

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة: البليدة 2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

## دور الاتصال في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية

مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع

تخصص: اتصال

إشراف:

اعداد الطالبة:

د. درويش الشريف

عبوب خديجة

تاريخ المناقشة : 2016-04-24

السنة الجامعية: 2016/2015

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة: البليدة 2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

## دور الاتصال في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية

مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع

تخصص: اتصال

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د . درواش رابح
مشرفا و مقرا	أستاذ محاضر	د. درويش الشريف
عضوا مناقشا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. فكار عثمان
عضوا مناقشا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. العايب سليم

السنة الجامعية: 2015/2016

## ملخص الدراسة:

إن تناولنا لموضوع دور الاتصال في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية في المؤسسات، كان رغبة منا لاكتشاف مدى اهتمام مؤسساتنا بهذا العنصر الفعال واعتماده كوظيفة أساسية في إدارة أزماتها وحل مشكلاتها ، وكذلك من أجل دفع المؤسسات لمواكبة التغيرات الدولية والمحلية، والتطورات الاتصالية والتقنية الحديثة، وإعادة النظر في أساليب وطرق عملها، وإعادة هيكليتها ونظمها وفق هذه التغيرات والتطورات ، وكذلك طرق تعاملها مع مختلف مع مختلف الأزمات والمشكلات التي تعترضها باستخدام استراتيجيات الاتصال في مواجهة الأزمات، بهدف تحويل المؤسسة إلى فاعل ايجابي يرتقي إلى مستوى التحكم في أزماتها واستغلال نظامها الاتصالي في كل مراحل نمو الأزمة.

وتبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تحديد التصور النظري للاتصال أثناء الأزمات المشكلات الإدارية، وتوضيح الخطوات العلمية المتبعة في إدارتها. ومن ناحية أخرى تتجسد أهمية الدراسة في توجيه المؤسسة والمسيرين إلى ضرورة الاهتمام بالاتصال وتوظيفه في إدارة أزماتها، والاستعانة به في عمليات التقييم المتعلقة بها.

### انطلقت دراستنا من مجموعة من الأسئلة وهي:

1. ما هي أنواع الاتصال المعتمدة من طرف المؤسسة في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية ؟
2. هل تتبع المؤسسة خطة إستراتيجية للاتصال لإدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية ؟
3. ما هي المعوقات التي تقف حائلا دون فعالية دور الاتصال في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية في المؤسسة ؟

### وقد تم بموجبها صياغة الفرضيات التالية:

1. تعتمد المؤسسة في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية على نوعين من الاتصال وهما:

. الاتصال الرسمي

. الاتصال غير الرسمي

2. تتبع المؤسسة خطة إستراتيجية للاتصال قبل وخلال وبعد حدوث الأزمة.

3. هناك عدّة معوّقات تقف حائلا دون فعالية دور الاتصال في إدارة الأزمات وحل المشكلات الإدارية أهمها: معوقات إدارية، معوقات بشرية، معوقات فنية، مالية

تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التي تتطلب منا الاستعانة بالمنهج الوصفي والأسلوب الكمي والكيفي ، واعتمدنا على العينة العشوائية لتكو مجتمع البحث ، في المؤسسة التي اخترناها لإجراء دراستنا وهي مؤسسة الصمامات والمضخات بالبر واقية ولاية المدية.

وقد اعتمدنا على عدة أدوات لجمع البيانات والمعلومات منها المقابلة التي وجهت إلى المسؤول عن الاتصال في المؤسسة ، واستمارة الاستبيان المقننة التي طبقت على مجموعة من العمال قدرت ب 50 مبحوث.

تضمنت الدراسة ستة فصول لتغطية الجانب النظري والميداني للدراسة، أربعة منها كانت في الجانب النظري، واثنين خصصناهم للجانب المنهجي، وتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا مايلي :

- الاهتمام بالاتصال و ممارسته بالشكل الصحيح بين الرئيس و المرؤوسين يؤدي إلى التفاهم والتلاحم ، و يساعد في تجاوز الأزمات و المشكلات أو الحد منها ، و العكس صحيح .

- توصلنا إلى ان الاتصال في هذه المؤسسة شبه مغيب في ظروف العمل العادية ، و لا يؤدي أي دور و وظيفة لما يعنيه من إهمال و قصور .

- أن الاتصال النازل غلب على الاتصال الصاعد في المؤسسة حيث ان الاتصالات تتدفق بحرية أكثر لا سيما إذا تعلق الأمر بالأوامر و التعليمات.

