود تكرار في الاجابات حيث ان تفعيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية من اهم الاساليب المعتمدة لمواجهة الشائعات بنسبة 45.46% اي 30 موظف تليها توعية الافراد العاملين من خلال عقد فعاليات للنقاش بنسبة 43.94% اي 29 موظف واخيرا فرض عقوبات بنسبة 7 موظفين وهذا يرجع الى ان الاثار السلبية التي تخلفها الشائعات على الافراد العاملين لا بد من محاربتها مهما كانت.

تفسر بيانات هذا الجدول ان تفعيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية من ابرز الاساليب المعتمدة لمواجهة الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي

**النتائج الجزئية للدراسة:**

-معظم الافراد العاملين ذكور

- معظم الافراد العاملين يملكون خبرة مهنية تساوي او تفوق 10 سنوات

-اغلب الافراد العاملين ذوي مستوى تعليم جامعي

- معظم الافراد العاملين يملكون خبرة مهنية تساوي او تفوق 10 سنوات

- معظم الافراد العاملين يفضلون الاتصال غير الرسمي

- امور العمل هي اكثر المواضيع مناقشة بين الافراد العاملين

-علاقة التفاهم هي العلاقة السائدة بين الافراد العاملين

- التعليمات هي المصدر الاول للأفراد العاملين في انتقاء معلوماهم المواجهة هي الطريقة المضلة للأفراد العاملين من اجل التواصل فيما بينهم

- أكبر عائق يحول دون سيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في ادارة المجلس الشعبي البلدي هو التعاملات الرسمية الدائمة.

- ابرز العوامل المعيقة لسيرورة عملية الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي هي عدم فهم الرسالة.

- الاتصال غير الرسمي يولد انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي من خلال ضعف رسائل الاتصال

- ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هي الفراغ الموجود في ساعات العمل

- الدافع الرئيسي لنشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هو نشر الخوف الانترنت هي ابرز الوسائل التي تنتشر من خلالها الشائعات

- تفعيل الرقابة الدائمة على مختلف الأنشطة الداخلية والخارجية من ابرز الاسباب المعتمدة لمواجهة الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي

**النتائج العامة للدراسة:**

من خلال الدراسة التي قمنا بها في المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة بدور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات ومن تحليلنا لبيانات الاستبانة توصلنا الى

- 1 -ان المجلس الشعبي البلدي يعتمد في تعاملاته الادارية على الاتصال غير الرسمي اكثر من الاتصال الرسمي
- 2 -اعتماد المجلس الشعبي البلدي على وسائل الاتصال التقليدية رغم توفرها على وسائل حديثة
- 3 -انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي راجع الى كثرة التعاملات غير الرسمية بين الافراد العاملين
- 4 -تنتشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي من خلال وسائل الاتصال التقليدية والحديثة
- 5 -المجلس الشعبي البلدي يفرض رقابة على مختلف الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة للحد من انتشار الشائعات
- 6 -اهم الدوافع التي تدفع الموظف لنشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هي الاحقاد الخفية وانعدام الثقة بالنفس
- 7 -الهدف من نشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هو الفتنة وزعزعة الامن
- 8 -تنوع العلاقات الاجتماعية بين الموظفين هو الذي رفع نسبة الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي
- 9 -المواجهة هي الطريقة التي يفضلها الموظفون في تعاملاتهم غير الرسمية في المجلس الشعبي البلدي

**الاقتراحات و التوصيات**

- 1 -لا تحاول احباط شائعة او معلومة غير صحيحة بترويج معلومات مضادة
- 2 -تجنب ترويج معلومات من مصادر غير موثوقة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي .
- 3 -التحلي بشفافية كبيرة لقتل الشائعات وتجنب الغموض .
- 4 -تأكد اولاً ما الهدف من الشائعة والغرض من ترويجها .
- 5 -تقديم ادلة تفسد الشائعة عند المقدرة .
- 6 -عند الاستفسار عن موضوع ما تعامل مع اصحاب الصلة بالموضوع مباشرة
- 7 -التزام الصمت وتجاهل الشائعة
- 8 -الرد المباشر على الشائعة
- 9 -التكذيب

