

أثر الاتصالات الإدارية في سيكولوجية الاتصالات الهاتفية دراسة حالة شركتي تيفو وارتل

**L'impact des communications administratives sur la
psychologie des communications téléphoniques. Étude de cas :
sociétés Tigo et Airtel.**

د/ محمد نور ادم حامد
أستاذ مساعد في إدارة الأعمال جامعة ادم بركة بأبشة

د/ على يحيى فجة
مدرس إدارة الأعمال جامعة ادم بركه بأبشة

ا.د/ الطيب حسن تجانى
عميد كلية قطر للعلوم الإقتصادية والإدارية جامعة الملك بصل بتشاد

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى اظهار أثر الاتصالات الإدارية في ثقافة الاتصالات الهاتفية لما لها من أهمية كبيرة في حياة الناس اليومية وتوجيه الاتصال الإداري للمكالمات التلفونية التي تؤصلها قواعد الإدارة العامة في تثقيف موظفي المؤسسات بصورة خاصة وأصحاب الأعمال بما فيهم شرائح المجتمع بصورة عامة والحد من عشوائية الاتصالات الهاتفية.

فتعلم فنون الإتيكيت لا يقتصر فقط على آداب الأكل والمناسبات وإنما هو فن يدخل في جميع شؤون حياتنا، فالإتيكيت هو فن التعامل واللباقة واللباقة وهو فن الأخلاق الحميدة. ويعتبر الاتصال في بعض الأحيان جريمة خطيرة من جرائم انتهاك حقوق الإنسان وأعظم انتهاك لنوع الجنس في الكثير من المجتمعات. بيد أن التطور الذي حدث أخيراً قلل من وطأة هذه الخطورة بسبب تطبيقات المحادثة عبر الوسائط الاجتماعية والتطور التكنولوجي، لذلك أصبحت الاتصالات الهاتفية أقل بكثير مما سبق وخاصة في وسط الشباب، أو بين الأقرباء والأصدقاء دون ان ننسى أن هذه الوسيلة الحميمة بالتواصل هي السائدة بين الكثير من الأجيال المتقدمة في العمر حالياً. كما اعتمدت الدراسة عند تحليل البيانات على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يعرف اختصاراً بـ (SPSS) وبعد التحليل نقلت النتائج إلي (Word) للتعليق عليها كما تم استخدام (Excel) في رسم الأشكال والرسومات البيانية. وقد استخدمت الدراسة أيضاً أساليب إحصائية متنوعة للوصول الي النتائج وتحقيق أهداف الدراسة. **الكلمات الافتتاحية الأساسية:** أثر الاتصالات، الاتصالات الإدارية، سيكولوجيات الاتصالات المكالمات، الاتصالات الهاتفية، ثقافة الاتصالات.

Abstract :

Cette étude vise à montrer l'impact des communications administratives sur la culture des communications téléphoniques en raison de leur grande importance dans la vie quotidienne des gens et l'orientation de communication administrative pour les appels téléphoniques qui s'enracinent dans les règles de l'administration publique dans la formation des employés des institutions en particulier, et les propriétaires d'entreprises, y compris des segments de la société en général, et en réduisant le caractère aléatoire des communications. L'apprentissage des arts de l'étiquette ne se limite pas seulement à l'étiquette du repas et des occasions, mais c'est un art qui entre dans toutes les affaires de notre vie. L'étiquette est l'art des relations, du décorum et du tact, et c'est l'art de bonne morale. Les relations entre

les personnes âgées sont parfois considérées comme un moyen de droits humains satisfaits par les appels téléphoniques dans de nombreuses sociétés. Cependant, le développement récent a réduit l'impact de ce risque dû aux applications de chat via les médias sociaux et au développement technologique, de sorte que les communications téléphoniques sont devenues beaucoup moins nombreuses qu'auparavant, en particulier entre les jeunes, ou entre parents et amis, sans oublier que ce moyen de communication intime est répandu parmi de nombreuses personnes. De nos jours, les générations plus âgées. Lors de l'analyse des données, l'étude s'est appuyée sur le (SPSS), et après analyse, les résultats ont été transférés vers (Word) pour commentaires, et (Excel) a été utilisé pour dessiner des figures et des graphiques. L'étude a également utilisé diverses méthodes statistiques pour parvenir aux résultats et atteindre les objectifs de l'étude. **Mots clés:** L'impact de la communication, la communication administrative, la psychologie de la communication d'appel, la communication téléphonique, la culture de la communication.

المقدمة:

تعتبر الاتصالات الإدارية من أهم الوظائف الإدارية وهي تمثل سدس ٦/١ العملية الإدارية، أما الاتصالات الهاتفية فهي من أهم الوظائف الحيوية التي يمارسها الانسان ويتواصل بها في شؤون حياته في وسط بيئته الداخلية والخارجية، تعد الوسائل الاتصالية قنوات تحمل مضمون الرسائل التي يتم صياغتها من طرف المرسل، بهدف إيصالها للمستقبل، فظهور وسائل الاتصالات رافقت نهضة تقنية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي غيرت واقع العالم بأجمعه وحولته إلى فضاء متعارف كسكان القرية الواحدة ومتقارب يربط بين مختلف الثقافات والشعوب والأمم.

أهمية الدراسة:

تسعي أهمية الاتصالات الإدارية في ثقافة الاتصالات الهاتفية الي الوصول إلى فهم وتفسير ظاهرة استخدام المكالمات الهاتفية عبر التلفون أو الوسائط الاجتماعية، من خلال وصف العملية الاتصالية، وتفسير الصلة التي تتعلق بالاستخدامات والعوامل التي تؤثر على النمط الاتصالي الذي يتكون بالتكرار المستخدم في الأوضاع المختلفة الإدارية، السياسية، التجارية والاجتماعية.

أسباب اختيار الموضوع:

فقد اخترنا هذا الموضوع لسببين أحدهما ميولي والآخر تخصصي السبب الميولي لأننا ميالين على تدفق المعلومات الهائل والسريع، وتغلغلها بشكل كبير، وانتشارها في مجتمعات تقنية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تعد من أهم الظواهر التي أصبحت موضع اهتمام كبير من طرف الكتاب والباحثين الذين يستخدمونها في تدابير شؤون الحياة الانسانية، خاصة المتعلقة بتحقيق أهداف الإدارة على مستويات التخطيط طويل المدى وتفعيلها لمواجهة الانتكاسات التي قد تحدث أثناء التنفيذ.

