

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قسنطينة-03-



كلية علوم الإعلام والإتصال والسمعي البصري  
قسم الإتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:  
الرمز:

## مذكرة ماستر

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

شعبة: علوم إنسانية وإجتماعية

الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي داخل المؤسسة  
الجزائرية  
دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة

تحت إشراف:

د/ تنيو فاطمة الزهراء

مقدمة من طرف الطالبة:

بوساحة سمية

السنة الدراسية: 2014-2015

دورة جوان

## فهرس المحتويات

مقدمة.....أ، ب، ج

### الفصل الأول: الإشكالية والإطار المنهجي للدراسة

1-1/ تحديد المشكلة.....ص02

2-1/ أهمية الموضوع وأسباب اختياره.....ص04

3-1/ أهداف الدراسة.....ص05

4-1/ الدراسات السابقة.....ص06

5-1/ فرضيات الدراسة.....ص12

6-1/ تحديد المفاهيم.....ص14

7-1/ الإطار النظري للدراسة.....ص18

هوامش الفصل الأول.....ص24

### الفصل الثاني: الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة الإقتصادية

1-2/ تعريف الإتصال التنظيمي.....ص29

2-2/ عناصر عملية الإتصال التنظيمي.....ص29

3-2/ أنواع الإتصال التنظيمي.....ص31

4-2/ أنماط شبكات الإتصال التنظيمي.....ص32

5-2/ العوامل المؤثرة في الإتصال التنظيمي.....ص35

6-2/ وظائف الإتصال التنظيمي.....ص36

7-2/ عوائق الإتصال التنظيمي.....ص37

40ص.....8-2/ كيفية التغلب على عوائق الإتصال التنظيمي

42ص.....9-2/ أنواع المؤسسات الإقتصادية

45ص.....10-2/ خصائص المؤسسات الإقتصادية

45ص.....11-2/ وظائف المؤسسات الإقتصادية

46ص.....12-2/ أهداف المؤسسات الإقتصادية

48ص.....هوامش الفصل الثاني

### الفصل الثالث: التفاعل الإجتماعي

53ص.....1-3/ تعريف التفاعل

54ص.....2-3/ تعريف التفاعل الإجتماعي

55ص.....3-3/ خصائص التفاعل الإجتماعي

56ص.....4-3/ أهمية التفاعل الإجتماعي

57ص.....5-3/ أهداف التفاعل الإجتماعي

57ص.....6-3/ مستويات التفاعل الإجتماعي

59ص.....7-3/ أسس التفاعل الإجتماعي

61ص.....8-3/ أساليب قياس التفاعل الاجتماعي

62ص.....9-3/ العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي

63ص.....10-3/ عمليات التفاعل الاجتماعي

65ص.....هوامش الفصل الثالث

## الفصل الرابع: مجال البحث وإجراءاته المنهجية

1-4/المجال المكاني للدراسة.....ص67

2-4/المجال الزمني للدراسة.....ص76

3-4/المجال البشري للدراسة (عينة الدراسة).....ص76

4-4/منهج الدراسة.....ص82

4-5/أدوات جمع البيانات.....ص83

هوامش الفصل الرابع.....ص86

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية.....ص88

### - النتائج العامة للدراسة

1-عرض النتائج العامة.....ص118

2-6/نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....ص127

3-6/نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....ص129

4-5/التوصيات والإقتراحات.....ص130

خاتمة.....ص133

المراجع.....ص135

الملاحق.....ص141

## المخلص

تناولت الدراسة موضوع " علاقة الإتصال التنظيمي بالتفاعل الإجتماعي داخل المؤسسة الجزائرية " ، هدفه إثراء موضوع الإتصال التنظيمي والوقوف على دوره خاصة فيما يخص التفاعل الاجتماعي.

انطلقت الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي: هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي داخل الوكالة الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية -ميلة-، حيث عولجت في ضوء نظرية الأنساق العامة، بإستخدام المنهج الوصفي المسحي وبالإعتماد على مجموعة من أدوات جمع البيانات التي طبقت على مجتمع البحث ككل والمقدر ب 54 عامل.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

أن هنالك علاقة بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي داخل الوكالة، وهي في أغلبها علاقة وطيدة في معظمها إيجابية تمخضت عليها علاقات إجتماعية جيدة سواء فيما بين العمال أو مع الإدارة، ما يفسر وجود إتصالات فعالة وقوية داخل المؤسسة تساعد العاملين على التعاون والتماسك مع بعضهم في وحدة متكاملة مما يجعل عملية التفاعل الإجتماعي عملية مستمرة ومتواصلة بين الأفراد.

الكلمات المفتاحية: الإتصال التنظيمي - التفاعل الإجتماعي - المؤسسة البنكية.

## Résumé

L'étude a abordé le sujet de « la relation de la communication organisationnelle avec l'interaction sociale au sein de l'entreprise algérienne », son but est d'enrichir le sujet de la communication organisationnelle et tenir compte de son rôle dans l'interaction sociale.

Cette étude a commencé par une question principale: est ce qu'il existe une relation entre la communication organisationnelle et l'interaction sociale au sein de l'agence régionale de la Banque de l'Agriculture et du Développement Durable « BADR » de la Wilaya de Mila, où elle a été traitée suivant la théorie des systèmes généraux, par le biais du programme des enquêtes descriptives selon un ensemble d'outils de collecte des données qui a été appliqué sur l'ensemble de la recherche et qui est estimé à 54 employeur.

Et les résultats de l'étude sont arrivés à la conclusion qui suit :

Il existe une relation entre la communication organisationnelle avec l'interaction sociale au sein d'une agence, et dans la majeure partie des cas, c'est une relation étroite généralement positive qui est à l'origine de bonnes relations sociales qu'elle soit entre les employeurs ou avec la direction. Ceci démontre l'existence de relations fortes et efficaces au sein de l'entreprise et qui aident les employeurs à s'entraider dans un ensemble compact, ce qui va par la suite rendre l'interaction sociale continue et durable.

**Mots clés : communication organisationnelle, interaction sociale, institution bancaire**