الخاتمة

وفي نهاية هذه الدراسة و التي تحمل عنوان : " دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات " واتخذت من المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة ميدانا للدراسة والتي تهدف الى معرفة العلاقة التي تربط بين الاتصال غير الرسمي و ظاهرة نشر الشائعات . نصل الى ان الاتصال التنظيمي، و الذي يسعى الى نشر المعلومات بين جماعة في اطار حدود معينة هي المنظمة من اجل تحقيق اهدافها . بصفة عامة والاتصال التنظيمي غير الرسمي :والذي و الذي هو عملية اتصالية تتم بين افراد المنظمة بطريقة عفوية مطلقة لا تحكمه اية قيود ، بصفة خاصة هو الشريان النابض و المحرك الاساسي لأي منظمة لأنه يعمل على تحقيق الاهداف المسطرة لأي منظمة وهو حلقة الوصل الاساسية بين مختلف اقسام ومستويات المنظمة لأنه لا توجد ضوابط و قوانين تحدده و تتحكم في سيرورته مما يجعله ينقل الاخبار و المعلومات دون مراجعة لها او التحقق من صدقها وهذا ما يؤدي الى ظهور سلبيات عديدة له ابرزها انتشار الاخبار الكاذبة او ما يعرف ب: الشائعات. والتي هي موضوع الدراسة. ولان انتشار الاخبار الزائفة او كما تعرف ب الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة ينجر عليه حدوث بلبلة وهلع مما يؤدي الى انتشار الخوف والقلق وسط العمال خصوصا وقت الازمات . ومن اجل الحد من هذه الظاهرة وجب التأكد من صحة المعلومات والاخبار ومن مصدرها قبل تداولها لأنه خطر كبير على الفرد خاصة والمجتمع عامة.

## المخلص

تناولنا في هذه الدراسة والتي تحت عنوان دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات حيث اعتمدنا على الاشكالية التي تدور حول الاتصال بصفة عامة فالاتصال التنظيمي فالاتصال غير الرسمي بصفة خاصة وعلاقته بظاهرة نشر الشائعات في التنظيمات وقد اخترنا المجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة ميدانا للدراسة وتم طرح التساؤل الرئيسي والذي هو ما هو دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات؟ اضافة الى مجموعة من الاسئلة الفرعية أبرزها: 1/ كيف الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات؟ 2/ ما هو تأثير انتشار الشائعات في المجلس الشعبي البلدي؟ 3/ ماهي وسائل نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي؟ 4/ ماهي معيقات الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي؟ 5/ ماهي الحلول المقترحة للحد من انتشار ظاهرة الشائعات؟ وتكمن اهمية الدراسة في معرفة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي ونشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي كذلك التعرف على مفهوم الشائعات وانواعها، مخاطرها وسبل التصدي لهذه الظاهرة داخل التنظيمات عامة وداخل المجلس الشعبي البلدي خاصة. ايضا التعرف على اهمية الاتصال غير الرسمي داخل التنظيمات تحديدا في المجلس الشعبي البلدي. وتهدف دراستنا هذه الى اولا: تفسير علاقة الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي. ثانيا: التعرف على اهمية الاتصال غير الرسمي في المجلس الشعبي البلدي. ثالثا: التعرف على ظاهرة نشر الشائعات في المجلس الشعبي البلدي واخيرا التنبؤ بسبل التصدي لظاهرة الشائعات والحد منها داخل المجلس الشعبي البلدي. واعتمدنا على المنهج الوصفي وتمثلت ادوات البحث العلمي المستخدمة في دراستنا في الملاحظة واستمارة الاستبيان التي تحتوي على خمسة محاور وهي كالتالي: 1/ محور البيانات السوسيوغرافية. 2/ محور الاتصال غير الرسمي. 3/ محور معيقات الاتصال غير الرسمي. 4/ محور الشائعات ووسائل نشرها. واخيرا محور الحلول المقترحة لمواجهة الشائعات. ومن خلال تحليلنا الكمي والكيفي لأسئلة الاستمارة. توصلنا الى أبرز النتائج التالية: انتشار الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي راجع الى كثرة التعاملات غير الرسمية بين الافراد العاملين والهدف من نشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هو الفتنة وزعزعة الامن. تنتشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي من خلال وسائل الاتصال التقليدية والحديثة واخيرا اهم الدوافع التي تدفع الموظف لنشر الشائعات داخل المجلس الشعبي البلدي هي الاحقاد الشخ صية وانعدام الثقة بالنفس.