أما السبب التخصصي يتمثل في دراسة موضوع أحد الوظائف الإدارية وهو الاتصال الإداري وعلاقته بعلم وفن الإدارة، أي الموضوع المراد دراسته من خلال ملاحظة النمط الاتصالي الجديد الناتج عن الانتشار الهائل للوسائط الاجتماعية الحديثة وعلاقتها بالعوامل العلمية، أي العملية الاتصالية التفاعلية في المجتمع.

أهداف الدراسة:

- الهدف العام: لكل دراسة علمية هدف يسعى الباحث إلى تحقيقه من خلال اهتمامه بالظاهرة المدروسة كتوجيه الوظائف الإدارية لأحد أهم الوظائف الحيوية التي يمارسها الانسان المتمثلة في الاتصالات الهاتفية وإجرائها بأعلى احترافية ممكنة.
- الهدف الفرعي: يعتبر هدف الدراسة الفرعي التطرق الي:
- تعريف المتصل بالاتصال الهاتفي وفقا لتوجيهات الاتصال الإداري؛ من حيث: مفهومه، وأهميته وعناصره، وخصائصه، ومعوقاته، وأنواعه.
 - مساعدة المتصل على فهم عملية الاتصال واكتشاف قدراته، والعمل على تطويرها، واستثمار ذلك في إدارة وقت المكالمات.
 - إكساب المتصلين المهارات اللازمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر طرق تأثيراً عن طريق المكالمات الهاتفية.
 - إكساب المستقبل المهارات والقدرات التي تمكنه من حسن الإنصات للمتصل.
 - تعريف المتصلين بأنماط الاتصال حسب البيئة ووسائلها، واكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل هذه البيئة.

مشكلة الدراسة:

- التغيرات والتطورات على وسائل الاتصال والوسائط الاجتماعية، تغير في نظام المكالمات الهاتفية وأنماط الاتصال و التفاعل الإنساني، مما يولد علاقة جديدة بين المتصل و الوسيلة الاتصالية الجديدة من جهة، وبين المستقبل من جهة أخرى، خاصة بعدما أصبحت الوسائل الاتصالية الحديثة تجمع ما بين تقنيات التحكم عن بعد، والإعلام الآلي المكتوب، المشاهد والمسموع ، عبر الوسائل المتعددة الوسائط ، ليتمكن المتصل من كسر حواجز العوامل الجغرافية بتقليص الحدود، الثقافات والمسافات البعيدة، ليسهل له التواصل السريع وتحقيق الخدمات عن طريق وسائل الاتصال الحديثة ووسائل الاتصال التكنولوجية عامة والاستخدام اليومي لها، وفقا لذلك يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:
- كيف يوجه الاتصال الإداري الاتصال الهاتفي في الاستخدام اليومي على السلوك الاتصالي للمتصل في بيئة العمل؟
- ومن هذا السؤال الرئيسي، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:
- ما هي الوسائل التي يمتلكها ويستخدمها المتصل؟

- ماهي أهم المجالات التي يستخدم المتصل فيها المكالمات الهاتفية؟
- ما هي أهم ضروريات الاتصال في الأوقات غير العادية؟
- كيف يعالج المتصل مواضيع الخلاف بالسلوكيات الاتصالية للمستقبل؟

منهجية الدراسة:

لقد اعتمد الباحثون في معالجة هذا الموضوع، على المنهجين الوصفي والتحليلي، باعتبارهما منهجين يصفان ويشخصان ويقيمان وسائل الاتصالات وحسن استخدامها، من خلال مراعاة ما يتناسب مع طبيعة الدراسة، مع الحرص على إبداء موقف الباحثين من مختلف الآراء والنظريات والمواقف، مستخدماً مبادئ الاتصالات الإدارية عن طريق مجموعة من المراجع والمصادر.

أدوات الدراسة:

- استخدم الباحث مصدرين كأداة لجمع البيانات:
- المصادر الأولية: كالمقابلات والاتصالات؛
- المصادر الثانوية: كالمكتبة والانترنت

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: يدور موضوع هذه الدراسة حول أثر الاتصالات الإدارية في سيكولوجية الاتصالات الهاتفية
- الحدود الزمنية: السنة الأكاديمية ٢٠٢٤-٢٠٢٥.
- الحدود المكانية: جمهورية تشاد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: تُجري عملية الاتصال الهاتفي بضوابط وآداب الاتصال الإداري بشكل زمني
- اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية؛
- من زوق المتصل أن يسأل الشخص عن مناسبة الوقت للحديث معه في شأن من الشؤون نظراً لوظيفة الاتصالات الإدارية؛

- بعض المتصلين متعودين علي استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار
- الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة انهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية:
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
- الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الايجابي والسلبى في الاتصالات الهاتفية:
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانيات التغلب عليها؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى الحوار المتكافئ الذي يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير.

مفهوم الاتصال

الاتصال معناه اللغوي الاشتراك، ويعرفه «تشارلز كولي " عالم الاجتماع: هو ذلك الميكانيزما الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو¹.

الاتصال تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

عملية الاتصال تربط بين مرسل ومستقبل، تجمعهما رسالة، يتم نقلها وتبادلها عن طريق وسيلة اتصالية معينة، وبفعل رجع الصدى الذي ينتقل من المستقبل إلى المرسل وهو مصطلح مستعار من

¹ - منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢/٢٠٠١، ص ١٨، ١٩.

حقل العلوم الفلكية، يعبر عن العلامات التي يتم إرسالها من طرف الأشياء التي تطلق في الفضاء لتصحیح طریقهم^٢

ويرى دوكوستير ١٩٩٠ أن الاتصال عامل من عوامل تشكيل المجتمع وهو منتج الرابط الاجتماعي، إلى جانب أن هذه الجماعة من الأفراد التي تشكلت ليست عبارة عن مجرد تجمع، إنما تتشكل بفعل التفاعل الذي يربط الأفراد ببعضهم البعض^٣.

الاتصال شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

يمكننا أن نقول إن الاتصال عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين^٤.

أهمية الاتصال

ليس من قبيل المبالغة أن نقول إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو اخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها – بعد مشيئة الله تعالى – على طريقته في الاتصال.

فالاتصال مهم على المستوى الفردي لأنه:

- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.
- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.
- عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة ويكون علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.

²-Sybil Gehin «Méthodes de communication interpersonnelle» Editions Eska Paris 2004، 2eme Edition، p 131.

³-Raymond Corriveau «Le plan de la communication» (une approche pour agir en société) Presse universitaire du Québec، Canada، 2004، p 13.