- أن المؤسسة لا تتبع خطة إستراتيجية للاتصال قبل و أثناء و بعد الأزمات.

- تتعدد المعوقات من معوقات بشرية و مادية و فنية و بيئية ، و هي متداخلة و مترابطة فيما بينها ، و يتأثر كل عنصر منها بالآخر ، فغياب المتخصصين في مجال الاتصال و نقص الوسائل الاتصالية الحديثة و الفروق الفردية بين العمال و المستويات الإدارية ، كلها عوائق تقف حائلا دون إتمام دور الاتصال في تسيير الأزمات و حل المشكلات الإدارية.

## Résumé d'étude :

Si on prend à notre sujet un rôle de communication pour gérer les crises et répondre aux problèmes administratifs au sein des entreprises, c'est sur ce point qu'on a mis l'accent pour découvrir son importance que les entreprises donnent à cet élément actif, et y comptent autant que fonction indispensable dans la gestion des crises et répondre à ses problèmes ainsi pousser les entreprises contemporaines à des changements nationaux et internationaux et à des projets de communications et à des techniques modernes. Aussi sa manière de gérer différentes crises et problèmes en utilisant des stratégies de communication dans le but de transformer les entreprises à un actant positif qui permette d'augmenter son niveau de protection et de gestion en exploitant son système communicatif pendant la crise.

L'importance de cette étude scientifique se présente dans la définition de la représentation théorique de la communication pendant les crises et les problèmes administratifs, et l'explication des étapes suivies dans la gestion de ces derniers. Et d'un autre côté, l'importance de cette étude est l'orientation des gérants de l'entreprise à employer la communication dans la résolution des problèmes, aussi l'obligation de l'utiliser dans les évaluations concernées.

Notre étude est faite à partir des questions suivantes :

- 1- Quels sont les différents types de la communication employés par les entreprises dans la gestion de ses crises et la résolution de ses problèmes administratifs ?
- 2- Est-ce que l'entreprise suit une tactique stratégique dans la résolution de tous problèmes et crises administratifs ?
- 3- Quelles sont les handicaps et les obstacles qui interceptent le rôle de la communication dans la gestion des crises et la résolution des problèmes administratifs ?

Et on a proposé les hypothèses suivantes qui découlent de la question de la recherche :

- 1- Pour résoudre les crises et les problèmes administratifs, l'entreprise repose sur deux sortes de communication :
  - La communication officielle.
  - La communication non officielle.
- 2- L'entreprise suit une stratégie avant, durant et après la crise.
- 3- Il y a plusieurs obstacles qui paralysent le rôle de la communication pour gérer les crises et résoudre les problèmes administratifs, obstacles humaines, techniques et financières.

Cette étude est classée dans le cadre descriptif qui nous demande d'utiliser le programme descriptif et le système quantitatif et qualitatif. Et on a adopté un exemple stochastique comme un congrès de recherche dans l'entreprise des

valves et des pompes qu'on a choisis pour notre étude à BERROUAGHIA wilaya de MEDEA.

Parmi les outils qu'on a utilisé afin de ramasser les données et les informations sont : la rencontre du responsable de la communication de l'entreprise, et les 50 rapports contingentaires appliqués sur un groupe des travailleurs.

Cette étude contient (6) six saisons pour le recouvrement du côté théorique et le domaine de notre travail, (4) de ces saisons étaient sur la théorie, et on a concerné les deux autres pour le côté méthodologique, et l'analyse des informations et des topos pour la déduction des résultats.

Parmi les plus importants résultats que nous avons obtenus sont :

- La bonne application de la communication réalise une entente entre le chef et les administrés et favorise le dépassement des crises et des problèmes.
- On a constaté que la communication est presque absente dans cette entreprise pendant le temps de travail ordinaire, et qu'elle n'a aucun rôle important, ce qui explique l'inattention et la négligence.
- La communication descendante domine plus que la communication montante au sein de cette entreprise où les communications sont faites librement surtout lorsqu'il s'agit des ordres.
- L'entreprise ne suit pas une stratégie de communication avant, pendant ou après les crises.
- On compte des obstacles humains, concrets, techniques et naturels, et ils sont liés et interférents l'un avec l'autre, aussi l'absence des spécialistes du domaine de la communication, et le manque des moyens communicatifs modernes et les différences individuelles entre les travailleurs et les niveaux administratifs, sont tous des obstacles qui handicapent le rôle de la communication qui se termine dans la gestion des crises et la résolution des problèmes administratifs.