الكلمات المفتاحية: الاتصال -الاتصال غير الرسمي- الشائعات -المجلس الشعبي البلدي

## Summary

In this study, which is entitled the role of informal communication in spreading rumors within organizations, we have relied on the problematic that revolves around communication in general, organizational communication. and informal communication in particular, and its relationship to the phenomenon of spreading rumors in organizations. The main question, which is what is the role of informal communication in spreading rumors within organizations? In addition to a set of sub-questions, most notably: 1/ How does informal communication spread rumors? 2/ What is the effect of spreading rumors in the Municipal People's Council? 3/ What are the means of spreading rumors in the Municipal People's Council? 4// What are the obstacles to unofficial communication in the Municipal People's Council? 5 // What are the proposed solutions to limit the spread of the phenomenon of rumors? The importance of the study lies in knowing the relationship between informal communication and spreading rumors in the Municipal People's Council, as well as identifying the concept of rumors and their types, their risks and ways to address this phenomenon The phenomenon within the organizations in general and within the Municipal People's Council in particular. Also learning about the importance of informal communication within the organizations, specifically in the Municipal People's Council. Our study aims to first: Explain the relationship of informal communication in the Municipal People's Council. Second: Recognizing the importance of informal communication in the Municipal People's Council. Third: Identifying the phenomenon of spreading rumors in the Municipal People's Council and finally predicting ways to address and reduce the phenomenon of rumors within the Municipal People's Council. We relied on the descriptive approach. The scientific research tools used in our study were the observation and the questionnaire, which contains five axes, which are as follows: 1/ Sociographical data axis.2/ Informal communication axis.3/axis Obstacles to informal communication .4/ The axis of rumors and the means of spreading them. And finally the focus of the proposed solutions to confront rumors. Through our quantitative and qualitative analysis of the questionnaire questions. We reached the following most prominent results: The spread of rumors within the Municipal People's Council is due to the large number of informal dealings between working individuals. The aim of spreading rumors within the Municipal People's Council is sedition and destabilization of security. Rumors spread within the Municipal People's Council through traditional and modern means of communication. Finally, the most important motives that drive the employee to spread rumors within the Municipal People's Council are personal grudges and lack of self-confidence.

Keywords: communication - informal communication - rumors - the Municipal People's Council