^٤- د / أحمد بن سيف الدين تركستاني، مدخل إلى الاتصال الإنساني، الفصل الأول، ص ٣

- يساعد على فهم الأحداث، والتزود بالمعلومات، واتخاذ القرارات.
- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة وفي عملية التعلم والتعليم والتأثر والتأثير خاصة.

لا تقتصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل به أهمية مجتمعية أيضاً:
الاتصال أساس قيام المجتمع، ويمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض والاتصال سبب لوجود المجتمع واستمراره. ولولا وجود الاتصال لما وجد المجتمع أو استمر.
من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع الذي يعيش فيه وكذلك قيمه وتقاليده ومعتقداته وينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته.
تتنوع وظائف الاتصال وأدواره (السلبية والإيجابية) بالنسبة إلى المجتمع، ويتضح ذلك في مجالات متنوعة منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي ومجالات الإرشاد والدعوة^٥.

اهداف عملية الاتصال:

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو مهاراته.

والاتصال في معظم الحالات يستهدف أكثر من غرض فمثلا من الممكن أن يسعى إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص لآخر، وهذا يعني القيام بوظيفة تعليمية أو من الممكن أن يسعى إلى إثارة الانفعالات وتحريك العواطف أو التحدث عن بعض المشاعر والأحاسيس الدفينة، وعندها يؤدي وظيفة سيكولوجية. أو القيام بإذاعة ونشر معلومات على عدة أطراف في أماكن مختلفة في نفس الوقت وهذا يعني إعداد وظيفة تنظيمية.

لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بالاتصال وهي:

- ١- هدف توجيهي: هذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال

^٥ - د. نوح بن يحيى الشهري د. أنمار حامد مطاوع، د. سعيد بن عبده نجيد، د. طارق بن سيد أحمد الخليفي، أ.د. عبد المنعم بن عبد السلام الحباني ود. أحمد عبد الله الغامدي، مهارات الاتصال، الطبعة الثالثة، ص ١٠-١١

الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

٢- هدف تثقيفي: يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣- هدف تعليمي: عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة، التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

٤- هدف ترفيهي: يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال الرسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا قائما على تحقيق الجوانب التي ذكرت، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

٥- هدف إداري: هذا الهدف من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد، يعملون في مجالات الأعمال المختلفة التي من الطبيعي أن يكون لها هدف أو أهداف أخرى كبيرة وعامة. لذلك فإن هذه المؤسسات والمنظمات تعمل دائما على تحقيق أهدافها، وهذه الأهداف تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة التنظيمية، ومن الطبيعي أن تكون مسؤولية القائمين على إدارة المؤسسات ونجاحها لأن نجاحها يعني نجاحهم في تحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

٦- هدف اجتماعي: تتضمن قواعد السلوك الملزمة اجتماعيا في الوضعية، ما يحمله الأفراد الفاعلون من الجانب الذاتي الذي يتعلق بالفرد في حد ذاته ويتميز بأنه متمرد^٦ وهذه العوامل تؤثر في سلوك الأفراد وتفاعلهم مع الآخرين في وضعيات متعددة تجمعهم^٧. يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة

^٦ - عبد الرحمان عزي، الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية، بعض الأبعاد الحضارية، دار الأمة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، ط١، ١٩٩٥، ص ٣٠-٣١.

^٧ - صفاح آمال فاطمة الزهراء، اشراف د. سيكوك قويدر، مذكرة تخرج لنيل درجة ماجستير في علم اجتماع الاتصال، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، ص ٢٤

التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد. إذاً هي حدث أو مناسبة مهيكلة أو غير مهيكلة، يحدث فيها التبادل الرمزي، تجسد هذه الأخيرة مهمة ما، بالنسبة للفاعلين الاجتماعيين مهما كانت هذه الأخيرة.^٨

وفي الحقيقة نستطيع أن نقول إن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير في الآخرين.

عناصر الاتصال ومكوناته

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالأشخاص لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذيع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال -مهما كانت فريدة- لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية^٩:

١- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال

٢- الرسالة

٣- التشويش على الرسالة

٤- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال

٥- القناة أو الوسيلة

٦- رجع الصدى أو التغذية الراجعة

٧- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل. وتوضع الرسالة في شكل رموز وتُنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم

^٨ - عبد الرحمن عزي، مصدر سبق ذكره، ص ٣٠.

^٩ د/ أحمد بن سيف الدين تركستاني، مصدر سبق ذكره،

يفهمها أي إن الاتصال يشبه عملية دائرية تربط بين المرسل والمستقبل. ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:

- المرسل: المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة بعدها، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سُمي المصدر، إن كانت الأفكار والمعلومات والآراء ليست له بل لغيره، وإنما أعدها فقط سُمي القائم بالاتصال.

- الرسالة: يُقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية. فحينما تكتب خطاباً فإن المكتوب هو الرسالة، وحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة، وحينما نبتسم أو نستمتع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معانٍ معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

- الوسيلة: إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم والمسافة بين المرسل والمستقبل وتصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، وكلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون، ويعني ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال لا تضاعف أو تقوي اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل، وتعين على الفهم، وتجمل الصورة الذهنية للمرسل، وتقوي الثقة به.

- المستقبل: إن المستقبل هو أهم طرف في الاتصال، لأنه هو المعني في رسائلنا، فهو قارئها حين تُكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها، فيجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي، ويفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة. إن المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

- رجوع الصدى: يُقصد بـرجع الصدى أو التغذية الراجعة، ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها، أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل، ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو.

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل أو استجابة تترد أو ترجع عليه في صورة التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل: إيماءات الوجه، والإشارات، وغيرها من الرموز. سواء أكان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف¹⁰

¹⁰- د. نوح بن يحيى الشهري مصدر سبق ذكره، ص-11

آداب الاتصال:

- هناك بعض الآداب التي ينبغي على المتصل والمستقبل مراعاتها:
- عرّف بنفسك، واذكر اسمك كاملاً حال اتصالك بمن لا يسجل رقمك؛ فبعض الناس يتدلل في التعريف بنفسه؛ كأن يقول: هل تعرفني؟ فيرد عليه: لا، من معي؟ فيقول: تذكر جيداً، ألا تعرف هذا الصوت؟! كل هذا تضيق وقت بلا فائدة، وبعضهم يختصر فيقول مثلاً: أنا علي، أو: أنا زيد! وكأنه صار من الشهرة بحيث يكفي بذكر اسمه مجرداً!
 - لا تسأل من اتصلت عليه: من معي؟ وإن وجدت صوتاً غير الصوت الذي تقصده، فسأله مباشرة: هل أنت فلان؟ لأنني اتصلت أطلبه، فهل الرقم له؟ فإن أجابك بأنه ليس هو، فاعتذر منه لإزعاجه، ولا تُطل عليه؛ فالرقم خطأ.
 - حاول أن تتخير أوقات الاتصال؛ فليس كل الناس مهيين للرد في كل الأوقات.
 - إذا اتصلت بشخص ولم يرد عليك، فلا تكرر الاتصال مباشرة بطريقة مزعجة في نفس الوقت، بل تخير أوقاتاً أخرى، إلا إذا ظننت أنه لا يسمع اتصالك، وكان بينكما موعد.
 - في حالة فتح الخط عليك من قبل من اتصلت به، فلا تُطل الكلام إلا لضرورة؛ فقد تكون أنت مهياً للاتصال، بينما الطرف الآخر عنده بعض الشواغل.
 - إذا أقيت السلام على من اتصلت عليه بعد فتحه الخط، ولم يرد السلام مرحباً بك بأي صيغة، فادخل للموضوع مباشرة، ولا تطالبه برد السلام، ولا تكرر؛ فقد يكون على وضع لا يسمح برد السلام؛ كقضاء حاجة، أو اغتسال، وإنما استقبل المكالمات احتراماً لآداب التواصل، ومراعاة لظروف المتصل.
 - لا تكثر كثيراً بأينا يتصل بالآخر، بل بادر بالاتصال بمن كانت لديه حاجتك، أو لديك حاجته؛ فلأسف كثيراً من الناس يرون أن الاتصال على من احتاجهم؛ (قانون أصحاب المصالح، وملخصه: الذي يريدني يتصل).
 - لا تتصل قبل الساعة صباحاً أو بعد التاسعة مساءً، إلا لضرورة
 - لا تتصل لبرنامج عمل اداري من اجل خدمة في غير اوقات الدوام

آداب تتعلق بالمتصل به أو المستقبل:

- إذا كنت مشغولاً ولن تتمكن من الرد على أحد، فهناك خاصية غلق الهاتف، وهي أكثر احتراماً لطالبك.

- لا تتعمد عدم الرد على من اتصل بك، ما دمت تعرفه معرفة جيدة، بل الأفضل أن تردّ عليه وتعتذر منه لو كنت منشغلاً، وتعدّه باتصال منك في وقت لاحق فور انتهائك من شُغلك، والأفضل أن تضرب له موعداً لسماعه والاتصال به من قبلك.
- حاول الاعتذار ممن اتصل بك ووصلتك رنّته ولم تتمكن من الرد عليه - اعتذر بمكالمة، أو بإرسال رسالة اعتذار - لأن عدم الرد يسمّى بلغة العصر: "تطنيشاً"... والتطنيش سلوك غير حضاري!
- يفضل عند فتح الخط على من اتصل بك أن تبدأه بالسلام، أو تردّ سلامه لو سبقك به، وهو أفضل من كلمة: (الووووو - hellooooo).
- لا تسبق في الكلام متعجلاً على من اتصل بك، وتُجبره على موضوع قبل أن تعطيه فسحة للحديث في الموضوع الذي اتصل من أجله، فاترك له فسحة الحديث ابتداءً؛ فلعل معه أمراً عاجلاً فيستحي من مقاطعتك^{١١}.
- لا تقطع الرنة بقصد إعادة الاتصال لأنك تملك رصيда كثيراً، الا إذا كنت متفقاً على ذلك مع المتصل؛
- اذا اتصل بك أحد ولم يكن الخط جيداً، فلا تبدأ الاتصال به مباشرة لأنه يحاول الاتصال بك وانت تحاول الاتصال به في آن واحد، فيضيع الوقت ويتضجر الاثنان معاً؛
- لا تنته المكالمات ما لم ينهها المتصل؛

الدراسة الميدانية للعينة : مجتمع الدراسة، الاستبانة، والتحليل ومناقشة الفرضيات :

هذا الجزء تم تخصيصه للدراسة الميدانية من حيث مجتمع الدراسة، تصميم الاستبانة، تحكيمها وتحليلها وصولاً إلى مناقشة واختبار الفرضيات. أما العنصر الثاني فتعلق بالاستبانة تصميمياً وتحليلاً، والعنصر الثالث فقد حوى مناقشة واختبار الفرضيات.

مجتمع الدراسة : الصدق والثبات الظاهري:

اتسع مجتمع الدراسة شريحة بعض الموظفين بشركتي تيقو وارتل لمعرفة طبيعة العملية الاتصالية، من حيث نظم دراستها وفحصها في شكل تقديم خدماتها للمجتمع التشادي. قبل تحديد أداة القياس أو جمع المعلومات قد حدد الباحثون مجتمع الدراسة الذي تعلق بشركتي الاتصالات الهاتفية لتكون ذات

^{١١}د. عادل محمود آل سدين مكي، أساليب أخلاقية في الاتصالات الهاتفية، مقالات متعلّقة، تاريخ الإضافة: ٢٤/١٠/٢٠١٦ ميلادي - ٢٣/١/١٤٣٨ هجري، شبكة الألوكة، الزيارات: ١٣٤٣٧، ص ٧-٨

نتائج أقرب للواقع وأكثر دقة، إلا أن الباحثين أجروها على عينة جزئية من مجتمع الدراسة تمركزت في بعض الموظفين، وهذه المجموعة تمثل عينة هذه الدراسة شملت ٧٥ مفردة من أفراد مجتمع الدراسة حملت خصائص وصفات هذا المجتمع ومثله بشكل دقيق ومناسب مما أدى إلي إعطاء نتائج متشابهة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليها. ولمعرفة مدى صلاحية أداة جمع البيانات ومدى قدرة عبارات الدراسة في التعبير عن فرضيات الدراسة فقد تم توزيع الاستبانة ومعالجتها بالأساليب الإحصائية:

جدول رقم (1) عدد الاستبيانات الموزعة والمستعادة

مجال العمل	العدد الموزع	العدد المسترد	النسبة
بعض الموظفين بشركتي تيقو وارتل	٨٠	٧٥	%٩٤
المجموع	٨٠	٧٥	%٩٤

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ٢٠٢٤م

وزع الباحثون عدد ٨٠ استمارة بصورة عشوائية والتي غطت عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة حيث شمل (بعض الموظفين بشركتي تيقو وارتل) ويتضح من الجدول رقم (1) أعلاه أن الباحثين قد تمكنوا من استرداد عدد ٧٥ استمارة من جملة الاستبيانات الموزعة والبالغ عددها ٨٠ وقد وصلت نسبة الاسترداد %٩٤ وهي نسبة كبيرة تؤدي أعراض هذه الدراسة، إذ يقبل نسبة استرداد %٦٠.

أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- ١- الجداول التكرارية
- ٢- الرسوم البيانية
- ٣- الوسط
- ٤- التفسير
- ٥- مستوى المعنوية.
- ٦- ت- تيست
- ٧- صدق وثبات أداة جمع البيانات في الفرضيات.
- ٨- الجداول والدوائر والمكعبات

الصدق والثبات الإحصائي:

هو مقياس يستخدم لمعرفة درجة اتساق إجابات الباحثين الذين شملتهم الدراسة، ومدى ثبات النتائج إذا ما استخدمت هذه الأداة أكثر من مرة أو لعينة مختلفة من مجتمع الدراسة، وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، إذ كلما اقتربت النتيجة إلي الواحد دلت على جودة أداة جمع البيانات وقبولها. ومن أجود أساليب معرفة صدق أداة الدراسة هي معادلة (ألفا-كرونباخ). ومن ثم يتم إيجاد معامل الثبات عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الصدق كما موضح بالجدول:

جدول رقم (٢) الصدق والثبات الإحصائي

فرضيات الدراسة	معامل الصدق	معامل الثبات
الفرضية الأولى	٠,٩٠	٠,٩٣
الفرضية الثانية	٠,٩٥	٠,٩٧
الفرضية الثالثة	٠,٩٤	٠,٩٦
الاستبيان	٠,٩٣	٠,٩٥

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤م

يتبين من الجدول (٢) أعلاه أن جميع قيم الثبات لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على عبارات كل فرضية من فرضيات الدراسة وعلى الاستبيان في مجمله تساوي أكبر من ٥٠٪. حيث سيقبل معاملات الصدق والثبات إذا كانت ٥٠٪، وترتفع جودة الأداة كلما اقتربت نسبة الصدق والثبات من ١٠٠٪ وتكون النتائج مقبولة وأكثر ثقة، أما معاملات الصدق فقد بلغت جميعها أكبر من ٥٠٪ وهي مقبولة كما تقبل معامل الصدق جميعها. ومما سبق يتضح أن اقل نسبة صدق هي ٠,٩٠ للفرضية الأولى وأقل نسبة ثبات هي ٠,٩٣ للفرضية الأولى أيضا مما يعني أن إجابات الباحثين دقيقة وفيها درجة كبيرة جدا من الثقة كما أن الاستبانة في مجملها صالحة للتطبيق مرة أخرى في مكان آخر فقد بلغ معامل الصدق لها ٠,٩٣ بينما بلغ معامل الثبات ٠,٩٥ وهي درجة عالية جدا تدل على جودة الاستبانة.

تصميم الاستبانة وتحليل بيانات بعض الموظفين بشركتي تيقو وارتل:

قد صممت الاستبانة بهذه الصورة لأنها تعتبر أداة ملائمة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع الاتصالات الهاتفية، وهي تكونت من أسئلة وآراء تدور حول موضوع " أثر الاتصالات الإدارية في سيكولوجية الاتصالات الهاتفية دراسة حالة شركتي تيقو وارتل بتشاد وقد أبدي المفحوصون رأيهم حول هذا التصميم واختلفت إجاباتهم حيناً واتفقت حيناً آخر.

البيانات الأساسية: البيانات الأساسية هي بيانات شخصية تبين خصائص عينة الدراسة، والهدف منها هو التأكد من سلامة العينة وخلوها من التحيز، وفيما يلي هذه البيانات:

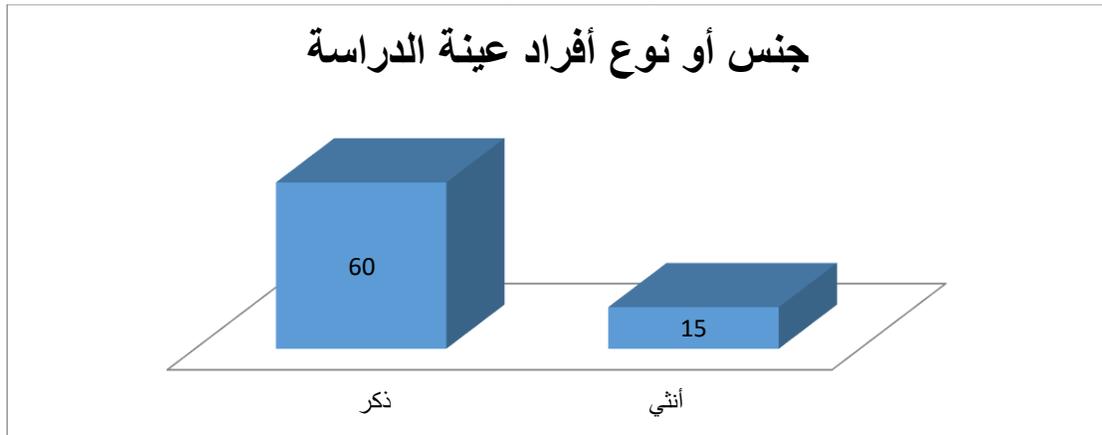
الجدول رقم (٣) جنس أو نوع أفراد عينة الدراسة

الجنس	التكرار	النسبة %	مجمع تكرار النسب
ذكر	٦٠	٨٠%	80%
أنثي	١٥	٢٠%	100%
المجموع	٧5	100%	

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤م

يتضح من الجدول (٣) أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور حيث بلغ عددهم ٦٠ بنسبة قدرها ٨٠٪ من أفراد العينة، بينما بلغ عدد الإناث ١٥ فقط بنسبة قدرها ٢٠٪ وهي نسبة ضعيفة بالمقارنة مع الذكور وقد يرجع ذلك إلى طبيعة عمل الشركتين للمجتمع الذي طبقت فيه الدراسة، ولا يرجع ذلك لتحيز الباحثين. ويرى أن هذا التباين لا يؤثر كثيراً على إجابات الباحثين ما دام هذا التباين يعبر عن طبيعة تكوين مجتمع الدراسة ويتضح ذلك بيانياً في الشكل التالي:

شكل رقم (١) جنس ونوع أفراد عينة الدراسة



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج Excel ٢٠٢٤م

المؤهل العلمي: يوضح الجدول التالي المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة:

