

فهرس المحتويات:

المحتوى	رقم الصفحة
ملخص الدراسة.	3
خطة الدراسة.	6-4
المقدمة.	أ- ب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	24-12
الإشكالية.	12
التساؤلات.	13
أهمية البحث.	13
أهداف البحث.	13
أسباب إختيار الموضوع.	14
تحديد مفاهيم الدراسة.	16 - 14
منهج الدراسة.	16
أدوات جمع البيانات.	17
مجالات الدراسة.	18
مجتمع البحث و العينة.	19
الدراسات السابقة.	24-19
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.	26
المبحث الأول: مدخل إلى العلاقات العامة	35-26
المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة.	29-27
المطلب الثاني: ماهية العلاقات العامة.	31-30
المطلب الثالث: نشأة و تطور العلاقات العامة	33-31
المطلب الرابع: أهمية العلاقات العامة.	34-33
المطلب الخامس: أهداف العلاقات العامة.	35-34
المطلب السادس: وظائف العلاقات العامة.	35
المبحث الثاني: ماهية الصراع الوظيفي.	36
المطلب الأول: تعريف الصراع الوظيفي.	37-36

فهرس المحتويات

37	المطلب الثاني: خصائص الصراع الوظيفي.
39-38	المطلب الثالث: مراحل الصراع الوظيفي.
41-40	المطلب الرابع: أسباب الصراع الوظيفي.
44-41	المطلب الخامس: مستويات الصراع الوظيفي.
44	المبحث الثالث: إسهامات العلاقات العامة في إدارة الصراع الوظيفي.
46-45	المطلب الأول: العلاقات العامة عنصر من عناصر العملية الإدارية.
48-47	المطلب الثاني: دور العلاقات العامة في ترشيد إدارة الصراع الوظيفي.
50	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.
58-50	التعريف بمؤسسة الدراسة (مديرية إتصالات الجزائر بالمسيلة).
90-59	التحليل الكمي و الكيفي لنتائج الدراسة.
91	نتائج الدراسة.
93	الخاتمة
96-95	قائمة المصادر و المراجع.
102-97	الملاحق
104-103	فهرس المحتويات.
108-106	فهرس الأشكال و الجداول.

فهرس الأشكال و الجداول

فهرس الأشكال و الجداول

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مراحل عملية الصراع	38
02	فروع مؤسسة إتصالات الجزائر	52
03	الهيكل التنظيمي لمديرية إتصالات الجزائر بالمسيلة	54
04	بعض الخدمات التي تقدمها إتصالات الجزائر.	57
05	ييين توزيع العينة حسب الجنس	58
06	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	59
07	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	60
08	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	61
09	علم العاملين بوجود قسم مخصص لجهاز العلاقات العامة	62
10	مدى أهمية تواجد قسم العلاقات العامة	63
11	علم الموظفين بوجود مختصين في العلاقات العامة بالمؤسسة	64
12	يوضح مدى تأدية المختصين في العلاقات العامة لأنشطتهم	65
13	مدى الشعور بالانتماء داخل المؤسسة	66
14	إمكانية وجود تواصل جيد بين الموظفين	67
15	ظروف العمل داخل الفريق (التعاون و التفاهم)	68
16	مدى وجود علاقة اجتماعية بين العمال و المدراء	69
17	طبيعة الاتصال داخل المؤسسة	70
18	إمكانية تسبب نظام الاتصال في المؤسسة في خلق صراع وظيفي	71
19	إمكانية تقليل نظام الاتصال من حجم الصراعات و المساعدة على تجنبها	72
20	علاقة الموظفين بالإدارة	73
21	العلاقة بين الموظفين	74
22	مدى تدخل الزملاء عند الحاجة	75
23	إمكانية تسبب الدرجة العلمية في خلق الصراع	76
24	مدى تحفيز المؤسسة للعاملين المجتهدين فقط	77
25	مدى تشجيع الإدارة للآراء و المقترحات	78

فهرس الأشكال و الجداول

26	مدى حصول الموظف على الاحترام و التقدير من الزملاء و الإدارة	79
27	يوضح إمكانية حدوث صراع داخل المؤسسة	80
28	مدى حدة الصراعات التي حدثت بمديرية إتصالات الجزائر بالمسيلة	81
29	العوامل التي أدت إلى ظهور الصراعات	82
30	المستويات التي قد تحدث عليها الصراعات	83
31	الجهة التي يلجأ إليها الموظف لحل المشاكل	84
32	دور العلاقات العامة في حال وجود صراع	85
33	أهم الإجراءات التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة في إدارة الصراعات	86-87
34	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع الوظيفي	88