## Résumé

Dans cette étude, qui s'intitule Le rôle de la communication informelle dans la diffusion de rumeurs au sein des organisations, nous nous sommes appuyés sur la problématique qui tourne autour de la communication en général, de la communication organisationnelle, et de la communication informelle en particulier, et de son rapport au phénomène de diffusion de rumeurs dans les La question principale est quel est le rôle de la communication informelle dans la propagation des rumeurs au sein des organisations ? En plus d'un ensemble de sous-questions, notamment : 1/ Comment la communication informelle propage-t-elle les rumeurs ? 2/ Quel est l'effet de répandre des rumeurs au Conseil Populaire Communal 3/ Quels sont les moyens de répandre des rumeurs au Conseil Populaire Communal ? 4// Quels sont les freins à la communication officielle au sein du Conseil Populaire Communal ? 5 // Quelles sont les solutions proposées pour limiter la propagation du phénomène des rumeurs ? L'importance de l'étude réside dans la connaissance de la relation entre la communication informelle et la propagation de rumeurs au sein du Conseil populaire municipal, ainsi que dans l'identification du concept de rumeurs et de leurs types, leurs risques et les moyens d'aborder ce phénomène Au sein des organisations en général et au sein du Conseil Populaire Municipal en particulier. Apprendre également l'importance de la communication informelle au sein des organisations, en particulier au sein du Conseil populaire municipal. Notre étude vise dans un premier temps : Expliquer la relation de communication informelle au sein du Conseil Populaire Municipal. Deuxièmement : Reconnaître l'importance de la communication informelle au sein du Conseil populaire municipal. Troisièmement : Identifier le phénomène de propagation de rumeurs au sein du Conseil populaire municipal et enfin prévoir les moyens d'aborder et de réduire le phénomène de rumeurs au sein du Conseil populaire municipal. Nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive. Les outils de recherche scientifique utilisés dans notre étude étaient l'observation et le questionnaire, qui comporte cinq axes, qui sont les suivants : 1/ Axe données sociographiques 2/ Axe communication informelle. 3/ axe Obstacles à de communication informel. 4/ L'axe des rumeurs et les moyens de les diffuser. Et enfin l'accent sur les solutions proposées pour faire face aux rumeurs. Grâce à notre analyse quantitative et qualitative des questions du questionnaire. Nous avons obtenu les résultats les plus marquants suivants : La propagation de rumeurs au sein du Conseil populaire municipal est due au grand nombre de relations informelles entre travailleurs. Le but de répandre des rumeurs au sein du Conseil populaire municipal est la sédition et la déstabilisation de la sécurité. Rumeurs répandues au sein du Conseil Populaire Municipal par les moyens de communication traditionnels et modernes Enfin, les motifs les plus importants qui poussent l'employé à répandre des rumeurs au sein du Conseil Populaire Municipal sont la rancunes personnelles et le manque de confiance en soi.

Mots clés : communication - communication informelle - rumeurs - Assemblée Populaire Municipale

## قائمة المصادر والمراجع :

### 1. المعاجم والقواميس :

- 1- المعجم الوسيط، ط2، ج1، القاهرة، مصر، 1973
- 2- ابن المنظور : لسان العرب، ج6، دار الفكر العربي، بيروت

### 2. المؤلفات:

- a. احمد نوفل : الاشاعة، ط3، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1987
- b. اعتماد مُجَّد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، 1994
- c. بشير العلاق :الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، 2009
- d. جان-نويل كابفيرير، الشائعات الوسيلة الاقدم في العالم، تر: تانيا ناجيا، ط1، دار الساقى، بيروت، لبنان، 2007
- e. جميل خليل مُجَّد : دور الاعلام في نشر الشائعات، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014 -عزام مُجَّد الجويلي : دور وسائل الاعلام في نشر الشائعات، ط1، مكتبة الوفاء، الاسكندرية، مصر، 2014،
- f. حمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000
- g. خضرة عمر المفلح : الاتصال : المهارات والنظريات واسس عامة، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015،
- h. خيرى خليل الجميلي : الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، محطة الرمل، الاسكندرية، مصر، 1997،
- i. رحيم يونس كرو العزاوي : مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار دجلة للنشر، عمان، المملكة الاردنية الهاشمية، 2007
- j. رضوان بلخيرى : مدخل الى الاتصال المؤسسي ن ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع ن باب الزوار ن الجزائر، 2015
- k. صالح خليل ابو صبع : الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006
- l. صالح ذياب هندي : اثر وسائل الاعلام على الطفل، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1995
- m. عبير حمدي : فن الاتصال الفعال، ط1، سما للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2015.
- n. عصام عبد العظيم احمد : الاتصال الفعال من منظور اسلامي، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر، ط1، السعودية، 2001،
- o. علي سلطاني العاتري :الشائعة من منظور الاعلام الاسلامي ابن النديم للنشر والتوزيع-دار الروافد الثقافية للنشر والتوزيع، ط1، 2015،
- p. فاروق عبده فليه/ مُجَّد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية نط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005،
- q. مُجَّد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 2019
- r. مُجَّد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال، الاسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ن الاردن، 2014
- s. مُجَّد منير حجاب :الشائعات وطرق مواجهتها، دار الفجر للنشر والتوزيع ن القاهرة، مصر 2006-2007
- t. مرتضى البشير الامين : الاتصال التنظيمي، امواج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016