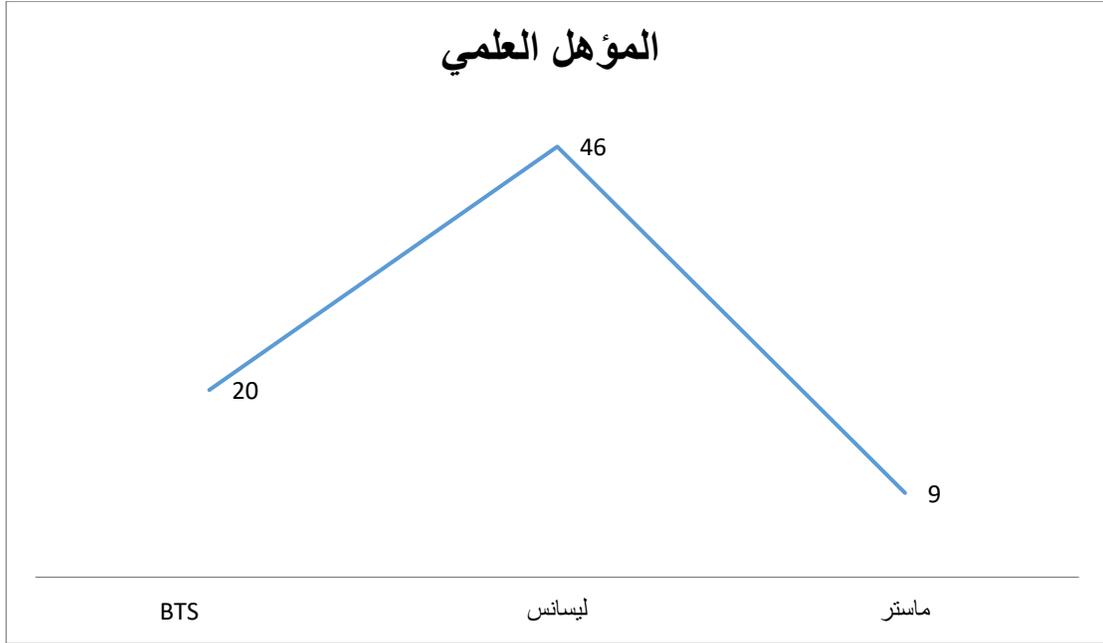
الجدول رقم (٤) المؤهل العلمي لأفراد المجتمع

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %	مجمع تكرار النسب
BTS	20	27%	27%
Licence	46	61%	88%
Master	9	12%	100%
المجموع	75	100%	

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤ م

يتبين من الجدول رقم (٤) أن أفراد المجتمع يتوزعون بين مختلف المؤهلات العلمية، والغالبية من أفراد المجتمع هم ممن يحملون الليسانس حيث بلغ عددهم ٤٦ فرداً بنسبة قدرها ٦١٪، ثم يليها حملة الدبلوم المهني والذين بلغ عددهم ٢٠ موظف بنسبة ٢٧٪، ثم يلونهم حاملو المستر وقد بلغ عددهم نسبة قدرها ١٢٪، ويتضح مما سبق أن أفراد المجتمع يحملون المؤهلات العلمية الوسطي. ويرى الباحثون أن هذه المؤهلات ممتازة تمكن أفراد العينة من تقديم إجابات علمية دقيقة وصحيحة ويشرح ذلك بيانياً كالتالي:

الشكل رقم (٢) المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج Excel ٢٠٢٤م

العمر: الجدول أدناه يوضح الفئات العمرية لمجتمع الدراسة:

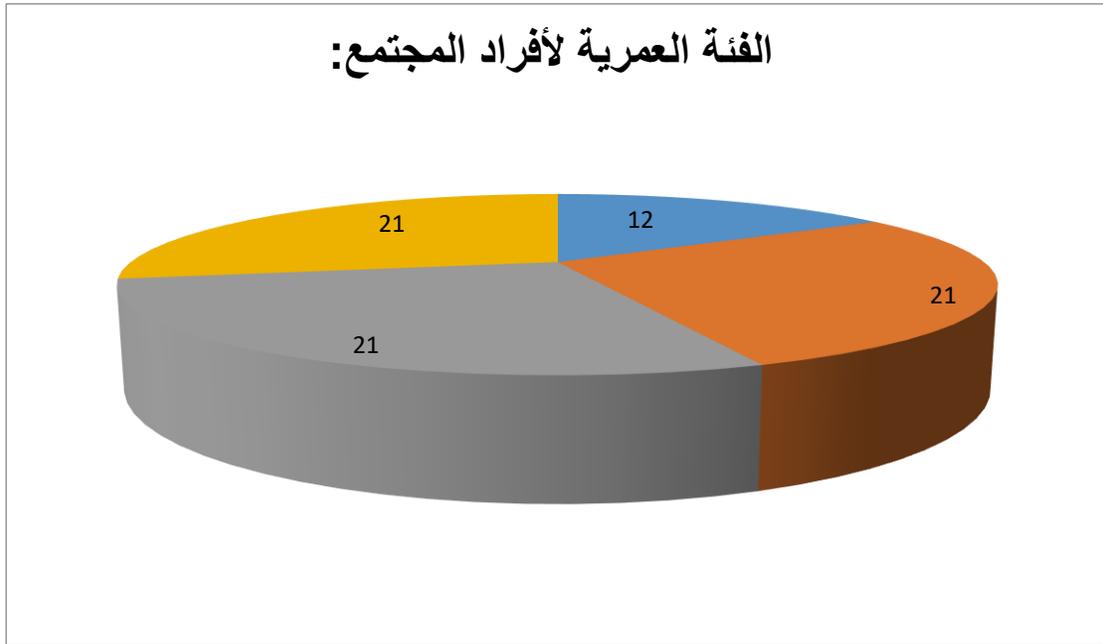
الجدول رقم (٥) الفئة العمرية لأفراد المجتمع:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %	مجموع تكرار النسب
١٩ سنة إلى ٢٥ سنة	١٢	16%	16%
٢٦ سنة إلى ٣٢ سنة	٢١	28%	44%
٣٣ سنة إلى ٣٩ سنة	٢١	28%	72%
40 سنة فأكثر	٢١	28%	100%
الإجمالي	٧٥	100	

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤م

يتضح من الجدول (٦) أن أفراد العينة يتوزعون بين مختلف الفئات العمرية، إلا أنها تساوت في الثلاثة فئات الأخيرة العمرية ٢٦ سنة إلى ٣٢ سنة، والفئة العمرية ٣٣ سنة إلى ٣٩ سنة والفئة العمرية ٤٠ سنة فأكثر حيث بلغ عددهم ٢١x3 فردا بنسبة قدرها ٨٤٪، لمجموعهم وتأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية ١٩ سنة إلى ٢٥ سنة، حيث بلغ عددهم ١٢ بنسبة قدرها ١٦٪، ويرى الباحثون أن هذا التوزيع الطبيعي بين مختلف الفئات العمرية يعطي إجابات قيمة وغير متحيزة. كما يبين على النحو التالي:

الشكل رقم (٣) الفئة العمرية لمجتمع الدراسة



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج Excel ٢٠٢٤م

مناقشة واختبار الفرضيات: الدلالات الإحصائية للفرضيات :

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: تُجري عملية الاتصال الهاتفي بضوابط وآداب الاتصال الإداري بشكل زمني
- اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية؛
 - من زوق المتصل أن يسأل الشخص عن مناسبة الوقت للحديث معه في شأن من الشؤون نظرا لوظيفة الاتصالات الإدارية؛
 - بعض المتصلين متعودين علي استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار
- الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة انهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية:
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
 - وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
 - وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية
- الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الإيجابي والسلبي في الاتصالات الهاتفية:
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات؛
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانيات التغلب عليها؛
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى الحوار المتكافئ الذي يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير
- هذه الفرضيات التي بدأت في شكل آراء غير مؤكدة تم طرحها علي سبيل الجدل وكلها ركزت علي المتغيرات الرئيسية المستقلة ومن ثم تم نقاشها وفحصها واختبارها وتفصيلها، عن طريق

مقياس ليكرد الثلاثي" هو عبارة عن مقياس يقدم الموافقة والاختلاف والمحايدة" بالمتغيرات الفرعية التابعة

تحليل البيانات التي قامت عليها الفرضيات:

بيانات الفرضية الأولى:

جدول رقم (٦) قيمة الوسط، التفسير ومستوى المعنوية مع ال ت - تيسر لعبارات الفرضية الأولى

رقم	الفرضية الأولى: تُجري عملية الاتصال الهاتفي بضوابط وأداب الاتصال الإداري بشكل زمني	الوسط	التفسير	مستوى المعنوية	ت-تيسر
١	اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية؛	٣	لا أوافق ٨٦٪	٠,٠٠٣	١١,٥٦٤
٢	من زوق المتصل أن يسأل الشخص عن مناسبة الوقت للحديث معه في شأن من الشؤون نظرا لوظيفة الاتصالات الإدارية؛	٥	أوافق ٧٦٪	٠,٠٠٢	١٦,٧٥٣
٣	بعض المتصلين متعودين على استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار	٧	أوافق ٩٠٪	٠,٠٠٤	١٨,٣٨٤
	قيمة الوسط الحسابي للفرضية الأولى	٥	أوافق ٨٤٪	٠,٠٠٣	١٥,٥٦٧

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤ م.

يتضح من الجدول رقم (٦) أعلاه الآتي:

١-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الأولى (٣) وهي تقابل وزن الإجابة لا أوافق ٨٦٪ وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على العبارة القائلة: اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٣ وقد بلغت قيمة ت-تيسر ١١,٥٦٤ مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الرافضين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة.

٢-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثانية (٥) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق ٧٦٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: من زوق المتصل أن يسأل الشخص عن مناسبة الوقت للحديث معه في شأن من الشؤون نظرا لوظيفة الاتصالات الإدارية؛ أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٦,٧٥٣ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.

٣-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثالثة (٤) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: بعض المتصلين متعودين على استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار، أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٤ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٨,٣٨٤ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة مرفوضة. لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة أيضا.
من هذا التحليل نستنتج أن الفرضية الأولى:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الفرضية الأولى (٣) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على الفرضية القائلة: تُجري عملية الاتصال الهاتفي بضوابط وآداب الاتصال الإداري بشكل زمني. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٣ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٥,٥٦٧ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن الفرضية صحيحة ومقبولة.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة انهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية:

- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية

بيانات الفرضية الثانية:

جدول رقم (٧) قيمة الوسط، التفسير ومستوى المعنوية مع ال ت - تيسر لعبارات الفرضية الثانية

رقم	الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة انهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية:	الوسط	التفسير	مستوى المعنوية	ت-تيسر
١	وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛	٦	لا أوافق ٧٧٪	٠,٠٠١	١٣,٦٥٢
٢	وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية؛	٥	أوافق ٦٩٪	٠,٠٠٣	١٥,٣٢٠
٣	وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية	١٠	لا أوافق ٨٥٪	٠,٠٠٢	١٤,٥٨٨
	قيمة الوسط الحسابي للفرضية الأولى	٧	لا أوافق ٧٧٪	٠,٠٠٢	١٤,٥٢

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤ م.

يتضح من الجدول رقم (٧) أعلاه الآتي:

١-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الأولى (٦) وهي تقابل وزن الإجابة لا أوافق ٧٧٪ وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على العبارة القائلة: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠١ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٣,٦٥٢ مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الراضين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة.

٢-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثانية (٥) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق ٦٩٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية، أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٣ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٥,٣٢٠ مما يدل على

وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.

٣-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثالثة (١٠) وهي تقابل وزن الإجابة لا أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على العبارة القائلة: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في إنهاء الاتصالات الهاتفية، أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٤,٥٨٨ مما يدل على وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة مرفوضة. لصالح غير الموافقين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة أيضا.
من هذا التحليل نستنتج أن الفرضية الثانية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الفرضية الثانية (٧) وهي تقابل وزن الإجابة لا أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على الفرضية القائلة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة إنهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٤,٥٢ مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة الرافضين وهذا يعني أن الفرضية غير صحيحة ومرفوضة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الإيجابي والسلبي في الاتصالات الهاتفية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانيات التغلب عليها؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى الحوار المتكافئ الذي يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير

بيانات الفرضية الثالثة:

جدول رقم (٨) قيمة الوسيط ومستوى المعنوية لعبارات الفرضية الأولى

رقم	الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الايجابي والسلبى في الاتصالات الهاتفية:	الوسط	التفسير	مستوى المعنوية	ت-تيسر
١	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات؛	٦	أوافق ٧٩٪	٠,٠٠٢	١٩,٥٦٤
٢	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانيات التغلب عليها؛	٨	أوافق ٧٣٪	٠,٠٠٣	١٧,٧٧٣
٣	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى الحوار المتكافئ الذي يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير	١٣	أوافق ٩١٪	٠,٠٠٤	١٥,٣٧٤
	قيمة الوسط الحسابي للفرضية الأولى	٩	أوافق ٨١٪	٠,٠٠٣	١٧,٥٧٠

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية برنامج SPSS ٢٠٢٤ م.