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المستويات الثلاث للصراع التنظيمي	43
02	حاضرة المشتركين في خدمات إتصالات الجزائر بالمسيلة	56
03	يبين توزيع العينة حسب الجنس	58
04	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	59
05	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	60
06	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	61
07	علم العاملين بوجود قسم مخصص لجهاز العلاقات العامة	62
08	مدى أهمية تواجد قسم العلاقات العامة	63
09	علم الموظفين بوجود مختصين في العلاقات العامة بالمؤسسة	64
10	يوضح مدى تأدية المختصين في العلاقات العامة لأنشطتهم	65
11	مدى الشعور بالانتماء داخل المؤسسة	66
12	إمكانية وجود تواصل جيد بين الموظفين	67
13	ظروف العمل داخل الفريق (التعاون و التفاهم)	68

فهرس الأشكال و الجداول

14	مدى وجود علاقة اجتماعية بين العمال و المدراء	69
15	طبيعة الاتصال داخل المؤسسة	70
16	إمكانية تسبب نظام الاتصال في المؤسسة في خلق صراع وظيفي	71
17	إمكانية تقليل نظام الاتصال من حجم الصراعات و المساعدة على تجنبها	72
18	علاقة الموظفين بالإدارة	73
19	العلاقة بين الموظفين	74
20	مدى تدخل الزملاء عند الحاجة	75
21	إمكانية تسبب الدرجة العلمية في خلق الصراع	76
22	مدى تحفيز المؤسسة للعاملين المجتهدين فقط	77
23	مدى تشجيع الإدارة للآراء و المقترحات	78
24	مدى حصول الموظف على الاحترام و التقدير من الزملاء و الإدارة	79
25	يوضح إمكانية حدوث صراع داخل المؤسسة	80
26	مدى حدة الصراعات التي حدثت بمديرية إتصالات الجزائر بالمسيلة	81
27	العوامل التي أدت إلى ظهور الصراعات	82
28	المستويات التي قد تحدث عليها الصراعات	83
29	الجهة التي يلجأ إليها الموظف لحل المشاكل	84
30	دور العلاقات العامة في حال وجود صراع	85
31	أهم الإجراءات التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة في إدارة الصراعات	86-87
32	دور العلاقات العامة في إدارة الصراع الوظيفي	88

ملخص الدراسة:

تحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على أحد المواضيع التي لها أهمية كبيرة في المؤسسة و هي ظاهرة الصراع التنظيمي و التي تتسبب في عرقلة سير المنظمة بشكل يجعل من الصعب على الأفراد و الجماعات المتصارعة العمل مع بعضهم في مكان واحد، ولهذا كان لزاما على المنظمة إيجاد الحلول المناسبة من خلال تفعيل دور العلاقات العامة من أجل إدارة هذه الصراعات بأنسب الطرق الممكنة. حاولنا من خلالها البحث عن أهم الأسباب التي قد تؤدي إلى خلق الصراع الوظيفي داخل المؤسسة؟ و ما هو دور العلاقات العامة في إدارة هذه الصراعات. قمنا بعد ذلك باختيار المنهج المسحي والعينة العشوائية البسيطة باعتبارهما الأنسب لهذه الدراسة ،ثم قمنا بتصميم استمارة الاستبيان حيث كانت بمثابة بوابة للجانب الميداني.

Abstract:

This study is an attempt to highlight one of the most important subjects in the institution which is the phenomenon of organisational conflict. This latter obviously hampered severely the functioning of the institution in a way that made it difficult if not impossible for the conflicting individuals and groups to work in the same place. Therefore, it was imperative for the institution to find appropriate solutions through activating the role of public relations as a tool to manage these conflicts. In the light of the previously stated talk.

We tried through the study to find the reasons that may lead to the creation of a functional conflict within the institution? And what is the role of public relations in managing these conflicts.

In our work, we used survey methodology and random sampling because the best serve our research. Also, we designed a questionnaire to serve the practical side of this research.