- u. مصطفى مُجد أبو بكر ، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي : الاتصال الفعال :مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والاعمال ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2008/2007
- v. منال طلعت محمود , مدخل الى علم الاتصال ، جامعة الاسكندرية ، 2002/2001
- w. منذر الضامن : اساسيات البحث العلمي ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007
- x. موريس انجس : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، تدريبات عملية ، ت:بوزيد صحراوي واخرون ، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2006/2004
- y. هادي نهر / احمد الخطيب ، ادارة الاتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات ) ، ط1 ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، اربد ، الاردن ، 2009 ،
- z. هباس بن رجاء الحربي : الشائعات ودور وسائل الاعلام في عصر المعلومات ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن 2012
- المطبوعات الجامعية :

- 1 -الاتصال اهميته ، انواعه ،،وسائله ، وزارة التربية والتعليم \_التطوير التربوي للصف الثالث ثانوي ، قسم العلوم الادارية
  - 2 -انجي لطفي عبد العزيز عيسى :تقييم القائمين بالاتصال في المؤسسات الصحفية الورقية والمواقع الالكترونية لأليات مواجهة الشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
  - 3 -بشار حزي ،الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية 2020
  - 4 -عباس ايوب : منهجية البحث العلمي ، مطبوعة مقياس منهجية البحث العلمي لسنة اولى ماستر تخصص تدريب
  - 5 -كمال دشلي ، منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية 2016
  - 6 -الاجتماعية -بنين ، فهرسة الملك فهد الوطنية اثناء النشر ، المملكة العربية السعودية 2008
  - 7 -وتحضير بدني رياضي ، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي
- الرسائل و المذكرات الجامعية :

- 1 انتصار موسى دعاك :الشائعات الالكترونية وتأثيرها على الراي العام -دراسة ميدانية على عينة من الجمهور السعودي بمنطقة جازان.
- 2 بمان انسان : اثر الشائعات على اداء المؤسسة الجامعية -دراسة ميدانية على عينة من الاداريين برئاسة جامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي -مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الانسانية ن فرع علوم الاعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2019/2018
- 3 بوحونة خديجة ، خنوف فاطمة : الاتصال التنظيمي و الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة عياشي سعيد لإنتاج البلاط -الطاهير-جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم و عمل , كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة مُجد الصديق بن يحي ، جيجل 2016/2015
- 4 بوعيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز \_عنابة\_ مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم ن تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية \_ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطوفونيا \_ جامعة منتوري محمود \_قسنطينة 2009/2008
- 5 جمال الدين عاشوري :الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية -دراسة ميدانية سمت عين الكبيرة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة مُجد لمين دباغين ، سطيف 2، 2015/2014

6 حمزة بوعروج : الاتصال الرسمي ودوره في مواجهة الاشاعة في المؤسسات الجامعية -جامعة تبسة نموذجاً-مذكرة مكملة لنيل شهادة  
الماستر في تخصص اتصال في التنظيمات ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الانسانية ، تخصص اتصال في التنظيمات  
، جامعة العربي التبسي ، تبسة،2014/2013

7 نجوى الجزار واخرون : محاربة الشائعات ، مشروع تخرج ، قطر ، 2012،

المجلات العلمية والمقالات :

1-برقية سهيلة : اساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، عدد24/06/2016

2-جون يوحى :دليل تقول الشائعات.2017

3-صفاء عباس عبد العزيز ابراهيم : الاشاعة واثرها على الفرد والمجتمع ن مجلة البحث العلمي في الآداب ،عدد20، الجزء 08، 2019،