يتضح من الجدول رقم (٨) أعلاه الآتي:

١-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الأولى (٦) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق ٧٩٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ وقد بلغت قيمة ت-تيسر ١٩,٥٦٤ مما يدل على وجود وفاق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.

٢-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثانية (٨) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق ٧٣٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانيات التغلب عليها؛ أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٣ وقد بلغت قيمة ت-تيسر

١٧,٧٧٣ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.

٣-بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الثالثة (١٣) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة الفائلة: بعض المتصلين متعودين على استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار، أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٤ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٥,٣٧٤ مما يدل على وجود وفاق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة أيضاً.
من هذا التحليل نستنتج أن الفرضية الثالثة:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الفرضية الثالثة (٩) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على الفرضية الفائلة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الايجابي والسلبى في الاتصالات الهاتفية: أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٣ وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٧,٥٧٠ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن الفرضية صحيحة ومقبولة.

الخاتمة

في الختام يُلاحظ أن جزء التحليل الأخير نتج من التحليل الإحصائي بعد عرض الإطار النظري للدراسة والذي هيا الأرضية لمشكلة البحث وذلك عن طريق النقاط التي سبقته ثم أتى الجانب الميداني لدراسة هذا الموضوع من خلال الإجراءات التي تم إتباعها بدءاً من الدراسة الاستطلاعية، وحدود البحث والمنهج المتبع والأدوات المستعملة في البحث ثم مجالات البحث والعينة وكيفية اختيارها واختبارها. ومن ثم تمت الاستجابة علي استمارة الاستبيان وتمت أيضاً دراستها ومناقشتها وتحليلها وفقاً للموضوع ومن هذه الخاتمة يتم صياغة النتائج والتوصيات من خلال قبول ورفض الفرضيات:

النتائج

- ١- تُجري عملية الاتصال الهاتفي بضوابط وآداب الاتصال الإداري بشكل زمني. وقد بلغت قيمة ت- تيسر ١٥,٥٦٧ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن الفرضية صحيحة ومقبولة.
- ٢- قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارة الأولى (٣) وهي تقابل وزن الإجابة لا أوافق ٨٦٪ وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على العبارة القائلة: اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية. مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الراضين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة.
- ٣- من زوق المتصل أن يسأل الشخص عن مناسبة الوقت للحديث معه في شأن من الشؤون نظرا لوظيفة الاتصالات الإدارية؛ بمستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.
- ٤- بلغت قيمة الإجابة أوافق ٧٦٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: بعض المتصلين متعودين على استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار، مما يدل على وجود وفاق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة مرفوضة. لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة أيضا.
- ٥- قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الفرضية الثانية (٧) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نتيجة انهاء الاتصالات الهاتفية وتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية. مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الراضين وهذا يعني أن الفرضية غير صحيحة ومرفوضة.
- ٦- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠١ مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الراضين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة.

- ٧- وزن الإجابة أوافق ٦٩٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في الاختلاف والعداء، بين المتصل والمستقبل في انتهاء الاتصالات الهاتفية، مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.
- ٨- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، في التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انتهاء الاتصالات الهاتفية، وقد بلغت قيمة ت-تيس ١٤,٥٨٨ لصالح غير الموافقين وهذا يعني أن العبارة غير صحيحة والفرضية مرفوضة أيضا.
- ٩- بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على الفرضية الثالثة (٩) وهي تقابل وزن الإجابة أوافق ٨١٪ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على الفرضية القائلة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية بين الحوار الإيجابي والسلبي في الاتصالات الهاتفية: مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن الفرضية صحيحة ومقبولة.
- ١٠- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية الموضوعية التي ترى الحسنات والسلبيات. أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٢ مما يدل على وجود وفاق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.
- ١١- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تفرضها وظيفة الاتصالات الإدارية في الاتصالات الهاتفية التي ترى العقبات والصعوبات وإمكانات التغلب عليها؛ وقيمة ت-تيس ١٧,٧٧٣ مما يدل على وجود توافق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة.
- ١٢- وزن الإجابة أوافق هو الأكبر وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على العبارة القائلة: بعض المتصلين متعودين على استعمال المكالمات الهاتفية الطويلة، يعتبر هذا الإجراء مرفوض من وظيفة الاتصالات الإدارية علي حسب حيثيات الأفكار، أما مستوى المعنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪ فقد بلغ ٠,٠٠٤ مما يدل على وجود وفاق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين وهذا يعني أن العبارة صحيحة والفرضية مقبولة أيضا.

التوصيات

- ١- علي المتصل اختيار الأوقات المناسبة للاتصال الهاتفي ليس له دور في توصيل الآراء والأفكار التي من أجلها أجريت المكالمات علي حسب مبدأ وظيفة الاتصالات الإدارية
- ٢- الأفضل انهاء الاتصالات الهاتفية يكون وفقاً لتوجيه وظيفة الاتصالات الإدارية.
- ٣- يحدد التقارب في وجهات النظر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية.
- ٤- الأصح التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر، بين المتصل والمستقبل في انهاء الاتصالات الهاتفية،

المراجع:

- د / أحمد بن سيف الدين تركستاني، مدخل إلى الاتصال الإنساني، الفصل الأول،
- د. عادل محمود آل سدين مكي، أساليب أخلاقية في الاتصالات الهاتفية، مقالات متعلقة،
تاريخ الإضافة: ٢٤/١٠/٢٠١٦ ميلادي - ٢٣/١/١٤٣٨ هجري، شبكة الألوكة،
الزيارات: ١٣٤٣٧، ٨
- عبد الرحمان عزي، الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية، بعض الأبعاد
الحضارية، دار الأمة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، ط١، ١٩٩٥.
- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية،
٢٠٠١/٢٠٠٢.
- د. نوح بن يحيى الشهري د. أنمار حامد مطاوع، د. سعيد بن عبده نجيده، د. طارق بن سيد
أحمد الخلفي، أ.د. عبد المنعم بن عبد السلام الحياي ود. أحمد عبد الله الغامدي، مهارات
الاتصال، الطبعة الثالثة،
- صفاح آمال فاطمة الزهراء، اشراف د. سيكوك قويدر، مذكرة تخرج لنيل درجة ماجستير في
علم اجتماع الاتصال، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة عبد الحميد بن باديس،
كلية العلوم الاجتماعية،

Sybil Gehin ،Méthodes de communication interpersonnelle،Editions
Eska،Paris،2004،2 eme Edition،

Raymond Corriveau،Le plan de la communication،(une approche pour agir
en société)،Presse universitaire du Québec، Canada،2004،