4-علي حامد هارون حامد :معوقات الاتصال التنظيمي في منظمات الاعمال -دراسة وصفية تحليلية -، مجلة كلية الفنون والاعلام ،مجلة  
علمية محكمة تصدر عن جامعة مصراته ، السنة الخامسة ، عدد09، يونيو 2020

5--حمدان خضر سالم \_جاسم مُجَّد شبيب : طرائق مواجهة الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي -الفيس بوك - بحث مستل من  
اطروحة دكتوراه ، كلية الاعلام ، جامعة بغداد ، مجلة الباحث العلمي ، العدد04

6--مُجَّد بن عائض الثوم :الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي -تويتر نموذجاً- مجلة الشمال للعلوم الانسانية ،مجلة4، العدد1، جامعة  
الحدود الشمالية -2019

المؤتمرات العلمية والندوات :

1-عبد الرحيم مُجَّد عبد الرحيم ، مكافحة الشائعات و الوقاية من مخاطرها في دول مجلس التعاون الخليجي

2-نايف بن مُجَّد المرواني : الشائعات واثارها السلبية في بنية المجتمع و تماسكه، ندوة علمية بعنوان : مجابهة الشائعات ، مركز الدراسات  
والبحوث ،قسم الندوات و اللقاءات العلمية ،(12-14/04/2010) ،جيبوتي

3-نصر رمضان سعد الله الحربي : الشائعات ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ،بحث مقدم للمشاركة في المؤتمر العلمي السادس بكلية  
الحقوق ،طنطا ، مصر ، في (22-23/04/2019)

4-اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية : اعمال ندوة اساليب مواجهة الشائعات ،مركز الدراسات و البحوث ، فهرسة مكتبة الملك فهد  
الوطنية اثناء النشر ،ط01 ، الرياض ، السعودية ،2001،

التخصص : اتصال تنظيمي

دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات  
-دراسة ميدانية بالمجلس الشعبي البلدي لبلدية الشريعة-  
تبسة

اخي / اختي العامل(ة) تدرج هذه الاستمارة لمعرفة رايتك في دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل التنظيمات على مستوى مؤسستك من خلال مجموعة من الاسئلة في اطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر (تخصص : اتصال في التنظيمات ) لذا نرجو منكم ان تجيبوا بكل موضوعية على هذه الاستمارة كما نأكد على سرية اجاباتكم وانها لا تستعمل الا لأغراض علمية فقط.

ملاحظة:

- ضع (X) في الخانة المناسبة لاختيارك

- يكمن اختيار أكثر من اجابة

- املئ الفراغ

اشراف الاسكف

إعداد الطلبة:

بملول فاطمة الزهرة د/البار الطيب

بملول مفيد

السنة الجامعية :

2021/2020

محور 01: البيانات السوسيوغرافية

1- النوع :

ذكر  انثى

2- السن :

من 20 الى 25 سنة  من 26 الى 30 سنة  من 31 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي :

متوسط  ثانوي  جامعي  خريج تكوين مهني

4- سنوات الخبرة المهنية :

من 3 الى 5 سنوات  من 6 الى 10 سنوات  من 11 سنة فما فوق

5- نوع الوظيفة :

كاتب  كاتب عام  رئيس مصلحة

محور 02 : الاتصال غير الرسمي :

1- ما النوع الإتصالي الذي تفضله داخل البلدية؟

الاتصال الرسمي  الاتصال غير الرسمي

2- هل تعتمد مؤسستكم على الاتصال غير الرسمي في معاملاتكم الإدارية ؟

دائما  احيانا

3- هل يغلب في علاقتك مع زملائك الاتصال غير الرسمي داخل البلدية ؟

دائما  احيانا

4- اذا كانت الاجابة دائما ماهي طبيعة هذه العلاقة ؟

تفاهم  زمالة  قرابة

اخرى تذكر .....

5- ماهي طبيعة المواضيع التي تناقشها مع زملائك؟

امور شخصية  امور العمل

اخرى تذكر .....

6- اذا كانت الاجابة امور العمل فما هو مصدر معلوماتك؟

مواقع التواصل الاجتماعي  اللوحات الاعلانية  التعليمات

اخرى تذكر.....

7- ماهي الطريقة التي تفضلها في عملية التواصل مع زملائك داخل البلدية؟

المواجهة (وجها لوجه)  الوسائل التقليدية (ترسل الخبر الى زميلك عن طريق زميل اخر)

الوسائل الرقمية  اخرى تذكر.....

8- ماذا ينجم عن كثرة استخدام الاتصال غير الرسمي في ادارتكم؟

تقليل روح العمل بجدية  اضطراب العلاقات  نشر الشائعات

اخرى تذكر.....

### محور 03 : معيقات الاتصال غير الرسمي

1- هل تعتبر اعتماد ادارتكم على الاتصال الرسمي ووسائله عائقا امام الاتصال غير الرسمي؟

دائما  احيانا

2- في رايك ما هو اكبر عائق يحول دون سيروية عملية الاتصال غير الرسمي في ادارتكم؟

التعاملات الرسمية دائما  اتخاذ القرارات المصيرية دون اخذ رايك

اخرى تذكر.....

3- في رايك ماهي ابرز العوامل المعيقة لسير عملية الاتصال غير الرسمي في ادارتكم؟

عدم فهم الرسالة  الاختلافات الثقافية

اخرى تذكر.....

### محور 04 : الشائعات ووسائل نشرها

1- هل تصدق كل ما يصلك من معلومات واخبار دون التأكد من صحتها داخل البلدية؟

دائما  احيانا  لا

2- هل تسعى الى التأكد من صحة الاخبار التي تصلك قبل نشرها في البلدية؟

دائما  احيانا  ابدا

3- هل تؤيد صحة عبارة "ان الهدف من نشر الشائعات (الاخبار الكاذبة ) هو الفتنة وزعزعة الامن في البلدية"؟

دائماً  احيانا  ابدا

4-الاتصال غير الرسمي يولد انتشار الشائعات داخل البلدية من خلال :

ضعف رسائل الاتصال  انعدام الثقة  احقاد شخصية

اخرى تذكر.....

5- في رايك ماهي ابرز الاسباب التي تؤدي الى انتشار الشائعات داخل ادارتكم ؟

الفراغ الموجود في ساعات العمل  المشاكل الشخصية  تدخل اطراف من خارج البلدية

اخرى تذكر.....

6-ماهو الدافع الرئيسي لانتشار الشائعات داخل البلدية ؟

نشر الخوف  الحقد والكراهية  انعدام ثقة بالنفس

اخرى تذكر.....

7-في رايك هل تؤثر الشائعات على سيرورة العمل داخل البلدية ؟

دائماً  احيانا  ابدا

8-في رايك ما الهدف من نشر الشائعات داخل البلدية ؟

لفت النظر وجلب الاهتمام  زرع الفتنة وزعزعة الامن  التسلية

اخرى تذكر.....

9-ماهي الوسائل التي تنتشر من خلالها الشائعات داخل البلدية ؟

الهاتف  الانترنت  الاعلانات  اللقاءات الشخصية  الاتصال الشفوي (المواجهي)

اخرى تذكر.....

10-هل تعملون على فرض رقابة على مختلف هذه الوسائل للحد من انتشار الشائعات داخل البلدية ؟

دائماً  احيانا  ابدا

محور 05: الحلول المقترحة لمواجهة الشائعات

1- ماهي الاساليب والطرق التي تعتمدونها لمواجهة الشائعات داخل البلدية ؟

- تفعيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية للبلدية

- توعية الافراد العاملين في البلدية من خلال عقد فعاليات للنقاش كالخطابات

- اخرى تذكر .....

2- كيف تنصح من يرسل اليك الشائعات داخل البلدية بعدم ترويجه دون التأكد من صحتها اولا؟

.....

3- ماهي الحلول التي تقترحها للحد من ظاهرة انتشار الشائعات داخل البلدية؟

.....